

## La réglementation des contrats à distance : Le temps d'un bilan

Sommaire exécutif  
Juin 2014

Les contrats conclus à distance entre un commerçant et un consommateur ont suscité un grand intérêt auprès des organismes internationaux (OCDE, ONU, etc.) et des gouvernements depuis l'avènement de l'Internet. Le sujet reste d'actualité, d'autant plus que des nouveaux modes d'achats sont en train de se développer et de prendre de l'ampleur (ex. les divers types d'achats effectués sur téléphone mobile).

En 2012, plus de la moitié des internautes canadiens ont commandé des biens ou des services en ligne, pour leurs besoins personnels ou pour ceux du ménage. Ce mode d'achat à distance est de plus en plus utilisé par les consommateurs canadiens ; l'accès immédiat à la possibilité d'achat, à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit, à partir de n'importe où, la grande variété de produits, la facilité de comparer les prix des divers commerçants, le fait d'avoir facilement et rapidement accès aux commentaires des autres consommateurs-internautes sur un même produit, contribuent, entre autres, à la popularité du commerce en ligne.

Notre étude se penche sur la réglementation adoptée par les provinces canadiennes en matière de contrats à distance, se concentrant sur les contrats conclus par Internet, et analyse ces mesures à la lumière du *Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par Internet*, mais aussi de la nouvelle directive de l'Union européenne, 2011/83/UE, adoptée en vue d'actualiser les règles applicables à ce type de contrats, d'éliminer les incohérences et combler les lacunes existantes dans les pays membres.

Huit provinces canadiennes ont choisi d'encadrer, chacune à sa façon, les ou certains des types de contrats à distance. Certaines provinces, suivant en cela le cadre restreint du Modèle d'harmonisation, ont décidé de n'encadrer que les contrats conclus par Internet. D'autres ont adopté des dispositions distinctes selon le mode de communication utilisé pour conclure le contrat à distance, alors que d'autres encore ont choisi d'encadrer tous les contrats à distance avec des règles qui, idéalement, s'appliqueraient indifféremment du mode de communication utilisé, suivant un principe de neutralité technologique.

Notre recherche nous amène à conclure que l'encadrement du commerce en ligne au Canada doit être harmonisé et surtout modernisé, et que l'encadrement des contrats à distance, qui s'appuie principalement sur les obligations d'information qui reviennent au commerçant et au droit d'annulation du contrat par le consommateur en cas de manquement à ces obligations, doit prendre en compte les spécificités de chaque médium.

Un des buts de la réglementation des contrats en ligne était de rassurer les consommateurs afin d'assurer le développement de ce mode de transaction. Or, un sondage auprès de 1020 Canadiens révèle que la connaissance qu'ont les consommateurs des protections qui leur sont accordées en matière de contrat à distance frôlerait présentement le zéro absolu. D'ailleurs, les

La force d'un réseau

### Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE  
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHEMINS  
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS  
ACEF DE LANAUDIÈRE  
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL  
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE  
ACEF MONTRÉGIE-EST  
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC  
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2  
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736  
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

agences provinciales chargées de la surveillance et de l'application de ces lois ont pour la plupart confirmé qu'elles ne mènent pas de campagnes actives d'information, d'éducation et de sensibilisation auprès des consommateurs en ce qui a trait à ces protections, privilégiant la diffusion de renseignements sur leurs sites Web.

Une enquête menée sur 30 sites Internet transactionnels a révélé un non-respect du cadre réglementaire quasi généralisé de la part des commerçants. Si la majorité des renseignements qu'ils ont l'obligation de divulguer se trouve sur la plupart des sites étudiés, ils y sont souvent dispersés, difficiles à trouver, et sont parfois noyés dans un océan de renseignements autres dans lequel il est quasi impossible de discerner l'essentiel. De plus, les descriptions des biens et services qui sont vendus en ligne sont une fois sur trois incomplètes, des éléments étant absents ou peu clairs, etc. Les manquements aux obligations de mettre en évidence les renseignements à divulgation obligatoire et d'assurer que le consommateur en a bel et bien pris connaissance se constatent sur presque tous les sites visités.

Notre étude de la jurisprudence soulève également certaines lacunes dans la mise en œuvre du cadre réglementaire étudié et une certaine incompréhension par les tribunaux des particularités que présente le commerce en ligne.

Notre étude nous amène à recommander une modernisation et une clarification des règles applicables aux contrats conclus sur Internet. L'adoption de mesures semblables à celles qui sont préconisées à l'étranger devrait être considérée en priorité, incluant le droit de rétractation.

---

English version available.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.