

# COMMENTAIRES PRÉSENTÉS À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

---

CONSULTATION SUR LE PROJET DE RÈGLEMENT MODIFIANT LE  
*RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU  
CONSOMMATEUR* – « RÉSERVATIONS FANTÔMES »

6 MAI 2025

**union**  
des consommateurs

## Union des consommateurs, la force d'un réseau

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe 15 groupes de défense des droits des consommateurs.

La mission d'Union est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Ses interventions s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'Union lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face ; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

## Remarques liminaires

Union des consommateurs reconnaît l'intérêt d'encadrer les réservations au restaurant pour répondre au phénomène des « réservations fantômes », dans la perspective où celles-ci peuvent avoir un impact à la hausse sur les prix pour l'ensemble des consommateurs.

Nous sommes d'avis que le projet de règlement s'approche d'un compromis équilibré et raisonnable entre les intérêts des consommateurs et ceux des commerçants. C'est pourquoi nous souhaitons mettre en garde le gouvernement face à certaines doléances faites par l'industrie de la restauration qui pourraient avoir pour effet de rompre cet équilibre, au détriment des consommateurs.

Certains aspects du projet de règlement nécessiteraient par ailleurs d'être précisés. À cet égard, nos commentaires et recommandations sont présentés ci-après.

***25.3.1 a) la stipulation est expressément portée à la connaissance du consommateur avant la réservation;***

***25.3.1 c) le commerçant communique avec le consommateur par l'intermédiaire d'un moyen technologique, pour confirmer la réservation par écrit, dans un délai de 6 à 48 heures avant l'heure prévue, sauf si la réservation est faite dans ce même délai;***

En plus de la confirmation prévue à l'alinéa 25.3.1c), nous estimons qu'une confirmation devrait être communiquée (par écrit par un moyen technologique) au consommateur immédiatement après la prise de réservation, et ce, peu importe à quel moment la réservation est effectuée.

La confirmation devrait inclure les modalités d'annulation, le montant des frais d'annulation et les conditions d'imposition des frais pour défaut d'honorer la réservation, ce qui permettrait ainsi au consommateur de s'y référer ultérieurement au besoin.

La confirmation devrait également indiquer la durée pendant laquelle la réservation sera maintenue par le commerçant après l'« heure prévue ». Nous reviendrons plus loin sur cet élément dans les commentaires sur l'alinéa 25.3.1 g).

***25.3.1 d) le commerçant rend accessible en tout temps un moyen technologique permettant au consommateur d'annuler la réservation;***

Les deux confirmations (la première, que nous suggérons d'ajouter, transmise immédiatement après la réservation et la seconde qui constitue un rappel, envoyée 6 à 48 heures avant l'heure prévue) devraient fournir le lien direct vers le « moyen technologique » permettant d'annuler la réservation ou, à défaut, l'information nécessaire pour procéder à l'annulation.

***25.3.1 e) aucun membre du groupe ne se présente à l'heure prévue de la réservation;***

***25.3.1 f) les frais ne peuvent être imposés au consommateur s'il annule la réservation au moins trois heures avant l'heure prévue;***

***25.3.1 g) les frais imposés ne peuvent dépasser 10 \$ par personne et ne peuvent être facturés avant l'heure prévue de la réservation.***

#### Délai minimal d'annulation

Considérant qu'il est possible pour les consommateurs d'annuler une réservation jusqu'à trois (3) heures avant l'heure prévue, le projet de règlement semble omettre de prévoir un mécanisme applicable dans le cas où la réservation est effectuée près de ou après la limite de trois (3) heures précédant l'annulation.

Nous sommes d'avis qu'un délai minimal d'annulation de trente (30) minutes (après la prise de réservation) devrait être prévu pour toute réservation.

Une telle disposition permettrait notamment à un consommateur d'annuler ou de corriger une réservation conclue par erreur ou qui comporterait des erreurs.

## Interdiction de facturer des frais avant l'heure prévue

Nous appuyons la décision de ne pas permettre que des frais soient facturés de manière préventive au consommateur, au moment où il effectue sa réservation.

Nous avons néanmoins certaines craintes que la pratique d'exiger que le consommateur fournisse un numéro de carte de crédit au moment de la réservation se répande et devienne la norme. Cet élément n'étant pas abordé par le projet de loi, nous nous contenterons de mentionner qu'il est important que le consommateur dispose d'options de remplacement, à défaut d'une carte de crédit disponible.

## Pénalités en cas de retard

Le projet de règlement prévoit que des frais peuvent être facturés à un consommateur « qui fait défaut d'honorer sa réservation »; cette notion d'« honorer » n'est toutefois pas précisée.

Il nous apparaîtrait déraisonnable d'autoriser de facturer la totalité des frais dès « l'heure prévue de la réservation ». Nous croyons important d'attirer l'attention sur les situations où un consommateur accuse un léger retard, ne serait-ce que d'une minute, voire moins.

Nous proposons que des frais pour non-respect de la réservation ne puissent être facturés qu'après le délai d'extinction de la réservation (dont nous avons fait la suggestion précédemment); délai dont le consommateur aura été informé par le biais de la confirmation reçue par le « moyen technologique ».

Nous comprenons néanmoins qu'un commerçant, qui aurait réalloué une table à un deuxième consommateur, ne serait pas justifié de facturer les frais au premier consommateur ayant initialement réservé ladite table si celui-ci se présente à l'établissement en retard. De même, ces frais ne devraient pas pouvoir être facturés en sus de la facture si le consommateur, malgré un retard, honore sa réservation.

En résumé, nous souhaitons nous assurer que le projet de règlement ne serve pas à punir les retards si ceux-ci n'entraînent pas de perte de revenus pour le restaurateur.

## Montant des frais imposés

Le montant maximal des frais pouvant être imposés, soit dix (10) dollars par personne, nous apparaît raisonnable lorsqu'un consommateur n'honore pas sa réservation. Notre appréciation serait toutefois différente si ce montant devait être augmenté à la suite des représentations des restaurateurs voulant que le montant des frais n'est pas suffisamment

élevé. Il en irait de même advenant que les frais puissent être imposés dans les cas de légers retards.

### Définition d'un « établissement de restauration »

Considérant le montant des frais pouvant être facturés, il importe de définir adéquatement ce qui constitue un « établissement de restauration ». Le projet de règlement devrait notamment chercher à éviter qu'une définition trop large ou imprécise rende possible l'imposition de frais qui dépasseraient le montant d'une facture minimale dans cet établissement, si la définition faisait en sorte d'inclure les bars, par exemple.

En l'absence d'une définition claire, il est difficile de savoir si certains établissements, dont la vocation première n'est pas la restauration, mais qui proposent néanmoins de la nourriture et des boissons à consommer sur place, sont visés par le règlement.

De manière générale, il importe de considérer les éléments suivants dans la définition du type d'établissement visé par le règlement : le montant d'une facture minimale par personne dans tel ou tel type d'établissement, l'impact d'une réservation non honorée sur la quantité de personnel nécessaire – tant en service qu'en cuisine–, l'impact quant au gaspillage alimentaire, la possibilité et la facilité de remplacer une « réservation fantôme » par un autre groupe de consommateurs, ainsi que les habitudes des consommateurs d'effectuer ou non des réservations dans ce type d'établissement.

Nous proposons ainsi de restreindre l'application du règlement aux seuls établissements de restauration 1) dont la vocation principale est de servir des repas, et où 2) le service est offert, au moins en partie, à des tables ou à des places assignées. L'objectif étant donc ici d'exclure les établissements qui ne sont pas des restaurants ainsi que les établissements où le consommateur se sert et paie « au comptoir », considérant que ceux-ci n'ont pas de tables assignées et que le dommage en cas de réservation non honorée y serait hypothétique et ne justifierait donc pas d'être compensé par des frais imposés au consommateur.

Avec ces paramètres proposés pour limiter la définition d'un établissement de restauration, les restaurants de type « buffet » seraient malgré tout inclus, à condition qu'un certain service soit offert aux tables et que les consommateurs disposent de tables assignées.