

Développements en droit de la consommation québécois

**Conférence LegalIT
27 avril 2010**

**Jacques St Amant
Université du Québec à Montréal**

Le plan

- Une petite introduction
- Le droit de la consommation
- La réforme de 2006
- La réforme de 2010
- Une petite conclusion

Une petite introduction

- La problématique sur le terrain
- La perspective des économistes
- Les questions laissées de côté
 - la dimension constitutionnelle
 - le droit international privé

Le droit de la consommation

- Égalité ou asymétrie?
- Marché parfait ou liberté limitée?
- Rationalité pure, ou limitée?

La réforme de 2006

- Le contrat conclu à distance (art. 54.1 – 54.16 LPC)
 - la définition
 - le champ d'application
 - le lieu de la conclusion
 - la divulgation précontractuelle
 - le contenu du contrat
 - des modalités analogues au droit ontarien

La réforme de 2006 (suite)

- Le contrat conclu à distance (suite)
 - le paiement par carte de crédit:
 - le paiement avant exécution;
 - la résolution par le consommateur;
 - la rétrofacturation (*chargeback*);
 - le paiement par d'autres modes:
 - L'interdiction du paiement avant exécution
 - la rigidité du régime

La réforme de 2006 (suite)

- La problématique des recours
 - **11.1.** Est interdite la stipulation ayant pour effet soit d'imposer au consommateur l'obligation de soumettre un litige éventuel à l'arbitrage, soit de restreindre son droit d'ester en justice, notamment en lui interdisant d'exercer un recours collectif, soit de le priver du droit d'être membre d'un groupe visé par un tel recours.
 - Le consommateur peut, s'il survient un litige après la conclusion du contrat, convenir alors de soumettre ce litige à l'arbitrage.

La réforme de 2010

- *La Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives (L.Q. 2009, c. 51)*
- Des règles relatives à tous les contrats
- Des règles relatives à certains contrats

La réforme de 2010 (suite)

- Des règles relatives à tous les contrats
 - L'interdiction des clauses pénales
- **13.** Est interdite la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas de l'inexécution de son obligation, le paiement de frais, de pénalités ou de dommages, dont le montant ou le pourcentage est fixé à l'avance dans le contrat, autres que l'intérêt couru.

L'interdiction prévue au premier alinéa ne s'applique pas, sauf à l'égard des frais et sous réserve des conditions prévues au règlement, au contrat de vente ou de louage à long terme d'une automobile.

La réforme de 2010 (suite)

- Des règles relatives à tous les contrats
 - La modification unilatérale par le commerçant (art. 11.2 LPC)
 - la distinction selon la durée:
 - indéterminée: possible à l'égard de tous les éléments;
 - déterminée: interdite quant aux éléments essentiels;
 - la procédure exigée:
 - la description dans le contrat;
 - le préavis de 30 jours;
 - le droit de résiliation du consommateur

La réforme de 2010 (suite)

- Des règles relatives à tous les contrats
 - La résiliation unilatérale (art. 11.3 – 11.4 LPC)
 - par le commerçant:
 - le contrat à durée déterminée: interdite, sauf inexécution;
 - le contrat à durée indéterminée: préavis de 60 jours, sauf inexécution;
 - Par le consommateur:
 - La résiliation du contrat d'entreprise ou de service permise en tout temps (ou presque)

La réforme de 2010 (suite)

- Des règles relatives à tous les contrats
 - en somme, un contrôle accru de certaines clauses potentiellement abusives;
 - Un régime relativement doux:
 - *Loi de 2002 sur la protection du consommateur, L.O. 2002, c. 20, art. 14-15;*
 - *Code de la consommation, art. L 132-1;*
 - *Directive 93/13 [...] concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs*

La réforme de 2010 (suite)

- Des règles relatives à tous les contrats
 - La mention d'inapplicabilité (art. 19.1 LPC):
- **19.1.** Une stipulation qui est inapplicable au Québec en vertu d'une disposition de la présente loi ou d'un règlement qui l'interdit doit être immédiatement précédée, de manière évidente et explicite, d'une mention à ce sujet.
- L'effet:
- ~~Dans les limites maximales permises par la loi:~~ Ni XYZ ni ZYX ne donnent aucune garantie ou assurance à l'égard du rendement, de la disponibilité, de la couverture, de l'utilisation sans interruption, de la sécurité, du prix ou du fonctionnement des Services, de l'Équipement ou de tout produit, contenu, application, service, installation, connexion ou réseau utilisé ou fourni par nous.

La réforme de 2010 (suite)

- Les règles relatives au contrat à exécution successive de service fourni à distance
 - un nouveau régime (art. 214.1 – 214.11 LPC);
 - l'absence de définition claire;
 - L'écrit: exigences de contenu et de forme;

La réforme de 2010 (suite)

- Les règles relatives au contrat à exécution successive de service fourni à distance
 - la reconduction à l'échéance:
 - premier contrat de 60 jours ou moins: permise;
 - premier contrat de plus de 60 jours: doit être pour une durée indéterminée (art. 214.3);
 - Préavis d'au moins 60, et d'au plus 90 jours (art. 214.4)

La réforme de 2010 (suite)

- Les règles relatives au contrat à exécution successive de service fourni à distance
 - La résiliation unilatérale du consommateur:
 - toujours permise, par avis (art. 214.6 LPC);
 - La notion de bénéfice économique (art. 214.2 LPC):
 - k) le cas échéant, la nature des bénéfices économiques consentis par le commerçant en considération du contrat, notamment la prime, dont la remise partielle sur le prix de vente ou de location d'un bien ou d'un service acheté ou loué à l'occasion de la conclusion du contrat ;
 - l) le cas échéant, le montant total des bénéfices économiques déterminés au règlement devant servir au calcul de l'indemnité de résiliation qui pourra être exigée du consommateur en vertu de l'article 214.7;

La réforme de 2010 (suite)

- Les règles relatives au contrat à exécution successive de service fourni à distance
 - L'indemnité de résiliation (art. 214.7 – 214.8 LPC):
 - durée déterminée et bénéfice économique: plafonnée au montant décroissant du bénéfice;
 - durée déterminée sans bénéfice: plafonnée au moindre de 50\$ ou 10% des services non rendus;
 - durée indéterminée: plafonnée au montant décroissant du bénéfice, s'il en est;

La réforme de 2010 (suite)

- Les règles relatives au contrat à exécution successive de service fourni à distance
 - la gratuité des services pendant une réparation (art. 214.5 LPC);
 - Le dépôt de garantie (art. 214.9 – 214.11 LPC)

La réforme de 2010 (suite)

- Les règles relatives au contrat à exécution successive de service fourni à distance
 - une comparaison: le régime français du contrat de services de communications électroniques (*Code de la consommation*, art. L 121-83 – L 121.85):
 - la modification par le commerçant;
 - la durée maximale de 24 mois;
 - l'indemnité de résiliation

Une petite conclusion

- un défi d'adaptation mais, surtout...
- un défi de conformité plus global:

Lors de l'utilisation des Services, de l'Équipement ou de tout produit, contenu, application ou service utilisé en conjonction avec les Services ou l'Équipement, vous devez respecter toutes les lois en vigueur ainsi que nos Politiques.

Nous pouvons suspendre ou résilier vos Services, l'Entente de service ainsi que toute autre entente pour des services conclue avec une entité affiliée à XYZ, sans vous donner d'avis à cet effet, si vous vous engagez dans une ou plusieurs des activités interdites en vertu de nos Politiques. De plus, vous pourrez être facturé pour les frais encourus par nous ou une entité affiliée à XYZ relativement à votre manquement aux modalités du présent article, incluant, sans toutefois s'y limiter, les frais encourus pour vous obliger à les respecter.

Questions et commentaires?

Jacques St Amant

Département de sciences juridiques

Université du Québec à Montréal

St-amant.jacques@uqam.ca