

LES CONTRATS À DISTANCE ET LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

*Les nouvelles dispositions de la
Loi sur la protection du consommateur
du Québec*

Leg@I.IT 2008

André Allard, avocat

Office de la protection du consommateur

21 avril 2008

La législation antérieure

Loi sur la protection du consommateur

- ❑ Entrée en vigueur en 1980;
- ❑ Régissait les contrats à distance;
- ❑ Imposait au commerçant le dépôt d'un cautionnement à l'Office de la protection du consommateur s'il exige le paiement avant la livraison;
- ❑ N'imposait aucune condition de forme.

La législation antérieure

- Désavantages:
 - Une protection financière inefficace;
 - Le cautionnement ne pouvait être utilisé que si le consommateur obtenait un jugement ou une entente avec le commerçant;
 - Ne s'appliquait, dans les faits, qu'à l'égard des commerçants ayant une place d'affaires au Québec;
 - Protection qui n'était pas adaptée au commerce électronique;

Les limites de la législation

- La loi ne s'applique que sur un territoire géographique donné alors qu'Internet transcende littéralement ces frontières;
- La protection que la loi accorde au consommateur et les recours qu'il peut exercer peuvent donc devenir théoriques:
 - Si la valeur de la transaction ne justifie pas un tel recours;
 - Si le commerçant est situé à l'extérieur du Québec.

Lignes directrices de l'OCDE (1999)

- I. Protection transparente et efficace.
- II. Loyauté des pratiques en matière de commerce, de publicité et de commercialisation.
- III. Informations en ligne.
- IV. Processus de confirmation.
- V. Paiement.
- VI. Règlement des litiges et recours.
- VII. Protection de la vie privée.
- VIII. Éducation et sensibilisation.



Les principes canadiens

(1999)

- ***Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique: Le cadre canadien.***
- Élaborés par le Groupe de travail canadien sur la consommation et le commerce électronique composé de représentants:
 - de groupes de consommateurs;
 - d'associations de l'industrie canadienne;
 - des gouvernements fédéral et provinciaux.



Les principes canadiens (1999)

1. La divulgation d'informations;
2. Les règles de formation du contrat;
3. La protection des renseignements personnels;
4. La sécurité des paiements et des renseignements personnels;
5. Les recours;
6. La responsabilité;
7. Le courrier électronique commercial non sollicité;
8. La sensibilisation des consommateurs.



Code de pratiques canadien (2003)



L'Accord sur le commerce intérieur

- ❑ Chapitre 8 de l'ACI;
- ❑ Le comité des mesures en matière de consommation (CMC);
- ❑ Mandat: concilier les mesures en matière de consommation.



Modèle d'harmonisation

(2001)

- ❑ Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par «Internet»;
- ❑ Ratifié par les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux en 2001.



Au Québec

- ❑ L.Q. 2006, c.56 (Projet de loi 48):
Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances
- ❑ Nouvelles règles sur les contrats conclus à distance
- ❑ Adoptée le 14 décembre 2006

Application des règles

- À tous les contrats conclus à distance:
 - par Internet
 - par téléphone
 - par la poste
 - Autres



Les règles applicables

- ➔ Un choix éclairé
- ➔ Un consentement valide
- ➔ Un contrat écrit
- ➔ Un droit de résolution
- ➔ Un droit à la rétrofacturation

Nouvelle définition du contrat à distance

Article 54.1:

- ❑ contrat **conclu** alors que le commerçant et le consommateur **ne sont pas en présence l'un de l'autre**;
- ❑ précédé d'une **offre** du commerçant de conclure un tel contrat;
- ❑ Le commerçant est **réputé faire une offre** lorsque tous les éléments essentiels du contrat sont présents **même en présence d'une indication contraire.**

Lieu de formation du contrat

Article 54.2:

- Le contrat à distance est réputé conclu à l'adresse du consommateur.

Paiement anticipé

Article 54.3:

- ❑ Le commerçant **ne peut percevoir un paiement** du consommateur ou lui offrir de percevoir un tel paiement avant d'exécuter son obligation principale;
- ❑ **Sauf s'il s'agit d'un paiement par carte de crédit** ou par un **autre moyen** de paiement prévu au règlement.

Un choix éclairé

Article 54.4 Avant la conclusion du contrat à distance, le commerçant doit divulguer au consommateur les renseignements suivants :

- a) **nom**
 - b) **adresse**;
 - c) **téléphone, télécopieur** et **adresse technologique**;
 - d) **description détaillée de chaque bien** ou service, y compris ses caractéristiques et ses spécifications techniques;
 - e) prix, des frais connexes et coût de tout droit exigible en vertu d'une loi;
 - f) description des frais supplémentaires exigibles par un tiers et dont le montant ne peut être raisonnablement calculé, notamment les droits de douane et les frais de courtage;
- (...)

Un choix éclairé

Article 54.4 Avant la conclusion du contrat à distance, le commerçant doit divulguer au consommateur les renseignements suivants :

- g) le **total des sommes** à déboursier en vertu du contrat y compris les versements périodiques, le tarif pour l'utilisation d'un bien ou d'un service accessoire et les modalités de paiement;
- h) la **devise** (sauf si canadienne);
- i) la **date ou les délais** de livraison;
- k) les **conditions d'annulation, de résiliation, de retour, d'échange ou de remboursement**;
- l) les autres **restrictions ou conditions** applicables au contrat.

Un choix éclairé

Article 54.4

- ❑ Ces renseignements doivent être présentés de manière **évidente et intelligible**;
- ❑ Ils doivent être portés **expressément à la connaissance** du consommateur;
- ❑ Le consommateur doit pouvoir **aisément les conserver et les imprimer** sur support papier.

Un consentement valide

Article 54.5

- Avant la conclusion du contrat, le consommateur doit avoir la possibilité:
 - d'accepter ou de refuser la proposition;
 - de corriger les erreurs.

Un contrat écrit

Article 54.6

Le **contrat** doit être constaté **par écrit** et indiquer :

- a) le nom et l'adresse du consommateur;
- b) la date du contrat;
- c) les renseignements énumérés à l'article 54.4 tels qu'ils ont été divulgués avant la conclusion du contrat.

Un contrat écrit

Article 54.7

Le commerçant doit:

- ➔ transmettre le contrat dans les 15 jours suivant sa conclusion;
- ➔ le consommateur doit pouvoir aisément le conserver et l'imprimer sur support papier.

Un droit de résolution

Article 54.8

Dans les **7 jours** de la **réception du contrat** si:

- ❑ Non divulgation des **renseignements** précontractuels;
- ❑ Le consommateur n'a pas eu la possibilité **d'accepter ou de refuser la proposition ou d'en corriger** les erreurs;
- ❑ le **contrat n'est pas conforme** à l'article 54.6;
- ❑ Le contrat ne peut pas être conservé et l'imprimé sur support papier.

Un droit de résolution

- Dans les 7 jours de la livraison si:
 - le consommateur constate, à ce moment, que le commerçant n'a pas divulgué tous les renseignements énumérés à l'article 54.4.

- Dans les 30 jours de la conclusion du contrat si:
 - Si le commerçant n'a pas transmis au consommateur un exemplaire du contrat dans les 15 jours.

Un droit de résolution

Article 54.9a)

En tout temps avant la livraison si la livraison n'est pas effectuée

- dans les 30 jours suivant la date indiquée au contrat;
- dans les 30 jours suivant la conclusion du contrat si celui-ci ne prévoit pas de date;

Un droit de résolution

Article 54.9b)

En tout temps avant la livraison si le contrat est relatif à

- transport;
- hébergement;
- restauration;
- billets de spectacle.

Et que les billets ou documents ne sont pas remis au consommateur avant la date du service ou du spectacle.

Délais de résolution - sommaire

- 7 jours de la réception du contrat si:
 - Omission de divulguer des renseignements prévus à 54.4;
 - omission de permettre d'accepter, refuser ou corriger;
 - Le contrat ne peut être conservé ou imprimé.
- 7 jours de la livraison si:
 - Constate à ce moment l'omission d'avoir divulgué les renseignements prévus à 54.4.
- 30 jours du contrat pour les mêmes motifs si:
 - Omission de transmettre le contrat.
- En tout temps avant la livraison si:
 - Omission de livrer dans les 30 jours de la date prévue au contrat ou dans les 30 jours du contrat;
 - Omission de livrer à temps les billets de transport, d'hébergement, de restauration ou de spectacle.

Un droit de résolution

Article 54.10

La livraison est présumée avoir été faite si le commerçant a tenté de l'exécuter :

- ❑ à la date indiquée au contrat;
- ❑ à la date figurant dans un avis transmis dans un délai raisonnable;

et qu'il a été empêché de le faire en raison des agissements ou de la négligence du consommateur.

Un droit de résolution

Article 54.11

- Le consommateur se prévaut de la faculté de résolution en transmettant un avis à cet effet au commerçant.

Un droit de résolution

Article 54.12

Le contrat est résolu de plein droit à compter de la transmission de l'avis de résolution.

La résolution du contrat emporte la résolution de:
tout contrat accessoire

- de toute garantie
- de tout cautionnement
- du contrat de crédit conclu avec un tiers commerçant, à l'occasion ou en considération d'un contrat à distance s'il résulte d'une intervention du commerçant.

Un droit de résolution

Article 54.13

- ❑ Le **commerçant** doit, **dans les 15 jours** suivant la résolution du contrat, **rembourser le consommateur** de toutes les sommes payées par ce dernier en vertu de ce contrat et de tout contrat accessoire, y compris les sommes payées à un tiers.
- ❑ Le **consommateur** doit, **dans les 15 jours** suivant la résolution du contrat, ou la livraison si celle-ci est postérieure à la résolution, **restituer** au commerçant, dans l'état où il les a reçus, **les biens** faisant l'objet du contrat.
- ❑ Le commerçant assume les frais raisonnables de restitution.

La rétrofacturation

Article 54.15

La demande de rétrofacturation

- par écrit
- contenir les **renseignements** suivants :
 - le nom du titulaire de la carte de crédit;
 - le numéro de la carte de crédit;
 - le nom du commerçant;
 - la date du contrat;
 - le montant porté au compte et le montant dû par le commerçant;
 - la description des biens ou services;
 - le motif de la résolution du contrat;
 - la date de la résolution du contrat et le mode de transmission de l'avis de résolution.

La rétrofacturation

Article 54.16

L'émetteur de la carte de crédit **doit** :

- a) en **accuser réception** dans les 30 jours;
- b) **effectuer la rétrofacturation** au plus tard dans les 90 jours suivant la réception de la demande, ou avant la fin de deux périodes complètes de facturation.

États-Unis

Fair Trading Act (15 USC 1666)

Art 161: Correction of billing errors

(b) Billing error: For the purpose of this section, a “billing error” consists of any of the following:

(3) A reflection on a statement of goods or services not accepted by the obligor or his designee or not delivered to the obligor or his designee in accordance with the agreement made at the time of a transaction.

Royaume-Uni

75. Liability of creditor for breaches by supplier

- (1) If the debtor under a debtor-creditor-supplier agreement falling within section 12(b) or (c) has, in relation to a transaction financed by the agreement, any claim against the supplier in respect of a misrepresentation or breach of contract, he shall have a like claim against the creditor, who, with the supplier, shall accordingly be jointly and severally liable to the debtor.

(...)

Royaume-Uni

Office of Fair Trading vs Lloyds TSB Bank & others,
[2007] UKHL 48

«44. For the reasons I have given, which substantially coincide with those given by Waller LJ in the Court of Appeal, I consider that there is nothing in the 1974 Act to introduce or require any further limitation in the territorial scope of section 75(1), other than that the credit agreement must be a United Kingdom credit agreement. I therefore reject the appellant card issuers' submission that section 75(1) is limited in application to domestic supply transactions and so inapplicable to overseas supply transactions, however defined. I would accordingly dismiss this appeal.»

Merci!

*Office
de la protection
du consommateur*

Québec 