



Temps et complications:

voyages, dernier voyage, crédit
et le projet de loi 178

Mémoire soumis à la commission des Relations
avec les citoyens
Assemblée nationale

10 mai 2018

© Coalition des associations de consommateurs du Québec

1600, rue de Lorimier, bureau 393
Montréal, Qc
H2K 3W5

Tél.: (514) 362-8623

Courriel: coordo@cacq.ca

Site web: <https://defensedesconsommateurs.org/>

Rédaction: Jacques St Amant

Le contenu de ce mémoire ne peut faire l'objet d'une reproduction à des fins commerciales. Toute autre utilisation est encouragée, à condition d'en citer la source.



Le passé n'est rien dans la vie,
Et le présent est moins encor:
C'est à l'avenir qu'on se fie
Pour nous donner joie et trésor.
Tout mortel dans ses vœux devance
Cet avenir où nous courons;
Le bonheur est en espérance,
On vit, en disant: Nous verrons.
[...]

Nous verrons est un mot magique
Qui sert dans tous les cas fâcheux:
Nous verrons, dit le politique;
Nous verrons, dit le malheureux.
Les grands hommes de nos gazettes,
Les rois du jour, les fanfarons,
Les faux amis et les coquettes,
Tout cela vous dit: Nous verrons.

F. R. de Chateaubriand (1768-1848),
Nous verrons

L'extrême complication est le contraire
de l'art.

Claude Debussy

Sommaire

La ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation a déposé le 18 avril 2018 le projet de loi 178 (le «PL 178»), qui vise à mettre en œuvre diverses réformes visant à mieux protéger les consommatrices et les consommateurs québécois. Nous partageons globalement les objectifs sous-tendant le projet de loi. Il nous paraît cependant qu'il pourrait faire l'objet de quelques améliorations à caractère technique, et nous aborderons trois problématiques spécifiques. Nous constatons d'autre part qu'il contribue involontairement à exacerber la complexité de notre droit de la consommation et à le rendre de moins en moins intelligible pour le consommateur moyen. Le temps est donc venu non seulement de s'attaquer à certains problèmes précis, mais aussi de nous doter d'un nouvel arsenal réglementaire, plus simple et plus efficace.

La Coalition des associations de consommateurs du Québec compte vingt organismes membres, répartis sur le territoire québécois et fournissant des services directs à la population. Nos observations se fondent notamment sur la longue expérience qu'elles ont acquise sur le terrain.

L'extension de la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture* aux arrangements post-décès nous paraît constituer une heureuse initiative. Les aménagements envisagés par le projet de loi soulèvent toutefois la difficulté de la détermination du régime applicable en cas de conclusion d'un contrat devant bénéficier à un absent, comportent quelques difficultés au plan du champ d'application et n'adaptent pas adéquatement les règles relatives aux recours civils afin qu'ils bénéficient également, dans la mesure idoine, aux consommateurs concluant des arrangements post-décès. Nous appuyons par ailleurs la création du registre proposé – et nous invitons incidemment la ministre à recommander à son collègue le ministre des Finances de surseoir à l'adoption d'un régime d'assurance de frais funéraires

Le domaine des droits d'hébergement en temps partagé se caractérise depuis des années par des pratiques commerciales intolérables et nous nous réjouissons par conséquent de l'intervention législative projetée. Elle nous paraît toutefois requérir des clarifications techniques importantes, aux plans notamment de la détermination de son champ d'application et des parties visées, ainsi que des recours accordés aux consommateurs. Nous recommandons par ailleurs que ces commerçants soient astreints à des obligations relatives à l'obtention d'un permis et à la fourniture d'un cautionnement, que certaines de leurs pratiques d'affaire soient encadrées plus précisément et plus rigoureusement et qu'on s'assure que l'information qui doit être transmise aux consommateurs dans le cadre d'un contrat le soit également par des moyens qui leur permettront de bien saisir les informations essentielles.

Compte tenu de l'importance du phénomène de l'endettement étudiant, nous accueillons avec intérêt l'ajout d'une nouvelle règle à cet égard, mais elle nous paraît nettement trop timide et on pourrait assez facilement l'améliorer, de façon à exclure la publicité relative au crédit de tous les établissements d'enseignement québécois.

Par ailleurs, nous constatons que cette réforme, comme celle découlant du projet de loi 134 et de plusieurs autres qui les ont précédées, ajoute sans cesse de nouveaux régimes particuliers dans notre droit de la consommation, qui devient par conséquent incompréhensible pour les consommateurs – et sans doute pour pratiquement tous les Québécois. La *Loi sur la protection du consommateur*, adoptée il y a quarante ans, ne peut plus être rapiécée: le temps est venu de repenser un nouveau cadre juridique pour la protection des consommateurs québécois, qui soit adapté aux réalités du vingt-et-unième siècle et qui soit plus cohérent et plus facile à utiliser.

Nous formulons par conséquent deux orientations générales:

- A- nous soutenons l'adoption des mesures contenues dans le PL 178, sous réserve des modifications de nature technique dont nous recommandons l'adoption;**
- B- nous invitons l'Assemblée nationale et la ministre à mettre en branle dans les prochains mois un processus d'étude et de consultation qui devrait mener dans des délais raisonnables à l'adoption d'un nouveau cadre normatif de protection des consommateurs qui découlerait d'une vision globale et qui correspondrait pleinement au contexte du vingt-et-unième siècle.**

Nous formulons également vingt-cinq (25) recommandations techniques spécifiques, relatives à divers aspects du projet.

Table des matières

1.0 Prime	1
1.1 Donner l'heure juste	1
1.2 La Coalition des associations de consommateurs du Québec	2
1.3 Nos observations	3
1.4 La méthodologie	3
1.5 Quelques orientations	3
2.0 Les travaux et les jours	4
2.1 Derniers temps: les services funéraires	4
2.1.1 le régime de l'absence	4
2.1.2 Le champ d'application	5
2.1.3 la dualité des contrats	5
2.1.4 les recours civils	6
2.1.5 l'établissement d'un registre (ou plusieurs)	6
2.1.6 quelques autres considérations	7
2.1.7 un certain projet de loi... ..	7
2.2 Temps partagé, problèmes assurés?	8
2.2.1 la problématique	8
2.2.2 le choix du régime	10
2.2.3 des difficultés fondamentales	12
2.2.3.1 le problème des parties	12
2.2.3.2 le problème de l'écrit	15
2.2.4 quelques questions techniques	18
2.2.5 quelques lacunes	21
2.3 Le temps, l'argent et l'école	23
3.0 L'effet du temps	26
4.0 Pause	31

Temps et complications:

voyages, dernier voyage, crédit et le projet de loi 178

1.0 Prime

1.1 Donner l'heure juste

Hermès est aussi une maison horlogère audacieuse et innovante. Sa griffe? Des complications poétiques inédites.

*Le Point, 25 novembre
2014*

[...] dans tous les procès il y a apparence de droit des deux côtés, par la complication des affaires et par l'insuffisance des contrats, qui ne peuvent tout dire;

*Alain, Le citoyen contre
les pouvoirs*

C'est faire hommage à un horloger que de vanter les complications qu'il ajoute à son œuvre. On entend en effet par «complication», dans ce domaine, tout ce qui s'ajoute au simple affichage de l'heure, et qui requiert bien sûr une maîtrise technologique parfois exceptionnelle.

Par ailleurs et dans la mesure où le droit s'efforce de s'adapter à l'incessant passage du temps, on ne doit peut-être pas s'étonner que se multiplient les rouages qu'il intègre à ses mécanismes normatifs, et qui reposent notamment sur l'intention de mieux protéger les consommateurs. Dans le domaine juridique, toutefois, «complication» ne rime pas toujours avec «justice».

Le projet de loi 178 nous laisse par conséquent perplexes. D'une part, il vient assurément renforcer la protection des consommateurs québécois, et notamment dans un domaine où il est devenu urgent d'intervenir, et nous ne pouvons que nous en réjouir; il

comporte cependant à cet égard plusieurs lacunes d'ordre technique, auxquelles on pourrait toutefois assez facilement remédier. Par contre, il ajoute à l'éparpillement du droit de la consommation, ce qui le rend de moins en moins compréhensible et donc, à terme, moins efficace.

Nous sommes par ailleurs conscients du temps qui passe et, notamment, du calendrier parlementaire. Il nous paraît donc souhaitable que le projet de loi 178 soit adopté dans les plus brefs délais, en y insérant les quelques modifications dont nous recommandons ici l'adoption.

Nous sommes toutefois d'avis que, quarante ans après sa sanction, il faut songer très sérieusement à remplacer la *Loi sur la protection du consommateur*. Certes, elle nous a bien servis; mais il ne suffit plus de la rapiécer dès que surgit une nouvelle avanée. Nous invitons donc l'Assemblée nationale à inscrire à son programme, au cours des prochaines années, ce grand chantier que serait la refonte en profondeur du droit de la consommation québécois.

1.2 La Coalition des associations de consommateurs du Québec

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (la «CACQ») œuvre depuis plus de vingt ans à la promotion et à la défense des intérêts des consommateurs par la pleine reconnaissance et l'application des droits humains. Regroupant vingt (20) associations de consommateurs membres¹ qui desservent la population grâce à vingt-et-un (21) points de service, qui interviennent dans onze (11) régions administratives du Québec, elle agit à titre de représentante de ses membres, dans le respect de l'autonomie particulière de chacun d'entre eux. C'est en s'appuyant sur l'expertise développée depuis plus d'une cinquantaine d'années par les associations de consommateurs (associations coopérative d'économie familiale ACEF, Services budgétaires et autres) que la Coalition mène ses interventions et ses représentations, en favorisant une meilleure cohésion du mouvement des consommateurs québécois.

Les membres de la CACQ offrent notamment des services d'aide et d'information en matière budgétaire. Ils connaissent par conséquent fort bien les défis très divers que les consommateurs doivent relever. Ils sont d'autre part profondément enracinés dans les régions qu'ils desservent et s'y adressent à toute la population. Ils sont toutefois particulièrement préoccupés par la situation des consommateurs à faible revenu.

¹ Sont membres l'ACEF de la Péninsule, l'ACEF de l'Outaouais, l'ACEF de Québec, l'ACEF des Basses-Laurentides, l'ACEF des Bois-Francs, l'ACEF Rimouski-Neigette et Mitis, l'ACEF Rive-sud de Montréal, l'APIC Côte-Nord, le Carrefour d'entraide Drummond, le Centre d'information et de recherche en consommation de Baie-St-Paul, le CRIC de Port-Cartier, le Groupe de recherche en animation et planification économique de Québec, le Service alimentaire et d'aide budgétaire de Charlevoix-Est, le Service budgétaire Lac-St-Jean-Est, le Service budgétaire communautaire de Chicoutimi, le service budgétaire communautaire de Jonquière, le Service budgétaire populaire de La Baie et du Bas Saguenay, le Service budgétaire populaire des Sources, le Service budgétaire populaire de St-Félicien et Solutions Budget Plus.

1.3 Nos observations

Nous ne nous pencherons ici que sur trois des problématiques abordées par le projet de loi 178, compte tenu tant de nos champs d'expertise que du temps qui passe... Nous dirons également un mot de l'urgence croissante qu'il y a à réformer en profondeur notre droit de la consommation.

Nos observations seront par conséquent organisées en quatre (4) sections. Après cette introduction, nous examinerons plus précisément les propositions formulées dans le projet en matière d'arrangements funéraires, de droits d'hébergement en temps partagé et de publicité relative au crédit en milieu d'enseignement (section 2), puis nous dirons un mot de l'urgence de repenser notre droit de la consommation (section 3), avant de formuler enfin quelques éléments de conclusion (section 4).

Bien sûr, l'absence de commentaire de notre part à l'égard de l'un ou l'autre des aspects du PL 178 ne doit être interprétée ni comme un appui, ni comme une critique à l'égard de tel élément du projet. Nous soulignons par ailleurs la convergence de nos recommandations avec celles formulées par Option consommateurs.

Compte tenu enfin de la nature de cette consultation, il ne fait bien sûr pas de doute que nous consentons à la publication de ce mémoire, à condition que la source en soit identifiée.

1.4 La méthodologie

Les observations que nous formulons dans ce mémoire sont fondées sur deux approches complémentaires.

D'une part, les questions que nous abordons ont évidemment fait l'objet d'échanges avec les dirigeants de la CACQ et avec du personnel oeuvrant au sein de certains de nos membres, de sorte que nos commentaires bénéficient de l'expérience de personnes qui travaillent sur le terrain et se trouvent en contact quotidien avec des consommateurs québécois.

Ensuite, nous avons recouru à une recherche documentaire et à une analyse de nature juridique.

1.5 Quelques orientations

Nous partageons pour l'essentiel les objectifs proposés par le PL 178. Il nous paraît toutefois qu'un certain nombre d'aménagements techniques feraient en sorte que le cadre normatif proposé les atteindrait plus efficacement. D'autre part, nous constatons que cette nouvelle vague de modifications à la législation encadrant la protection des consommateurs vient morceler encore davantage ce cadre normatif, et qu'il s'agit là à terme d'une tendance qui menacera la capacité des justiciables, et notamment des consommateurs, de comprendre ce cadre et d'y recourir efficacement.

Nous formulons par conséquent deux orientations générales:

A- nous soutenons l'adoption des mesures contenues dans le PL 178, sous réserve des modifications de nature technique dont nous recommandons l'adoption;

B- nous invitons l'Assemblée nationale et la ministre à mettre en branle dans les prochains mois un processus d'étude et de consultation qui devrait mener dans des délais raisonnables à l'adoption d'un nouveau cadre réglementaire de protection des consommateurs qui découlerait d'une vision globale et qui correspondrait pleinement au contexte du vingt-et-unième siècle.

Nous formulons également vingt-cinq (25) recommandations techniques spécifiques, relatives à divers aspects du projet.

2.0 Les travaux et les jours

2.1 Derniers temps: les services funéraires

[...]la sombre Mort les saisit et ils
quittèrent la brillante lumière du
soleil.

Hésiode

Le législateur québécois a adopté en 1987 la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*² (la «LAPSFS»). Il souhaite maintenant étendre partiellement la portée de ce régime aux contrats visant des services funéraires ou de sépulture qui sont conclus après le décès de la personne à qui ils sont destinés. Compte tenu tant des sommes en jeu que du contexte de vulnérabilité potentielle des personnes endeuillées, il s'agit là d'une louable initiative. Il nous paraît toutefois que les modifications proposées pourraient faire l'objet de quelques améliorations, qui sont surtout de nature technique.

2.1.1 le régime de l'absence

Notons d'abord qu'avec le nouveau régime, la Loi aurait vocation universelle. Elle encadrerait tant le régime d'arrangements préalables, dont l'article 2 de la LAPSFS nous dit déjà qu'il est «conclu du vivant d'une personne», que le régime de services «destinés à une personne décédée et conclus après le décès de celle-ci» en vertu du nouvel article 18.1³, mais elle les régirait différemment. Cela vient exacerber une difficulté qui ne survient certes qu'assez exceptionnellement, mais qu'on pourrait aisément écarter.

Qu'arrive-t-il, en effet, lorsque des proches veulent conclure un contrat régi par la LAPSFS à l'égard d'une personne absente, au sens de l'article 84 du *Code civil du Québec*? Elle est présumée vivante en vertu de l'article 85 du *Code civil*, de sorte que le contrat conclu en vertu de la LAPSFS devrait en être un d'arrangements préalables. Il faut toutefois envisager la situation où on constaterait *a posteriori* que le décès était déjà survenu au moment de la conclusion du contrat, de sorte qu'il aurait dû être établi

² L.R.Q., c. A-23.001. Nous utiliserons ici l'acronyme correspondant au titre actuel de la Loi.

³ Nous constatons incidemment que la numérotation proposée vient en conflit direct avec celle qui découlerait de l'adoption de l'article 602 du projet de loi 141. Dans l'hypothèse – regrettable à notre avis – où cette dernière disposition serait adoptée, il faudra en quelque manière assurer la concordance des deux régimes de modification législative et de la numérotation qui devra en découler.

conformément au nouveau mécanisme. Cela entraînerait-il la nullité du contrat, conclu en vertu des mauvaises dispositions?

Il nous semble qu'on pourrait aisément dissiper toute ambiguïté à cet égard en précisant par exemple à l'article 2 qu'en cas de conclusion d'un contrat dans un contexte d'absence, le régime des arrangements préalables s'appliquera, quel que soit le moment du décès et à moins de preuve de mauvaise foi de la part de l'acheteur. Cette solution nous paraît en effet la plus conforme à la volonté du législateur, puisqu'il s'écoulerait dans cette hypothèse un laps de temps indéterminable entre la conclusion du contrat et la fourniture des services visés, tout comme c'est généralement le cas en matière d'arrangements préalables.

2.1.2 le champ d'application

Nous constatons par ailleurs que le régime législatif continuerait à exclure de son champ d'application les contrats conclus directement avec l'exploitant d'un cimetière religieux, sauf en ce qui a trait à la constitution du registre. Il nous paraît que cette exclusion n'a guère de raison d'être et qu'on devrait donc modifier le premier alinéa de l'article 2 en retranchant cette exception⁴.

Signalons également que, puisque l'article 3 de la LAPSFS ne s'appliquerait pas au contrat conclu après le décès, un fournisseur pourrait en principe solliciter ou conclure un contrat visé par le nouvel article 18.1 sans être titulaire du permis visé par cet article 3 ou par celui qui le remplacera lors de l'entrée en vigueur de la *Loi sur les activités funéraires*. Ce cas de figure peut paraître improbable mais il ne saurait être totalement exclu et il conviendrait par conséquent de préciser à l'article 18.2, par exemple, que le contrat doit être conclu avec un vendeur qui détient le permis visé à l'article 3.

En somme, le régime institué par la Loi devrait s'appliquer à toutes les opérations qu'il vise, quelle que soit l'identité de celui qui propose ou fournit les services ou les biens en cause.

2.1.3 la dualité des contrats

Nous notons d'autre part que, puisque l'article 4 de la LAPSFS ne s'appliquerait pas au contrat conclu après le décès, il serait possible de constater dans le même document des arrangements destinés à des services funéraires et des arrangements visant la sépulture. Nous saisissons les raisons pour lesquelles on distingue les deux types de contrats en matière d'arrangements préalables et nous convenons qu'il peut être plus simple, après le décès, de recourir à un seul document, mais force est d'admettre que cette dualité de régimes ne simplifiera guère, pour les consommateurs, la compréhension de leurs droits et de leurs obligations. Nous serions par conséquent tentés d'inviter le législateur à envisager la possibilité d'une harmonisation des règles à cet égard entre les deux régimes.

⁴ Il faudrait évidemment effectuer également une modification de concordance à l'article 3, puisqu'on peut exploiter un cimetière sans être titulaire du permis y présentement visé ou de celui qui sera visé par l'article 5 de la *Loi sur les activités funéraires*, L.Q. 2016, c. 1^{er}.

2.1.4 les recours civils

Par ailleurs, on ne propose aucune adaptation aux dispositions actuelles en ce qui a trait aux recours civils, présentement accordés aux consommateurs par les articles 55 à 60 de la LAPSFS. Si nous admettons sans peine que le recours en résolution du contrat serait inapproprié à l'égard d'un contrat conclu après le décès et dont il est hautement probable qu'il aurait déjà été exécuté, il nous paraît toutefois que l'acheteur devrait pouvoir requérir la réduction de ses obligations, des dommages-intérêts ou des dommages punitifs dans les cas où le contrat n'aurait pas été conforme aux règles de formation applicables ou lorsqu'il y a disproportion manifeste entre ses obligations et celles du fournisseur. Il y aurait donc lieu de modifier en conséquence les articles 55 et 57 (ce dernier visant nommément les contrats d'arrangements «préalables», ce qui exclurait les contrats visés à l'article 18.1) – et on pourrait d'autre part envisager d'étendre le droit à des dommages punitifs à d'autres cas que ceux visés à l'article 56⁵.

Notons au passage que l'établissement de régimes distincts fait en sorte, dans l'état actuel du projet, que les commerçants ne seraient pas assujettis à l'obligation de proposer une liste à jour du prix de leurs biens et de leurs services relatifs à des arrangements post-décès, actuellement établie par l'article 39 à l'égard des arrangements préalables. Il nous paraît que l'article 39 devrait s'appliquer dans tous les cas.

2.1.5 l'établissement d'un registre (ou plusieurs)

Nous soutenons d'autre part la volonté de constituer un registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires ou de sépulture, qui se concrétiserait dans un nouvel article 81.1. Nous prenons également acte de l'hypothèse, prévue au dernier alinéa de cette dernière disposition, selon laquelle la gestion de ce registre pourrait être confiée à un organisme public qui pourrait aussi, par exemple, assurer la gestion d'un éventuel – et tout aussi souhaitable – registre des polices d'assurance-vie.

Il conviendrait de s'assurer que le vendeur (au sens de la LAPSFS) soit obligé de consulter le registre et d'informer le client potentiel de ce qu'il aura pu y constater. En ce dernier cas, on pourrait certes se reposer sur l'article 228 de la *Loi sur la protection du consommateur*, mais on pourrait aussi vouloir préciser ces obligations dans la LAPSFS elle-même.

L'établissement du registre est également susceptible de soulever quelques questions reliées à la protection des renseignements personnels relatifs aux personnes touchées par les contrats. Des balises devront être établies, de manière à rendre le registre utile, tout en préservant la vie privée des personnes touchées. D'abord, une personne devrait pouvoir refuser qu'un contrat qu'elle a conclu ou la concernant soit inscrit au registre. Par contre, on devrait pouvoir y trouver suffisamment d'information pour distinguer entre deux «Jean Tremblay». La consultation ne devrait en principe être permise qu'au bénéfice de la personne visée ou du client pendant la vie de la personne visée, et au bénéfice d'une personne justifiant juridiquement d'un intérêt suffisant (à titre de successible ou de

⁵ Bien sûr, un justiciable ne pourrait pas invoquer ici l'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur*, qui précise qu'il ne s'applique qu'au manquement à une obligation imposée par cette loi ou par un règlement ou un engagement volontaire étendu par décret qui en découle.

liquidateur, par exemple, ou d'établissement de services funéraires) après le décès, la preuve de ce décès devant également être rapportée.

2.1.6 quelques autres considérations

Par ailleurs, nous notons la préoccupation, exprimée par certains intervenants, selon laquelle les proches de personnes défuntes requerraient des établissements funéraires de ne pas se conformer à des arrangements préalables, de fournir des services de moindre valeur et de leur remettre le montant ainsi épargné. De tels comportements, s'ils s'avèrent, sont évidemment dénués d'éthique; ils nous paraissent reposer sur des fondements juridiques douteux. Le législateur pourrait toutefois vouloir préciser que les successibles ou les liquidateurs d'une succession ne peuvent modifier les modalités d'un contrat d'arrangement préalables.

Dans un autre ordre d'idées, nous réitérons que nous partageons l'agacement de la Corporation des thanatologues du Québec à l'égard de l'indexation – depuis trop longtemps urgente – de la prestation de décès de Retraite Québec⁶.

2.1.7 un certain projet de loi...

Enfin, nous ne saurions passer sous silence nos préoccupations à l'égard de la proposition, formulée dans le projet de loi 141, de rétablir un régime d'assurance de frais funéraires et d'en confier partiellement la gestion à l'Office de la protection du consommateur. Pour les motifs que nous avons plus amplement décrits ailleurs⁷, il nous paraît que cette initiative ne pourrait que nuire aux consommateurs québécois, et nous invitons respectueusement la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation à prier son honorable collègue le ministre des Finances de renoncer à cette aventure.

Par conséquent, nous recommandons:

- 1.1 que le projet soit amendé afin d'établir que lorsqu'un contrat régi par la LAPSFS est conclu en cas d'absence de la personne visée, le régime relatif aux arrangements préalables s'applique au contrat, quel que soit le moment du décès, à moins de preuve de mauvaise foi de la part du client;**
- 1.2 que le champ d'application de la LAPSFS soit étendu aux cimetières religieux;**
- 1.3 que le projet soit amendé afin de préciser qu'aucun contrat ne peut être conclu ou sollicité, sinon par ou pour le compte d'un détenteur d'un permis visé à l'article 3 de la LAPSFS;**

⁶ Bien sûr, il faudrait aussi ajuster en conséquence la prestation spéciale pour frais funéraires du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, à l'égard de laquelle on pourra consulter le <http://www4.gouv.qc.ca/FR/Portail/Citoyens/Evenements/deces/Pages/prestation-speciale-frais-funeraires.aspx>.

⁷ Coalition des associations de consommateurs du Québec. *Araignée du matin, chagrin: le projet de loi 141 et la protection des consommateurs*. Montréal, janvier 2018. 158 p. Disponible au <https://cacq.files.wordpress.com/2018/01/cacq-pl141-fnl.pdf>. On consultera notamment les pp. 95-110.

- 1.4** que soit examinée la possibilité d’harmoniser entre les régimes d’arrangements préalables et d’arrangements post-décès les règles relatives à l’établissement de contrats visant les services funéraires et les services de sépulture dans un ou plusieurs documents, dans une double optique de simplicité et de maintien ou d’amélioration du niveau de protection actuellement accordé aux consommateurs;
- 1.5** que soient adaptées les dispositions de la LAPSFS relatives aux recours civils afin que les consommateurs concluant des contrats post-décès puissent en bénéficier, dans la mesure appropriée, et afin d’étendre le champ des situations où un consommateur peut avoir droit à des dommages punitifs, et qu’elles soient également adaptées quant à l’application de l’article 39 à tous les types de contrats;
- 1.6** que soit mis en place dans les plus brefs délais un registre des contrats d’arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, que ce registre soit apparié à un registre des polices d’assurance-vie et que, par conséquent, l’article 81.1 LAPSFS soit adopté, tout en établissant une obligation pour le vendeur de le consulter et d’informer son client de ses constats;
- 1.7** que l’honorable ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l’Habitation invite son collègue, titulaire du ministère des Finances, à retirer du projet de loi 141 les dispositions relatives à l’assurance de frais funéraires.

2.2 Temps partagé, problèmes assurés?

... c’est le temps des vacances
Pierre Lalonde

2.2.1 La problématique

Peu de domaines, dans le droit de la consommation québécois, donnent lieu à une activité judiciaire plus soutenue que celui des voyages et des vacances. Et sans doute n’est-ce pas étonnant.

On a rêvé à notre voyage. On l’a souhaité extraordinaire. On l’a payé, souvent plutôt cher. Si on en revient déçu, on réclame justice. Âprement.

Parfois, on nous a même proposé de rêver bien avant qu’on songe à partir et on nous a promis du bonheur à petit prix. Comment résister?

Apparemment, certains commerçants offrant des modalités de vacances recourant à l’hébergement en temps partagé l’ont bien compris. Si nos tribunaux ont pendant quelque temps fait preuve à leur égard d’un laxisme⁸ qu’en toute déférence, nous déplorons, la

⁸ On verra par exemple *Carpentier c. Club vacances Toutes Saisons*, 2013 QCCQ 9216, *Girard c. Groupe Laro Alta inc. (Club vacances Toutes saisons)*, 2013 QCCQ 14008 ou *Côté c. Club Privilège Mont-*

tendance s'est clairement inversée depuis 2015⁹. La jurisprudence vilipende désormais des pratiques déployées systématiquement par quelques commerçants que, dans l'affaire *Boileau*, le juge Landry a comparées à une cage à homard (par. 61), dans laquelle les consommateurs se trouvent piégés.

Cette jurisprudence documente de manière accablante des pratiques d'affaires persistantes. Le plus souvent, on appâte les consommateurs en leur annonçant qu'ils ont gagné quelque chose, mais qu'ils doivent pour obtenir leur prix participer à une rencontre d'information, tenue le plus souvent dans une salle de réunion quelconque (dans un hôtel, par exemple); on les inonde alors d'information et de promesses spécieuses (mais alléchantes) en leur interdisant pratiquement de quitter les lieux jusqu'à ce que, de guerre lasse, ils consentent à signer un contrat extrêmement onéreux dont ils regretteront dès le lendemain la conclusion.

Depuis 2016, les tribunaux ont fréquemment recouru aux modalités de formation du contrat pour l'invalidier: puisqu'il avait été conclu ailleurs qu'à l'adresse du commerçant, il s'agissait en vertu de l'article 55 et de l'alinéa 1 a) de la *Loi sur la protection du consommateur* (la «LPC») ¹⁰ de commerce itinérant et on peut alors invalider le contrat qui ne se conforme pas intégralement à certains aspects du régime normatif applicable à ce type d'opération. Il n'en reste pas moins que subsiste une certaine confusion autour de ce type de commerce, comme en témoigne ce passage du jugement dans l'affaire *Boileau*, précitée:

- [89] Malgré les jugements qui s'accumulent, les promoteurs de vacances à temps partagé pullulent et le monde juridique (avocats, Office de la protection du consommateur) demeure perplexe face à ces opérations.
- [90] Ainsi, même si la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit déjà de manière disparate plusieurs dispositions applicables en cette matière, il y aurait un net avantage à encadrer les vacances

Tremblant, 2014 QCCQ 5605, toutes décisions où la Cour s'est montrée implacable à l'égard de consommateurs qui auraient «librement consenti» à conclure un contrat pourtant manifestement lésion.

⁹ Le revirement est spectaculairement illustré par la décision dans l'affaire *Lavoie c. Club Privilège (621725 Canada inc.)*, 2015 QCCQ 7456, rendue par le juge Massol, mais la nouvelle tendance est maintenant solidement installée, comme en témoignent entre les autres les affaires *Grondin c. Phoenix Spa and Resort*, 2016 QCCQ 679 ; *Lavoie c. Tenedora 87 SRL (Phoenix Spa and Resort)*, 2016 QCCQ 2726; *Daneault c. Tenedora 87, s.r.l. (Phoenix Spa and Resort)*, 2016 QCCQ 4392; *Roberge c. Groupe Laro Alta inc.*, 2016 QCCQ 5141; *De Bellefeuille c. Club vacances Toutes Saisons*, 2016 QCCQ 5494; *Richard Larochelle c. 9293-4579 Québec inc. (Option Évasion Vacances)*, 2016 QCCQ 5669; *Tenedora 87, s.r.l. (Phoenix Spa & Resort) c. Massé*, 2016 QCCQ 5775; *Brault c. Club Le Céleste inc.*, 2016 QCCQ 6171; *Lemieux c. Club Le Céleste inc.*, 2016 QCCQ 12011; *Thivierge c. 8627657 Canada inc. (Destination Vacances Plus)*, 2017 QCCQ 3966; *Jutras c. Tenedora 87 (Villegiature et Spa Phoenix)*, 2017 QCCQ 4607; *Boileau c. 8627657 Canada inc. (Destination Vacances plus)*, 2017 QCCQ 6463; *Parr c. Club vacances Reina Del Mar inc.*, 2017 QCCQ 14937; *Alcindor c. Club Privilège Mont-Tremblant*, 2018 QCCQ 446 et *Favomi c. 6217125 Canada inc. (Club Privilège Mont-Tremblant)*, 2018 QCCQ 446. On aura noté d'autre part que les noms de quelques défendeurs reviennent assez fréquemment...

¹⁰ L.R.Q., c. P-40.1.

à temps partagé dans cette loi afin de protéger davantage et plus clairement les consommateurs lésés.

Il semble que cette invitation judiciaire ait été entendue par le législateur, comme en témoignent les articles 13 et 14 du projet de loi 178.

2.2.2 le choix du régime

Par la constitution d'une obligation de fournir un contrat écrit et l'établissement d'un régime de résolution, le régime proposé s'apparente notamment à celui établi par la LPC en matière de commerce itinérant. Cela paraît à première vue logique, dans la mesure où, comme on l'a noté, les tribunaux ont déjà recouru entre autres à ce régime pour invalider des contrats d'hébergement en temps partagé et où on viendrait en somme améliorer ou préciser les règles auxquelles ces contrats seraient assujettis, tout en étendant la protection accordée aux consommateurs dans les cas où le contrat serait conclu à l'adresse du commerçant. Il nous paraît cependant que le choix opéré comporte deux difficultés, qui pourraient avoir comme conséquence imprévue – et indésirable – de réduire quelque peu les droits des consommateurs qui ont conclu ce type de contrat.

D'abord, il faut sans doute présumer que le contrat qui serait visé par les nouveaux articles 187.10 et suivants de la LPC ne serait pas en même temps assujéti au régime du commerce itinérant, même lorsque le contrat est conclu ailleurs qu'à l'adresse du commerçant; on ferait face autrement dans certains cas à l'application simultanée de deux régimes semblables, mais non identiques, ce qui serait peu commode, et les tribunaux risquent de toute manière d'être tentés d'appliquer les brocards *expressio unius est exclusio alterius*, *generalia specialibus non derogant* et *lex posterior priori derogat*¹¹ pour conclure que le contrat visé par un régime récent et particulier ne l'est pas par un autre, qui n'est pas plus spécifique et qui est plus ancien¹². Nous nous en tiendrons du moins à cette hypothèse, d'autant que nos constats vaudront pour les cas où le contrat de services d'hébergement en temps partagé aurait été conclu à l'adresse du commerçant, et où il ne s'agirait donc pas de commerce itinérant de toute manière.

La difficulté provient de ce que le commerçant itinérant se trouve assujéti à une double obligation à laquelle échapperait le fournisseur d'hébergement en temps partagé: l'obtention d'un permis, et la fourniture d'un cautionnement. L'alinéa 321 a) LPC requiert en effet le commerçant itinérant d'obtenir un permis, tandis que le jeu combiné de l'article 323 LPC et de l'article 104 du *Règlement d'application* exige qu'il fournisse un cautionnement. On ne prévoit toutefois aucune mesure similaire à l'égard du fournisseur de services d'hébergement en temps partagé. Nous le déplorons.

La jurisprudence nous montre assez clairement que quelques commerçants moins que parfaitement scrupuleux sévissent dans ce domaine¹³. L'exigence préalable de l'obtention

¹¹ On verra entre autres à cet égard Côté, Pierre-André; Beaulac, Stéphane; Devinat, Mathieu. *Interprétation des lois*. 4^e éd. Montréal, Thémis, 2009. 865 p. Pp 416-422.

¹² Et sans doute faut-il présumer qu'une disposition du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* viendra préciser l'articulation de ces deux régimes; nous ne pouvons pour l'instant que spéculer à cet égard. Il nous paraît toutefois qu'il sera nécessaire, dans la LPC ou le *Règlement*, de fournir cette précision.

¹³ Les communiqués de presse de l'Office de la protection du consommateur et les médias l'indiquent également: on verra notamment Lamontagne, Kathyne. *Vacances à temps partagé: lourdes*

d'un permis permettrait à la présidente de l'Office de la protection du consommateur d'évaluer le plan d'affaires et le passé d'un requérant et, par conséquent, d'agir de manière préventive en refusant un permis à ceux dont la demande ne comporterait pas toutes les garanties de probité et de bonne conduite qu'elle pourrait juger nécessaires¹⁴.

D'autre part et dans la mesure où les contrats de services d'hébergement en temps partagé ont généralement vocation à durer fort longtemps et mettent en jeu des sommes souvent assez considérables, l'exigence d'un cautionnement viendrait garantir dans une certaine mesure à des consommateurs lésés l'obtention d'une compensation dans un cas où un commerçant deviendrait insolvable ou s'évanouirait dans la nature.

Puisque les tribunaux ont conclu que de nombreux contrats conclus dans le passé relevaient du commerce itinérant, ces obligations d'obtention de permis et de fourniture de cautionnement s'y appliquent le plus souvent actuellement, au moins en principe¹⁵; on ne les retrouverait cependant pas sous le nouveau régime. Il nous semble pourtant qu'il serait à la fois hautement utile et assez facile d'assujettir les commerçants proposant des contrats d'hébergement en temps partagé à ces deux obligations.

On sait d'autre part qu'en vertu de la *Loi sur les agents de voyages*¹⁶ (la «LAV»),

2. Aux fins de la présente loi, est un agent de voyages toute personne, société ou association qui, pour le compte d'autrui ou de ses membres, effectue ou offre d'effectuer l'une des opérations suivantes ou fournit ou offre de fournir un titre pour l'une de ces opérations:

a) la location ou la réservation de services d'hébergement;

Entre le commerçant qui fournit des droits d'hébergement et celui qui fournit des titres visant l'obtention de services d'hébergement, la frontière est ténue. La jurisprudence montre d'autre part à quel point les représentants de commerçants offrant des droits d'hébergement en temps partagé mettent l'accent sur les voyages exceptionnels qu'ils ont effectués grâce aux services qu'ils proposent et sur ceux que pourront faire les consommatrices¹⁷. On aurait donc également pu songer à s'inspirer du régime des agents de voyages pour encadrer cette activité, plutôt que de celui du commerce itinérant.

amendes pour deux entreprises québécoises. TVA Nouvelles, 23 mars 2016, consulté au <http://www.tvanouvelles.ca/2016/03/23/vacances-a-temps-partage-lourdes-amendes-pour-deux-entreprises-quebecoises>; Office de la protection du consommateur. *Club Le Céleste et Voyagesclub.ca: coupables*. Communiqué de presse, 26 février 2018. Consulté au <https://www.opc.gouv.qc.ca/actualite/communiqués/article/club-le-celeste-et-voyagesclubca-coupables/>.

¹⁴ Nous n'ignorons évidemment pas que certains filous agiraient sans permis; ce serait cependant de leur part une infraction supplémentaire et, pour les consommateurs les plus vigilants, une indication qu'ils doivent redoubler de prudence.

¹⁵ Et nous sommes encore là éminemment conscients des difficultés liées à la conformité.

¹⁶ L.R.Q., c. A-10. Nous sommes par ailleurs conscients de son alinéa 3 e), en vertu duquel la Loi ne s'applique pas au courtier immobilier; mais il ne s'agit pas ici d'opérations visant des droits réels.

¹⁷ On verra par exemple l'annexe au jugement précité dans l'affaire *Tenedora 87, s.r.l. (Phoenix Spa & Resort) c. Massé*, où certaines des consommatrices en cause relatent avec force détails les techniques de vente dont elles ont été l'objet.

L'orientation «agents de voyages» comporterait de nombreux avantages. L'agent de voyages doit détenir un permis (art. 4 LAV). Les fonds qu'il perçoit sont transférés en fiducie jusqu'à ce qu'ils soient utilisés (art. 33 LAV). L'agent de voyages peut faire l'objet d'une inspection (art. 34 ss. LAV). L'agent doit aussi fournir un cautionnement et participer au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Le *Règlement sur les agents de voyages* impose également des obligations relatives à la délivrance des titres de voyage, par exemple.

Sans doute n'est-il plus possible à ce stade, et compte tenu du calendrier parlementaire, de repenser l'architecture proposée dans le projet de loi. On pourrait toutefois s'inspirer du régime des agents de voyages pour améliorer certains aspects de la proposition actuelle. La mise en fiducie des fonds, l'obtention d'un permis (et l'obligation d'en communiquer le numéro), l'exigence d'un cautionnement et l'encadrement de pratiques publicitaires ou reliées à l'exécution du contrat contribueraient à mieux protéger les consommateurs.

2.2.3 des difficultés fondamentales

S'il paraît à première vue assez satisfaisant, le régime proposé à l'égard des contrats relatifs aux droits d'hébergement en temps partagé comporte de nombreuses petites lacunes, dont la plupart pourraient toutefois être corrigées assez simplement. Quelques autres nous paraissent toutefois plus ennuyeuses, et nous les examinerons d'abord.

2.2.3.1 le problème des parties

L'encadrement du secteur de l'hébergement en temps partagé pose une difficulté considérable. Dans de nombreux cas, le commerçant avec qui la consommatrice fait affaire agit en somme à titre de représentant d'un réseau, souvent international¹⁸. On compte parfois même deux niveaux de représentation, comme le signale le tribunal dans l'affaire *Lavoie c. Tenedora 87, s.r.l. (Phoenix Spa & Resort)*:

[19] Le Tribunal note que :

- La convention intervient entre Phoenix Spa, une entreprise ayant pignon sur rue en République Dominicaine, et les demandeurs. L'adresse de l'entreprise et son nom sont décrits autrement sur la pièce D-2 (un reçu de paiement).
- Immédiatement après l'adresse de Phoenix Spa & Resort, au début de la convention, se trouvent les mots suivants : "*affiliée à RCI : D 826*". Aucun autre détail n'est fourni.
- Phoenix Spa semble être représentée aux fins de la convention par "*Voyages Phoenix*" dont le nom complet et les coordonnées sont totalement absents de la convention.

¹⁸ L'affaire *Tenedora 87, s.r.l. (Phoenix Spa & Resort) c. Massé*, précitée, en fournit un excellent exemple: par l'entremise de Tenedora 87, s.r.l., les consommatrices adhéraient au réseau de *Resort Condominium International* (à l'égard duquel on verra notamment le <https://www.rci.com/>).

Dans ce cas, les consommateurs peuvent obtenir en vertu du contrat des services fournis par RCI, mais la convention est conclue avec Phoenix Spa (ou plus précisément Tenedora 87, s.r.l.¹⁹), une entreprise apparemment domiciliée en République Dominicaine, et qui aurait été représentée aux fins de la convention par Voyages Phoenix. Dans l'affaire *Massé*, précitée, qui mettait aussi en cause Tenedora 87, les consommatrices ont constaté que les représentants qui les avaient convaincues de conclure un contrat travaillaient dans les locaux d'une autre entreprise²⁰.

Tentons d'illustrer cet écheveau de relations:

- la consommatrice conclut un contrat avec le commerçant A;
- ce sont des personnes associées au commerçant B qui fournissent l'information et font signer le contrat pour le compte de A;
- la plupart des avantages promis à la consommatrice seraient fournis par le commerçant C, un réseau identifié dans le contrat (mais qui n'y est pas partie), et ses affiliés.

Bref, la consommatrice rencontre les mandataires d'un commerçant qui lui offre, outre ses propres services, accès à ceux d'un réseau tiers, cet accès constituant en pratique l'essentiel de l'offre – et de l'attrait qu'elle comporte. Dans la confusion de toutes ces personnes morales et de leurs noms, on ne s'étonnerait pas qu'une consommatrice poursuive parfois le mandataire, ni que le commerçant poursuivi allègue qu'il ne peut être tenu aux obligations imparties au réseau tiers²¹.

Or cela pose des problèmes juridiques. Dans la mesure où B agit à titre de mandataire de A (et peut-être de C), et où A agirait à titre de mandataire de C, ces entreprises ne seraient pas responsables de l'inexécution des obligations du mandant, en vertu de l'article 2157 du *Code civil du Québec*. Et si ni A, ni B n'est le mandataire de C (et rien dans le contrat ou dans les représentations généralement effectuées n'indique qu'ils le seraient), C ne serait pas liée par le contrat, en vertu de l'article 1440 du *Code civil*, qui consacre la règle de l'effet relatif des contrats.

En outre, la Cour suprême a rappelé avec insistance que la LPC s'applique à la relation contractuelle entre le consommateur et un commerçant: en principe, elle ne régit pas la relation avec un tiers²². Or, de deux choses l'une: ou bien un réseau comme RCI est un tiers et il échappe potentiellement à l'effet de la LPC (il s'agit ici, aux fins de l'illustration que nous donnions ci-haut, de la relation consommatrice – C), ou bien le

¹⁹ Le Registre des entreprises nous apprend par ailleurs que l'immatriculation québécoise de cette société effectivement constituée en vertu de la législation dominicaine a depuis été radiée sur demande.

²⁰ Le Registre des entreprises nous apprend en effet qu'on trouve à l'adresse indiquée sur le boulevard Taschereau le siège de 9314-3147 Québec inc., qui fait notamment affaire sous le nom Voyagesclub.ca Inc., et dont l'actionnaire majoritaire et président est cité par ces consommatrices à titre de «directeur des ventes» de leur interlocuteur, Phoenix Spa & Resort.

²¹ Bien sûr, la juriste avertie songera immédiatement dans un tel cas à plaider par exemple qu'il y a ici promesse du fait d'autrui en vertu de l'article 1443 du *Code civil du Québec* et à invoquer par conséquent le secours de l'arrêt *Lambert c. Minerve Canada*, [1998] R.J.Q. 1740 (C.A.) – mais le consommateur ordinaire pourrait ne pas avoir le même réflexe, et on ne saurait lui en tenir rigueur.

²² *Richard c. Time inc.*, 2012 CSC 8, [2012] 1 R.C.S. 265, par. 105, 107.

commerçant avec qui la consommatrice contracte apparemment (soit A dans notre illustration) agit comme mandataire du réseau et n'est donc pas en principe lui-même responsable des obligations qui incombent à ce réseau – mais c'est, universellement, ce commerçant qui est poursuivi devant les tribunaux québécois, sans doute parce que c'est lui qui perçoit le paiement et qu'il est plus facilement accessible, puisqu'il a pignon sur rue au Québec.

Les articles 187.10 à 187.27 qui seraient ajoutés à la LPC ne s'arrêtent toutefois pas à cette difficulté juridique qui fait en sorte qu'on peut difficilement établir qui sont les débiteurs que la loi devrait régir. Certes, les nouveaux alinéas 187.14 m) et p) requerraient qu'on indique dans le contrat les coordonnées d'un tiers commerçant fournissant un système d'échange qui y est mentionné (soit C dans notre exemple) et les sommes qui doivent lui être versées. Mais cela ne suffit pas nécessairement à assujettir ce tiers à la LPC, ni à clarifier le rôle du cocontractant direct. En somme, les règles proposées visent la forme du contrat, sans s'attarder outre mesure à l'attribution de la responsabilité quant au fond entre commerçant, mandataire et tiers fournisseur.

On risque par conséquent d'avoir à compter sur les plaidoiries des consommateurs ou l'extrême vigilance des tribunaux pour assujettir avec certitude tant les «vendeurs» (ou leurs représentants) que les réseaux aux obligations qu'on veut leur constituer avec cette réforme. Il nous paraît utile de clarifier les choses, surtout si on veut répondre adéquatement à l'invitation que formulait le tribunal dans l'affaire *Boileau*.

On pourrait par exemple ajouter une disposition précisant que le commerçant signataire du contrat est lui-même entièrement responsable de son exécution, même à l'égard des obligations constituées à des tiers²³. On pourrait stipuler que le tiers (c'est-à-dire le réseau, ou C pour nos fins) visé par un contrat de ce type est réputé agir à titre de commerçant et est par conséquent régi par la LPC²⁴. On pourrait aussi s'inspirer de l'article 17 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*²⁵ afin de préciser que le commerçant faisant affaire au Québec doit s'assurer que ses cocontractants étrangers se conformeront à l'égard de leurs clients québécois aux exigences de la LPC et refuser au cas contraire de faire affaire avec eux²⁶.

Les relations juridiques entre les parties – et même parfois leur identité – posent dans ce domaine des problèmes particuliers, exacerbés par la diversité des modèles d'affaires. Il nous paraît que ce ne sont pas les justiciables qui devraient en faire les frais, et qu'il faut par conséquent que le législateur leur fournisse des mécanismes à la fois simples,

²³ Et on pourrait faire ici une analogie avec l'alinéa 1 g) ii de la LPC, en vertu duquel l'importateur ou le distributeur d'un bien est assimilé au fabricant lorsque ce dernier n'a pas d'établissement au Canada.

²⁴ N'en déplaise à la Cour suprême, la LPC régit déjà dans certains cas des relations techniquement extracontractuelles, et on peut songer notamment à cet égard aux articles 53, 54 et 152.

²⁵ L.R.Q., c. P-39.1.

²⁶ On sait en effet que les lois provinciales n'ont pas d'effet extraterritorial (*Ladore v. Bennett*, [1939] A.C.468; *Renvoi relatif à Upper Churchill Water Rights Reversion Act*, [1984] 1 R.C.S. 297; *Unifund Assurance Co. c. Insurance Corp. of British Columbia*, [2003] 2 R.C.S. 63, 2003 CSC, notamment); par contre, le commerçant québécois peut tenter d'imposer contractuellement à sa contrepartie toutes les obligations qu'il juge utiles.

souples et d'application générale, afin que les consommateurs puissent obtenir justice aisément.

2.2.3.2 le problème de l'écrit

En vertu du nouvel article 187.14 LPC, le contrat relatif aux droits d'hébergement en temps partagé devrait être constaté par écrit, et il devrait inclure une pléthore d'éléments²⁷. Nous craignons toutefois que les effets pervers de ce régime ne l'emportent sur ses avantages.

Évoquons d'abord ces derniers. Bien sûr, la multiplication des exigences relatives au contenu du contrat comporte toutes les chances d'entraîner ce résultat que ce dernier ne se conformera pas: en vertu du nouvel article 187.21, la consommatrice disposerait dès lors d'un délai d'un an pour résoudre le contrat (mais nous reviendrons *infra* à certaines difficultés que pose cette disposition). Ensuite, on fournit à la consommatrice de l'information qui pourra lui être fort utile si elle veut tenter un recours. Enfin, on présume bien évidemment que la consommatrice, parfaitement informée, pourra de ce fait effectuer un choix rationnel et judicieux au moment de conclure – ou non – le contrat qu'on lui propose. C'est justement ce dernier avantage qui n'en est pas un.

C'est qu'il faut bien admettre que les consommateurs ne lisent que très peu les contrats. L'hypothèse du choix éclairé par l'information contractuelle relève davantage du mythe que de la réalité.

D'abord, on le sait, la moitié environ des consommateurs québécois sont fonctionnellement analphabètes: non seulement seront-ils peu portés à tenter de déchiffrer un long document, mais ils risquent fort de ne pas bien comprendre ce qu'ils liraient²⁸.

Ce constat d'incompréhension vaut cependant aussi à l'égard des consommateurs qui maîtrisent adéquatement l'écrit. Dans la seconde moitié des années 2000, le *Federal Reserve Board* états-unien, à qui incombent certaines responsabilités en matière de réglementation du crédit à la consommation offert par les banques, a voulu tester la compréhension des consommateurs à l'égard des mécanismes de divulgation et de nouvelles versions de la documentation requise qu'il envisageait de rendre obligatoires²⁹. Les résultats sont éclairants – mais troublants. Les consommateurs comprennent souvent

²⁷ Et l'article 9 du PL 178 ajoute cette disposition à l'énumération contenue à l'article 23 LPC, avec les conséquences qui en découlent au plan des exigences de forme.

²⁸ Statistique Canada. *Les compétences au Canada: Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*. Ottawa, Statistique Canada, Emploi et développement social Canada, Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), 2013. 117 p. Numéro de catalogue 89-555-x. On verra notamment les pages 16-17 et 87. Consulté au <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-555-x/89-555-x2013001-fra.pdf>.

²⁹ On s'intéressera entre autres à Macro International Inc. *Design and Testing of Effective Truth in Lending Disclosures – Findings from Experimental Study*. Calverton, MD, December 15 2008. 43 p. et app. Disponible au www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/bcreg20081218a8.pdf; Macro International Inc. *Design and Testing of Effective Truth in Lending Disclosures – Findings from Qualitative Consumer Research*. Calverton, MD, December 15 2008. 37 p. et appendices. Disponible au www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/bcreg20081218a7.pdf. On trouve une liste complète de ces recherches dans le *Federal Reserve Bulletin* du mois d'août 2011 (vol. 97, no 3), au <https://www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2011/pdf/designingdisclosures2011.pdf>, où on propose également une brève synthèse de leur contenu.

peu et mal, et se fient fréquemment davantage à leurs impressions – à ce qu’ils croient savoir – qu’à l’information écrite qu’on leur fournit. Parfois, l’ajout d’informations supplémentaires, si pertinentes soient-elles, réduit la compréhension³⁰. Nous avons tout lieu de croire qu’on obtiendrait des résultats similaires au Québec. Informer par écrit, et informer plus, ne garantissent assurément pas la compréhension et la formulation de choix rationnels et éclairés.

Ensuite et si pratiquement personne ne lit les documents et les contrats que l’on nous propose, c’est qu’il s’agit là d’une décision remarquablement rationnelle³¹.

Pourquoi, en effet, consacrer du temps à la lecture d’un contrat? Le vocabulaire et la syntaxe rendent souvent l’exercice ardu, sinon inutile: nombre de contrats dans le secteur de la consommation sont pratiquement illisibles ou incompréhensibles pour une personne raisonnable³², sans parler de la longueur³³. La consommatrice ne comprendra tout simplement pas. Qui plus est, on trouve assez fréquemment dans les contrats d’adhésion proposés par des fournisseurs des clauses tout bonnement illégales³⁴. La consommatrice qui les lit pourra croire par exemple qu’elle a contractuellement renoncé à certains droits alors que ce ne serait pas le cas: les contrats fournissent parfois de l’information fausse. *Tertio*, les clauses de ces contrats ne peuvent faire l’objet de négociations: l’offre est à prendre ou à laisser. Mais renoncer à une entente en raison de clauses léonines oblige à

³⁰ On verra par exemple ICF Macro Inc. *Summary of Findings: Design and Testing of Truth in Lending Disclosures for Reverse Mortgages*. Calverton, MD, July 2010. 37 p. et app. P. iv. Disponible au [https://www.federalreserve.gov/newsevents/pressreleases/files/bcreg20100816_Reverse_Mortgage_Report_\(7-28\)_FINAL.pdf](https://www.federalreserve.gov/newsevents/pressreleases/files/bcreg20100816_Reverse_Mortgage_Report_(7-28)_FINAL.pdf).

³¹ On verra notamment Ayres, Ian; Schwartz, Alan. *The No-Reading Problem in Consumer Contract Law*. [2014] 66 Stanford Law Rev. 544-609. Disponible au http://digitalcommons.law.yale.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5881&context=fss_papers; Bakos, Yannis; Marotta-Wurgler, Florencia; Trossen, David. *Does Anyone Read the Fine Print? Testing a Law and Economics Approach to Standard Form Contracts*. Working Paper #09-04. Août 2009. 44 p. Disponible au http://www.netinst.org/Bakos_Marotta-Wurgler_Trossen_09-04.pdf; Becher, Shmuel. *Asymmetric Information in Consumer Contracts: The Challenge That Is Yet to Be Met*. [2008] 54:4 American Business Law Journal 723-744; Ben-Shahar, Omri. *The Myth of the Opportunity to Read in Contract Law*. [2009] 5 ERCL 1-28. Disponible au http://home.uchicago.edu/omri/pdf/articles/The_Myth_Of_Opportunity_To_Read.pdf; Faure, Michael G.; Luth, Hanneke A. *Behavioural Economics in Unfair Contract Terms – Cautions and Considerations*. J Consum Policy (2011) 34 337-358. Disponible au <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs10603-011-9162-9.pdf>.

³² Nous empruntons ici délibérément au libellé de l’article 1436 du *Code civil du Québec*, qui établit dans ces cas la nullité de la clause insérée dans un contrat de consommation ou d’adhésion, sauf exceptions. Mais quelle conclusion juridique devrait-on tirer l’incompréhensibilité du contrat entier?

³³ Ni de la pile de documents qui accompagnent le contrat et dont témoigne la jurisprudence en matière de droits d’hébergement en temps partagé, qui constituent autant de clauses externes et contribuent à la confusion des consommateurs au moment de la signature précipitée d’une série de documents perçus comme étant incompréhensibles.

³⁴ L’Office de la protection du consommateur a d’ailleurs intenté en 2013 et 2014 des poursuites pénales visant des fournisseurs du secteur de la téléphonie mobile en raison des clauses illégales que comporteraient leurs contrats, qui sont toujours pendantes devant les tribunaux. On verra notamment le <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/se-renseigner/liste-des-resultats-de-recherche/details/commercant/598819/> et le <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/se-renseigner/liste-des-resultats-de-recherche/details/commercant/633275/>.

chercher un autre fournisseur: la consommatrice avisée constatera rapidement qu'il existe en fait très peu de concurrence réelle entre fournisseurs à l'égard du contenu de leurs contrats. En somme, le coût d'opportunité associé à l'examen d'un document incompréhensible et non négociable est tout simplement trop élevé. Rationnellement, la consommatrice épargne sa peine et se croit (parfois à tort) adéquatement protégée par notre système juridique en cas de difficulté avec son fournisseur. De toute manière, les problèmes et les litiges, ça n'arrive qu'aux autres...

Et donc on lit peu, ou pas. On lit d'autant moins que le document qu'on nous présente paraît longuet.

En l'occurrence, l'article 187.14 requerrait la divulgation de vingt-deux (22) catégories de renseignements: c'est davantage que pour un contrat de crédit ou un contrat de service fourni à distance. L'alinéa i) exige par ailleurs la «description détaillée des biens et services» visés par le contrat; mais le réseau RCI, pour reprendre cet exemple, se targue sur son site web d'offrir des services d'hébergement dans des milliers d'établissements³⁵; faudrait-il les décrire tous, ou recourir à un catalogue qui constituerait alors une immense clause externe au sens de l'article 1435 du *Code civil*? Ou se satisferait-on d'une description générique du type d'établissement, ce qui semble exclu par le libellé de la disposition et qui ne procurerait de toute manière aucun avantage réel?

Par contre, on ne prévoit pas la présentation d'un sommaire du contrat. Il faut par conséquent émettre le souhait que, comme dans le projet de règlement modifiant le *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* qui fait présentement l'objet d'une consultation publique à la suite de l'adoption en novembre 2017 du projet de loi alors connu sous le numéro 134³⁶, on exigera du moins par règlement l'insertion au début du contrat d'un encadré informatif présentant en forme sommaire les éléments les plus déterminants de l'entente proposée.

Nous savons que le droit de la consommation recourt souvent à l'établissement d'obligations d'information, notamment sous la forme de clauses obligatoires dans des contrats. Nous en saisissons la logique. Il nous paraît toutefois qu'il faut se pencher sérieusement sur l'évaluation de l'efficacité réelle de ce mécanisme. Il nous paraît surtout qu'à requérir un foisonnement de détails, on empêche le consommateur de saisir l'essentiel: le rameau de l'arbre cache la forêt.

En l'occurrence, il faudrait peut-être songer à imposer aussi la divulgation verbale de certains éléments et il faudrait à tout le moins, impérativement, s'assurer que le contrat écrit devra être accompagné ou précédé d'un encadré informatif, et qu'il sera rédigé en langage compréhensible pour la consommatrice, compte tenu des circonstances³⁷.

³⁵ On verra le <https://www.rci.com/resort-directory/landing>. Nous n'avons évidemment pas établi la véracité de ces prétentions, ni relevé le compte exact des établissements qui seraient proposés, mais il paraît avoisiner les sept mille (7 000).

³⁶ Le projet de règlement est publié dans la *Gazette officielle* au [2018] G.O. II 2651 et on le trouve au https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/a-propos/Lois_reglements/PR-RPC-Prepub-FR-18avril18.pdf.

³⁷ L'établissement d'un tel test subjectif ne constituerait pas une nouveauté, puisqu'on l'utilise déjà à l'article 7 du *Décret concernant l'adoption de règles de conduite en matière de vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture par commerce itinérant*, RLRQ, c. P-40.1, r. 1.

2.2.4 quelques questions techniques

Nous reprendrons ici, dans l'ordre de la numérotation, certaines des dispositions du projet qui nous paraissent soulever quelques difficultés techniques.

En vertu du nouvel article 187.10 ajouté à la LPC, constituerait un contrat d'hébergement en temps partagé celui qui vise à obtenir, à titre onéreux, des droits d'hébergement, des instruments d'échange ou le droit de participer à un système d'échange visant des unités d'hébergement déterminées ou déterminables, et dont la durée serait d'au moins un an. Le contrat accessoire est par ailleurs assujéti par l'article 187.11 au régime du contrat principal. Il nous paraît qu'on pourrait renforcer la protection des consommateurs en effectuant trois modifications au libellé de l'article 187.10.

D'abord, le second alinéa établirait que le régime proposé ne s'appliquerait pas aux contrats d'une durée de moins d'une année. Par contre, on ne prévoit pas de durée maximale et, même si le résultat paraît découler implicitement des règles formulées³⁸, on ne stipule pas explicitement qu'il ne peut être à durée indéterminée.

Dans la mesure où les sommes en jeu sont parfois considérables et où il s'agit d'offrir des services à la disponibilité aléatoire, et qui pourra varier dans le temps, il nous paraît qu'on devrait plafonner la durée de ces contrats, pour réduire les risques encourus par les consommateurs à l'égard de la véracité des promesses qu'on leur fait et des montants investis. La durée maximale pourrait par exemple être établie à cinq (5) ans, tout terme plus long devant être ramené à celui fixé par la loi³⁹. Cette règle devrait également s'appliquer au renouvellement, qui ne pourrait être tacite.

D'autre part, les éléments essentiels du contrat à durée déterminée ne peuvent pas être modifiés par le commerçant, en vertu de l'article 11.2 de la LPC. Il nous paraît par conséquent qu'on devrait exiger que les contrats visés par cette section soient à durée déterminée.

Quant au troisième alinéa de l'article 187.10, il recourrait à la notion de «tiers commerçant avec lequel le commerçant collabore», ce qui fait bien sûr écho à la difficulté que nous soulevions *supra* à l'égard de la diversité des fournisseurs prenant part à la mise à disposition des services auxquels s'attend le consommateur. Toutefois et en décrivant expressément l'«autre» fournisseur comme un tiers, on semble d'emblée consacrer son exclusion du champ d'application de la LPC.

La notion de «collaboration» nous paraît également limitative. Dira-t-on du commerçant qui agit à titre de mandataire d'un réseau qu'il «collabore» avec ce dernier? Sauf erreur, on ne recourt présentement à la notion de «collaboration» qu'à l'article 116⁴⁰

³⁸ Évoquons par exemple l'article 187.17, dont l'application requiert logiquement que le contrat soit à durée déterminée. On n'établit pas ci (et c'est heureux) le type de distinction qu'on retrouve aux articles 214.7 et 214.8 LPC.

³⁹ On pourrait aussi poser cette règle dans un nouveau premier alinéa de l'article 187.15.

⁴⁰ Qui sera abrogé avec l'entrée en vigueur de l'article 24 du projet de loi connu sous le numéro 134, et remplacé en pratique par un nouvel article 103.1.

dans la LPC, mais il s'agit d'un cas de figure relativement différent⁴¹. On dispose donc de peu d'éléments permettant de cerner le sens que les tribunaux donneraient à ce concept très flou et à la manière dont il s'articulerait avec les relations juridiques qui s'établissent effectivement entre le commerçant avec qui la consommatrice est en relation, d'une part, et d'autres fournisseurs offrant des services dont cette consommatrice peut se prévaloir. S'agit-il d'un mandat, d'un contrat de service, d'une franchise, d'une société, d'une entente cordiale ne comportant aucune obligation légalement exigible (ce dont on doute...), d'un contrat innomé...? La «collaboration» inclut-elle tous ces cas de figure?

On a ici l'impression que la diversité des pratiques entraîne l'imprécision juridique. On admet sans peine qu'il faille éviter de s'enfermer dans des définitions trop précises, mais l'imprécision peut aussi faire perdre des droits ou conforter une fausse impression de sécurité.

Peut-être pourrait-on atténuer cette difficulté en remplaçant la notion de tiers commerçant collaborateur par un concept visant tout commerçant, qu'il soit ou non partie au contrat, et qui offre ou fournit à la consommatrice des services qu'elle obtient en raison ou en vertu de ce contrat, par exemple.

D'autre part et en vertu de l'article 187.13, le contrat serait réputé constituer un contrat de service, ce qui évite toute équivoque relative, entre autres, à sa qualification à titre de contrat relatif à un immeuble ou à des droits réels. Nous sommes d'accord.

Compte tenu des articles 261 et 262 LPC, on s'explique mal la pertinence et l'utilité de l'article 187.18. Pourquoi faudrait-il rappeler la règle générale que la disposition contractuelle dérogeant à la loi est interdite? Et s'il s'agit simplement de créer une infraction pénale, on pourrait sans doute s'y prendre autrement, sans paraître éroder le principe général par lequel la LPC relève entièrement de l'ordre public de protection.

L'article 187.21 ferait en sorte que la consommatrice disposerait d'un droit de résolution discrétionnaire dans les dix jours suivant la mise en possession du double du document qui constate le contrat, délai porté à un an dans certains cas, dont celui où le document ne respecte pas toutes les exigences de forme qui s'y appliqueraient. Si nous sommes évidemment favorables au principe de cette disposition, qui paraît empruntée au régime visant actuellement le commerce itinérant, nous restons toutefois perplexes en raison de sa cohabitation avec l'article 187.26, auquel nous nous arrêtons également ici et qui accorderait pour sa part à la consommatrice le droit de résilier le contrat à tout moment avant que le commerçant ne commence à exécuter son obligation principale.

⁴¹ Dans la plupart des cas où s'applique l'article 116, le commerçant peut offrir le bien ou le service en cause au comptant, ou le consommateur peut recourir à d'autres formes de crédit; il s'agit simplement d'un service supplémentaire et facultatif qu'offre le commerçant principal, et qui ne relève même pas nécessairement d'un mandat. Dans la situation qui nous intéresse, le service du tiers commerçant (le réseau) constitue souvent l'essentiel de ce que la consommatrice cherche à obtenir en concluant le contrat. C'est du moins très nettement l'impression qui se dégage de la jurisprudence, selon laquelle les représentations faites aux consommateurs mettent l'accent sur les voyages qu'ils pourront effectuer hors du Québec en séjournant dans les établissements d'un réseau auxquels le contrat leur donnerait accès même si ce réseau ne paraît pas formellement être partie au contrat.

On s'étonne d'abord de cette distinction, dans les articles 187.21 et 187.26, entre résolution et résiliation⁴². Il s'agit dans tous les cas de contrats de service à exécution successive. Même dans les cas visés par l'article 187.21, et surtout lorsque le délai accordé au consommateur est d'un an, il aura pu y avoir exécution partielle (si défectueuse qu'elle ait été) des obligations des commerçants, dont il ne pourrait y avoir remise: on devrait donc plutôt parler de résiliation. Par contre et en vertu de l'article 187.26, on vise par définition le cas où le commerçant n'a pas encore commencé à exécuter son obligation principale, de sorte que c'est plutôt ici qu'on devrait parler de résolution⁴³.

On peut d'autre part s'interroger sur la cohabitation de ces deux recours: sont-ils tous deux nécessaires? On veut certes sanctionner le défaut de forme, et permettre également à la consommatrice de renoncer à un contrat léonin. Mais on aurait peut-être pu s'inspirer davantage du régime des contrats visés par les articles 188 et suivants de la LPC afin de permettre à cette consommatrice de résilier le contrat en tout temps, tout simplement. On pourrait assortir cette résiliation d'une pénalité maximale équivalant au moins d'un pour cent (1%) de la valeur totale du contrat ou cent dollars (100\$)⁴⁴, compte tenu de l'ampleur des montants en jeu, et qui ne serait notamment pas exigible dans les cas visés présentement visés par l'article 187.21, ni dans les cas où le commerçant n'a pas commencé à exécuter ses obligations. Compte tenu que des fonds pourraient avoir été versés par la consommatrice depuis la conclusion du contrat, il faudrait également stipuler que la consommatrice a dans ce cas droit au remboursement de tout montant déjà payé et excédant la valeur des services qu'elle pourrait avoir reçus, déduction faite de la pénalité.

On établirait ainsi un mécanisme unique, simple et équitable. En cas de contestation judiciaire par le commerçant, le tribunal n'aurait qu'à constater que la consommatrice avait le droit de résilier en tout temps et sans motif, et à déterminer au besoin les montants que se doivent les parties⁴⁵.

Il semblerait par ailleurs utile de remplacer à l'article 187.24 la notion de contrat conclu «même avec un tiers commerçant» par celle de commerçant, partie ou non au

⁴² On sait que la résolution sanctionne une faute par l'anéantissement du contrat, qui rétroagit au moment de sa conclusion: les parties doivent donc se remettre ce qu'elles ont reçu l'une de l'autre. La résiliation, elle, ne met fin au contrat que pour l'avenir, très souvent parce que la remise en état des parties serait impossible (et on peut penser par exemple à la résiliation du bail d'un logement): Jobin, Pierre-Gabriel; Vézina, Nathalie. *Baudouin et Jobin – Les obligations*. 6^e éd. Montréal, Éditions Yvon Blais, 2005. 1755 p. P. 791.

⁴³ Nous sommes tentés de soupçonner que cette imprécision technique découle de l'emprunt du libellé de l'article 59, qui vise notamment des ventes (susceptibles de résolution), dans la rédaction de l'article 187.21, et de l'emprunt au libellé des articles 193 et 194 (qui visent des services) pour inspirer la rédaction de l'article 187.26.

⁴⁴ On notera aussi à cet égard que le libellé «sans frais ni pénalité» proposé à l'article 187.26 paraît, dans l'état actuel de la proposition, superflu: compte tenu de l'article 13 de la LPC, il ne pourrait y avoir de toute manière de pénalité. Nous inclinons à croire que ce membre de phrase fait écho aux articles 194 et 194 LPC, mais nous nous trouvons pour l'instant ici dans un régime différent.

⁴⁵ Le fardeau de la preuve de la valeur des services obtenus par la consommatrice devrait évidemment incomber au commerçant, et elle pourra être combattue par le consommateur le cas échéant.

contrat, qui offre ou fournit au consommateur des services qu'elle obtient en raison ou en vertu du contrat principal, pour les motifs énoncés *supra*.

2.2.5 quelques lacunes

Compte tenu des faits décrits par la jurisprudence ou d'autres situations qu'on a pu observer, il nous paraît qu'on pourrait par ailleurs renforcer la protection des consommateurs en ajoutant quelques éléments au régime proposé à l'égard de l'encadrement des droits d'hébergement en temps partagé.

D'abord, et la jurisprudence en témoigne abondamment, de nombreux commerçants s'adonnent à des pratiques trompeuses afin d'attirer des consommateurs dans des activités d'«information» qui sont en fait des sessions de vente sous pression. Bien sûr, on pourrait évoquer dans ces cas l'article 219 et l'alinéa 230 b) de la LPC, notamment. Dans un souci de clarification législative et dans l'esprit de la réforme souhaitée dans l'affaire *Boileau*, précitée, on pourrait toutefois ajouter aux motifs d'interdiction de l'établissement d'une pénalité en cas de résiliation du contrat⁴⁶ le fait que la consommatrice a été attirée vers le lieu de conclusion du contrat par des manœuvres dolosives.

En second lieu, la jurisprudence évoque aussi régulièrement des sessions d'«information» très longues, et où on insiste parfois lourdement pour tenter d'interdire aux participants de quitter. On pourrait à cet égard s'inspirer des articles 4 et 5 du *Décret concernant l'adoption de règles de conduite en matière d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture par commerce itinérant*⁴⁷ afin d'établir qu'une rencontre doit avoir une durée raisonnable (qu'on pourrait plafonner à quatre-vingt-dix minutes, par exemple) et que le commerçant ou son représentant ne doit en aucune manière faire obstacle à la volonté d'un consommateur de quitter une activité de commercialisation ou d'y mettre fin.

Tertio, des services d'hébergement en temps partagé sont à l'occasion offerts à des consommateurs québécois alors qu'ils séjournent à l'étranger. Les contrats que concluent alors ces consommateurs ne sont évidemment pas assujettis à la législation québécoise. Toutefois et dans la mesure où ces offres sont – ou ont été – à l'occasion effectuées dans des établissements avec lesquels des voyagistes québécois maintiennent des relations d'affaires, on pourrait à tout le moins inviter le Comité consultatif sur les agents de voyages à sensibiliser les agents de voyages québécois afin qu'à leur tour, ces derniers invitent leurs partenaires étrangers à ne pas tolérer de telles pratiques dans leurs établissements, ni bien sûr à y participer eux-mêmes.

Par conséquent, nous recommandons:

2.1 que soient clarifiées les règles qui détermineront le régime applicable lorsqu'un contrat visant des droits d'hébergement en temps partagé est sollicité ou conclu ailleurs qu'à l'adresse du commerçant ou en ligne, notamment;

⁴⁶ Ou aux motifs de résolution ou de résiliation, selon la formule que retiendra le législateur.

⁴⁷ RLRQ, c. P-40.1, r. 1.

- 2.2. que le projet soit modifié afin de préciser que le commerçant concluant directement avec un consommateur un contrat visant des droits d'hébergement en temps partagé est assujetti à des obligations relatives à l'obtention d'un permis et au dépôt d'un cautionnement;
- 2.3 que le projet soit modifié en s'inspirant des règles applicables aux agents de voyages afin que le commerçant concluant directement avec un consommateur un contrat visant des droits d'hébergement en temps partagé soit notamment assujetti à l'obligation de conserver au besoin des fonds en fiducie lorsqu'ils sont destinés à être versés à un tiers, à un régime d'inspection, à des règles particulières en matière de publicité (y compris l'indication de son numéro de permis) et à des règles en matière d'exploitation (dont l'obligation de transmettre en temps utile les documents de voyage pertinents);
- 2.4 que le projet soit modifié de manière à clarifier que le régime s'applique intégralement tant au commerçant signataire du contrat qu'à tout autre commerçant qui offre ou fournit des services en raison ou en vertu du contrat;
- 2.5 que le projet soit modifié de manière à préciser que tout commerçant qui conclut avec un consommateur un contrat visant des droits d'hébergement en temps partagé assume personnellement la responsabilité de toute obligation impartie en raison ou en vertu de ce contrat à d'autres fournisseurs;
- 2.6 que le projet soit modifié de manière à préciser que tout fournisseur d'un service obtenu en raison ou en vertu d'un contrat visant des droits d'hébergement en temps partagé est réputé être un commerçant aux fins de l'application de la *Loi sur la protection du consommateur* et est assujetti à toutes ses dispositions, même s'il n'est pas manifestement partie à un contrat conclu avec le consommateur concerné;
- 2.7 que le projet soit modifié de manière à obliger le commerçant situé au Québec, qui conclut avec un consommateur un contrat visant des droits d'hébergement en temps partagé en raison ou en vertu duquel un fournisseur situé hors du Québec pourrait rendre des services à ce consommateur, à exiger contractuellement de ce fournisseur qu'il se conforme au droit québécois dans le cadre de ses relations avec des consommateurs résidant au Québec;
- 2.8 que soit réévaluée la nécessité de maintenir, intégralement et dans sa forme actuelle, la liste des types de renseignements dont la divulgation serait requise dans un contrat en vertu de l'article 187.14;
- 2.9 que le projet soit modifié afin d'imposer également au commerçant l'obligation d'informer verbalement le consommateur, de manière véridique, claire et simple, de la teneur des éléments essentiels du contrat avant sa signature;

- 2.10** que soit établie, dans le projet ou par voie réglementaire, l'obligation d'ajouter au début du contrat un encadré informatif synthétisant les éléments essentiels qu'il comporte et de rédiger le contrat en langage compréhensible pour le consommateur;
- 2.11** que le projet soit modifié afin d'établir la durée maximale d'un contrat visant des droits d'hébergement en temps partagé, qui pourrait être fixée à cinq (5) ans, règle qui s'appliquerait également en cas de renouvellement, qui ne pourrait être tacite;
- 2.12** que le projet soit modifié afin de préciser explicitement que le contrat doit comporter une durée déterminée;
- 2.13** que soit réévaluée la nécessité de maintenir l'article 187.18, compte tenu des articles 261 et 262 de la *Loi sur la protection du consommateur*;
- 2.14** que le projet soit modifié afin de clarifier, d'harmoniser et de simplifier les dispositions relatives aux droits de résolution ou de résiliation accordés au consommateur et, en particulier, les articles 187.21 et 187.26;
- 2.15** que le projet soit modifié afin d'encadrer plus clairement et plus rigoureusement les pratiques des commerçants visant à attirer des consommateurs vers des rencontres visant l'offre de droits d'hébergement en temps partagé;
- 2.16** que soient encadrées plus clairement et plus rigoureusement, dans le projet ou par voie réglementaire, les pratiques commerciales relatives au déroulement de rencontres visant l'offre de droits d'hébergement en temps partagé et
- 2.17** que le Comité consultatif des agents de voyages soit invité à examiner le rôle que peuvent jouer les agents de voyages québécois afin de dissuader leurs partenaires à l'étranger de tolérer dans leurs établissements des pratiques visant à offrir aux touristes québécois des droits d'hébergement en temps partagé ou de participer à de telles pratiques.

2.3 Le temps, l'argent et l'école

Tu ne lui donneras pas ton argent
pour toucher un intérêt

Lévitique 25, 37

[...] Prêtez sans rien espérer en
retour

Luc 6, 35

Mais Dieu a permis la vente et il a
interdit l'usure

Coran II; 275

Le temps, c'est de l'argent
Benjamin Franklin

En 2013, trente-six pour cent (36%) des étudiants québécois de niveau collégial et cinquante-neuf pour cent (59%) des étudiants universitaires déclaraient être endettés⁴⁸. Les étudiants universitaires canadiens finissants détiendraient en moyenne près de quatre (3,7) cartes de crédit et si le solde moyen en était apparemment de 752\$, ce montant grimperait à 2 224\$ lorsqu'ils ont un solde impayé, ce qui serait le cas des deux tiers d'entre eux⁴⁹. La dette d'étude moyenne de ces étudiants universitaires, pour ceux qui étaient effectivement endettés, frôlait la somme de vingt-sept mille dollars (26 819\$)⁵⁰. Beaucoup d'étudiants universitaires doivent par ailleurs assumer eux-mêmes des obligations relatives au logement ou à la vie parentale, notamment.

On manque de données systématiques, précises et récentes en matière d'endettement étudiant au Québec⁵¹. Ces quelques éléments viennent toutefois confirmer ce que constatent les associations de consommateurs: des étudiants sont lourdement endettés et on met trop facilement à leur disposition des mécanismes de crédit qui peuvent rapidement les entraîner, trop tôt dans leur parcours, vers des situations financières désastreuses⁵².

Nous accueillons donc *a priori* avec le plus grand intérêt l'ajout de l'article 245.3 à la *Loi sur la protection du consommateur*, qui vise l'encadrement de la sollicitation de certaines formes de crédit en milieu éducatif. Il nous paraît toutefois que la louable intention qui le sous-tend n'est pas adéquatement soutenue par son libellé, de sorte que cette proposition requiert un certain nombre de modifications.

D'abord, le champ d'application proposé paraît évidemment trop restreint. Nous nous réjouissons certes de constater qu'il inclurait les établissements d'enseignement du secteur privé, ce qui est une excellente nouvelle. Il devrait toutefois inclure également les établissements visés aux alinéas c) et d) de l'article 188 de la LPC, soit les universités et

⁴⁸ Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science; ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. *Enquête sur les conditions de vie des étudiantes et des étudiants de la formation professionnelle au secondaire, du collégial et de l'université 2013*. Québec, ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science, 2013. 320 p. Tableau 6.1.2, p. 83. Consulté au http://www.afe.gouv.qc.ca/fileadmin/AFE/documents/Publications/AFE/PUBL_enquete_conditions_vie_2013.pdf.

⁴⁹ Prairie Research Associates/Consortium canadien de recherche sur les étudiants universitaires. *Enquête de 2015 auprès des étudiants de dernière année – Rapport général*. Consortium canadien de recherche sur les étudiants universitaires, juillet 2015. 44 p. et appendice. P. 35. Consulté au http://www.cusc-ccreu.ca/CUSC_2015_Graduating_Master_Report_French.pdf. Les institutions ayant participé à l'étude incluent trois universités québécoises (p. 5).

⁵⁰ *Ibid.*, p. 36.

⁵¹ Pour des données relatives au début de la décennie, on verra avec intérêt Roussin, Sophie. *La perception du crédit par les jeunes: chronique d'un surendettement annoncé?* Montréal, Union des consommateurs, 2012. 63 p. Pp. 8-19 notamment. Consulté au <http://uniondesconsommateurs.ca/docu/budget/20-perception-credit-jeune.pdf>.

⁵² On verra par exemple Champagne, Vincent. *Une carte de crédit remplie par 207 paires de souliers*. Radio-Canada, 18 avril 2018. Consulté au <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1095952/naila-rabel-projet-de-loi-178-lise-theriault>.

les écoles qui leur sont affiliées. On ne voit en effet pas pourquoi la personne qui a terminé sa scolarité collégiale en mai et qui commence sa scolarité universitaire en août serait soudainement devenue invulnérable aux assauts de la publicité relative au crédit. Plus généralement, un établissement universitaire n'est pas une colonne Morris: compte tenu de sa nature, ce n'est tout simplement pas un endroit où il est approprié de faire de la publicité. Cette menue restriction à la liberté d'expression commerciale nous paraît par ailleurs éminemment justifiable.

Ensuite, on interdit au commerçant⁵³ de solliciter lui-même ou par le biais d'un représentant. Cette notion de «représentant» nous paraît toutefois imprécise et la règle, ainsi libellée, paraît viser des personnes davantage qu'une activité. On pourrait contourner la difficulté en prohibant tout simplement toute offre dans les établissements visés, quelle qu'en soit la forme.

Tertio, on interdit la «sollicitation». Les tribunaux ont pourtant établi que, pour qu'il y ait «sollicitation» au sens des dispositions de la LPC, il doit y avoir «demande pressante» ou «forte insistance»⁵⁴. Pour conclure à sollicitation, il faut pratiquement pouvoir établir un comportement qui se rapproche du harcèlement. C'est dire que le comportement interdit ici est beaucoup trop restrictif; bref, on n'interdit sans doute rien que se produise effectivement. En plus, il doit y avoir sollicitation «en personne». On vise en somme des situations où la personne représentant le commerçant se trouve physiquement en présence d'un consommateur et non seulement propose un produit, mais le presse de conclure un contrat, le talonne, le suit – ou tente de le dissuader de quitter un local fermé, par exemple. De telles situations sont exceptionnelles, et ce n'est pas cela qu'il s'agit d'interdire: c'est la publicité, sous toutes ses formes. On remarquera aussi ce paradoxe qu'on interdit la sollicitation, mais pas la conclusion de contrats⁵⁵.

D'autre part, on prohibe la sollicitation en personne, mais pas la publicité qui serait effectuée sur le site web d'une institution, d'une association étudiante ou d'un journal étudiant, par exemple, ni celle qui serait faite dans la version papier d'un tel journal ou par courriel.

On aménage également une immense exception, en permettant la sollicitation dans les locaux de tout commerçant qui se trouveraient à l'intérieur d'un établissement d'enseignement. On devrait limiter cette exception aux seuls cas où une institution financière⁵⁶ exploiterait son entreprise à l'intérieur de l'établissement d'enseignement.

Enfin, le régime ne s'appliquerait qu'aux cartes de crédit. On sait pourtant qu'il en existe de nombreux substituts, dont les marges de crédit, et qui peuvent contribuer tout autant au surendettement étudiant. La prohibition devrait donc viser toutes les formes de crédit, étant entendu qu'elle ne s'appliquerait toutefois pas au crédit visé par la *Loi sur l'aide financière aux études*⁵⁷.

⁵³ On notera incidemment que les dispositions avoisinantes dans la LPC ne visent pas seulement le commerçant, mais toute personne, en indiquant que *nul ne peut...*

⁵⁴ On verra notamment *Denis c. Rénovations Jacques Normandin inc.*, [1988] R.J.Q. 2912, 2916.

⁵⁵ Et le parallèle avec l'article 55 LPC est ici inévitable.

⁵⁶ Et on pourrait renvoyer à cet égard au second alinéa de l'article 103.2 LPC.

⁵⁷ L.R.Q., c. A-13.3. On sait en effet que la LPC ne s'applique pas aux contrats approuvés au sens de cette Loi, en vertu de l'article 3 du *Règlement d'application*.

Compte tenu de ces éléments, on pourrait par exemple reformuler l'article 245.3 de la manière suivante:

245.3 Nul ne peut, directement ou indirectement, faire de la publicité ou de la sollicitation relative à l'obtention de crédit, ni conclure un contrat de crédit,

- a) dans un établissement d'enseignement visé à l'un ou l'autre des paragraphes *a* à *g.1* de l'article 188;
- b) par l'entremise d'un moyen technologique exploité par un tel établissement d'enseignement ou par une association, une société ou une personne morale dont une adresse correspond à celle de l'établissement ou s'y trouve;
- c) par l'entremise d'une publication en format tangible éditée ou distribuée par un tel établissement d'enseignement ou par une association, une société ou une personne morale dont une adresse correspond à celle de l'établissement ou s'y trouve.

Le premier alinéa ne s'applique pas lorsque la publicité, la sollicitation ou la conclusion du contrat est effectuée à l'intérieur de l'établissement d'un commerçant visé par le second alinéa de l'article 103.2 qui est situé dans un établissement d'enseignement ou en émane.

On atteindrait ainsi beaucoup plus certainement l'objectif de prévention qui sous-tend ce projet de modification législative.

Par conséquent, nous recommandons:

3.1 que le projet soit amendé afin d'étendre le champ d'application de l'article 245.3 aux plans des parties et des types d'activité qui y seraient visés.

3.0 L'effet du temps

Qu'ont gagné nos législateurs à choisir cent mille especes et faicts particuliers, et y attacher cent mille loix?

Montaigne, *Essais*, livre III, c. 13

On avait l'impression de vivre seul au milieu de ruines parfaitement entretenues.

Murakami Haruki, *La ballade de l'impossible*

Il est à redouter que le passage à un nouveau genre musical ne mette tout en danger. Jamais, en effet, on ne porte atteinte aux formes de la musique sans ébranler les plus grandes lois des cités.

Platon, *La république*
IV, 424 c

L'an de grâce 1978. Ni web, ni téléphonie mobile, ni ordinateur portable, ni carte de débit. Murakami Haruki écrit son premier roman. C'est la naissance de *Garfield* et du premier bébé-épreuve. L'époque de *Grease* et de *Saturday Night Fever*: la musique changeait...

La *Loi sur la protection du consommateur* a été sanctionnée le 22 décembre 1978. Elle a donc bientôt quarante ans et a, depuis, été amendée plus de soixante fois. Bien sûr, beaucoup de ces modifications n'étaient que de concordance, ou purement techniques. Mais on l'a aussi rapiécée substantiellement à de nombreuses reprises.

Elle constitue par conséquent maintenant une courtepoinTE déconcertante. Après les dispositions générales (qui distinguent quand même contrats mobiliers et immobiliers, et qui fixent par ailleurs des règles spécifiques de forme applicables à certains des types de contrats régis par la Loi, mais pas à tous), on y trouverait, une fois entrées en vigueur les lois connues sous les numéros de projets 134 et 178, des règles particulières concernant:

- 1- le régime des garanties conventionnelles,
- 2- le contrat conclu à distance;
- 3- le commerce itinérant;
- 4- le crédit, y compris
 - le prêt d'argent,
 - le crédit variable,
 - le contrat assorti d'un crédit,
 - le crédit à coût élevé et
 - le louage à long terme;
- 5- la vente de véhicules d'occasion;
- 6- la réparation de véhicules automobiles;
- 7- la réparation d'appareils domestiques;
- 8- les cartes prépayées;
- 9- les régimes de fidélisation;
- 10- le contrat relatif aux droits d'habitation en temps partagé;
- 11- certains contrats de service à exécution successive (et les contrats accessoires);
- 12- les studios de santé (et les contrats accessoires);

- 13- les services fournis à distance;
- 14- les services de règlement de dettes;
- 15- les garanties supplémentaires et
- 16- la vente de billets de spectacle.

Soit une vingtaine de catégories ou sous-catégories de contrats. Et on craint à ce stade d'en avoir oublié une ou deux... (dont les recycleurs de véhicules routiers).

Les critères en raison desquels on opère des distinctions entre ces régimes relèvent d'au moins trois ordres: la forme du contrat (parfois obligatoirement écrit, mais avec des règles particulières dans certains cas), les modalités de conclusion du contrat (commerce itinérant et contrat conclu à distance) et la nature du contrat. Mais ces catégories ne sont pas étanches. On peut conclure en ligne un contrat de crédit, comme on pourrait en principe acheter un véhicule d'occasion ou un téléphone mobile d'un commerçant itinérant. On a donc établi dans le *Règlement d'application* de la LPC des règles particulières qui permettent en principe de déterminer, lorsque plusieurs régimes particuliers pourraient s'appliquer simultanément, celui auquel les parties devront recourir⁵⁸.

Mais il faut aussi ajouter les régimes particuliers découlant de la LAPSFS (et il y en aurait désormais deux), de la *Loi sur les agents de voyages* et de la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*. N'oublions pas les dispositions du *Code civil du Québec*. Ne disons rien du secteur financier, qui constitue son propre univers. N'évoquons surtout pas les domaines relevant de la compétence fédérale.

Pour tout arranger, même les régimes institués par la LPC et qui comportent certaines similitudes établissent pourtant des règles différentes à divers égards, et parfois pour des motifs qui échappent non seulement au profane, mais même à l'analyste chevronné. Songeons par exemple aux délais de résolution (ou de résiliation) unilatérale accordés aux consommateurs dans certains cas :

- le contrat conclu à distance (articles 54.8 – 54.9 LPC): 7 jours dans certains cas (mais on établit plusieurs points de départ possibles à l'égard du délai, selon les circonstances), en tout temps avant exécution par le commerçant dans d'autres;
- le commerce itinérant (articles 58 – 59 LPC): 10 jours en général, parfois un an;
- le contrat de crédit ou assorti d'un crédit (article 73 LPC): 2 jours, mais parfois 10 après l'entrée en vigueur de la modification prévue à l'article 73;
- le contrat relatif à des droits d'hébergement en temps partagé (articles 187.21 et 187.26 LPC): à tout moment, avec des frais variables; 10 jours en général, parfois un an, ou en tout temps avant le début de l'exécution de l'obligation principale du commerçant;
- le contrat de services à exécution successive (articles 193 - 196 LPC): à tout moment, avec des frais variables;

⁵⁸ On verra par exemple les articles 6.1 à 6.4, 15, et 16 à 17, dont certains découlent d'une difficulté à laquelle on revient au paragraphe suivant.

- le cas particulier des studios de santé (art. 202 - 205 LPC): à tout moment pendant le premier dixième de la durée du contrat, avec des frais variables;
- le contrat de service fourni à distance (articles 214.6 – 214.8 LPC): à tout moment, avec des frais variables selon des formules de calcul particulières (et dont il existe quatre variantes);
- le contrat de service de règlement de dettes (article 214.17 LPC): 10 jours en général, parfois un an.

Pourquoi sept jours pour mettre fin à un contrat conclu à distance, dix pour anéantir un contrat conclu avec un commerçant itinérant, mais seulement deux pour se libérer de la plupart des contrats de crédit? Mystère.

Même la terminologie n'est pas cohérente. On évoque par exemple le «consommateur» dans la LPC, mais le «client» dans la LAPSFS.

Ce n'est pas que toutes ces règles soient mauvaises en soi: c'est que l'ouvrage est devenu un labyrinthe d'une telle complexité que le consommateur n'a aucune idée précise de ses droits – ni de ses obligations, d'ailleurs. Et plusieurs commerçants logent sans doute à la même enseigne. Il n'est qu'à rappeler les propos précités du juge Landry dans l'affaire *Boileau* pour indiquer que la magistrature elle-même se trouve parfois plongée dans une certaine perplexité. Un droit incompréhensible est méconnu, et il est n'est pas appliqué. La complication est, dans ce domaine, l'ennemie de la justice.

Non seulement les régimes particuliers pullulent-ils maintenant dans les lois dont l'administration est confiée à l'Office de la protection du consommateur, mais les concepts les plus fondamentaux prennent de l'âge.

Le consommateur «crédule et inexpérimenté» que décrit la Cour suprême dans l'arrêt *Richard c. Time inc.*, précité, donne une image assez inexacte du consommateur contemporain, effectivement vulnérable mais pour d'autres motifs que ceux que suggère cette description judiciaire. On a déjà noté les limites du mythe du consommateur adéquatement «informé». Le rôle du consommateur dans les nouveaux modèles d'affaire qui se développent dans une économie en ligne et dite «participative» évolue également bien au-delà de ce qu'on pouvait envisager il y a quarante ans. L'essor des marchés bifaces pose pour sa part toute la problématique des contrats «gratuits» et des relations avec des fournisseurs comme Facebook ou Google.

Point n'est besoin de revenir en détail à l'inadéquation du concept de «commerçant»⁵⁹, qu'on aurait dû depuis longtemps remplacer par exemple par celui d'«entreprise», comme on l'a fait partout ailleurs en droit québécois.

La Cour suprême a aussi restreint l'essentiel du champ d'application de la LPC à la relation strictement contractuelle entre un commerçant et un consommateur. Mais on fait maintenant affaire à des grappes de fournisseurs qui se partagent les tâches, et ce régime protège fort peu et fort mal les autres personnes tout aussi vulnérables, mais qui n'ont pas

⁵⁹ On verra notamment à cet égard Lafond, Pierre-Claude. *Pour une modernisation des exceptions à la notion de commerçant – Cultivateurs, artisans et professionnels de ce monde: bienvenue au 21^e siècle!* [2017] 76 R. du B. 53.

conclu un contrat lors même qu'elles subissent des dommages «collatéraux» (en cas de défectuosité d'un bien, par exemple).

D'autre part, il n'est qu'à lire la LPC pour se convaincre qu'elle a été rédigée à une époque où on consommait surtout des biens et où la vente constituait le cœur de la consommation; la consommation de services constitue maintenant (2016) plus de la moitié (56,2%) de l'activité totale de consommation des ménages au Canada, et cette proportion tend globalement à croître légèrement, année après année⁶⁰.

En somme, on ne peut plus se contenter de rafistoler d'urgence la maison chaque fois que le toit coule ou que la plomberie fuit. Le temps est venu de concevoir un nouveau régime de protection des consommateurs québécois, plus cohérent et mieux adapté aux réalités du vingt-et-unième siècle. Il faut rationaliser, simplifier, renoncer aux complications superflues.

Il ne s'agit évidemment pas d'une idée nouvelle⁶¹ et, dès 2013-2014, une consultation de l'Office de la protection du consommateur entrouvrirait déjà la porte à des modifications structurelles. Depuis cependant, on s'est borné à des réformes à la pièce, qui ne font que compliquer la structure de l'édifice.

Il ne s'agirait évidemment pas d'un projet simple, ni dénué de risque. Il y faudrait du temps et des efforts. Il nous paraît toutefois qu'il convient dès maintenant de commencer à réfléchir à la mise en place d'un mécanisme qui permettrait de procéder à terme à une réforme en profondeur dont tous bénéficieraient et, au premier chef, les consommateurs québécois.

Et puis nous écoutons maintenant Cœur de pirate, Grand Corps Malade, Drake ou Beyoncé sur notre iPod, plutôt que *Grease* en format vinyle. Platon en frémirait.

⁶⁰ Statistique Canada. *Produit intérieur brut réel en termes de dépenses*. Données 2012-2016, consultées au <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l02/cst01/econ04-fra.htm>. On notera d'autre part que la consommation des ménages équivaut désormais (2016) à plus des deux tiers (71,53%) du produit intérieur brut canadien en termes de dépenses: collectivement, nous consommons davantage que nous dépensons à des fins de production, et nous consommons surtout des services.

⁶¹ On verra entre autres Lafond, Pierre-Claude. *Plaidoyer pour un code de la consommation du Québec*. In Benoît Moore, dir., *Mélanges Jean Pineau*. Montréal, Éditions Thémis, 2003. P. 87; Bourgoignie, Thierry; Lafond, Pierre-Claude; Rouillard, Lindy. *La réforme de la Loi sur la protection du consommateur du Québec – Jalons pour un Code de la consommation du Québec*. Montréal, Université du Québec à Montréal - Groupe de recherche en droit international et comparé de la consommation, février 2010. 308 p. Consulté au http://www.gredicc.ugam.ca/IMG/pdf/rapport_final_100210.pdf; St Amant, Jacques. *Pour partir à point - Première consultation dans le cadre de la phase IV de la réforme des lois relatives à la protection du consommateur*. Shawinigan, Service de protection et d'information du consommateur, 24 janvier 2014. 59 p.

4.0 Pause

Ô temps! Suspends ton vol
Alphonse de Lamartine, *Le lac*

Il y a deux sortes de temps
Il y a le temps qui attend
Et le temps qui espère
Jacques Brel, *L'Ostendaise*

Vienne la nuit sonne l'heure
Les jours s'en vont je demeure
Apollinaire, *Le pont Mirabeau*

Les consommateurs québécois doivent quotidiennement composer avec des pratiques commerciales discutables, et parfois franchement frauduleuses. Ils se trouvent, le plus souvent, beaucoup moins outillés que les fournisseurs lorsqu'il s'agit de leur demander des comptes.

Le droit de la consommation tente de leur fournir certains instruments. Depuis quarante ans, au Québec, on a opiniâtement ajouté règles spécifiques à régimes particuliers lorsqu'il devenait manifeste qu'on devait intervenir.

Le projet de loi 178 se situe dans cette démarche historique. Il cherche à corriger des problèmes réels, et parfois catastrophiques pour des consommateurs. Au premier regard, il est de notre devoir d'appuyer cette initiative.

Mais il est aussi de notre devoir de recommander qu'on procède à quelques modifications de détail, qui permettront de mieux protéger les consommateurs.

Enfin, il est également de notre devoir de constater que notre droit de la consommation est en voie de devenir incompréhensible, même pour les praticiens que nous sommes, et qu'il sera bientôt temps de repenser l'architecture même de cet édifice normatif qui croulera sous peu sous son propre poids parce que, faute d'être compréhensible, il deviendra presque inutile.

À court terme, certaines initiatives peuvent assurément être mises en œuvre, mais elles doivent s'inscrire dans une perspective plus large et plus profonde, qui doit être renouvelée dans le cadre d'une réflexion globale et publique, à laquelle seraient associés tous les acteurs de la société civile. Les enjeux socio-économiques sont trop importants et trop complexes pour qu'on continue à régler à la pièce. Il faut dégager une vue d'ensemble, largement partagée, qui permettra d'orienter les actions.

Dans ce contexte, nous proposons par conséquent deux orientations générales en ce qui a trait au PL 178:

- A- nous soutenons l'adoption des mesures contenues dans le PL 178, sous réserve des modifications de nature technique dont nous recommandons l'adoption;**
- B- nous invitons l'Assemblée nationale et la ministre à mettre en branle dans les prochains mois un processus d'étude et de consultation qui devrait mener dans des délais raisonnables à l'adoption d'un nouveau cadre normatif de protection des consommateurs qui découlerait d'une vision globale et qui correspondrait pleinement au contexte du vingt-et-unième siècle.**

Nous formulons également, à l'égard de divers éléments du PL 178, les vingt-cinq (25) recommandations spécifiques suivantes:

- 1.1 que le projet soit amendé afin d'établir que lorsqu'un contrat régi par la LAPSFS est conclu en cas d'absence de la personne visée, le régime relatif aux arrangements préalables s'applique au contrat, quel que soit le moment du décès, à moins de preuve de mauvaise foi de la part du client;**
- 1.2 que le champ d'application de la LAPSFS soit étendu aux cimetières religieux;**
- 1.3 que le projet soit amendé afin de préciser qu'aucun contrat ne peut être conclu ou sollicité, sinon par ou pour le compte d'un détenteur d'un permis visé à l'article 3 de la LAPSFS;**
- 1.4 que soit examinée la possibilité d'harmoniser entre les régimes d'arrangements préalables et d'arrangements post-décès les règles relatives à l'établissement de contrats visant les services funéraires et les services de sépulture dans un ou plusieurs documents, dans une double optique de simplicité et de maintien ou d'amélioration du niveau de protection actuellement accordé aux consommateurs;**
- 1.5 que soient adaptées les dispositions de la LAPSFS relatives aux recours civils afin que les consommateurs concluant des contrats post-décès puissent en bénéficier, dans la mesure appropriée, et afin d'étendre le champ des situations où un consommateur peut avoir droit à des dommages punitifs, et qu'elles soient également adaptées quant à l'application de l'article 39 à tous les types de contrats;**
- 1.6 que soit mis en place dans les plus brefs délais un registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, que ce registre soit apparié à un registre des polices d'assurance-vie et que, par conséquent, l'article 81.1 LAPSFS soit adopté, tout en établissant une obligation pour le vendeur de le consulter et d'informer son client de ses constats;**
- 1.7 que l'honorable ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation invite son collègue, titulaire du ministère des Finances, à retirer du projet de loi 141 les dispositions relatives à l'assurance de frais funéraires;**
- 2.1 que soient clarifiées les règles qui détermineront le régime applicable lorsqu'un contrat visant des droits d'hébergement en temps partagé est**

sollicité ou conclu ailleurs qu'à l'adresse du commerçant ou en ligne, notamment;

- 2.2. que le projet soit modifié afin de préciser que le commerçant concluant directement avec un consommateur un contrat visant des droits d'hébergement en temps partagé est assujetti à des obligations relatives à l'obtention d'un permis et au dépôt d'un cautionnement;
- 2.3 que le projet soit modifié en s'inspirant des règles applicables aux agents de voyages afin que le commerçant concluant directement avec un consommateur un contrat visant des droits d'hébergement en temps partagé soit notamment assujetti à l'obligation de conserver au besoin des fonds en fiducie lorsqu'ils sont destinés à être versés à un tiers, à un régime d'inspection, à des règles particulières en matière de publicité (y compris l'indication de son numéro de permis) et à des règles en matière d'exploitation (dont l'obligation de transmettre en temps utile les documents de voyage pertinents);
- 2.4 que le projet soit modifié de manière à clarifier que le régime s'applique intégralement tant au commerçant signataire du contrat qu'à tout autre commerçant qui offre ou fournit des services en raison ou en vertu du contrat;
- 2.5 que le projet soit modifié de manière à préciser que tout commerçant qui conclut avec un consommateur un contrat visant des droits d'hébergement en temps partagé assume personnellement la responsabilité de toute obligation impartie en raison ou en vertu de ce contrat à d'autres fournisseurs;
- 2.6 que le projet soit modifié de manière à préciser que tout fournisseur d'un service obtenu en raison ou en vertu d'un contrat visant des droits d'hébergement en temps partagé est réputé être un commerçant aux fins de l'application de la *Loi sur la protection du consommateur* et est assujetti à toutes ses dispositions, même s'il n'est pas manifestement partie à un contrat conclu avec le consommateur concerné;
- 2.7 que le projet soit modifié de manière à obliger le commerçant situé au Québec, qui conclut avec un consommateur un contrat visant des droits d'hébergement en temps partagé en raison ou en vertu duquel un fournisseur situé hors du Québec pourrait rendre des services à ce consommateur, à exiger contractuellement de ce fournisseur qu'il se conforme au droit québécois dans le cadre de ses relations avec des consommateurs résidant au Québec;
- 2.8 que soit réévaluée la nécessité de maintenir, intégralement et dans sa forme actuelle, la liste des types de renseignements dont la divulgation serait requise dans un contrat en vertu de l'article 187.14;
- 2.9 que le projet soit modifié afin d'imposer également au commerçant l'obligation d'informer verbalement le consommateur, de manière

véridique, claire et simple, de la teneur des éléments essentiels du contrat avant sa signature;

- 2.10 que soit établie, dans le projet ou par voie réglementaire, l'obligation d'ajouter au début du contrat un encadré informatif synthétisant les éléments essentiels qu'il comporte et de rédiger le contrat en langage compréhensible pour le consommateur;**
- 2.11 que le projet soit modifié afin d'établir la durée maximale d'un contrat visant des droits d'hébergement en temps partagé, qui pourrait être fixée à cinq (5) ans, règle qui s'appliquerait également en cas de renouvellement, qui ne pourrait être tacite;**
- 2.12 que le projet soit modifié afin de préciser explicitement que le contrat doit comporter une durée déterminée;**
- 2.13 que soit réévaluée la nécessité de maintenir l'article 187.18, compte tenu des articles 261 et 262 de la *Loi sur la protection du consommateur*;**
- 2.14 que le projet soit modifié afin de clarifier, d'harmoniser et de simplifier les dispositions relatives aux droits de résolution ou de résiliation accordés au consommateur et, en particulier, les articles 187.21 et 187.26;**
- 2.15 que le projet soit modifié afin d'encadrer plus clairement et plus rigoureusement les pratiques des commerçants visant à attirer des consommateurs vers des rencontres visant l'offre de droits d'hébergement en temps partagé;**
- 2.16 que soient encadrées plus clairement et plus rigoureusement, dans le projet ou par voie réglementaire, les pratiques commerciales relatives au déroulement de rencontres visant l'offre de droits d'hébergement en temps partagé et**
- 2.17 que le Comité consultatif des agents de voyages soit invité à examiner le rôle que peuvent jouer les agents de voyages québécois afin de dissuader leurs partenaires à l'étranger de tolérer dans leurs établissements des pratiques visant à offrir aux touristes québécois des droits d'hébergement en temps partagé ou de participer à de telles pratiques;**
- 3.1 que le projet soit amendé afin d'étendre le champ d'application de l'article 245.3 aux plans des parties et des types d'activité qui y seraient visés.**

Pourra-t-on ainsi mieux protéger les consommateurs québécois? Nous faisons ici une pause, pour mieux y revenir. Nous verrons...