

Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances: où en êtes-vous avec votre site Web?

Le 9 novembre dernier, le ministre de la Justice, M. Yvon Marcoux, présentait le projet de loi numéro 48 intitulé *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances* (ci-après, le « **projet de loi** »).

Le projet de loi est fondé sur le Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par Internet convenues par les provinces à la suite de l'Accord sur le commerce intérieur.

Le projet de loi propose des modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après, la « *Loi* »¹) dans les quatre domaines suivants :

- les contrats à distance, dont les règles trouveraient désormais application principalement dans le domaine de la vente au détail sur Internet, notamment les questions de rétrofacturation des transactions effectuées sur Internet;
- la suppression des clauses d'arbitrage obligatoire dans les contrats de consommation;
- la prescription applicable en matière de poursuites civiles basées sur un contrat de consommation;
- la catégorisation de certains appareils domestiques dont la réparation sera assujettie aux prescriptions de la *Loi*.

Par Luc Thibaudeau



Le présent bulletin vise à faire le point sur les dispositions du projet de loi concernant les contrats de consommation conclus sur Internet, lesquels sont inclus dans la catégorie des contrats à distance. Ces dispositions trouveront application dès qu'un achat sera effectué sur le Web par un consommateur situé au Québec, nonobstant le territoire dans lequel le site Web est opéré ou hébergé.

La notion de contrat à distance

Le nouvel article 54.1 proposé par le projet de loi prévoit qu'un contrat à distance est un « contrat conclu alors que le commerçant et le consommateur ne sont pas en présence l'un de l'autre et qui est précédé d'une offre du commerçant de conclure un tel contrat ». Cette notion existait déjà dans la *Loi*.

Les renseignements obligatoires

La première catégorie de modifications proposées concerne les renseignements obligatoires qui doivent être divulgués au consommateur avant la conclusion du contrat. Ces renseignements sont les suivants :

- le nom du commerçant, ainsi que tout autre nom utilisé par le commerçant dans l'exploitation de son entreprise;
- l'adresse du commerçant;
- le numéro de téléphone du commerçant ainsi que, le cas échéant, son numéro de télécopieur et son adresse technologique;
- la description détaillée de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, y compris ses caractéristiques et ses spécifications techniques;
- l'état détaillé du prix de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, des frais connexes qu'il exige, de même que du coût de tout droit exigible en vertu d'une loi;
- la description de tous les frais supplémentaires qui pourraient être exigibles par un tiers et dont le montant ne peut être raisonnablement calculé, notamment les frais de douane et les frais de courtage;

¹ L.R.Q. , c. P-40.1.



- le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat et, le cas échéant, le montant des versements périodiques et les modalités de paiement;
- la devise dans laquelle les montants exigibles sont payables;
- la date ou les délais d'exécution de l'obligation du commerçant;
- le cas échéant, le mode de livraison, le nom du transporteur et le lieu de livraison;
- le cas échéant, les conditions d'annulation, de résiliation, de retour, d'échange ou de remboursement;
- toutes les autres restrictions ou conditions applicables au contrat.

Mis à part certaines difficultés opérationnelles qu'éprouveront les commerçants faisant affaire sur le Web, l'énumération ci-dessus ne surprend pas de prime abord.

Toutefois, une analyse plus approfondie du projet de loi soulève de nombreuses interrogations. En effet, celui-ci exige que non seulement ces renseignements soient divulgués avant la conclusion du contrat mais qu'ils soient également présentés « de manière évidente et intelligible » et portés « expressément à la connaissance du consommateur ».

Autre exigence nouvelle, le commerçant qui offre des produits, articles ou services sur son site Web devra, préalablement à la conclusion de tout contrat, « donner expressément au consommateur la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition et d'en corriger les erreurs ».

Ces exigences sont rigoureuses et les commerçants faisant affaire sur le Web et s'adressant à une clientèle de consommateurs située au Québec devront s'assurer de les respecter lors de l'entrée en vigueur du projet de loi. En effet, la double (ou triple) exigence de (1) divulguer, (2) de manière évidente et intelligible, et (3) de porter expressément à la connaissance du consommateur ces mentions obligatoires est non seulement redondante,

mais risque également de contraindre plusieurs commerçants faisant affaire sur le Web à revoir la conception, le mode d'opération et l'infrastructure de leur site. Il convient également de s'interroger à l'égard des questions suivantes : quels seront les critères utilisés? Comment un commerçant pourra-t-il réussir à démontrer que des renseignements ont non seulement été divulgués au moment voulu au consommateur, mais qu'ils ont également été présentés « de manière évidente et intelligible », portés « expressément à la connaissance du consommateur », et que ce dernier a eu « la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition et d'en corriger les erreurs »?

Les autres formalités du contrat conclu sur Internet

Le contrat devra mentionner sa date de conclusion ainsi que le nom et l'adresse du consommateur. Par contre, il semble que dans le cas d'un contrat conclu par Internet, l'obligation de mentionner le nom et l'adresse du consommateur pourrait dépendre de ce dernier. Le magasinage « anonyme » est maintenant terminé!

De plus, le projet de loi indique que lorsqu'il s'agira d'un contrat précédé par une offre écrite, le commerçant devra « présenter ces renseignements de façon à ce que le consommateur puisse les conserver et les imprimer sur support papier ». Le commerçant hérite donc de l'obligation de conserver toute preuve visant à démontrer que le consommateur a requis l'impression desdits renseignements. Il s'agira pour le commerçant d'un des éléments de preuve de la conclusion du contrat et du respect des dispositions du projet de loi.

Le projet de loi prévoit en effet que le commerçant devra transmettre au consommateur un exemplaire du contrat dans les quinze jours suivant sa conclusion, de façon à garantir que le consommateur puisse le conserver et l'imprimer sur support papier. Le commerçant faisant affaire sur le Web devra s'assurer que le consommateur ayant conclu un contrat pour l'achat de produits ou de services puisse facilement imprimer une copie papier du contrat,

lequel, selon nous, devra contenir tous les renseignements obligatoires mentionnés ci-dessus ainsi qu'une preuve documentaire claire émanant du consommateur spécifiant que ceux-ci lui ont été divulgués de façon appropriée et au bon moment, soit avant la conclusion du contrat. De plus, le cas échéant, le commerçant se verra obligé de revoir le mode de fonctionnement et d'opération technique de son site Web de façon à pouvoir y inclure un moyen de conserver toute preuve visant à démontrer que le consommateur a eu l'occasion de demander l'impression d'un exemplaire de l'offre et/ou du contrat et qu'il a pris connaissance de tous les renseignements obligatoires.

Si le commerçant n'est pas en mesure d'offrir un tel service au moyen de son site Web, une copie papier du contrat et/ou de l'offre devra alors être transmise au consommateur par la poste. Il importe de se demander s'il convient alors d'utiliser le courrier recommandé, lorsque l'on voudra s'assurer de la conservation d'une preuve de livraison d'une copie du contrat.

La résolution du contrat

Dans la mesure où l'une ou plusieurs de ces prescriptions n'est pas respectée par le commerçant, le consommateur pourra résoudre le contrat dans les sept jours suivant la réception de son exemplaire du contrat. Si le consommateur n'a pu imprimer le contrat et qu'aucune copie papier ne lui a été transmise dans le délai de quinze jours, le délai de résolution sera alors porté à trente jours.

Le projet de loi prescrit d'autres situations susceptibles d'entraîner la résolution d'un contrat conclu sur Internet. Voyons quelles sont ces situations.

En premier lieu, il pourra y avoir résolution à la demande du consommateur si le commerçant n'exécute pas son obligation principale dans les trente jours suivant la date indiquée au contrat ou la date ultérieure convenue par écrit avec le consommateur ou, si aucune date n'est indiquée au contrat, dans les trente jours de sa conclusion. Aux termes du projet de loi, « un commerçant est présumé avoir exécuté son obligation

principale lorsqu'il a tenté de l'exécuter à la date indiquée au contrat, à la date ultérieure convenue par écrit avec le consommateur ou, encore, à la date figurant dans un avis transmis au consommateur dans un délai raisonnable et qu'il a été empêché de le faire en raison des agissements ou de la négligence du consommateur ». Non seulement cette disposition est pour le moins nébuleuse, mais il semble qu'il aurait été approprié, dans le cas de vente de produits ou d'articles, de spécifier que le commerçant sera présumé avoir exécuté son obligation lorsqu'il aura expédié au consommateur les produits ou articles commandés par celui-ci.

En second lieu, dans le cas d'un contrat relatif à des services de transport, d'hébergement ou de restauration ou à des billets pour assister à un événement, le consommateur pourra résoudre le contrat si le commerçant ne fournit pas, à la date indiquée au contrat ou à la date ultérieure convenue par écrit avec le consommateur, les documents nécessaires pour que ce dernier reçoive les services ou assiste à l'événement prévu au contrat.

La résolution du contrat s'effectuera par le simple envoi d'un avis de résolution au commerçant. Aucun modèle d'un tel avis de résolution n'est suggéré par le projet de loi et aucun mode d'envoi particulier n'est prescrit.

La résolution du contrat prendra effet de plein droit à compter de la date de l'avis de résolution. Aucun mode de contestation, par le commerçant, de l'avis de résolution n'est prévu au projet de loi, ce qui pourrait entraîner certains abus de la part des consommateurs.

La résolution du contrat conclu par Internet entraînera également la résolution de tout contrat accessoire et de toute garantie ou tout cautionnement consentis en considération du montant exigible en vertu du contrat, incluant tout contrat de crédit. Alors, doit-on présumer que l'utilisation de la carte de crédit du consommateur lors de la conclusion du contrat constituerait un contrat de crédit conclu à l'occasion du contrat principal? Quelle que soit la réponse à cette question, il est important de préciser que le projet de loi inclut également des dispositions relatives à la rétrofacturation de tout montant débité au compte de la carte de crédit utilisée par le consommateur lors de la conclusion du contrat.

La rétrofacturation

En effet, si dans les quinze jours suivant la résolution du contrat (comprendre la date de la transmission de l'avis de résolution) le commerçant n'a pas remboursé le consommateur, ce dernier pourra adresser une demande de rétrofacturation auprès de son émetteur de carte de crédit. Cette demande devra être effectuée par écrit. Le projet de loi ne prévoit pas de modèle pour cette demande de rétrofacturation, mais prévoit qu'elle devra contenir : a) le nom du titulaire de la carte de crédit; b) le numéro de la carte ainsi que sa date d'expiration; c) le nom du commerçant; d) la date de conclusion du contrat; e) le montant débité au compte de la carte de crédit; f) la description détaillée des biens ou services faisant l'objet du contrat; g) le motif de la résolution du contrat; et h) la date de résolution du contrat et le mode de transmission de l'avis de résolution. Le fardeau du consommateur est pour le moins peu élevé.

Le projet de loi prévoit également certaines obligations pour l'émetteur de la carte de crédit. Ainsi, l'émetteur d'une carte de crédit qui recevra une demande de rétrofacturation devra a) en accuser réception dans les trente jours et b) effectuer la rétrofacturation du montant débité et procéder à l'annulation de tous les frais portés au compte de cette carte en relation avec le contrat ainsi que tout contrat accessoire, soit dans les quatre-vingt-dix jours suivant la réception de la demande de rétrofacturation, ou soit dans un délai représentant deux périodes d'états de compte transmis par l'émetteur de la carte de crédit (approximativement 35 jours chacune), selon l'échéance du plus court terme.

Il sera intéressant de voir quelles seront les réactions des émetteurs de cartes de crédit face à ces propositions. En effet, la rétrofacturation des transactions a déjà fait l'objet d'une autorégulation de la part des associations de cartes de crédit. Au surplus, la constitutionnalité de ces dispositions du projet de loi pourrait être mise en doute

puisque la plupart des émetteurs de cartes de crédit sont des banques et que le contrôle de leurs activités est de la compétence exclusive du Parlement fédéral.

De plus, considérant les frais, imputés aux commerçants, qui sont associés aux demandes de rétrofacturation, il aurait été préférable que le projet de loi mette de l'avant des dispositions plus rigides et plus précises relativement aux politiques de remboursement des commerçants faisant affaire sur le Web, de façon à éviter l'augmentation des demandes de rétrofacturation.

Finalement, le projet de loi prévoit que l'Office de protection du consommateur pourra édicter des règlements visant à déterminer des cas additionnels de résolution des contrats conclus sur Internet. L'Office de protection du consommateur pourra également réglementer sur d'autres situations où le consommateur pourra demander la rétrofacturation des sommes portées au débit de son compte à la suite de la résolution d'un contrat conclu sur Internet, ainsi que sur les renseignements obligatoires qui devront accompagner les demandes de rétrofacturation. Il s'agit donc d'un dossier à suivre.

Conclusion

Il sera donc souhaitable que les commerçants faisant affaire sur le Web entreprennent dès maintenant la révision de leur site et de leur mode d'opération ainsi qu'une vérification diligente visant à assurer le respect de ces nouvelles dispositions qui pourraient entrer en vigueur dans un avenir très rapproché.

Pour toute information supplémentaire à ce sujet, vous pouvez communiquer avec M^e Luc Thibaudeau au 514 877-3044 ou avec tout autre membre de notre équipe de droit commercial ou de droit du commerce électronique.

**Vous pouvez communiquer avec les membres des groupes suivants
pour toute question relative à ce bulletin.**

Litige commercial

Bureau de Montréal

Julie Cousineau
Marie-Hélène Fandrich
Nicolas Gagnon
Julie Grondin
Richard Hinse
Pamela McGovern
J. Vincent O'Donnell, c.r.
Martin Pichette
Élise Poisson
Ian Rose
Jean-Yves Simard
Marc Talbot
Luc Thibaudeau
Vincent Thibeault
Bruno Verdon
Emil Vidrascu

Bureau de Québec

Pierre Beaudoin
Michel C. Bernier
Martin J. Edwards
Dominic Gélinau
Sophie Gingras
Claude Larose
Louis Rochette

Droit du commerce électronique

Bureau de Montréal

Julie Cousineau
Pierre Denis
David Eramian
Benjamin Gross
Luc Thibaudeau
Emil Vidrascu

Montréal

Bureau 4000
1, Place Ville Marie
Montréal (Québec)
H3B 4M4

Téléphone :
514 871-1522
Télécopieur :
514 871-8977

Québec

Bureau 500
925, Grande Allée Ouest
Québec (Québec)
G1S 1C1

Téléphone :
418 688-5000
Télécopieur :
418 688-3458

Laval

Bureau 500
3080, boul. Le Carrefour
Laval (Québec)
H7T 2R5

Téléphone :
450 978-8100
Télécopieur :
450 978-8111

Ottawa

Bureau 1810
360, rue Albert
Ottawa (Ontario)
K1R 7X7

Téléphone :
613 594-4936
Télécopieur :
613 594-8783

Abonnement

Vous pouvez vous abonner,
vous désabonner ou modifier
votre profil en visitant
notre site Internet
[www.laverydebilly.com/htmlfr/
Publications.asp](http://www.laverydebilly.com/htmlfr/Publications.asp) ou en
communiquant avec Carole
Genest au 514 877-3071.

© Tous droits réservés
2006, Lavery, de Billy,
S.E.N.C.R.L. - avocats. Ce
bulletin destiné à notre
clientèle fournit des
commentaires généraux sur
les développements
récents du droit. Les textes
ne constituent pas un avis
juridique. Les lecteurs ne
devraient pas agir sur la
seule foi des informations
qui y sont contenues.