

Le cybercommerce monte en flèche : le législateur québécois édicte les règles du jeu

AVRIL 2007



Les affaires conclues dans le cyberspace seront bientôt affaire de droit. À compter du 15 décembre 2007, toute vente conclue sur le Web avec un consommateur du Québec, peu importe le territoire où le site est opéré ou hébergé, sera assujettie à un cadre légal d'échange contractuel. C'est ce que visent les récents amendements de la Loi sur la protection du consommateur.



M^e Luc Thibaudeau
514 877-3044
lthibaudeau@lavery.qc.ca

en collaboration avec



Fédération des chambres
de commerce du Québec | fccq

- À compter de la mise en vigueur de ces amendements, tout site Web proposant la conclusion d'un contrat de consommation (produits ou services) via Internet devra, avant la conclusion du contrat, (1) divulguer, (2) présenter « de manière évidente et intelligible » et (3) porter « expressément à la connaissance du consommateur » les renseignements 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;
 - 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;

Autre exigence, 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 de contrat et d'en corriger les erreurs ».

Dans les quinze jours suivant la conclusion du contrat, qui indiquera obligatoirement la date de sa conclusion, le commerçant devra en transmettre copie à son cocontractant d'une façon qui garantisse à ce dernier la possibilité de le conserver et de l'imprimer sur support papier. Vraisemblablement, le contrat devra contenir tous les renseignements obligatoires mentionnés ci-dessus et divulgués de la façon prescrite et pourra également contenir 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.

Le commerçant se doit donc de revoir le mode de fonctionnement et d'opération technique de son site Web afin de s'assurer qu'y soit conservée la preuve que le consommateur a requis ou a pu requérir l'impression d'un exemplaire de l'offre et/ou du contrat et qu'il a validé et confirmé les renseignements transmis. Si le site Web ne permet pas une telle fonctionnalité, une copie papier devra lui être transmise par envoi postal.



La résolution du contrat

Par simple envoi d'un avis de résolution, le consommateur pourra résoudre le contrat conclu sur le Web :

- dans les sept jours suivant la réception de son exemplaire du contrat, si l'une ou l'autre des nouvelles dispositions n'est pas respectée. 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;
- 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 des nouvelles dispositions, « 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 »;
- si, 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 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 prendra effet de plein droit à compter de la date de l'avis de résolution et 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.

Dans le libellé actuel de la Loi amendée, aucun moyen de contestation de l'avis de résolution n'est mis à la disposition du commerçant.

La rétrofacturation

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 faire une demande écrite de rétrofacturation auprès de son émetteur de carte de crédit contenant un certain nombre de renseignements, dont ceux relatifs au contrat, et exposant le motif de la résolution. Cette demande devra être effectuée par écrit et 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.

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, selon l'échéance du plus court terme.

Ici encore, aucun mode de contestation de la demande de rétrofacturation n'est prévu.

De plus, considérant les frais, imputés aux commerçants, qui sont associés aux demandes de rétrofacturation, il aurait été

préférable pour le législateur d'édicter 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. Les commerçants faisant affaire sur le Web auront intérêt à revoir leur politique de remboursement, le cas échéant, de façon à éviter l'accroissement des demandes de rétrofacturation.

Finalement, les amendements à la Loi prévoient que l'Office de la protection du consommateur pourra notamment édicter des règlements visant à déterminer des cas additionnels de résolution des contrats conclus sur Internet. Il 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 entreront en vigueur dans un avenir très rapproché, soit au plus tard le 15 décembre 2007.

L'auteur de ces lignes,

M^e Luc Thibaut, a posté sur le site

de Lavery, de Billy un bulletin fort

intéressant traitant plus à fond du sujet.

Pour toute question ou conseil, vous

pouvez communiquer avec ce dernier

chez Lavery, de Billy S.E.N.C.R.L.

au 514 877-3044.



Lavery, de Billy S.E.N.C.R.L. est membre du World Services Group, un réseau international d'entreprises de services, dont des cabinets d'avocats oeuvrant dans plus de 135 pays.

MONTRÉAL 514 871-1522 • QUÉBEC 418 688-5000 • LAVAL 450 978-8100 • OTTAWA 613 594-4936

www.laverydebilly.com



LAVERY, DE BILLY

AVOCATS