

# **AMÉLIORATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE L'ONTARIO**

## **Renforcer la protection du consommateur en Ontario**

**Decembre 2020**

# Contenu

|   |    |
|---|----|
| À propos de cette consultation .....  | 3  |
| Pourquoi c'est important maintenant .....   | 4  |
| Vos commentaires sont importants.....   | 4  |
| Déclaration de confidentialité.....   | 5  |
| Propositions pour votre examen.....   | 6  |
| Questions couvertes par d'autres consultations et lois .....                                      | 6  |
| Des règles contractuelles plus simples et plus strictes .....                                     | 7  |
| 1. Règles plus claires et uniformes pour les contrats de consommation en général<br>7             |    |
| 2. Règles plus strictes pour protéger contre les modifications unilatérales des<br>contrats ..... | 9  |
| 3. Contrôle des changements de prix dans les contrats avec frais de résiliation ..                | 12 |
| Meilleure protection contre les pratiques déloyales .....   | 13 |
| 4. Approche plus claire et plus solide à l'égard des pratiques déloyales .....                    | 13 |
| 5. Protection contre les offres de rupture de contrat .....                                       | 16 |
| Meilleures règles pour des contrats précis .....  | 17 |
| 6. Réponse aux préoccupations concernant les baux à prix d'achat majoré .....                     | 17 |
| 7. Traitement des questions relatives à l'enregistrement des avis de sûreté.....                  | 22 |
| 8. Amélioration des droits de divulgation et de résiliation pour les multipropriétés              | 25 |
| Renforcement des droits fondamentaux des consommateurs .....                                      | 28 |
| 9. Protéger le droit des consommateurs à examiner le rendement des entreprises<br>28              |    |
| 10. Interdiction des contrats qui induisent les consommateurs en erreur sur leurs<br>droits       | 29 |
| 11. Interdiction de limiter la valeur monétaire des réclamations pour garantie<br>implicite ..... | 31 |
| 12. Protéger les droits des consommateurs lorsque les contrats changent de mains<br>32            |    |
| Droits de recours plus forts et plus clairs .....   | 34 |
| 13. Recours en cas de pratiques déloyales dans le cadre de contrats en cours ....                 | 34 |

|   |    |
|---|----|
| 14. Amélioration du recouvrement si les consommateurs sont contraints de poursuivre pour un recours ..... | 35 |
| 15. Continuer à améliorer les pouvoirs d'application de la loi du ministère.....                          | 36 |
| Perspectives d'avenir – Révision des règlements d'application de la LPC .....                             | 37 |
| Autres suggestions .....  | 39 |

## À propos de cette consultation

Le gouvernement de l'Ontario s'interroge sur la façon d'améliorer la Loi sur la protection du consommateur (LPC). La LPC est la loi qui régit la plupart des transactions personnelles et domestiques des consommateurs, de l'achat de meubles dans un magasin aux achats en ligne en passant par la rénovation de leur maison.

Les règles de la LPC favorisent l'établissement d'un marché équitable et concurrentiel où les consommateurs font leurs propres choix, sans être assujettis à des pratiques commerciales déloyales.

La LPC fixe des règles de base que les entreprises doivent respecter et des recours pour les consommateurs si les entreprises ne respectent pas les règles.

La dernière révision complète de la LPC par le gouvernement remonte à plus de 15 ans. Elle a besoin d'être mise à jour pour mieux fonctionner sur les nouveaux marchés. Sa mise à jour renforcera la protection du consommateur et réduira le fardeau sur le monde des affaires en général, tout en traitant les problèmes particuliers de manière plus efficace que la loi actuelle.

La LPC protège les particuliers qui agissent à des fins personnelles, familiales ou domestiques, et non à des fins commerciales. Elle vise à travailler avec un marché concurrentiel et à le soutenir. La LPC :

- établit et protège les droits fondamentaux des consommateurs en matière de contrats de consommation;
- interdit les pratiques déloyales, comme lorsqu'une entreprise fait des assertions trompeuses ou propres à induire en erreur au sujet d'un contrat de consommation;
- précise quels contrats doivent être établis par écrit, quels renseignements doivent être fournis et quelles règles supplémentaires doivent être suivies par certains contrats.

## Pourquoi c'est important maintenant

Aujourd'hui plus que jamais, les consommateurs ont besoin de pouvoir contrôler leur budget et de se protéger contre les coûts cachés et les escroqueries, en particulier celles qui exploitent les difficultés économiques.

Les entreprises ont besoin que les lois soient claires et qu'elles n'imposent pas de fardeaux inutiles aux entrepreneurs qui se concentrent sur la relance.

Nous voulons nous assurer que les lois régissant le marché soient en phase avec notre époque et soient fondées sur le cadre existant de protection du consommateur.

## Vos commentaires sont importants

Le gouvernement veut savoir ce que pensent les Ontariennes et Ontariens des parties de la loi qui fonctionnent bien et de celles qui doivent être améliorées. Vos commentaires nous aideront à élaborer des propositions visant à actualiser la LPC.

Nous vous invitons à répondre aux questions de la consultation et à nous faire part de toute autre observation ou suggestion que vous souhaitez formuler. Dans la mesure du possible, veuillez fournir des exemples ou des preuves à l'appui de vos suggestions.

Vous pouvez télécharger ce document et soumettre vos réponses avant le 1 février 2021. Vous pouvez soumettre vos commentaires par courriel à [consumerpolicy@ontario.ca](mailto:consumerpolicy@ontario.ca) ou par la poste à :

Révision de la Loi sur la protection du consommateur  
Chef de l'Unité des politiques de protection du consommateur  
Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs  
56, rue Wellesley Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1C1

Veillez indiquer votre nom et vos coordonnées, telles que votre adresse de courriel ou votre adresse postale.

Nom/Organisation

---

Coordonnées

---

Veillez également cocher une case pour indiquer si vous faites vos commentaires principalement en tant que :

- Entreprise
  - Association d'entreprises
  - Consommateur
  - Association de consommateurs
  - Universitaire
  - Autre – Vous pouvez saisir votre réponse ici
- 

Merci d'avoir pris le temps d'examiner ces propositions. Si vous avez des questions concernant cette consultation, veuillez envoyer un courriel à [consumerpolicy@ontario.ca](mailto:consumerpolicy@ontario.ca).

## **Déclaration de confidentialité**

Veillez noter que, sauf accord contraire du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le ministère), toutes les soumissions reçues de la part d'organisations en réponse à cette consultation seront considérées comme des renseignements publics et pourront être utilisées, divulguées et publiées par le ministère pour l'aider à évaluer et à réviser sa proposition. Cela peut entraîner la divulgation de toute réponse reçue à d'autres parties intéressées. Le ministère considérera qu'une personne montrant une affiliation à une organisation a répondu au nom de celle-ci.

Les réponses des personnes qui ne montrent pas d'affiliation avec une organisation ne seront pas considérées comme des renseignements publics. Le ministère peut utiliser et divulguer les réponses de particuliers pour faciliter l'évaluation et la révision de la proposition. Le ministère peut également publier les réponses reçues de particuliers. Si le ministère utilise, divulgue ou publie les réponses de particuliers, il ne divulguera aucun renseignement personnel, comme le nom et les coordonnées d'une personne, sans son consentement préalable, sauf si la loi l'exige. Le ministère peut utiliser les coordonnées que vous avez fournies pour assurer un suivi auprès de vous afin de clarifier vos réponses.

Si vous avez des questions sur la collecte de ces renseignements, veuillez envoyer un courriel à [consumerpolicy@ontario.ca](mailto:consumerpolicy@ontario.ca).

## Propositions pour votre examen

La LPC et ses règlements peuvent être complexes à lire et à appliquer. La révision de la LPC vise à simplifier la loi et à améliorer sa clarté tout en renforçant son efficacité, tant pour les consommateurs que pour les entreprises.

Vous n'avez pas besoin de lire la loi actuelle pour répondre à ces propositions. Si cela vous intéresse, le document comprend des références à des articles précis de la loi et des règlements qui se rapportent aux propositions.

Cette consultation se concentre sur les propositions que le gouvernement pourrait transformer en projet de loi dans le but de remplacer la LPC actuelle par une nouvelle loi. Cette nouvelle loi n'entrerait en vigueur que si l'Assemblée législative adopte un projet de loi et que le gouvernement prépare des règlements, mène des consultations à leur sujet et les adopte. D'ici là, ce document ne contient que des propositions.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur toutes les questions de consultation auxquelles vous choisissez de répondre, ainsi que de toute autre observation ou suggestion que vous souhaitez formuler.

## Questions couvertes par d'autres consultations et lois

Le présent document ne traite pas des questions couvertes par d'autres consultations ou par des lois autres que la LPC.

D'autres consultations sont prévues sur les services financiers parallèles (tels que les prêts à la consommation à coût élevé). Le gouvernement étudie comment mieux protéger les consommateurs vulnérables qui utilisent des services financiers parallèles, dont certains sont actuellement réglementés par la LPC.

En juin 2020, le gouvernement a annoncé la création d'un groupe d'étude pour améliorer la surveillance provinciale du secteur du remorquage des véhicules. Le groupe d'étude contribue à l'élaboration d'un modèle de réglementation visant à accroître la sécurité et l'application de la loi, à clarifier les protections pour les consommateurs, à améliorer les normes applicables à ce secteur et à envisager des sanctions plus sévères pour les contrevenants. Dans le cadre de ses travaux, le groupe d'étude examinera les règles relatives au remorquage qui figurent dans la LPC. La LPC contient des règles précises concernant les services de remorquage et d'entreposage afin de protéger les consommateurs qui ont besoin d'un remorquage ou d'assistance routière en Ontario. La LPC est un élément majeur des dispositions législatives sur la protection du consommateur en Ontario. Toutefois, elle n'est qu'une des nombreuses lois qui protègent les consommateurs.

- Certaines lois protègent les achats importants dans des secteurs particuliers, par exemple une maison ou une voiture d'occasion, un voyage planifié auprès d'un agent ou des arrangements funéraires.
- D'autres lois protègent les consommateurs qui peuvent être plus vulnérables en raison de leur situation financière, notamment les personnes qui utilisent des prêts sur salaire et celles qui font face à un recouvrement de dettes ou à une reprise de possession de leurs biens.

Il existe également des ensembles spécialisés de règles juridiques régissant les professionnels (p. ex., avocats, vétérinaires, membres d'une profession de la santé réglementée, comptables). Le droit fédéral régit des questions telles que la sécurité des produits de consommation, les droits d'auteur, la faillite, l'étiquetage des produits, les banques et les télécommunications.

Les sections suivantes du document expliquent les propositions de modifications de la LPC qui font l'objet de cette consultation.

## **Des règles contractuelles plus simples et plus strictes**

Les technologies des communications continuent de modifier la manière dont les entreprises et les consommateurs interagissent. La LPC utilise actuellement des catégories de contrats comme la « convention électronique » ou la « convention à distance », c'est-à-dire les transactions effectuées par téléphone ou par la poste, et la « convention directe », c'est-à-dire les transactions effectuées ailleurs que dans un établissement commercial, par exemple au domicile d'un consommateur. Toutes ces catégories de contrats sont affectées par des changements à l'utilisation de la technologie.

Les consommateurs concluent également de plus en plus de contrats continus et à long terme par l'entremise de services d'abonnement et d'adhésions. En outre, la location à bail d'appareils électroménagers est plus courante. Avec ces tendances, les consommateurs peuvent également constater qu'ils ont conclu des contrats comportant des clauses de reconduction, de renouvellement ou d'augmentation de prix automatiques écrites en petits caractères. Ce sont tous des éléments que la LPC pourrait mieux traiter.

### **1. Règles plus claires et uniformes pour les contrats de consommation en général**

Pour les entreprises et les consommateurs, l'approche de la LPC aux exigences pour les contrats écrits peut être déroutante. À l'heure actuelle, la LPC divise les contrats en plusieurs catégories lorsqu'elle exige qu'ils soient rédigés par écrit. Parmi les différentes catégories, on peut citer : si le consommateur et l'entreprise ne se trouvent pas au même

endroit lorsqu'ils concluent un contrat ou si l'une des parties doit faire quelque chose à l'avenir, comme effectuer un paiement ou une livraison.

Dans ces situations, il est utile de s'assurer que le consommateur et l'entreprise savent clairement ce que chaque partie s'engage à faire et que le consommateur dispose d'une copie du contrat. Alors que la technologie des communications continue de créer de nouvelles façons de faire des achats et brouille les frontières entre les différentes façons dont nous faisons des achats il peut être déroutant de déterminer quelle catégorie de règles en vertu de la LPC s'applique à un contrat (p. ex., convention électronique ou à exécution différée). Par exemple, un consommateur se rend dans un magasin et commande quelque chose pour une livraison future en utilisant l'ordinateur du magasin.

Le problème est que les règles actuelles de la LPC, avec leurs différentes catégories de contrats, deviennent de plus en plus difficiles à appliquer pour les entreprises et de plus en plus difficiles à comprendre pour les consommateurs, au fur et à mesure les entreprises continuent à innover.

Une approche du droit de la consommation plus neutre sur le plan technologique servirait mieux l'Ontario à l'avenir. Les droits et obligations fondamentaux ne devraient pas varier selon les différentes façons de faire des achats, à moins que des éléments de preuve n'exigent davantage de règles dans des domaines particuliers, tels que la vente à domicile.

Le ministère se demande si la LPC devait inclure un seul ensemble d'exigences de base lorsque les contrats doivent être rédigés par écrit afin de simplifier les choses pour les entreprises et les consommateurs. Les trois séries de règles existantes (électronique, exécution à distance et exécution future) comportent actuellement des exigences contractuelles similaires, telles que la nécessité d'inclure le nom de l'entreprise, les biens ou services et les prix payés pour ceux-ci, les conditions de paiement, les dates de livraison et d'autres renseignements essentiels. Elles pourraient être consolidées en un seul ensemble de règles sans pour autant réduire les protections du consommateur ou augmenter les obligations pour les entreprises. Cela signifierait que dans la plupart des cas, les consommateurs et les entreprises n'auraient à vérifier qu'une seule liste de règles pour comprendre leurs droits et leurs responsabilités.

La LPC contient des règles pour d'autres types de contrats lorsqu'il est nécessaire d'intervenir davantage, comme des délais de réflexion ou des règles supplémentaires concernant la divulgation ou le paiement. Ces règles supplémentaires seraient maintenues dans des domaines comme la réparation de véhicules automobiles, les chauffe-eau, les clubs de conditionnement physique et les multipropriétés.



Sous réserve de l'adoption d'un projet de loi appliquant cette approche à la LPC, le ministère effectuerait des consultations sur les règlements qui créeraient cet ensemble de règles de base en matière de divulgation.

**Proposition n° 1 : Combiner les règles de divulgation des contrats écrits pour les conventions électroniques, les conventions à distance et les conventions à exécution différée en un seul ensemble de règles de base à appliquer sauf s'il existe un besoin démontré pour des exigences de divulgation plus précises.**

- D'accord
- Pas d'accord
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous

*Les détails d'un tel ensemble de règles de divulgation feraient partie d'une consultation sur la réglementation si les changements proposés étaient mis en œuvre. Vous êtes invités à faire des suggestions avant cette consultation.*

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

## **2. Règles plus strictes pour protéger contre les modifications unilatérales des contrats**

Les consommateurs se demandent parfois pourquoi ils continuent à payer un abonnement qu'ils pensaient être expiré, ou si un débit sur leur carte de crédit a augmenté par rapport au prix qu'ils avaient accepté de payer lors de leur abonnement initial à un service.

Tant les consommateurs que les entreprises veulent de la certitude dans les contrats, afin de savoir ce qu'ils promettent et pour combien de temps, par exemple quand la facturation prendra fin. Pour promettre un prix particulier ou d'autres conditions, les entreprises peuvent avoir besoin d'un engagement pour une période déterminée. Les consommateurs veulent également de la prévisibilité et s'attendent, lorsqu'ils concluent un contrat, à obtenir le bien ou le service promis aux conditions et au prix convenus.

La LPC actuelle autorise les modifications à n'importe quel contrat à condition que le consommateur y consente clairement. C'est la seule façon de modifier la plupart des contrats régis par des délais de réflexion. La majorité des contrats peuvent également être

modifiés si une entreprise donne un préavis au consommateur, pour autant que le contrat remplisse certaines conditions, notamment l'obligation d'offrir au consommateur soit une option de mettre fin au contrat, soit une option de le maintenir inchangé (ou les deux) au lieu d'accepter la modification (voir le règlement Dispositions générales, [articles 41 à 43](#)).

L'approche actuelle qui permet la modification par notification présente plusieurs défis. Il peut être difficile de prouver qu'une entreprise a envoyé des avis ou qu'un consommateur les a reçus. Les consommateurs ne lisent pas toujours un avis à temps pour se prévaloir des choix qui leur sont offerts (résilier le contrat ou le laisser inchangé). Enfin, la question de savoir si une option de résiliation doit être gratuite n'est pas non plus très claire.

Le ministère se demande si un ensemble de règles plus claires et plus faciles à appliquer permettrait d'établir un équilibre entre la capacité d'une entreprise à modifier un contrat et celle d'un consommateur à y mettre fin. Soit le contrat est une convention que les deux parties respecteront telle qu'elle est écrite pendant toute sa durée, soit il s'agit d'une convention que l'entreprise peut modifier, mais que le consommateur peut abandonner quand il le souhaite.

**Proposition n° 2(a) : La seule façon de modifier un contrat de consommation devrait être si :**

- **le consommateur donne son consentement exprès, par écrit si le contrat initial nécessitait un consentement écrit; ou**
  - **l'entreprise envoie un préavis du changement et :**
    - **le contrat peut être résilié par le consommateur à tout moment et sans frais de résiliation; ou**
    - **le ou les changements n'augmentent pas les obligations du consommateur ou ne réduisent pas les obligations de l'entreprise (p. ex., divulgation des changements des coordonnées de l'entreprise).**
- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

**Proposition n° 2(b) : Le renouvellement automatique des contrats ne devrait être possible que si le consommateur a la possibilité de le résilier sans frais à partir de ce moment-là.**

**Le renouvellement du contrat peut se faire soit par consentement exprès, par écrit si le contrat initial nécessitait un consentement écrit, soit par un processus de renouvellement qui comprend un préavis au consommateur et qui renouvelle le contrat pour une durée indéterminée (p. ex., d'un mois à l'autre ou pour une période plus courte) sans frais de résiliation.**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

**Proposition n° 2(c) : Si elles étaient adoptées, ces règles s'appliqueraient à tous les contrats conclus après l'entrée en vigueur des règles et aux contrats existants un an après la date d'entrée en vigueur (p. ex., un abonnement à un service conclu avant le changement de la loi ne pourrait pas être modifié ou renouvelé sans soit un consentement clair, soit l'adoption d'un droit de résiliation sans frais un an après la date d'entrée en vigueur de la nouvelle loi).**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

### **3. Contrôle des changements de prix dans les contrats avec frais de résiliation**

Les consommateurs ont exprimé leur inquiétude de ne pas pouvoir se fier aux prix que les contrats semblent indiquer. Un contrat clair engage les deux parties sur des montants précis pour une période donnée. Même les contrats d'une durée de plusieurs années utilisent cette approche dans certains cas. Par exemple, les contrats de location d'automobiles durent généralement de 36 à 48 mois, mais engagent des montants fixes de paiements de location pour toute leur durée.

Cependant, certains contrats utilisent des clauses d'indexation des prix qui permettent aux entreprises d'augmenter les frais chaque année. Souvent, les consommateurs ne sont pas au courant des clauses d'indexation des prix, qui se trouvent généralement dans les dernières pages d'un contrat, en petits caractères, avec des clauses contractuelles plus standard, comme celles relatives aux retards de paiement.

Par exemple, les consommateurs qui louent un chauffe-eau dans le cadre d'un contrat dont la première page indique clairement un taux de location de 34,99 \$ par mois pourraient voir ce coût mensuel augmenter chaque année, de sorte qu'après cinq ans, ils paieraient dans certains cas près de 50 \$ par mois.

Les clauses d'indexation des prix peuvent prévoir une formule d'augmentation des prix ou des augmentations annuelles égales ou supérieures à la mesure nationale de l'inflation calculée par Statistique Canada, l'Indice des prix à la consommation (IPC). Un consommateur lisant les petits caractères de son contrat pourrait voir une disposition indiquant : « augmentation annuelle des prix IPC + 2 % », ce qui signifie que si l'inflation était de 2,5 % pendant une année, son prix augmenterait de 4,5 % à la fin de l'année. Ces augmentations s'accumulent d'année en année, ce qui peut rendre les produits et services plus chers au fil du temps.

À l'heure actuelle, la LPC autorise de telles clauses d'indexation des prix lorsque le prix payé au cours du contrat peut augmenter au fil du temps. La LPC pourrait mieux veiller à ce que les consommateurs puissent se fier aux prix fixés dans les contrats.

Le ministère se demande si la LPC devrait interdire de modifier le montant facturé pendant la durée du contrat, à moins qu'il puisse être résilié sans frais à tout moment par le consommateur. Cela signifie que si le contrat utilise des paiements mensuels ou annuels, ces montants doivent rester les mêmes jusqu'à la fin du contrat. Des exceptions pourraient permettre à une entreprise d'exonérer le consommateur des paiements initiaux comme prime à la signature ou de proposer à un consommateur en difficulté de différer les paiements.

Les contrats que les consommateurs peuvent résilier sans pénalité à tout moment, par exemple avec un préavis d'un mois dans un contrat mensuel, pourraient augmenter les prix soit par des clauses d'indexation des prix, soit par un préavis.

**Proposition n° 3 : N'autoriser les changements de prix dans les contrats que si le consommateur y consent explicitement sous forme de modifications au contrat (par écrit si le contrat initial nécessitait un consentement écrit) ou si le contrat confère également au consommateur un droit de résiliation sans frais à tout moment.**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Si vous pensez que des clauses d'augmentation ou d'indexation des prix sont nécessaires dans les contrats que les consommateurs ne peuvent pas résilier sans pénalité, veuillez nous dire pourquoi.**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

## **Meilleure protection contre les pratiques déloyales**

La LPC ne permet pas aux entreprises de faire des assertions fausses, trompeuses, mensongères ou abusives concernant les contrats de consommation (voir les [articles 14, 15 et 17](#) de la LPC). Ces pratiques déloyales contreviennent au droit du consommateur de faire des choix libres et éclairés.

Au cours des 15 dernières années, le ministère a observé l'émergence de nouvelles pratiques déloyales et a également décelé des faiblesses dans l'approche de la LPC visant à aborder certaines de ces pratiques.

### **4. Approche plus claire et plus solide à l'égard des pratiques déloyales**

L'approche de la LPC face aux pratiques déloyales doit être renforcée. La liste des exemples permettant de comprendre et d'appliquer ces interdictions n'a pas été mise à

jour depuis plus de 15 ans et l'interdiction des comportements abusifs, tels que le gonflement des prix, doit être renforcée.

La LPC interdit les pratiques déloyales et fournit une liste d'exemples de pratiques trompeuses interdites afin de rendre la loi plus facile à comprendre pour les consommateurs et les entreprises (voir l'[article 14](#) de la LPC) – par exemple, faire une assertion trompeuse sur le fait que les biens sont neufs ou d'occasion ou sur la raison pour laquelle on prend contact avec un consommateur, comme prétendre qu'il s'agit d'un concours alors que le but réel est de lui vendre quelque chose.

Le ministère examine deux manières d'améliorer ces règles. La première consisterait à ajouter davantage d'exemples de pratiques déloyales pour les rendre plus faciles à comprendre et mieux aborder les pratiques actuelles sur le marché, y compris dans des domaines comme la vente agressive en porte-à-porte. Les exemples de nouvelles pratiques trompeuses pourraient inclure :

- prétendre faussement avoir une licence ou une autorisation gouvernementale;
- prétendre qu'un consommateur a gagné ou gagnera un prix ou autre avantage semblable alors qu'il n'y a ni prix ni avantage ou que le consommateur aurait des frais à payer pour l'obtenir.

La seconde manière dont le ministère envisage d'améliorer la LPC serait d'adopter une approche plus ferme à l'égard des comportements tels que le gonflement des prix et le fait de convaincre les consommateurs de conclure des contrats excessivement unilatéraux. Bien qu'il s'agisse de pratiques déloyales, la LPC n'interdit pas les pratiques telles que le gonflement des prix ou l'utilisation de pressions indues sur les consommateurs de la même façon qu'elle interdit les pratiques trompeuses. À la place, la Loi stipule que, pour déterminer si une assertion est « abusive », il peut « être tenu compte » du fait que la personne « sait ou devrait savoir » qu'elle se livre à de telles pratiques ([article 15](#) de la LPC).

Si la loi n'utilisait plus cette approche en plusieurs parties, elle serait plus claire et protégerait mieux les consommateurs. Elle pourrait plutôt énoncer des exemples de comportements abusifs interdits, clairement définis et facilement compréhensibles, tout comme il existe une liste d'exemples de pratiques trompeuses interdites.

Parmi les exemples de comportements abusifs que cette approche permettrait de traiter avec plus de force, on peut citer le gonflement des prix, l'utilisation de pressions inappropriées pour obtenir le consentement d'un consommateur, la conclusion de contrats pour lesquels il n'existe aucune probabilité raisonnable que le consommateur s'acquitte intégralement de son obligation, ou le fait de tirer parti de facteurs tels que l'incapacité d'un consommateur à lire le libellé d'un contrat.

Récemment, le gouvernement de l'Ontario a utilisé cette approche plus claire dans son ordonnance d'urgence sur le gonflement des prix lors de l'écllosion de COVID-19, qui a clairement interdit la pratique de facturer des prix manifestement excessifs pour les biens nécessaires.

**Proposition n° 4(a) : Ajouter d'autres exemples de pratiques trompeuses expressément interdites comme pratiques déloyales, telles que les fausses allégations de contrôle gouvernemental ou d'autres licences et les fausses allégations de prix.**

- D'accord
- Pas d'accord
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

**Proposition n° 4(b) : Renforcer l'interdiction des pratiques abusives en interdisant explicitement certaines pratiques précises telles que le gonflement des prix.**

- D'accord
- Pas d'accord
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous

**Si vous avez des suggestions concernant d'autres pratiques à définir comme trompeuses ou abusives, veuillez les inclure ci-dessous.**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

## 5. Protection contre les offres de rupture de contrat

Au cours des dernières années, les consommateurs ont soulevé des préoccupations au ministère concernant des situations où ils ont perdu de l'argent en versant des paiements anticipés à une entreprise pour que celle-ci les aide à rompre des contrats qu'ils ont signés sans en tirer d'avantage. De tels contrats peuvent impliquer des paiements continus pour des articles tels que les multipropriétés, la location de chauffe-eau ou d'autres appareils ménagers installés (p. ex., des fournaises, des systèmes de filtration d'eau ou des systèmes de maison intelligente).

Les consommateurs peuvent payer des milliers de dollars d'avance à ces entreprises pour obtenir de leur aide pour mettre fin à un contrat ou pour transférer leurs obligations, par exemple négocier des frais de résiliation moins élevés avec une entreprise de location de chauffe-eau ou trouver un acheteur pour leur multipropriété. Le consommateur constate alors que soit il ne reçoit aucune aide, soit il reçoit une offre qui n'est pas vraiment meilleure que les conditions de résiliation du contrat qu'ils considéraient déjà comme étant trop sévères.

La LPC permet certains paiements anticipés. Certaines entreprises ne peuvent fonctionner qu'avec un certain paiement à l'avance (p. ex., de nombreux rénovateurs de maisons ont besoin d'argent à l'avance pour payer leurs fournitures).

Toutefois, la LPC interdit le paiement anticipé de certains services qui, par le passé, prenaient l'argent des consommateurs sans donner de résultat réel. Dans ces cas, la LPC empêche les entreprises d'exiger un paiement uniquement pour « essayer » de fournir le service. Ces interdictions couvrent les services qui ciblent les consommateurs ayant des problèmes de crédit, à savoir le courtage en prêts et le redressement de crédit. Dans ces cas, la LPC interdit le paiement jusqu'à ce que le consommateur reçoive le prêt ou que le dossier de crédit du consommateur soit sensiblement amélioré. La LPC accorde également aux consommateurs un délai de réflexion de 10 jours au cours de laquelle ils peuvent résilier ces conventions.

Le ministère se demande si la LPC devait inclure de nouvelles interdictions de paiement anticipé pour des services de rupture de contrat afin d'interdire le paiement jusqu'à ce que le consommateur obtienne un résultat clairement convenu, comme la résiliation ou le transfert de ses obligations contractuelles sans que le coût soit plus élevé que ce qui en avait été expressément convenu.

Les nouvelles interdictions proposées s'appliqueraient de façon semblable aux interdictions existantes, qui définissent des critères clairs auxquels l'entreprise doit répondre avant de demander ou d'accepter un paiement. Par exemple, si le consommateur convient qu'il cherche à mettre fin à un contrat dont le coût total ne



dépasse pas 500 \$, le service ne pourrait être payé qu'une fois le résultat obtenu. Ces coûts devraient clairement inclure les frais de résiliation propres au service.

**Proposition n° 5 : Interdire les paiements anticipés pour les offres de rupture ou de résiliation de contrat telles que la résiliation d'un contrat de multipropriété ou la rupture d'un contrat de location d'appareils ménagers. Le paiement ne devrait être versé qu'après la réception par le consommateur du résultat minimum exigé par la loi moyennant des frais convenus.**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Si vous avez des suggestions pour d'autres entreprises qui ne devraient pas accepter de paiements anticipés, veuillez les inclure ci-dessous.**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

## **Meilleures règles pour des contrats précis**

La LPC a des règles supplémentaires pour les contrats dans les secteurs où les consommateurs ont été plus souvent lésés. Dans chaque cas, la LPC a des règles précises pour traiter le risque de préjudice. Le ministère examine deux secteurs dans lesquels la LPC pourrait être améliorée afin de mieux répondre aux préoccupations des consommateurs.

### **6. Réponse aux préoccupations concernant les baux à prix d'achat majoré**

Le ministère a appris que les consommateurs exprimaient des préoccupations quant à la conclusion d'un contrat de location à court ou à long terme en vertu duquel ils paieraient finalement plus cher que s'ils avaient acheté l'article directement (ce qui est appelé dans les présentes « baux à prix d'achat majoré »).

Les consommateurs voient une variété croissante de produits, tels que les chauffe-eau, les fournaises et les systèmes de sécurité, proposés dans le cadre de baux, plutôt que sous forme de ventes au comptant ou d'achats financés. Au lieu d'acheter un article et

d'effectuer des paiements mensuels pour celui-ci, le consommateur obtient l'utilisation de l'article pour des paiements mensuels similaires, mais n'en devient pas propriétaire à la fin du contrat.

Le ministère a entendu dire que la résiliation de certains baux peut s'avérer très coûteuse quand on utilise la méthode appelée « résiliation au coût total », ce qui signifie qu'un consommateur qui souhaite mettre fin au bail de manière anticipée doit effectuer tous les paiements restants. Par exemple, si le bail devait durer dix ans, et le consommateur souhaite l'annuler après trois ans, il devrait verser immédiatement les paiements de location pour les sept années restantes. Dans les cas où la durée du contrat de location à bail peut correspondre à la durée de vie utile totale du produit, le coût de rachat ou de résiliation peut être de deux à trois fois la valeur d'achat de l'article.

Une préoccupation supplémentaire est le fait que les clauses clés d'un contrat qui entraînent des coûts de résiliation aussi élevés se trouvent généralement dans des conditions générales « passe-partout ». Par conséquent, les consommateurs ne se rendent souvent pas compte de l'importance de ces coûts de résiliation avant d'être confrontés à la nécessité de mettre fin à un bail de manière anticipée.

Bien que la LPC limite actuellement le coût de mettre fin à un prêt en le remboursant par anticipation ([article 76](#) de la LPC), elle ne limite pas le coût de mettre fin à un bail à long terme, même s'il porte sur toute la durée de vie du produit. Dans le cadre d'un contrat de crédit (prêt) type, un consommateur ne peut pas devoir plus que le coût initial de son achat pour rembourser son prêt, contrairement à ce qui peut se produire dans le cas d'une résiliation au coût total d'un bail. Cela signifie qu'un consommateur qui loue un chauffe-eau ou une fournaise pourrait faire face à des coûts de résiliation beaucoup plus élevés qu'un consommateur qui finance l'achat du même article.

Le ministère envisage des façons d'améliorer certains articles de la LPC afin de définir une catégorie de bail où le total des paiements, que ce soit sur la durée du bail ou en raison de coûts de résiliation supplémentaires, dépasse 90 % de la valeur au détail du bien loué. Cela couvrirait les baux qui remplacent les achats financés du produit.

La plupart de ces transactions sont conclues au domicile des consommateurs, ce qui en fait des « conventions directes » faisant l'objet d'un délai de réflexion de 10 jours. Si elles sont conclues en ligne, ce qui pourrait être le cas à l'avenir, ces contrats ne bénéficieraient plus d'un délai de réflexion en vertu de la LPC actuelle.

Compte tenu des circonstances qui entourent souvent la formation, la durée, les implications en termes de coûts et la complexité de ces contrats, un délai de réflexion pourrait être approprié, qu'il s'agisse ou non de conventions directes (p. ex., la même façon dont les contrats de multipropriété et de club de conditionnement physique prévoient des délais de réflexion, quelle que soit la façon dont ils sont conclus).

De plus, le ministère se demande si les baux de cette catégorie pourraient alors être assujettis à plusieurs règles.

- Un délai de réflexion de 10 jours, quelle que soit la manière dont le consommateur conclut le contrat.
- Des obligations de divulgation claires et standardisées sur la première page pour que les consommateurs comprennent mieux les principaux coûts et conditions des baux.
- La limitation des frais de résiliation, similaire à celle des frais de remboursement anticipé des prêts, ce qui signifie que les coûts diminueraient avec le temps par rapport à la valeur de détail des articles loués.

En vertu de telles réformes, les baux continueraient à être assujettis à des règles de divulgation complète des coûts et devront indiquer leur taux d'intérêt implicite, sous la forme d'un taux annuel en pourcentage (TAP). Celui-ci divulgue le taux d'intérêt utilisé par le bail pour calculer les paiements. Tout comme les prêts, tous les baux à long terme sont assortis de taux d'intérêt. Le TAP du bail permet à un consommateur de comparer le coût de la location au coût du financement du même produit, car les prêts divulguent également un TAP.

Selon l'approche proposée, un consommateur qui mettrait fin à un tel bail de manière anticipée ne devrait qu'une partie du coût de l'article loué, compte tenu de ses paiements jusque là. Le calcul du coût maximum autorisé serait parallèle au coût maximum de remboursement anticipé du prêt, en traitant les paiements de location comme s'il s'agissait de paiements de prêt et en utilisant le TAP du bail comme taux d'intérêt. Un consommateur ne devrait donc jamais plus que le prix de vente du produit, y compris les frais d'installation et autres frais indiqués comme faisant partie du prix d'achat. De nombreuses entreprises qui louent à bail de tels articles à des consommateurs utilisent déjà un calendrier de paiement dégressif de ce type.

L'application des mêmes principes aux baux à prix d'achat majoré que ceux appliqués aux conventions de crédit signifierait également que tout service fourni dans le cadre d'un tel bail devrait être :

- soit considéré comme faisant partie du bail et inclus dans les coûts de location et le TAP du bail, se poursuivant ou se terminant avec le bail;
- soit considéré comme des contrats de services distincts, auquel cas il s'agirait de services facultatifs pouvant être résiliés par le consommateur à tout moment sans pénalité.

Les consommateurs qui achètent des logements neufs concluent souvent un bail dans le cadre de la transaction immobilière. La LPC ne couvre pas ces baux, car elle ne régit pas

la vente de logements neufs. Toutefois, grâce à de nouveaux règlements pris en application de la *Loi sur l'agrément en matière de construction de logements neufs*, la loi pourrait exiger que les constructeurs de logements donnent aux consommateurs une copie d'un contrat de location, de vente ou de service conforme à la LPC s'il fait partie de l'achat d'un logement neuf (p. ex., en annexe au contrat d'achat et de vente). Cela permettrait de s'assurer que les renseignements nécessaires au calcul des frais de résiliation du bail sont indiqués. Les droits de résiliation proposés pourraient alors s'appliquer également à ces baux.

Les droits de résiliation seraient maintenus malgré un changement de bail par la revente du logement, un nouveau propriétaire prenant en charge le calendrier des frais de résiliation dégressifs.

Le ministère envisagerait également des mesures visant à promouvoir une meilleure divulgation des conditions du bail et des droits de résiliation aux acheteurs de logements existants afin de s'assurer qu'ils sont conscients des implications de tout contrat en cours associé à l'achat de leur logement.

**Proposition n° 6(a) : Faire en sorte que tous les baux dont le total des paiements dépasse 90 % de la valeur de détail de l'article incluent un délai de réflexion de 10 jours, que le contrat ait été conclu à domicile, en magasin, en ligne ou autrement.**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

**Proposition n° 6(b) : Exiger que les baux de ce type prévoient la divulgation normalisée et cohérente, en première page, des renseignements essentiels sur les contrats, y compris leur coût total et les frais de rachat.**

**Si vous avez des suggestions concernant les exigences essentielles en matière de divulgation, veuillez les inclure ci-dessous. Veuillez noter qu'une telle exigence figurerait dans les règlements, sous réserve de l'adoption d'un projet de loi. Des consultations supplémentaires seraient organisées pour**

**élaborer les exigences de divulgation. Vos suggestions permettraient maintenant d'éclairer les propositions pour cette consultation si elle allait de l'avant.**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

**Proposition n° 6(c) : Limiter les frais de résiliation de ces baux de manière semblable à la limitation des frais de remboursement anticipé des prêts. Les frais de résiliation maximaux diminueraient avec le temps selon un calendrier divulgué et en fonction du taux de financement implicite du bail, tout comme les frais de remboursement anticipé des prêts diminuent avec le temps.**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

**Proposition n° 6(d) : Exiger que les contrats de service liés à ces baux soient des services facultatifs pouvant être résiliés par le consommateur à tout moment, à moins que le service soit inclus dans le bail et que ses coûts soient couverts par les divulgations des coûts du bail. En tant que services facultatifs, cela signifierait que l'entreprise pourrait augmenter le prix de ces services de temps à autre en vertu de la proposition n° 3, puisque le consommateur peut les résilier sans frais.**

- D'accord**

- Pas d'accord
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

**Proposition n° 6(e) : Appliquer ces droits de paiement anticipé aux baux conclus dans le cadre de la vente de logements neufs et les maintenir lors de la revente de logements.**

- D'accord
- Pas d'accord
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

## **7. Traitement des questions relatives à l'enregistrement des avis de sûreté**

Outre les préoccupations relatives aux frais de résiliation liés aux baux à prix d'achat majoré, le ministère a reçu des plaintes concernant des avis enregistrés sur les titres de propriété sur les logements des consommateurs pour des biens loués qui deviennent attachés au logement ou « fixés » (p. ex., des chauffe-eau ou des équipements de CVC). Ces avis sont le plus souvent enregistrés dans le système d'enregistrement immobilier en tant qu'« avis de sûreté », mais d'autres formes telles que « avis de bail mobilier » ou « avis de titres de propriété » sont également utilisées. Ces avis sont généralement décrits comme des privilèges, car ils sont enregistrés sur le titre de propriété et les entreprises peuvent exiger le paiement intégral de l'équipement ou de la valeur du bail avant de retirer l'avis du titre de propriété.

L'inscription au système d'enregistrement immobilier permet à l'entreprise ou à l'entreprise qui loue à bail ou finance l'appareil d'occuper la meilleure position prioritaire en vertu de la Loi sur les sûretés mobilières. Par exemple, dans le cas d'une convention de consommation qui permet à l'entreprise d'enregistrer une sûreté sur un appareil tel qu'une

fournaise au gaz, l'entreprise de CVC peut enregistrer un avis de sûreté auprès du système d'enregistrement immobilier pour s'assurer que son intérêt sur l'appareil a priorité sur tout intérêt ultérieur dans le bien immobilier, tel qu'une nouvelle hypothèque découlant de la vente du logement ou un refinancement.

Bien que les avis enregistrés auprès du système d'enregistrement immobilier soient devenus une pratique courante dans le secteur des biens loués à bail, ces enregistrements sur le titre de propriété d'un consommateur peuvent lui causer des problèmes importants lorsqu'il tente d'obtenir un financement, de vendre leur logement ou de mettre fin à leur convention. Les prêteurs et les acheteurs voudront souvent que l'avis soit levé (remboursé) dans ces circonstances où la pression est forte et où le temps compte. Cela peut entraîner des complications, un stress supplémentaire et des coûts pour les consommateurs. L'amélioration de la sensibilisation des consommateurs à ces enregistrements grâce à une divulgation standardisée (voir la proposition n° 6(b)) est quelque chose que le gouvernement continuerait à envisager dans l'élaboration de la réglementation.

Dans d'autres circonstances, les consommateurs constatent qu'en dépit du fait qu'ils ont annulé ou résilié un contrat conformément à la LPC et aux exigences de la Loi sur les sûretés mobilières, les entreprises ne lèvent pas nécessairement l'avis. Les consommateurs ont également constaté des enregistrements multiples sur le titre lorsque le contrat est cédé et que la partie subséquente (généralement une entreprise de financement) enregistre un nouvel avis, mais que l'entreprise précédente ne lève pas son avis. Le fait que le consommateur doit demander une ordonnance de la Cour supérieure pour obtenir la levée de l'enregistrement lorsqu'une entreprise ne remplit pas ses obligations à cet égard aggrave l'impact de ces problèmes.

Lorsqu'un contrat est annulé en vertu de la LPC, la loi stipule que le contrat et tous les accords connexes, y compris toutes les garanties et sûretés, tels que les avis enregistrés, sont annulés comme s'ils n'avaient jamais existé. La LPC n'exige pas explicitement des entreprises qu'elles prennent des mesures pour s'assurer que les avis sont levés, aucune ordonnance de conformité n'est actuellement émise pour régler cette question, et le directeur en vertu de la LPC n'a aucune autorité existante pour aider à la suppression des avis enregistrés.

Le ministère se demande si, en plus d'empêcher les enregistrements en double (voir la proposition n° 12(b)), la LPC pourrait mieux clarifier l'obligation d'une entreprise de lever les avis relatifs aux contrats annulés, que ce soit en vertu de la LPC ou d'autres dispositions de résiliation de contrat (lorsqu'elles existent). Si l'entreprise ne s'acquitte pas de cette obligation, le directeur en vertu de la LPC pourrait émettre une ordonnance de conformité. Une fois l'ordonnance de conformité confirmée (p. ex., 15 jours s'écoulent sans appel ou l'ordonnance est contestée et confirmée), le directeur en vertu de la LPC

aurait le pouvoir d'émettre une déclaration de levée de l'avis que le consommateur pourrait enregistrer sur titre dans le système d'enregistrement immobilier.

**Proposition n° 7(a) : La LPC devrait clarifier l'obligation d'une entreprise de lever les avis relatifs aux biens de consommation loués enregistrés dans le système d'enregistrement immobilier lorsque le contrat relatif au bien loué est annulé ou résilié conformément à la LPC.**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

**Proposition n° 7(b) : Lorsque le directeur en vertu de la LPC a émis une ordonnance de conformité après qu'une entreprise n'a pas levé l'avis enregistré et l'ordonnance est confirmée, la LPC devrait habiliter le directeur à émettre une déclaration que le consommateur aurait pu enregistrer sur le titre pour lever l'avis. Le consommateur travaillerait par l'intermédiaire d'un titulaire de licence Teraview (généralement des avocats) pour effectuer l'enregistrement.**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---



## **8. Amélioration des droits de divulgation et de résiliation pour les multipropriétés**

Les multipropriétés sont des arrangements complexes qui sont parfois commercialisés de manière agressive. Les consommateurs ne réalisent parfois que plus tard que l'arrangement n'est pas aussi attrayant qu'il semblait l'être lors de la présentation de vente. C'est pourquoi tous les contrats de multipropriété sont assujettis à des obligations de divulgation et à un délai de réflexion de 10 jours.

Cependant, des préoccupations plus fondamentales peuvent apparaître dans un tel engagement à long terme. Les coûts permanents associés aux multipropriétés, qui ne semblaient pas être une préoccupation au départ, peuvent le devenir avec le temps. Les capacités et les préférences d'un consommateur en matière de voyages et de finances peuvent changer, rendant le coût continu d'une multipropriété de moins en moins abordable.

Les multipropriétés peuvent prendre plusieurs formes juridiques différentes. Certaines sont de purs contrats de service, tandis que d'autres sont des formes différentes de participation à la propriété d'un bien immobilier. Les consommateurs ne comprennent pas toujours la différence entre ces formes et les risques liés à l'achat d'une multipropriété immobilière.

Une multipropriété de type propriété immobilière ne peut prendre fin pour un consommateur que si quelqu'un d'autre prend possession de la propriété. Comme tout achat immobilier, il est « à perpétuité ». Contrairement à l'immobilier en général, une multipropriété immobilière est plus susceptible de se déprécier par rapport à sa valeur de vente initiale.

Les consommateurs se retrouvent ainsi bloqués dans des contrats de multipropriété, en particulier lorsque le marché de la revente n'accorde aucune valeur, voire une valeur négative, à leur multipropriété, et que l'exploitant d'une multipropriété n'est pas disposé à proposer un programme de rachat ou de reprise.

À l'heure actuelle, la LPC n'aborde pas ces préoccupations plus fondamentales et permanentes concernant les multipropriétés.

Le ministère a l'intention d'envisager des façons d'améliorer les divulgations, par exemple en veillant à ce que les consommateurs comprennent clairement s'ils achètent des intérêts immobiliers, lors de l'élaboration future de règlements.

Le ministère se demande si une nouvelle LPC pourrait également prévoir que les conventions de multipropriété doivent comporter une « option de résiliation ». Au minimum, cette approche permettrait à tout propriétaire de multipropriété qui a détenu sa

participation pendant au moins 10 ans de donner un préavis de résiliation. Une période de 10 ans avant que le droit de résiliation prescrit par la loi puisse être exercé vise à donner aux promoteurs de multipropriétés le temps de récupérer leurs frais de démarrage.

De plus, le ministère envisage un coût maximum de résiliation d'une fois et demie les frais annuels au maximum. C'est la nature du droit de résiliation récemment jugé raisonnable par un tribunal approuvant la liquidation d'une multipropriété en Ontario.

Une telle règle pourrait s'appliquer à tous les types de multipropriétés, c'est-à-dire les multipropriétés de type club de services, les multipropriétés basées sur des baux et toute forme de multipropriété d'intérêts immobiliers.

Dans le cas d'une multipropriété à services continus ou d'un contrat de service associé à une multipropriété, par exemple les adhésions à des échanges de points, la loi pourrait prévoir que ces types de contrats prendraient fin si le consommateur renonce à son intérêt sur la multipropriété.

Dans le cas d'une multipropriété d'intérêts immobiliers, le contrat devrait prévoir une clause de rachat ou une disposition similaire que le consommateur peut invoquer pour renoncer à ses droits de propriété.

Lorsque les lois régissant les contrats changent, les nouvelles règles ne s'appliquent généralement qu'aux contrats conclus après l'entrée en vigueur des changements. Toutefois, le caractère permanent de certaines multipropriétés signifie que les consommateurs qui ont acheté avant l'adoption de la nouvelle loi risquent toujours de se trouver dans l'incapacité de résilier leur contrat de multipropriété. Ce risque pourrait être évité en appliquant le droit de sortie ou de rachat obligatoire aux multipropriétés existantes.

**Proposition n° 8(a) : Exiger que les contrats de multipropriété fournissent de meilleures divulgations des obligations futures et des risques financiers liés à la multipropriété basée sur les intérêts immobiliers.**

**Si vous avez des suggestions pour améliorer la divulgation, veuillez les inclure ci-dessous. Ces améliorations concerneraient les règlements, qui feraient l'objet d'une consultation supplémentaire. Vos suggestions permettraient d'éclairer les propositions pour cette consultation.**

**D'accord**

**Pas d'accord**

Autre – Veuillez expliquer ci-dessous

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

**Proposition n° 8(b) : Exiger que les contrats de multipropriété comportent une option de sortie que les consommateurs pourraient utiliser une fois qu'ils ont été propriétaires d'une multipropriété ou ont été partie à un contrat de multipropriété pendant au moins 10 ans. Le coût de sortie le plus élevé autorisé serait une fois et demie la redevance annuelle de la multipropriété.**

D'accord

Pas d'accord

Autre – Veuillez expliquer ci-dessous

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

**Question n° 8(c) : Si elle est adoptée, la règle permettant aux consommateurs de céder leur multipropriété à un coût limité devrait-elle s'appliquer aux multipropriétés achetées avant l'entrée en vigueur de la nouvelle disposition (p. ex., si la disposition entre en vigueur en 2022, les propriétaires de multipropriétés achetées avant 2012 pourraient utiliser le recours)?**

Oui

Non

Autre – Veuillez expliquer ci-dessous

---

## Renforcement des droits fondamentaux des consommateurs

L'expansion du commerce en ligne signifie que les consommateurs sont plus souvent assujettis à des conditions contractuelles écrites. Les achats qui, autrefois, ne généraient pas plus de papier qu'un reçu à la caisse, sont assortis d'un ensemble de conditions contractuelles lorsqu'ils sont effectués en ligne. Il est donc plus important pour la LPC de fixer des limites claires à ce que les entreprises peuvent faire avec les clauses contractuelles « passe-partout » des contrats de consommation. La plupart de ces règles se trouvent dans la [Partie II](#) de la LPC (Droits et garanties accordés au consommateur).

### 9. Protéger le droit des consommateurs à examiner le rendement des entreprises

Le ministère a reçu des plaintes concernant un petit nombre d'entreprises qui essaient de contrôler ce que les consommateurs disent à leur sujet au moyen de clauses « anti-dénigrement » dans les contrats qui tentent d'empêcher un consommateur de publier des critiques négatives. Certains contrats vont plus loin et stipulent que l'entreprise peut envoyer une facture au consommateur si elle considère que celui-ci les a dénigrés. Ce faisant, ils tentent de supprimer la nécessité de prouver quoi que ce soit devant un tribunal en affirmant que l'entreprise est le seul juge du litige.

Les médias en ligne créent de nombreuses nouvelles possibilités d'interaction entre les entreprises et les consommateurs. Outre la possibilité de faire des achats en ligne, cela inclut de nouveaux moyens pour les consommateurs de faire connaître leurs opinions en ligne. Non seulement cela favorise la concurrence, mais cela aide les consommateurs à prendre des décisions éclairées et à éviter les problèmes.

Les dispositions de la LPC qui interdisent ou annulent certaines clauses contractuelles injustes n'abordent pas actuellement cette question.

Le ministère se demande si une nouvelle LPC devrait offrir une protection contre les clauses contractuelles qui limitent le droit des consommateurs à faire des commentaires équitables. Les consommateurs n'ont jamais été libres de diffamer une entreprise ou de diffuser des informations malveillantes pour lui nuire, et les réformes ne protégeraient pas les consommateurs s'ils diffament une entreprise. Toutefois, une LPC réformée pourrait protéger les droits des consommateurs à faire des commentaires équitables.

**Proposition n° 9 : Bannir les clauses contractuelles qui interdisent aux consommateurs de publier des critiques équitables sur l'entreprise ou ses biens ou services ou qui imposent des frais aux consommateurs pour le contenu de ces critiques.**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

## **10. Interdiction des contrats qui induisent les consommateurs en erreur sur leurs droits**

Les consommateurs ne connaissent pas toujours tous leurs droits, ce qui signifie qu'ils peuvent être trompés par de vagues clauses de renonciation leur indiquant que l'entreprise ne donne aucune garantie ou n'est pas responsable en cas de défaillance d'un produit.

La LPC annule actuellement certaines dérogations et autres clauses contractuelles, les considérant comme trop unilatérales. Par exemple, une entreprise ne peut pas vendre à un consommateur un produit ou un service tout en niant toute responsabilité pour sa qualité. La LPC garantit aux consommateurs les avantages des garanties et conditions implicites dans toutes les ventes ou locations à bail de biens et de services, comme la garantie que les biens sont adaptés à l'usage auquel ils sont destinés.

Cela protège l'application des promesses de base que les consommateurs sont en droit de supposer qu'elles font partie de tous les contrats, même si une entreprise ne les inclut pas expressément. Des exemples clés sont présentés dans les [articles 7, 8 et 9](#) de la LPC. par exemple, un consommateur a également le droit de s'adresser à un tribunal de l'Ontario pour faire valoir ses droits en vertu de la LPC, même si une clause contractuelle oblige à l'arbitrage des litiges ou prétend qu'un autre territoire de compétence doit entendre les litiges. Un consommateur peut également intenter un recours collectif ou en faire partie, malgré toute clause contractuelle contraire.

Ces dispositions n'empêchent pas les consommateurs d'accepter de régler un litige au lieu de poursuivre l'entreprise. Elles n'empêchent pas non plus les consommateurs d'accepter de recourir à l'arbitrage pour régler un litige après sa survenance, à condition de savoir ce qu'ils acceptent d'arbitrer ou de régler.

L'existence de ces protections n'est pas évidente pour les consommateurs, qui peuvent s'appuyer sur les entreprises comme première source d'information. Un consommateur

peut croire les clauses qui disent que « tous les litiges doivent aller en arbitrage ». Les contrats peuvent essayer de rendre les dérogations techniquement correctes en utilisant des termes tels que « sauf si la loi l'interdit » ou « dans la mesure où la loi le permet ». Si les consommateurs ne connaissent pas la loi, ils peuvent supposer que la dérogation s'applique à leur contrat.

Pour répondre à cette préoccupation, le ministère envisage des modifications à la LPC qui pourraient clairement interdire les clauses qui semblent déroger aux droits importants des consommateurs. Une dérogation qui ne s'applique pas en Ontario devrait clairement indiquer qu'elle ne s'applique pas en Ontario ou au Canada.

Les entreprises ne devraient aborder ces questions dans les contrats que d'une manière compréhensible et claire pour les consommateurs. Un consommateur devrait être capable de comprendre toute clause contractuelle « passe-partout » sans avoir besoin de conseils juridiques.

**Proposition n° 10(a) : Interdire les clauses contractuelles qui suggèrent qu'un consommateur a renoncé à tout droit légal en vertu de la LPC, comme le droit de se joindre à une action collective et le droit d'intenter une action en justice en vertu de la LPC.**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

**Proposition n° 10(b) : Exiger que les dérogations qui ne sont pas applicables en Ontario excluent clairement l'Ontario ou le Canada à première vue pour éviter que les consommateurs soient induits en erreur.**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

## **11. Interdiction de limiter la valeur monétaire des réclamations pour garantie implicite**

Un autre type de contrat que le ministère a vu utiliser est celui qui tente de limiter la responsabilité monétaire d'une entreprise en vertu de garanties implicites telles que la garantie que les services sont d'une qualité raisonnablement acceptable.

La LPC garantit aux consommateurs certaines garanties et conditions lorsqu'ils achètent ou louent à bail des biens ou des services. La Loi considère que ces garanties et conditions sont intégrées à tous les contrats, même si l'entreprise ne les promet pas expressément. Toutefois, la LPC n'interdit pas l'utilisation de limites monétaires de responsabilité pour violation de ces garanties ou conditions.

Une entreprise qui ne respecte pas une garantie implicite peut créer un problème grave pour un consommateur qui lui coûte plus que le prix du contrat, p. ex., un travail défectueux qui entraîne l'inondation d'un sous-sol ou des frais de réparation imprévus.

Les tribunaux se sont montrés disposés à accepter aux réclamations des consommateurs contre les entreprises dans de tels cas, mais aussi à maintenir les limites contractuelles des réclamations des consommateurs contre les entreprises pour les dommages causés par le non-respect des garanties implicites, telles que les fuites qui endommagent un sous-sol.

Le ministère envisage des modifications à la LPC pour renforcer ses dispositions en matière de garantie implicite en s'assurant qu'elles ne peuvent pas faire l'objet de limites monétaires ou de réclamations à leur encontre.

Cette proposition ne vise pas à exposer les entreprises à une responsabilité accrue ou illimitée. Elle vise uniquement à invalider les limites contractuelles et à faire en sorte que les tribunaux puissent envisager d'accorder des dommages-intérêts appropriés dans les cas où il y a eu violation des garanties et conditions implicites.

**Proposition n° 11 : Interdire les clauses contractuelles qui limitent la valeur monétaire des réclamations pour violation des garanties et conditions implicites.**

**D'accord**

**Pas d'accord**

**Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

## **12. Protéger les droits des consommateurs lorsque les contrats changent de mains**

La protection des droits et des recours des consommateurs par la LPC lorsque les contrats changent de mains, par cession ou autrement, a une portée limitée – la protection s'applique uniquement aux prêts et non aux autres types de contrats qui peuvent être cédés.

Si un prêteur cède la dette d'un consommateur à une autre entreprise, celle-ci n'a pas de droits plus étendus et est assujettie aux mêmes obligations, responsabilités et devoirs que le prêteur initial. Cela est énoncé dans l'[article 83 de la LPC](#). Une partie de l'intention de la règle est de s'assurer que les cessions n'affaiblissent pas les droits au titre de la LPC, tels que les délais de réflexion et les recours en cas de non-divulgation ou de pratiques déloyales.

La cession de contrats de crédit est une activité de routine dans de nombreuses entreprises. Toutefois, la cession d'autres types de contrats de consommation, tels que les baux de biens ou les garanties prolongées, a également lieu. Pendant une période de stress économique où les entreprises peuvent se réorganiser ou changer de mains, il est important de souligner que ces cessions ne diminuent pas les droits des consommateurs.

Le ministère se demande si la LPC devrait étendre explicitement la protection actuelle contre les cessions des contrats de crédit à tous les contrats de consommation. Cela permettrait de mieux protéger les consommateurs dans tout contrat en cours, comme un bail ou une garantie prolongée.

De même, la loi pourrait exiger que les parties à toute convention de crédit ou similaire qui est cédée prennent des mesures pour s'assurer qu'il n'y a pas de double déclaration des dettes ou des obligations, comme aux agences d'évaluation du crédit ou dans les systèmes d'enregistrement (par exemple, les avis de sûretés au système d'enregistrement immobilier).

**Proposition n° 12(a) : Rendre explicite dans la LPC que les droits des consommateurs et les obligations des entreprises envers les**



**consommateurs sont inchangés par la cession de contrats de quelque nature que ce soit, ou des droits des consommateurs qui en découlent.**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

**Proposition n° 12(b) : Exiger la levée de tout avis de sûreté connexe auprès du système d'enregistrement immobilier lors de la cession d'un contrat, afin d'éviter la double déclaration des obligations cédées.**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

## Droits de recours plus forts et plus clairs

### 13. Recours en cas de pratiques déloyales dans le cadre de contrats en cours

Le recours de la LPC contre les pratiques déloyales telles que la tromperie des consommateurs n'est pas aussi utile dans les contrats à long terme tels que les baux et les abonnements qu'il ne l'est dans les ventes simples. Comme de plus en plus de consommateurs concluent des contrats à long terme, il devient plus important de remédier à cette faiblesse.

La LPC interdit le recours à des pratiques déloyales pour convaincre les consommateurs de conclure des accords et interdit le recours à de telles pratiques pendant un contrat, comme par exemple tromper un consommateur sur ses droits de résiliation pendant la durée d'un contrat.

Toutefois, le recours en vertu de la LPC pour les consommateurs doit être utilisé en donnant un préavis à l'entreprise dans l'année suivant la conclusion du contrat. Cela ne sera pas utile à un consommateur si la pratique déloyale n'a lieu qu'après la première année du contrat. Par exemple, un consommateur n'a pas accès à un recours en vertu de la LPC si une entreprise fait une fausse déclaration sur les droits de résiliation 18 mois après la conclusion d'un contrat de trois ans, à moins qu'un tribunal ne décide de ne pas tenir compte de l'obligation pour le consommateur de donner un préavis dans l'année qui suit la conclusion du contrat.

Le ministère envisage des modifications à la LPC qui pourraient étendre l'accès au recours pour couvrir les pratiques déloyales telles que les fausses déclarations pendant la durée d'un contrat. Le recours serait alors disponible jusqu'à un an après la conclusion du contrat ou un an après que la pratique déloyale a eu lieu, selon la dernière de ces deux dates (sous réserve de la possibilité qu'un tribunal ne tienne pas compte de l'obligation de préavis).

**Proposition n° 13 : Le recours de la LPC pour les pratiques déloyales devrait être applicable aux pratiques déloyales qui ont lieu après la conclusion d'un contrat. Il devrait être disponible jusqu'à un an après la conclusion du contrat ou un an après que la pratique déloyale a eu lieu, selon la dernière de ces deux dates.**

**D'accord**

**Pas d'accord**

**Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

#### **14. Amélioration du recouvrement si les consommateurs sont contraints de poursuivre pour un recours**

Le ministère constate que les entreprises n'obéissent pas toujours lorsque les consommateurs se prévalent de leurs recours en vertu de la LPC. Pour certaines petites réclamations, il est possible qu'une entreprise compte sur le fait qu'il est peu probable que le consommateur exerce un recours civil.

La LPC donne au consommateur le droit d'intenter une action en justice lorsque les entreprises n'honorent pas les demandes de résiliation et de recouvrement, les annulations légales telles que pendant les délais de réflexion, ou les demandes de remboursement d'argent pour des biens et services non sollicités ou d'autres frais interdits par la LPC.

Dans tous ces cas, l'entreprise doit procéder au remboursement dans les 15 jours suivant l'envoi d'un avis par le consommateur. S'ils ne sont pas d'accord avec l'applicabilité des droits du consommateur, le ministère ou les tribunaux peuvent être amenés à intervenir.

Le ministère envisage des amendements à la LPC qui pourraient favoriser le respect des recours par les entreprises et rendre plus utiles les recours exercés par les consommateurs par l'entremise d'une action civile. Cela se produirait si les entreprises devaient subir des risques plus importants sous la forme de dommages-intérêts accrus si elles n'honoraient pas les mesures demandées. La LPC pourrait augmenter le montant de la réclamation du consommateur s'il est obligé d'intenter une action en justice pour obtenir le paiement à trois fois le montant du remboursement que l'entreprise n'a pas effectué.

**Proposition n° 14 : La LPC prévoirait que si un consommateur est tenu de poursuivre une entreprise en justice pour son défaut de remboursement de fonds comme l'exige la LPC, le montant que le consommateur peut réclamer dans une telle action serait trois fois le montant du remboursement requis que le consommateur n'a pas reçu.**

**D'accord**

Pas d'accord

Autre – Veuillez expliquer ci-dessous

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

## **15. Continuer à améliorer les pouvoirs d'application de la loi du ministère**

Les outils d'application de la LPC n'ont pas suivi l'évolution du marché. D'autres outils pourraient être disponibles pour aider le ministère à faire appliquer la loi et à mettre en conformité les intervenants qui enfreignent la loi.

La LPC fournit actuellement au ministère une série d'outils pour promouvoir le respect de la loi. Il rend également obligatoire la tenue d'un registre public des mesures d'application de la loi. Ces pouvoirs et ces responsabilités sont énoncés dans les Parties X et XI de la LPC et dans son règlement Dispositions générales.

Le gouvernement a pris des mesures pour améliorer les outils d'application de la LPC grâce à la *Loi de 2020 visant à rétablir la confiance chez les consommateurs* (annexe 3 du projet de loi 159).

- Des modifications (pas encore en vigueur) ont ajouté la possibilité d'utiliser des pénalités administratives pour promouvoir le respect de la LPC.
- Les modifications maintenant en vigueur clarifiaient également que les ordonnances et les engagements peuvent préciser le montant d'un remboursement qu'une entreprise doit fournir en vertu de la LPC.

Les détails des pénalités administratives seront fixés dans les règlements d'application de la LPC. Le gouvernement a mené des consultations initiales sur l'utilisation de ces pénalités, mais a décidé d'attendre pour mettre en œuvre ce nouvel outil dans le cadre de la réforme globale de la LPC. L'un des objectifs de la réforme de la LPC est de rendre la LPC plus claire et plus appropriée pour l'utilisation de ces pénalités.

Le ministère envisage d'autres réformes afin d'améliorer encore plus les outils d'application. À l'heure actuelle, les ordonnances d'exécution ne peuvent qu'ordonner aux personnes qui enfreignent la LPC de se mettre en conformité. Les entreprises modernes mènent de nombreuses activités en utilisant d'autres entreprises comme intermédiaires, par exemple des plateformes en ligne et des services de facturation. Il pourrait être utile,

en particulier dans les cas où une entreprise en infraction est difficile à trouver ou se trouve dans un autre territoire de compétence, que les injonctions de mise en conformité s'appliquent également à ces intermédiaires. Par exemple, en autorisant le ministère à ordonner à un service de facturation de cesser de délivrer des factures au nom d'une entreprise dont les pratiques de facturation sont contraires à la LPC.

L'intention n'est pas de rendre un intermédiaire responsable de la mauvaise conduite d'une autre entreprise, mais plutôt de l'avertir qu'il doit cesser de faciliter cette mauvaise conduite. Comme pour ces ordonnances en général, les entreprises concernées auraient le droit de faire appel.

**Proposition n° 15 : Étendre le pouvoir d'ordonnance du directeur pour couvrir toute entreprise facilitant la violation de la LPC par une autre entreprise.**

- D'accord**
- Pas d'accord**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

## **Perspectives d'avenir – Révision des règlements d'application de la LPC**

Une LPC améliorée, si elle est élaborée et adoptée, continuera à utiliser des règlements pour définir des obligations et des dispositions plus précises nécessaires à la mise en œuvre de la Loi.

Les propositions telles que celles du thème n° 1, « Des règles plus claires et uniformes pour les contrats de consommation », nécessiteraient des consultations supplémentaires sur la réforme des règlements actuels afin d'atteindre les résultats escomptés et d'aboutir à une consolidation importante des règles actuelles.

Voici d'autres questions que la réforme de la réglementation pourrait également examiner :

- **Amélioration des règles de vente en porte-à-porte.**

Les consommateurs continuent à rencontrer des problèmes avec la vente en porte-à-porte et les contrats qu'ils concluent à leur domicile. La LPC énumère les biens et services qui ne peuvent pas faire l'objet de contrats conclus au domicile d'un consommateur, sauf si celui-ci a invité l'entreprise à se rendre à son domicile à cette fin. Une réforme réglementaire pourrait envisager la meilleure façon de rendre cette interdiction efficace.

- **Amélioration de la divulgation et d'autres règles régissant des contrats précis, comme ceux concernant les multipropriétés, les services de perfectionnement personnel et la réparation de véhicules automobiles.**
- **Utilisation de pénalités administratives.**

La LPC prévoit le pouvoir (pas encore en vigueur) d'imposer des pénalités administratives en cas de violation de certaines dispositions de la Loi ou des règlements. Les règlements préciseraient les dispositions qui seraient assujetties à ces pénalités et les montants.

L'élaboration d'un règlement dans le cadre d'une LPC améliorée comprendrait la proposition d'utiliser cet outil d'application de la loi pour un large éventail d'exigences (allant au-delà de celles proposées dans le cadre de la consultation initiale du gouvernement au début de l'année).

### **Avez-vous des suggestions pour la réforme des règlements de la LPC?**

- Oui**
- Non**
- Autre – Veuillez expliquer ci-dessous**

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

## **Autres suggestions**

Le gouvernement accueille favorablement toute suggestion que vous souhaitez faire concernant la réforme de la protection du consommateur. N'hésitez pas à faire des commentaires sur tout autre domaine qui, selon vous, nécessite des règles précises ou sur une règle existante que vous jugez dépassée ou pas assez stricte.

**Explication et commentaires supplémentaires :**

**Vous pouvez saisir vos commentaires supplémentaires ici**

---

Nous vous remercions de votre temps et attendons avec impatience votre réponse.