

La protection des consommateurs au Québec



Le cadre juridique applicable à la protection des consommateurs au Québec est principalement régi par la Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, c. P— 40.1 (« LPC »), et le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40.1, r 3 (le « Règlement »). La connaissance et la compréhension de la LPC et son Règlement sont particulièrement importantes pour les commerçants, les fabricants et les distributeurs (y compris les grossistes, les importateurs ou les fournisseurs du produit) qui font affaire au Québec, une juridiction reconnue pour être particulièrement favorable aux consommateurs. En effet, les exigences de la LPC et de son Règlement exposent ces acteurs du marché à un risque accru de litiges comparativement à d'autres provinces canadiennes ou à d'autres juridictions.

Champs d'application de la LPC

La LPC s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service. Aux fins de la LPC, le terme « consommateur » désigne une personne physique, sauf un commerçant qui se procure un bien ou un service pour les fins de son commerce.

S'agissant du terme « commerçant », bien qu'il ne soit pas défini de manière générale dans la LPC, la Cour d'appel a identifié deux critères essentiels pour établir cette qualité :

- i. l'exercice d'une activité en vue de faire un profit ; et
- ii. le caractère de permanence de l'activité, sans que cette activité constitue nécessairement l'activité principale ou exclusive de la personne pourvu que la personne exerce cette activité de façon « habituelle plutôt qu'occasionnelle ».

Quant au terme « fabricant », il regroupe toute personne qui fait le commerce d'assembler, de produire ou de transformer des biens, notamment :

- i. une personne qui se présente au public comme le fabricant d'un bien ;
- ii. lorsque le fabricant n'a pas d'établissement au Canada, une personne qui importe ou distribue des biens fabriqués à l'extérieur du Canada ou une personne qui permet l'emploi de sa marque de commerce sur un bien.

Cette définition large permet donc d'assujettir à la LPC des fabricants sans établissement au Québec, ni même au Canada, dès lors que leurs produits sont distribués sur le territoire québécois ou accessibles à des consommateurs québécois, notamment par le biais d'un site transactionnel.

Obligations générales des commerçants

La LPC encadre tant les pratiques commerciales que les obligations d'information des commerçants envers les consommateurs. Sans prétendre couvrir l'entièreté de ses dispositions, il est pertinent de mettre en relief certaines obligations centrales.

D'emblée, pour les produits vendus à des consommateurs, la LPC prévoit une garantie de qualité contre les vices cachés, une garantie d'usage et une garantie de durabilité eu égard à son prix, au contrat et aux conditions normales d'utilisation du produit, ainsi que des interdictions concernant les fausses représentations contenues au contrat et dans des messages publicitaires.

Ces garanties légales peuvent être exercées par l'acquéreur initial ainsi que par tout acquéreur subséquent, directement contre l'ensemble des personnes impliquées dans la chaîne de distribution, incluant le fabricant, le marchand/vendeur et un distributeur du produit (y compris un importateur ou un grossiste).

La LPC encadre en outre plusieurs types de contrats, tels que : les contrats à distance (incluant les achats en ligne), les contrats conclus par un commerçant itinérant, les contrats de crédit (notamment ceux à coût élevé), les contrats de louage à long terme, les contrats de cartes prépayées, les programmes de fidélisation, les contrats de service à exécution successive (enseignement, entraînement, assistance, services de télécommunications ou de sécurité), les garanties supplémentaires ainsi que les contrats de services de règlement de dettes.

En outre, la LPC exige que les contrats soient rédigés en français. Ils peuvent toutefois être rédigés dans une autre langue si telle est la volonté expresse des parties, mais une version française doit d'abord avoir été remise au consommateur.

Clauses interdites

Une autre particularité de la LPC réside dans l'interdiction expresse de certaines stipulations contractuelles. Ces interdictions peuvent surprendre des commerçants provenant d'autres provinces canadiennes ou des États-Unis, où de telles clauses sont souvent permises. Sont prohibées, entre autres :

- la stipulation par laquelle un commerçant se dégage des conséquences de son fait personnel ou de celui de son représentant ;
- la stipulation ayant pour effet d'imposer au consommateur l'obligation de soumettre un litige à l'arbitrage, soit de restreindre son droit d'ester en justice, notamment en lui interdisant d'exercer une action collective, soit de le priver du droit d'être membre d'un groupe visé par une telle action ;

- la stipulation ayant pour effet d'imposer au consommateur l'obligation de soumettre un litige à un tribunal autre qu'un tribunal de la province de Québec ;
- la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas de l'inexécution de son obligation, le paiement de frais autres que l'intérêt couru ;
- une clause d'un contrat assujettissant celui-ci, en tout ou en partie, à une loi autre qu'une loi du Parlement du Canada ou de la législature du Québec ;
- la stipulation visant à exclure ou à limiter la garantie légale prévue par la LPC ;
- la stipulation visant à exclure ou à limiter l'obligation selon laquelle un commerçant ou un fabricant est lié par une déclaration écrite ou verbale faite par ses représentants ;
- la stipulation visant à exclure ou à limiter les droits du consommateur à exercer à la fois contre le commerçant et contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché du bien ou l'exécution de la garantie légale prévue par la LPC ;
- règle générale, la stipulation indiquant une date d'expiration sur une carte prépayée (ou une carte cadeau) ;
- la stipulation prévoyant que les unités d'échange reçues par un consommateur aux termes d'un programme de fidélisation peuvent devenir périmées à une date déterminée ou par l'écoulement du temps ;
- toute stipulation visant, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fautive ou trompeuse à un consommateur.

Recours et sanctions

Lorsqu'une disposition de la LPC est violée, le consommateur dispose de plusieurs recours, notamment :

- L'annulation du contrat de vente ou de location ;
- La réduction des obligations du consommateur (réduction de prix) ;
- L'exécution forcée de l'obligation prévue au contrat ou l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant ;
- Le paiement de dommages-intérêts compensatoires ; et
- Le paiement de dommages-intérêts punitifs, lesquels peuvent entraîner des litiges coûteux, notamment sous la forme d'actions collectives.

Au-delà des recours civils, la LPC prévoit également des sanctions pénales. Les amendes peuvent atteindre 125 000 \$ ou 5 % du chiffre d'affaires mondial de l'exercice précédent d'une personne morale. Ces amendes, imposées à la suite d'une enquête de l'Office de la protection

du consommateur (« **OPC** »), sont transmises au Directeur des poursuites criminelles et pénales (« **DPCP** »), qui décide de l'opportunité d'intenter une poursuite devant la Cour du Québec.

Depuis janvier 2025, l'OPC dispose également du pouvoir d'imposer directement des sanctions administratives pécuniaires (« **SAP** ») pour punir les manquements « objectivement observables » à une disposition de la LPC, du Règlement ou d'un engagement volontaire. Ce nouveau régime s'ajoute au régime des amendes pénales et permet au président de l'OPC d'imposer une sanction monétaire sans la nécessité de passer par le DPCP. Les SAP ne peuvent excéder 1 750 \$, dans le cas d'une personne physique, ou 3 500 \$, dans le cas d'une personne morale, par jour pour lequel le manquement se poursuit.

L'OPC est l'organisme gouvernemental chargé de l'application de la LPC de même que de la réception des plaintes des consommateurs. Le président de l'OPC est investi du pouvoir d'enquête relativement à toute question portant sur l'application de la LPC ou de ses règlements. Cette personne peut procéder à des inspections ou à des examens dans l'établissement d'un commerçant, d'un fabricant ou d'un publicitaire. L'Office est aussi chargé de l'émission des permis aux commerçants itinérants, aux commerçants qui concluent des prêts d'argent régis par la LPC, aux commerçants qui opèrent un studio de santé ainsi qu'aux commerçants qui offrent ou qui concluent des garanties supplémentaires relatives à une automobile ou à une motocyclette.

Réformes récentes et nouvelles obligations

Loi 29

En octobre 2023, l'Assemblée nationale du Québec a adopté et sanctionné le projet de loi 29, soit la *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens* (la « **Loi 29** »). Cette nouvelle Loi vient renforcer davantage la LPC et les obligations qui en découlent, dont les fabricants et commerçants faisant affaire au Québec devraient être informés.

Les mesures prévues par la Loi 29 sont entrées en vigueur progressivement, certaines s'échelonnant jusqu'en octobre 2026. Parmi les principales mesures :

- interdire le commerce de biens dont l'obsolescence est programmée, c'est-à-dire pour lesquels des moyens visant à réduire leur durée normale de fonctionnement sont utilisés (entrée en vigueur : 5 octobre 2023) ;
- adopter une mesure anticitron pour les automobiles afin de protéger les consommateurs contre les « véhicules gravement défectueux » (entrée en vigueur : 5 octobre 2023) ;
- adopter une obligation pour le commerçant qui propose à un consommateur d'acheter une garantie supplémentaire de l'informer qu'il dispose de 10 jours pour l'annuler sans frais ni pénalité (entrée en vigueur : 5 octobre 2023) , en plus de l'augmentation des obligations de divulgation pour les commerçants avant qu'ils ne proposent à un consommateur de conclure un contrat incluant une garantie supplémentaire portant sur un bien couvert par une garantie (entrée en vigueur : 5 octobre 2026).
- renforcer le droit à la réparation, en bonifiant la garantie de disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation déjà prévue dans la LPC, et en interdisant le



recours à des techniques qui rendent plus difficile l'entretien ou la réparation des biens, incluant les autos (entrée en vigueur : 5 octobre 2025).

- créer une garantie de bon fonctionnement, applicable à plusieurs biens (réfrigérateur, lave-vaisselle, téléviseur, tablette, thermopompe, climatiseur, etc.), afin que le consommateur obtienne un droit à la réparation automatique et gratuit si le bien présente un mauvais fonctionnement au cours de la période visée (entrée en vigueur : 5 octobre 2026) ;

En août 2024, le gouvernement du Québec a également publié deux nouveaux projets de règlements précisant les modalités entourant la création du nouveau régime des SAP et une augmentation des amendes pénales, lesquelles pourront désormais s'élever jusqu'à 125 000 \$ ou 5 % du chiffre d'affaires mondial de l'exercice financier précédent pour une personne morale, le tout dans l'objectif de promouvoir le respect des règles prévues dans la Loi sur la protection du consommateur. À quelques exceptions près, ces nouvelles dispositions sont entrées en vigueur le 5 janvier 2025.

Loi 72

Parallèlement, le 12 septembre 2024, le Gouvernement du Québec a déposé le projet de loi n° 72, intitulé la *Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit* (la « **Loi 72** »). La Loi 72 a pour objectif d'apporter plusieurs modifications importantes à la LPC et à d'autres règlements connexes, principalement en ce qui concerne l'encadrement des pratiques liées aux pourboires, à l'affichage des prix des aliments, aux contrats de crédit et de louage à long terme ainsi qu'au commerce itinérant. La plupart des dispositions de la Loi 72, et par conséquent, des modifications qu'elle apporte à la LPC, sont entrées en vigueur le 7 novembre 2024, soit à la date de sanction.

Vous conformer à la LPC

Pour les entreprises assujetties à la LPC, et plus particulièrement aux modifications introduites par la Loi 29 et la Loi 72, le défi réside souvent dans les détails. En effet, plusieurs dispositions utilisent des termes généraux et renvoient à des normes plus précises qui seront précisées ou complétées par voie réglementaire. Les commerçants et fabricants doivent donc redoubler de vigilance afin d'assurer leur conformité.

Dans ce contexte, les entreprises exerçant des activités au Québec ont tout intérêt à amorcer dès maintenant une évaluation de leurs pratiques. Cette démarche implique d'identifier, au sein de leur gamme de produits et services, ceux qui sont déjà visés ou susceptibles de l'être par les nouvelles exigences. Elle doit s'accompagner d'une révision de la documentation contractuelle, des guides d'entretien et de réparation, ainsi que des procédures internes de conformité. L'objectif est d'anticiper les changements nécessaires, plutôt que de se retrouver en défaut une fois les nouvelles règles entrées en vigueur.

Il demeure essentiel de suivre attentivement l'évolution des règlements d'application, lesquels viendront préciser les modalités concrètes de plusieurs de ces obligations. Les entreprises qui se

préparent de manière proactive et structurée seront mieux positionnées pour s'adapter, limiter leurs risques juridiques et préserver la confiance des consommateurs.

▼ À savoir

Chez Fasken, nous suivons de très près ces développements et nous accompagnons régulièrement nos clients dans l'analyse de leurs obligations et la mise en place de stratégies de conformité adaptées. Notre équipe en droit de la consommation et en responsabilité du fait des produits est disponible pour vous conseiller, que ce soit pour l'évaluation de vos pratiques commerciales, la révision de vos contrats et documents, la mise en œuvre de politiques internes ou encore la gestion de litiges découlant de la LPC. Nous sommes là pour vous aider à naviguer dans ce cadre réglementaire complexe et à transformer ces obligations en leviers de confiance et de transparence auprès de vos clients.

Personne-ressource



Noah BOUDREAU

Associé | Litiges et résolution de conflits

Montréal

T. +1 514 394 4521

nboudreau@fasken.com