

INDEX ANALYTIQUE

Les références renvoient aux numéros des paragraphes.

- A-**
- Absence de préjudice**
Démonstration, 86.1 à 86.3
Pratiques interdites, 90.1 à 90.10
Renversement de la présomption de l'article 253 de la L.p.c., 95.2
- Accès aux tribunaux et modes de règlement des litiges**, 18.1, 18.2, 29.1 à 29.11
Accès à la justice, 29.5, 29.11
Conciliation des parties, 29.7
Conférence de règlement à l'amiable, 29.6, 29.7, 36.6
Médiation, 29.8, 29.9
Modes privés de prévention et de règlement, 29.8 à 29.11
Ordonnance d'application de la L.p.c. par un pouvoir coercitif, 29.1
Procédure d'arbitrage, 18.2, 29.2, 29.3, 29.8, 29.10, 74.5
Procédure judiciaire, 29.2, 29.6
Projet de loi n° 28, 29.4 à 29.11
- Accroissement du commerce**, 23.1 à 23.5
- Achat d'un immeuble**
Voir **Consommateur immobilier, Contrat de crédit hypothécaire**
- Acompte**
Consommateur immobilier – Plan de garantie, 74.3
Dépôt dans un compte en fidéicommiss, 15.3
Voir aussi **Remboursement de l'acompte**
- Agent de voyage**
Description du bien ou du service, 13.9
Obligation d'auto-information du consommateur touriste, 108.1 à 108.4

Amélioration d'un immeuble
Voir **Consommateur immobilier**

Aperçu de l'ouvrage

Analyse des circonstances (doléances du consommateur et exercice de ses droits devant les tribunaux), 4.1

Attention particulière aux décisions récentes en droit de la consommation, 4.5

But de l'exercice, 4.6, 4.8

Communication ouverte entre commerçants et consommateurs (but de la L.p.c.), 4.7

Compétence de la Division des petites créances, 4.3

Constat du bon fonctionnement de la L.p.c. et de l'atteinte de ses objectifs, 4.5

Droits et moyens de défense des commerçants, 4.9

Étude de la jurisprudence de la Division des petites créances (source de droit), 4.4

Examen des cas types et des cas particuliers soumis aux tribunaux, 4.2

Principaux courants de pensée et courants jurisprudentiels, 4.5, 4.6

Appareil domestique

Voir **Réparation d'appareils domestiques**

Applicabilité des règles de droit commun

À titre supplétif, 64.4, 80.1

Interprétation du C.c.Q. et de la L.p.c., 80.2

Recours collectif, 80.4

Recours du consommateur, 80.3

Règles de droit commun, 80.3, 80.4

Voir aussi **Dommmages, Prescription et autres délais, Preuve, Vices cachés**

Application de la L.p.c.

Citoyens-consommateurs, 2.1

Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles d'occasion et de motocyclettes d'occasion, 2.2

Réparation d'automobile et de motocyclette, 2.2

Transactions régies par la L.p.c., 2.1

Vie quotidienne, 2.1, 2.3

Voir aussi **Limites à la protection, Non-application de la L.p.c.**

Arbitrage

Voir **Accès aux tribunaux et modes de règlement des litiges, Clauses contractuelles**

Arrangement préalable de services funéraires et de sépulture

Voir **Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture**

Artisan, 17.1 à 17.19, 79.1 à 79.8

Achat « aux fins de son commerce » sans transmission ni spéculation, 17.1, 17.2

Activités d'achat d'un collectionneur, 17.16

Camionneur artisan, 17.4

Caractère spéculatif de l'acte, 17.9, 17.13 à 17.16

Cas d'espèce, 17.11

Constitution en société, 17.10

Constructeur-rénovateur, 17.9

Définition de l'artisan, 17.3, 17.17

Dénominateur commun, 17.7

Dispositions non applicables de la L.p.c., 17.5, 17.10

Distinction avec l'entrepreneur commerçant, 17.3, 17.17, 17.18

Droit municipal, 17.17

Entrepreneur indépendant, 17.7

Étendue de la protection, 17.11

Exception à la L.p.c. prévue au Règlement

– Contrat conclu avec un commerçant itinérant (mention exonératoire), 79.8

Exemples de personnes considérées comme des artisans, 17.6

Financement d'équipements, 17.12

Notion d'artisan, 17.3, 17.17

Présomption d'avoir un minimum de connaissance, 17.10

Stabilité des contrats, 16.12

Statut de commerçant, 17.8 à 17.10

Statut de consommateur, 17.2

Transaction avec un commerçant

– Bénéfice de la protection de la L.p.c., 79.1

Transaction avec un consommateur

– Acte à finalité commerciale, 79.3, 79.5

– Artisan incorporé en personne morale, 79.4

– Bien nécessaire à l'exercice du métier, de l'art ou de la profession du consommateur, 79.7

– Moment de la détermination du statut des parties, 79.5

– Nature de l'acte, 79.5

– Nature du commerce, 79.6

- Statut de l’artisan, 17.19, 79.2
- Utilité de la notion d’artisan, 17.8, 17.11
- Assurance**
Voir **Contrat d’assurance**
- Auto-information**
Voir **Obligation d’auto-information**
- Automobile**
Voir **Réparation d’automobile et de motocyclette**
- Automobile d’occasion**
Voir **Contrat de vente ou de louage à long terme d’automobiles d’occasion et de motocyclettes d’occasion**
- Autorité des marchés financiers**, 66.2 à 66.7, 66.9, 66.10
- Avis transmis par les commerçants**
Contenu, 89.1 à 89.4
- B-**
- Besoin de protection**
Accroissement du commerce, 23.1 à 23.5
Genèse de la société de consommation, 22.1 à 22.7
Justice contractuelle, 21.1, 21.3
- Notion de lésion en droit de la consommation, 28.1 à 28.12
- Premiers enjeux de la L.p.c. (crédit, vente itinérante et exploitation), 26.1 à 26.11
- Raisons de la protection, 5.2, 27.1 à 27.13
- Secours du consommateur par l’État, 25.1 à 25.6
- Transformation des traditions, 24.1 à 24.6
- Uniformisation obligatoire des conditions contractuelles d’acquisition des biens d’usage courant, 7.4
- Voir aussi* **Lésion**
- Bonne foi du consommateur**
Caractère d’ordre public de la L.p.c., 97.4
Changement d’adresse, 85.2
Fin de non-recevoir, 97.3
Obligation de prendre livraison du bien, 97.2
Obligation de respecter les conditions de la garantie conventionnelle, 97.2
Principe applicable en droit de la consommation, 97.1
Transaction, 97.2
- C-**
- Capacité de payer**, 28.5, 28.6, 28.9, 28.12, 97.3

Cessionnaire

Voir **Responsabilité limitée du cessionnaire**

Changement d'adresse

- Défaut du consommateur d'informer le commerçant, 85.1 à 85.4
- Adresse d'un consommateur, 85.3
- Bonne foi du consommateur, 85.2
- Négligence du consommateur, 85.4
- Obligation d'information, 85.1, 85.3
- Obligation de transparence, 85.2

Choix des recours et des moyens procéduraux

Voir **Protection dans le choix des recours et des moyens procéduraux**

Clauses contractuelles

- Clause abusive, 9.2
- Clause d'arbitrage, 29.2, 29.3, 77.3, 105.2 à 105.4
- Clause d'exclusion de garantie, 18.7, 18.8, 28.7
- Clause de non-responsabilité, 18.7
- Clause externe, 8.4, 105.2, 106.3
- Liste des clauses interdites, 9.1

Primauté de la L.p.c. sur les clauses contractuelles, 7.2

Commerçant itinérant

Voir **Contrat conclu par un commerçant itinérant, Premiers enjeux de la L.p.c. (crédit, vente itinérante et exploitation)**

Commerce de détail, 60.1 à 60.7

Commerce électronique

- Utilisation d'un hyperlien visible pour accéder à une clause contractuelle externe (affaire *Dell Computer*), 105.1 à 105.4
- Clause d'arbitrage obligatoire, 105.2
- Degré de connaissance du consommateur-internaute, 105.4
- Degré de discernement du consommateur-internaute, 105.1
- Opposabilité de la clause d'arbitrage contenue dans un hyperlien, 105.4
- Partie intégrante du contrat, 105.3
- Réalité factuelle particulière du cybercommerce, 105.4

Compétence

Voir **Division des petites créances, Infractions**

pénales, Injonction, Poursuite pénale, Recours collectif, Recours individuel

Concours ou tirage, 13.8, 47.1

Consommateur immobilier

Contrat conclu avec un commerçant, 70.7

Contrat de vente d'une résidence par une personne à une autre, 70.6

Dette hypothécaire rattachée à la résidence, 70.4

Interaction de la L.p.c. avec d'autres outils législatifs de protection du consommateur immobilier, 70.5, 73.1 à 73.5

– Application du *Code civil du Québec*, 73.1, 73.3

– Avis d'un tiers, 73.4

– Contrat avec un promoteur ou un professionnel, 73.5

– Droits et obligations des parties à un contrat d'entreprise, 73.3

– Limites à la protection, 73.2

– Présomption de dol, 73.2

– Rééquilibrage des forces, 73.5

– Remède du dol dans le *Code civil du Québec*, 73.3

– Rétablissement d'un équilibre (principe directeur), 73.4

– Vente d'immeuble à usage d'habitation, 73.1

Interprétation des exclusions applicables, 72.1 à 72.14

– Approche suggérée, 72.6

– Conséquences de la non-application de diverses sections de la L.p.c. au contrat de construction d'un immeuble, 72.11

– Contrat qui participe à un projet global de construction, 72.5

– Difficulté à cerner quand un bien meuble devient un bien immeuble, 72.10

– Dol en matière immobilière, 72.12 à 72.14

– Droit à la résolution, 72.3

– Finalité de l'acte, 72.2, 72.7

– Grille d'analyse pour déterminer quand la L.p.c. est applicable ou non, 72.1

– Objet du contrat se rapprochant d'ouvrages majeurs, 72.7

– Obligations de l'entrepreneur, 72.4

– Marge entre le contrat de construction et le contrat de réparation ou d'amélioration d'un immeuble, 72.8

– Pratiques interdites, 72.8, 72.9, 72.11 à 72.14

– Types de transactions immobilières, 72.9

– Vente d'une unité de condominium par un vendeur professionnel, 72.11

– Vices cachés, 72.11

- Mesures protectrices, 71.1 à 71.18
- Application de la L.p.c. à tout contrat « ayant pour objet un bien », 71.1
 - Contradictions dans la L.p.c., 71.5, 71.18
 - Distinction de traitement, 71.8, 71.9
 - Étendue de la protection, 70.2, 71.3 à 71.8, 71.13, 72.8
 - Limites à la protection, 71.8
 - Notion de « bien », 71.2
 - Prestation d'un service pour la réparation, l'entretien ou l'amélioration d'un immeuble, 71.11 à 71.18, 72.8, 72.9
 - Renonciation à la protection de la L.p.c., 71.8
 - Service et vente d'un bien s'incorporant à l'immeuble, 71.11 à 71.13
 - Vice de consentement (présomption), 71.9
- Non-applicabilité partielle de la L.p.c., 71.9, 71.10
- Pratiques de commerce et contrats exclus de l'application de la L.p.c., 70.1, 70.2, 71.3 à 71.6, 71.13, 72.8, 72.9, 72.11
- Protection par la voie d'un plan de garantie, 74.1 à 74.6
- Adhésion obligatoire, 74.1
 - Conformité aux normes et critères, 74.2
 - Couverture du plan, 74.3, 74.4
 - Exigence réglementaire, 74.1, 74.2
 - Malfaçons existantes mais non apparentes, 74.4
 - Mesures de protection, 74.2, 74.6
 - Moyens de défense du commerçant, 74.6
 - Objet de la garantie, 74.1
 - Parachèvement et correction des travaux, 74.3, 74.4
 - Période de couverture, 74.4
 - Portée restreinte de la L.p.c., 74.6
 - Procédure d'arbitrage, 74.5
 - Responsabilité de la Régie du bâtiment, 74.2
 - Vices cachés, 74.4
 - Vices de conception, de construction ou de réalisation, 74.4
 - Vices de sol, 74.4
- Transaction importante, 70.3
- Voir aussi* **Contrat de crédit hypothécaire**
- Consommateur moyen**
- Commerce électronique (affaire *Dell Computer*), 105.1 à 105.4
- Clause d'arbitrage obligatoire, 105.2
 - Degré de connaissance du consommateur-internaute, 105.4

- Degré de discernement du consommateur-internaute, 105.1
- Opposabilité de la clause d'arbitrage contenue dans un hyperlien, 105.4
- Partie intégrante du contrat, 105.3
- Réalité factuelle particulière du cybercommerce, 105.4
- Conciliation des approches, 106.1 à 106.5
 - Accès au prix total d'un voyage par hyperliens, 106.5
 - Degré de connaissances du consommateur-internaute, 106.1
 - Distinction entre le consommateur moyen et le consommateur-internaute, 106.1, 106.2
 - Effort d'auto-protectionnisme du consommateur-internaute, 106.2
 - Fraude des tiers, 106.4
 - Informations et mentions obligatoires, 106.3
 - Inopposabilité de la clause externe accessible par hyperlien, 106.3
 - Pratiques interdites, 106.5
 - Repérage des hyperliens (vérification), 106.3
 - Vigilance et prudence du consommateur-internaute, 106.4
- Degré de discernement, 48.4, 48.7, 48.8, 104.1 à 104.6
 - Appréciation des circonstances, 104.3
 - Connaissances du consommateur, 104.2
 - Consommateur-internaute, 105.1
 - Critère de la personne raisonnable, 104.3
 - Critère du consommateur « crédule et inexpérimenté », 104.1
 - Difficulté de fixer le degré de discernement applicable, 104.3
 - Distinction entre les représentations « informatives » et celles qui sont purement « persuasives », 104.4 à 104.6
 - Impression générale, 104.4, 104.6
 - Minimum de discernement, 104.3
 - Nature et étendue de l'information reçue par le consommateur, 104.2
 - Rejet du critère d'appréciation du consommateur « moyennement intelligent », 104.1
- Mode d'appréciation *in concreto*, 107.1 à 107.5
 - Application dans la cuisine (cuisson de la viande), 107.3
 - Appréciation des circonstances, 107.1

- Condition des parties, 107.1
 - Critères d’appréciation du consentement du consommateur, 107.1 à 107.5
 - Degré de connaissance préalable ou compétences du consommateur, 107.2
 - Obligation d’auto-information du consommateur touriste, 108.1 à 108.4
 - Documentation, ouvrages spécialisés et information générale de base, 108.2, 108.3
 - Limites à la protection, 108.4
 - Obligation corrélatrice du client de se renseigner lui-même, 108.1
 - Pertes découlant de l’annulation du voyage, 108.3
 - Précautions élémentaires du voyageur, 108.3
 - Situation politique ou degré de banditisme du pays de destination, 108.2, 108.3
 - Portrait du consommateur moyen (arrêt *Time*), 46.2
- Construction immobilière**
- Voir* **Consommateur immobilier**
- Contenu du contrat**
- Caractère d’ordre public de la L.p.c., 7.6
 - Contenu intellectuel, 88.1 à 88.3
 - Obligation d’information, 13.1
- Voir aussi* **Formalisme contractuel**
- Contestation de la demande devant la Division des petites créances**
- Voir* **Division des petites créances**
- Contrat à distance**
- Voir* **Contrat conclu à distance**
- Contrat à exécution successive de service fourni à distance, 12.2**
- Contrat à forfait, 92.7 à 92.9**
- Contrat conclu à distance, 12.2**
- Bénéficie de la protection de la loi de sa province, 18.2
 - Informations au consommateur, 9.8
- Contrat conclu par un commerçant itinérant**
- Cas particulier de l’artisan, 79.8
 - Commerçants visés, 19.4
 - Contrat de vente et d’installation d’une thermopompe, 72.2

- Délai à la résolution, 27.3, 27.4, 68.2
- Exclusion du contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, 68.1, 68.2
- Mention exonératoire, 79.8
- Obligation d'agir à l'intérieur des délais prévus à la L.p.c., 61.7
- Raisons de la protection, 27.1 à 27.4, 27.10
- Recours individuel, 40.1
- Règles d'interprétation, 78.5
- Rénovation immobilière, 71.15
- Sanction en cas de non-respect des exigences de la L.p.c., 26.7
- Voir aussi Premiers enjeux de la L.p.c. (crédit, vente itinérante et exploitation)*
- Contrat d'adhésion**, 7.3, 9.10, 24.5, 58.7, 66.15, 87.1
- Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture**
- Exclusion de la L.p.c., 68.1 à 68.5
 - Contrat conclu à distance, 68.5
 - Contrat conclu par un commerçant itinérant, 68.2
 - Coûts de crédit applicables avant la date d'exécution des obligations du commerçant, 68.3
 - Mesure de concordance, 68.1
 - Non-applicabilité partielle, 68.1, 69.14, 69.15
 - Sommes transférées en fiducie, 68.1, 68.4
- Survol de la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*, 69.1 à 69.15
- Applicabilité des règles de droit commun, 69.15
 - Cas d'exclusion, 69.2
 - Champ d'application, 69.1
 - Conditions de formation des contrats, 69.14
 - Droit à la résiliation, 69.7
 - Droits et obligations du vendeur, 69.3
 - Formalisme contractuel, 69.5, 69.6
 - Interdictions, 69.8
 - Notion d'acheteur, 69.4
 - Pratiques interdites, 69.15
 - Principes de fonctionnement similaires à la L.p.c., 69.5
 - Protection des sommes, 69.10
 - Recours des acheteurs, 69.12, 69.13, 69.15
 - Règles de preuve et de procédure, 69.11
 - Règles normatives, 69.14

- Sanctions en cas de non-respect des obligations, 69.13
- Sens du mot « préalable », 69.9
- Surveillance de l'application de la Loi, 69.15

Contrat d'assurance

- Exclusions de la L.p.c., 65.1 à 65.3, 66.1 à 66.15
- Contenu obligatoire du contrat d'assurance, 66.13
- Contrat d'adhésion, 66.15
- Contrôles gouvernementaux, 66.2
- Dispositions d'ordre public du *Code civil du Québec*, 66.13, 66.14
- Fonds d'indemnisation des services financiers, 66.10
- Mission et pouvoirs de l'Autorité des marchés financiers, 66.2 à 66.7, 66.9, 66.10
- Mission et pouvoirs de la Chambre d'assurance de dommages, 66.8
- Mission et pouvoirs de la Chambre de la sécurité financière, 66.9
- Non-applicabilité partielle, 65.2
- Objets des lois particulières, 66.11
- Obligation d'information des assureurs envers leurs clients, 66.11

- Personne physique et personne morale, 66.4, 66.5, 66.13
- Pratiques de gestion saines et prudentes, 66.11
- Pratiques interdites, 65.3, 66.1, 66.5
- Preuve, procédure et sanctions, 65.3
- Recours du consommateur, 66.1
- Sommes transférées en fiducie, 66.12

Contrat de cession de créance

- Responsabilité limitée du cessionnaire, 91.1 à 91.3

Contrat de construction immobilière

Voir **Consommateur immobilier**

Contrat de crédit

- Contrat accessoire, 96.6
- Crédit-bail, 17.13, 17.15
- Défaut de paiement, 18.12
- Dérogation majeure aux règles de droit commun, 18.12
- Droit à la résolution, 27.6
- Mauvaise foi du consommateur, 97.3
- Modalités de crédit, 9.8
- Modification des modalités de paiement (latitude des tribunaux), 99.2

Non-respect d'une règle de formation ou d'une exigence de forme, 55.1, 55.5, 55.6

Notion d'artisan, 79.7

Obligation d'information, 26.3

Obligation d'inscrire le taux de crédit applicable, 87.2

Paiement d'une prime d'assurance, 65.1

Raisons de la protection, 27.5 à 27.7

Responsabilité limitée du cessionnaire, 91.1 à 91.3

Révision, 83.3

Sanction en cas de non-respect des exigences de la L.p.c., 26.7

Vente d'une piscine hors terre (ou de surface), 72.10

Voir aussi Premiers enjeux de la L.p.c. (crédit, vente itinérante et exploitation)

Contrat de crédit hypothécaire

Exemption d'application de la L.p.c. à certains contrats, 75.1 à 75.11

– Achat d'un immeuble à titre d'investissement, 75.5

– Cas d'exemptions partielles, 75.7 à 75.11

– Cas d'exemptions totales, 75.4 à 75.6

– Contrat de consolidation de dettes, 75.10

– Deuxième hypothèque, 75.9 à 75.11

– Droit du cessionnaire d'une créance, 75.10

– Étendue de l'exemption, 75.3

– Exceptions et mesures dérogatoires prévues au Règlement, 75.2, 75.3

– Exclusion d'application prévue à la L.p.c., 75.2

– Hypothèque de premier rang, 75.8

– Immeuble de quatre logements ou plus, 75.4, 75.5

– Immeuble utilisé principalement à une fin commerciale, industrielle ou professionnelle, 75.4, 75.6

– Prêt lésionnaire, 75.8

– Types de contrat, 75.3 à 75.5

Contrat de louage à long terme

Risques de perte ou détérioration du bien, 16.5

Voir aussi Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles d'occasion et de motocyclettes d'occasion

Contrat de rénovation immobilière

Voir Consommateur immobilier

Contrat de rente

Exclusions de la L.p.c., 65.1 à 65.3, 66.1, 66.2

- Contrôles gouvernementaux, 66.2
- Exception du contrat de crédit conclu pour le paiement d'une prime d'assurance, 65.1
- Non-applicabilité partielle, 65.2
- Pratiques interdites, 65.3, 66.1
- Preuve, procédure et sanctions, 65.3
- Recours du consommateur, 66.1

Contrat de vente à tempérament

- Non-respect des exigences de la loi, 26.7
- Risques de perte ou détérioration du bien, 16.5

Contrat de vente d'électricité et de gaz

- Exclusion de la L.p.c., 65.1 à 65.3, 67.1 à 67.4
- Compétence, mission et pouvoirs de la Régie de l'énergie, 67.1 à 67.3
- Considérations environnementales, 67.2
- Non-applicabilité partielle, 65.2, 67.1
- Objectifs de la loi particulière, 67.2
- Personne physique et personne morale, 67.4

- Pratiques interdites, 65.3
- Preuve, procédure et sanctions, 65.3

Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles d'occasion et de motocyclettes d'occasion

- Application de la L.p.c., 2.2
- Engagement contractuel librement assumé, 92.5
- Nécessité de transiger avec un commerçant, 78.5, 78.6, 78.8

Contrat immobilier

Voir **Consommateur immobilier**

Contrat lésionnaire

Voir **Lésion**

Cour du Québec (Chambre civile)

Voir **Recours individuel**

Cour du Québec (Division des petites créances)

Voir **Division des petites créances**

Cour supérieure

Voir **Recours collectif, Recours individuel**

Cour suprême du Canada

Voir **Recours individuel**

Crédit

Voir **Contrat de crédit, Premiers enjeux de la L.p.c. (crédit, vente itinérante et exploitation)**

Crédit hypothécaire

Voir **Contrat de crédit hypothécaire**

Critère de l'impression générale

Voir **Impression générale**

-D-

Défaut de forme, 87.1 à 87.4

Défense de diligence raisonnable

Consultation d'un avocat, 101.7

Critère d'appréciation objectif, 101.6

Directives au personnel, 101.8

Disposition expresse dans la L.p.c., 101.2

Erreur ou omission faite de bonne foi, 101.3

Fardeau de persuasion, 101.3, 101.5

Infractions pénales de responsabilité stricte, 101.1

Intérêt à se familiariser avec les dispositions de la L.p.c., 101.13

Métier ou profession, 101.6, 101.7

Mise sur pied de mesures concrètes, 101.7, 101.8, 101.13

Motifs raisonnables de croire être en mesure de répondre à la demande du public, 101.12

Motifs raisonnables de se fier à une information du fabricant ou du commerçant, 101.11

Poursuite pénale, 96.7, 101.4

Précautions nécessaires et raisonnables, 101.2, 101.4, 101.5, 101.7

Sollicitation portant sur la vente d'un bien ou la prestation d'un service, 101.10

Système de contrôle ou de surveillance, 101.8, 101.9

Degré de discernement du consommateur moyen

Voir **Consommateur moyen**

Délais

Voir **Prescription et autres délais**

Dérogations aux règles de droit commun, 3.1, 11.1 à

11.5, 26.2, 28.8

But des dérogations contenues à la L.p.c., 11.1

Entente préalable avec un consommateur, 11.5

Fardeau de la preuve du commerçant, 11.5

Formalisme contractuel, 11.2, 11.3

- Mode de formation des ententes, 11.1
- Promesse de contracter, 11.3, 11.5
- Recours pour cause de lésion, 14.1, 14.5
- Régime législatif d'exception, 11.1
- Remboursement de l'acompte, 11.3, 11.4
- Devoir d'information**
Voir **Obligation d'information**
- Diligence raisonnable**
Voir **Défense de diligence raisonnable**
- Division des petites créances**
- Compétence, 4.3, 31.1 à 31.5, 35.13
- Contestation de la demande, 35.1 à 35.13
- Appel d'un tiers au procès, 35.12
 - Demande reconventionnelle, 35.6 à 35.11
 - Limites de compétence, 35.13
 - Médiation, 35.3, 35.4
 - Options offertes au défendeur, 35.1
 - Projet de loi n° 28, 35.4, 35.11
 - Règlement du litige à l'amiable, 35.2
 - Transfert du dossier, 35.5, 35.9, 35.10
- Demandeur commerçant, 31.3, 31.4, 34.2
- Demandeur consommateur, 31.3
- Dépôt de la demande, 34.1 à 34.5
- Contenu de la demande, 34.2
 - Début du recours, 34.1
 - Décision du greffier, 34.3
 - Défendeur commerçant, 34.5
 - Formulaire, 34.1
 - Notification de la demande au défendeur, 34.4
 - Présentation au greffe, 34.3
 - Projet de loi n° 28, 34.2
 - Rôle du greffier, 34.1, 34.4, 34.5
 - Transmission de formulaires au défendeur, 34.5
- Dossiers, 31.2
- Juges, 31.2
- Limite pécuniaire de la réclamation, 31.1, 33.1
- Fractionnement interdit, 33.1
 - Projet de loi n° 28, 31.1
 - Réduction de la demande, 33.1
- Procédure et étapes, 31.5, 33.1 à 33.4
- Accès à la justice, 33.1
 - Procédure simplifiée, 33.1

- Règles de compétence internationale, 33.3
- Règles de compétence territoriale, 33.2
- Réunion des réclamations, 33.4
- Procès, 36.1 à 36.9
 - Assistance du juge, 36.3
 - Conciliation des parties, 36.6, 36.7
 - Conduite de l'enquête, 36.3
 - Convocation des parties, 36.1
 - Convocation des témoins, 36.2
 - Décisions finales et sans appel, 36.8
 - Décisions motivées, 36.8
 - Déclaration écrite valant témoignage, 36.5, 83.6
 - Dépôt d'une expertise ou d'un constat de la situation, 36.5
 - Exposé des prétentions et présentation des témoins, 36.3
 - Intervention du juge, 36.4
 - Mécanisme de résolution de conflits, 36.9
 - Modalités de paiement, 36.7
 - Préparation de la preuve, 36.2
 - Prise des décisions, 36.8
 - Production des documents, 36.1
 - Projet de loi n° 28, 36.6
- Règles de preuve et de procédure, 36.3
- Tentatives de rapprochement des parties, 36.6
- Visite des lieux, 36.5
- Représentation, 32.1 à 32.6
 - Communication directe des parties, 32.6
 - Honoraires d'avocats, 32.5
 - Interdiction d'être représenté par avocat, 32.1
 - Rédaction des actes de procédure, 32.3
 - Représentation par avocat (circonstances exceptionnelles), 32.4
 - Représentation par soi-même, 32.2, 32.3, 32.6
 - Représentation par un dirigeant ou une personne liée par contrat, 32.3
 - Rôle du juge, 32.6
- Révision judiciaire, 37.1 à 37.11
 - Caractère d'ordre public de la L.p.c., 37.9
 - Conditions, 37.1, 37.3, 37.5, 37.7
 - Délai raisonnable, 37.11
 - Distinction entre la révision judiciaire et l'appel, 37.4
 - Fardeau de la preuve, 37.4
 - Importance capitale pour le système juridique, 37.7, 37.8
 - Intention du législateur, 37.10

- Norme de contrôle applicable, 37.3, 37.6
 - Partage des compétences, 37.6
 - Pouvoir d'intervention de la Cour supérieure, 37.2
 - Pouvoir de surveillance et de contrôle de la Cour supérieure, 37.1
 - Questions constitutionnelles, 37.6
 - Règle du *stare decisis*, 37.4
 - Retenue de la Cour supérieure dans l'examen de la décision, 37.2
 - Sources de droit, 4.4
 - Transfert du dossier, 31.4, 33.1, 35.5, 35.9, 35.10
 - Tribunal spécialisé en droit de la consommation, 31.5, 37.10
 - Valeurs pécuniaires en jeu, 4.2
- Doléances du consommateur**
Voir **Écoute des doléances du consommateur**
- Dommages**
- Applicabilité des règles de droit commun, 84.1 à 84.4
 - Damage réel, 84.1
 - Écoute des doléances du consommateur, 84.2 à 84.4
 - Exigence de l'existence d'un lien causal, 84.1
 - Exigence de l'existence d'un préjudice, 84.1
 - Obligation de mitiger ses dommages, 84.2
 - Proposition du commerçant, 84.3
 - Suite immédiate et directe du défaut du commerçant, 84.1
- Dommages-intérêts**
- Sanction en cas de commission d'une pratique interdite, 50.4
- Dommages punitifs**
- Absence de dommage, 103.1
 - Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, 69.13
 - Définition, 103.1
 - Finalité, 103.8
 - Limites à l'octroi de dommages punitifs, 103.1 à 103.8
 - Analyse des actes et gestes du commerçant, 103.4
 - Attitude générale du commerçant, 103.2
 - Automatisme non nécessaire pour atteindre les objectifs de la L.p.c., 103.2
 - Cas d'espèce, 103.7
 - Discretion du tribunal, 103.1, 103.8
 - Enrichissement injustifié, 103.3
 - Insouciance marquée ou sérieuse à l'endroit du consommateur, 103.6
 - Mesures correctives, 103.6

- Octroi des montants ayant été offerts par les commerçants à titre de dommages, 103.6
 - Preuve non nécessaire de mauvaise foi ou de faute lourde du commerçant, 103.1
 - Simple insouciance du commerçant, 103.5
 - Simple violation de la L.p.c., 103.3
 - Somme la moins élevée possible, 103.7
 - Non-écoute des doléances du consommateur, 97.1
 - Sanction en cas d'exercice d'une pratique interdite, 50.2 à 50.4
- Voir aussi* **Recours collectif**
- Droit commun**
- Voir* **Applicabilité des règles de droit commun, Dérogations aux règles de droit commun**
- Droit d'ester en justice**
- Restriction interdite, 9.2, 29.3, 29.10
- E-**
- Écoute des doléances du consommateur**
- Collaboration du commerçant, 96.1, 96.3, 96.6
- Défense de diligence raisonnable, 96.7
- Dommages, 84.2 à 84.4
- Dommages punitifs, 97.1
- Fin de non-recevoir, 96.3
- Modification des pratiques de commerce à la suite de l'institution d'un recours collectif, 96.5
- Octroi des montants ayant été offerts par les commerçants à titre de dommages, 96.1, 96.2
- Politique d'exactitude des prix, 10.5
- Refus de l'offre du commerçant, 96.3
- Transaction, 96.4
- Encadrement des droits, 76.1 à 76.3**
- Engagement contractuel librement assumé**
- Voir* **Engagement volontaire, Maintien des engagements contractuels librement assumés**
- Engagement volontaire**
- Avantages, 19.8
- Constat d'infraction, 19.7
- Mode de règlement, 19.8
- Objet, 19.7
- Politique d'exactitude des prix, 10.2, 10.5, 19.8
- Utilisation, 19.7

Violation, 43.7

Enrichissement injustifié

Applicabilité des règles de droit commun, 80.4

Dommages punitifs, 103.3

Indemnisation pour les dommages réellement subis, 92.3

Limites aux droits des consommateurs, 93.1

Manquement à l'obligation de fournir une évaluation écrite au consommateur (avant d'effectuer une réparation), 93.4 à 93.6

– Non-applicabilité de la présomption absolue de préjudice, 94.1 à 94.4

Réparation effectuée sous garantie légale (portée limitée de la garantie), 93.3

Vente à rabais, 93.2

Équilibre recherché par la L.p.c.

Arrêt *Time*, 46.3

Commerce de détail, 60.1 à 60.7

Équilibre idéal, 61.1 à 61.12

Intérêts des parties, 58.1 à 58.11

Liberté d'expression, 62.1 à 62.6

Limites à la protection, 3.2, 3.4, 3.5

Notion d'équilibre, 3.2

Objectif de restaurer l'équilibre des forces, 1.3, 3.2

Protection contre les pratiques interdites, 3.3

Protection des commerçants, 63.1 à 63.8

Rétablissement de l'équilibre (recherche du juste milieu), 59.1 à 59.6

Société de consommation, 57.1 à 57.10

Vaste étendue de la protection, 3.1

Équité, 3.3, 7.3, 14.1 à 14.5, 22.2, 22.6, 22.7, 26.10, 27.11, 45.5, 46.3, 86.3, 99.7

Voir aussi **Lésion, Protection quant à l'équité de l'entente**

Erreur de prix

Voir **Prix**

Exactitude des prix

Voir **Protection sur l'exactitude des prix**

Exception d'inexécution

Applicabilité des règles de droit commun, 80.4

Exécution des obligations

Voir **Protection durant l'exécution des obligations**

Exercice des droits des parties en droit de la consommation, 30.1 à 30.6

Applicabilité des règles de droit commun, 80.3

Bonne foi du consommateur, 97.1

Exigence de forme

Voir **Défaut de forme, Formalisme contractuel, Non-respect d'une règle de formation ou d'une exigence de forme**

Exploitation

Voir **Lésion, Premiers enjeux de la L.p.c. (crédit, vente itinérante et exploitation)**

-F-

Faculté de dédit, 15.1, 26.6, 27.4, 27.11, 73.1

Fausses représentations

Voir **Représentations fausses ou trompeuses**

Fin de non-recevoir

Voir **Maintien des engagements contractuels librement assumés**

Fonction de la L.p.c., 1.1 à 1.6

Confiance au système, 1.6

Définition du contrat de consommation, 1.2

Encadrement des relations entre les consommateurs et les commerçants, 1.3

Fonction socio-économique, 1.5

Objet de la L.p.c., 1.1

Protection contre les pratiques interdites, 1.4, 3.3

Rééquilibrage des forces, 1.3, 3.2, 9.10, 11.5, 17.8, 17.11, 26.1, 26.8, 27.10, 27.11, 38.9, 45.5, 56.2, 58.1, 59.2, 68.2, 110.5

Fonds d'indemnisation des services financiers, 66.10

Fonds d'indemnisation des victimes d'actes criminels, 90.10

Force majeure, 16.5, 80.4

Formalisme contractuel

Contenu des contrats de consommation, 8.2, 9.1 à 9.11, 11.3

– Calcul des intérêts, 9.6

– Clause abusive, 9.2

– Contenu exact, 9.5

– Contenu informationnel, 9.3, 9.11

– Contenu minimal et obligatoire, 8.2, 9.3

– Dérogations aux règles de droit commun, 11.3

– Droit de résilier le contrat (mention expresse), 9.4

– Frais de crédit, 9.6

- Information du prix, 9.7
- Information erronée, 9.9
- Inscription particulière des renseignements et mentions obligatoires, 9.4
- Limitation de la liberté contractuelle, 9.10
- Liste des clauses interdites, 9.1
- Modalités de crédit, 9.8
- Modifications à l'entente originale, 9.7
- Obligation d'information, 9.5, 9.8, 9.11
- Obligation de respecter les dispositions de la L.p.c., 9.5
- Obligation de transparence, 9.11
- Stipulations interdites, 9.2
- Présentation des contrats de consommation, 8.1 à 8.5, 11.2
 - Clause externe, 8.4
 - Contenu minimal et obligatoire, 8.2
 - Contrat écrit, 8.4
 - Dérogations aux règles de droit commun, 11.2
 - Façon de proposer le produit au consommateur, 8.2
 - Normes de présentation, 8.5
 - Obligations des commerçants, 8.1
 - Qualité du consentement, 8.3
 - Rédaction du contrat, 8.4
 - Signature du contrat, 8.3, 8.4
- Relation contractuelle, 52.1
- Voir aussi* **Défaut de forme, Non-respect d'une règle de formation ou d'une exigence de forme**
- Formation du contrat**
 - Analyse contextuelle, 52.1
 - Appréciation du consentement, 52.2, 52.3
 - Intérêt pour agir, 52.4
 - Promesse de contracter, 52.2
 - Règles de droit civil applicables, 52.1
 - Relation contractuelle, 52.1
- Voir aussi* **Formalisme contractuel, Non-respect d'une règle de formation ou d'une exigence de forme, Protection sur la teneur des représentations durant la phase de formation du contrat de consommation**
- Fournisseur de crédit-cessionnaire**
 - Voir* **Contrat de crédit, Responsabilité limitée du cessionnaire**
- Frais de crédit**, 7.6, 9.6, 15.2, 26.7, 27.7, 55.1, 55.5, 55.6, 68.3

Fraude

- Analyse et appréciation des faits entourant les pertes et vols allégués, 102.2
- Antécédents judiciaires, 102.3
- Crédibilité des témoins, 102.2
- Fardeau de la preuve du consommateur, 102.3
- Perte ou vol d'une carte de crédit, 102.1
- Présomption de faits, 102.2
- Spécialistes, 102.3

-G-**Garagiste**

Voir **Réparation d'automobile et de motocyclette**

Garantie, 2.2, 12.5, 13.4

- Clause interdite, 9.1
- Mention « telle que vue », 7.2
- Réparation d'automobile et de motocyclette, 13.6

Garantie supplémentaire

- Engagement contractuel librement assumé, 92.6
- Obligation de divulgation du commerçant, 28.12, 90.10

-H-**Hypothèque immobilière**

Voir **Contrat de crédit hypothécaire**

-I-**Impression générale**

- Applicabilité du critère de la personne raisonnable, 49.2
- Application du critère, 49.5, 54.4
- Caractère faux ou trompeur d'une représentation, 49.4
- Critère d'évaluation, 49.1, 49.3
- Critère subjectif, 104.6
- Degré de discernement, 48.4, 48.7, 48.8, 104.4, 104.6
- Méthode d'analyse, 48.1 à 48.9
 - Appréciation du contexte général et des circonstances, 48.1
 - Arrêt *Time*, 48.8
 - Bonne foi des parties, 48.2
 - Confiance du consommateur, 48.2, 48.3, 48.7 à 48.9
 - Degré de discernement du consommateur moyen, 48.4, 48.7, 48.8
 - Fonction sociale de la L.p.c., 48.9
 - Inexpérience et crédulité du consommateur moyen, 48.5, 48.9
 - Similitude entre la notion de personne raisonnable et celle de consommateur moyen, 48.6
- Neutralité du critère, 49.6
- Objectif du critère, 49.6

- Véracité d'une représentation commerciale
– Grille d'analyse, 49.3
Voir aussi **Consommateur moyen, Représentations fausses ou trompeuses**
- Inexécution des obligations**
Applicabilité des règles de droit commun, 80.3, 80.4
- Infractions pénales**
Aide, encourage ou incite à commettre une infraction, 43.11
But des recours pénaux, 43.1
Caractère d'ordre public de la L.p.c., 43.8
Contravention à la L.p.c. ou au Règlement, 43.4, 43.6
Défaut de respecter une garantie, 43.5
Disposition applicable de la L.p.c., 43.2
Entrave de l'application de la L.p.c., 43.7
Fonction dissuasive de la L.p.c., 43.1
Infractions de responsabilité stricte, 101.1
Injonction interlocutoire, 43.12
Interprétation restrictive, 43.7, 43.8
Non-respect de la politique d'exactitude des prix, 10.3
Personne physique qui exploite un commerce, 43.11
Recours civils, 43.5
Rédaction, 43.4
Rôle de l'Office dans le contrôle du droit de la consommation, 43.3
Sanctions pénales, 43.9, 43.10
Usage du verbe « devoir », 43.4
Violation d'un engagement volontaire ou d'une décision de l'Office, 43.7
Voir aussi **Poursuite pénale**
- Injonction**, 20.3, 42.1 à 42.7, 43.12
Arrêt *Time*, 42.7
Concurrence déloyale, 42.6
Définition, 42.1
Injonction interlocutoire, 43.12
Injonction permanente, 42.1
Injonction provisoire, 42.1
Intérêt de l'Office, 42.2
Intérêt des organismes de protection des droits des consommateurs, 42.2, 42.3
Intérêt pour agir, 42.5 à 42.7
Particularités de ce type de remède, 42.1
Pratiques interdites, 42.5 à 42.7
Recours du commerçant, 42.4 à 42.7
Représentations fausses ou trompeuses, 42.5
Sanction pénale, 42.7

Intérêt pour agir

- Applicabilité des règles de droit commun, 80.3
- Condition d'exercice du recours du consommateur
 - Existence d'un contrat, 51.2, 51.3
- Injonction, 42.5 à 42.7
- Organismes de protection des droits des consommateurs, 20.2
- Poursuite pénale, 43.2
- Sanction en cas de commission d'une pratique interdite, 51.1

Intérêts des parties, 58.1 à 58.11

Internet

Voir **Contrat à exécution successive de service fourni à distance, Contrat conclu à distance**

Interprétation du contrat, 3.1, 5.2, 10.1, 12.5, 17.11, 18.4, 26.10, 37.3, 40.4, 43.7, 43.8, 47.6, 61.9, 71.3, 78.5, 80.2, 92.8, 104.6

- Exclusions applicables au consommateur immobilier, 72.1 à 72.14

-J-

Justice contractuelle, 21.1 à 21.5

- Besoin de protection, 21.1, 21.3
- Étendue de la protection, 21.4
- Inférences du titre de la L.p.c., 21.1, 21.2
- Raisons de la protection, 21.5
- Régime particulier, 21.1

-L-**Lésion**

- Nécessité d'une disproportion ou d'une obligation exorbitante, 100.1, 100.2
 - Caractère exorbitant, 100.2
 - Disproportion équivalant à de l'exploitation, 100.1
 - Fardeau de la preuve, 100.2
 - Taux d'intérêt, 100.2
 - Taux de crédit, 100.1
 - Test de la lésion objective, 100.2
- Philosophie de la notion de lésion en droit de la consommation, 28.1 à 28.12
 - Appréciation du consentement, 28.2
 - Avis de déchéance du bénéfice du terme, 28.8, 28.9
 - Clause d'exclusion de garantie, 28.7
 - Définitions de la lésion (L.p.c. et C.c.Q.), 28.1
 - Degré d'implication « actif » du commerçant dans le processus de responsabilisation du consommateur, 28.11

- Dérogation aux règles de droit commun, 28.8
 - Éléments de preuve, 28.1
 - Garantie supplémentaire (obligation de divulgation), 28.12
 - Lésion objective, 28.1
 - Lésion subjective, 28.2
 - Obligation d'enquête sur la capacité de payer, 28.12
 - Obligation d'information, 28.4
 - Obligation de conseil envers les consommateurs, 28.12
 - Obligation de loyauté, 28.10
 - Obligation de se renseigner sur la capacité de payer, 28.5, 28.6
 - Pressions du commerçant, 28.4
 - Projet de loi n° 24, 28.12
 - Recours du consommateur, 28.7
 - Utilité du bien acheté, 28.3
 - Théorie de l'imprévision, 28.8
 - Types de remèdes, 28.7
- Premiers enjeux de la L.p.c., 26.2, 26.8 à 26.10
- Recours pour cause de lésion, 14.1-14.5, 27.13, 69.13
- Accessibilité, 14.2, 14.3
 - Appréciation du consentement, 14.4
 - Critères d'application, 14.2, 14.3, 28.1
- Dérogations aux règles de droit commun, 14.1, 14.5
 - Disproportion équivalant à de l'exploitation, 14.2, 28.1
 - Finalité du recours, 14.2, 14.5
 - Nullité du contrat ou réduction des obligations, 14.2
 - Objet, 14.1
 - Obligations excessives, abusives ou exorbitantes, 14.3, 28.2, 28.3
 - Type de protection, 14.2
- Liberté contractuelle**
- Dérogation aux règles de droit commun, 11.1
 - Liberté prônée par les codificateurs du XIX^e siècle, 22.6, 22.7, 25.3
 - Limitation, 7.2, 9.10
 - Vente d'un bien de consommation par un consommateur à un autre, 78.8
- Liberté d'expression**, 62.1 à 62.6
- Limites à l'octroi de dommages punitifs**
- Voir Dommages punitifs*
- Limites à la protection**, 3.2, 3.4, 3.5, 56.1 à 56.6, 63.8, 71.8, 73.2, 74.6
- Location d'immeuble**
- Voir Consommateur immobilier*

**Louage à long terme
d'automobiles d'occasion et
de motocyclettes d'occasion**

Voir **Contrat de vente ou de
louage à long terme
d'automobiles d'occasion
et de motocyclettes
d'occasion**

Négligence du consommateur,
92.4

Raisonnabilité du prix payé
malgré une erreur de prix,
92.2

Représentations durant la
phase de formation du con-
trat, 92.10

-M-

**Maintien des engagements
contractuels librement
assumés, 92.1 à 92.11**

Absence de lien causal entre
une pratique de commerce
interdite et la conclusion
d'un contrat, 92.1

Caractère exécutoire des con-
trats, 92.11

Cas d'espèce, 92.2

Conduite empressée du
consommateur, 92.3

Contrat à forfait, 92.7 à 92.9

Cours de formation, 92.11

Étiquette sur une automobile
d'occasion faisant état des
réparations effectuées
(achat en connaissance de
cause), 92.5

Exécution des obligations,
92.9

Force obligatoire du contrat,
92.6

Forfait de chasse au caribou,
92.9

Garantie supplémentaire,
92.6

**Matérialisme, 22.1, 22.2, 110.1
à 110.6**

Besoin d'assistance, 110.5

Bonne santé de l'économie,
110.3

Catégories de besoins, 110.1

Création de nouveaux
besoins, 110.2, 110.3

Pressions exercées par la
publicité, 110.2, 110.4

Réalité de la société de
consommation, 110.6

Vulnérabilité du consomma-
teur, 110.2

Matières immobilières

Voir **Consommateur immobi-
lier**

Matières pénales

Voir **Infractions pénales,
Poursuite pénale**

**Mécanismes judiciaires de
résolution des conflits**

Voir **Accès aux tribunaux et
modes de règlement des
litiges, Division des petites
créances, Exercice des
droits des parties en droit**

de la consommation, Infractions pénales, Injonction, Poursuite pénale, Recours collectif, Recours en nullité, Recours individuel, Résolution des conflits

Message publicitaire, 13.9

Confiance du consommateur, 48.2 à 48.4

Démonstration de la véracité, 19.5

Distinction entre les représentations « informatives » et celles qui sont purement « persuasives », 104.4, 104.5

Impression générale, 48.7, 52.3, 53.2

Mot « annoncé », 10.1

Petits caractères, 104.3

Mobile

Voir **Téléphonie mobile**

Modes de règlement des litiges

Voir **Accès aux tribunaux et modes de règlement des litiges**

Motocyclette

Voir **Réparation d'automobile et de motocyclette**

Motocyclette d'occasion

Voir **Contrat de vente ou de louage à long terme d'auto-**

mobiles d'occasion et de motocyclettes d'occasion

Moyens de défense

Avis transmis par les commerçants (contenu), 89.1 à 89.4

Cas particulier des artisans, 79.1 à 79.8

Changement d'adresse (défaut d'informer le commerçant), 85.1 à 85.4

Contenu intellectuel du contrat, 88.1 à 88.3

Défense de diligence raisonnable, 96.7

Défense de renonciation tacite, 18.10

Dommages punitifs (limites à l'octroi), 103.1 à 103.8

Droits des commerçants, 4.9, 63.7, 74.6

Écoute des doléances du consommateur, 96.1 à 96.7

Encadrement des droits, 76.1 à 76.3

Fin de non-recevoir, 97.3

Maintien des engagements contractuels librement assumés, 92.1 à 92.11

Nécessité d'être un consommateur, 77.1 à 77.4

Nécessité d'un contrat, 98.1 à 98.3

Nécessité de transiger avec un commerçant, 78.1 à 78.8

Obligation d'information, 13.1

- Présomption de l'article 253 de la L.p.c. (renversement), 95.1 à 95.4
- Recours collectif, 38.8
- Recours du consommateur (caractère inapproprié), 99.1 à 99.7
- Voir aussi* **Absence de préjudice, Applicabilité des règles de droit commun, Bonne foi du consommateur, Défaut de forme, Défense de diligence raisonnable, Enrichissement injustifié, Fraude, Lésion, Pratiques interdites, Présomption absolue de préjudice**
- Moyens procéduraux**
- Voir* **Protection dans le choix des recours et des moyens procéduraux**
- N-
- Nécessité d'être un consommateur**, 77.1 à 77.4
- Nécessité d'un contrat**, 98.1 à 98.3
- Encadrement de la protection, 98.1
- Fondement du droit de la consommation, 98.1
- Impossibilité d'instituer un recours en l'absence d'un contrat, 98.2
- Moyen de défense, 98.2
- Recours collectif, 98.2, 98.3
- Nécessité de transiger avec un commerçant**
- Artisan, 79.1
- Définition de « commerçant », 78.1
- Notion d'acte de commerce, 78.4
- Notion d'entreprise, 78.2
- Notion de « commerçant » en droit commun, 78.1
- Opération « dans le cadre d'une entreprise qu'il exploite », 78.3, 78.7
- Personne morale sans but lucratif, 78.2
- Personne ou activité non désignée par la L.p.c., 78.5
- Relations employeur-employé, 78.4
- Reprise de finance ou vente de liquidation de saisie, 78.5, 78.6
- Transaction entre deux parties civiles (non-application de la L.p.c.), 78.1, 78.8
- Vente d'automobiles usagées, 78.5, 78.6, 78.8
- Non-application de la L.p.c.**
- Applicabilité des règles du droit commun à titre supplétif, 64.4
- But de l'existence d'un amalgame de divers outils législatifs, 64.3

- Caractère d'ordre public de la L.p.c., 7.1
- Cas d'exclusion, 64.1
- Champ d'application du contrat de consommation, 64.5, 64.6
- Contexte, 64.1 à 64.8
- Distinction de traitement, 64.7
- Exceptions aux exclusions, 64.2
- Exemptions, 64.8
- Identification des exclusions, 64.2, 64.6
- Totale ou partielle, 64.1, 64.8
- Voir aussi* **Consommateur immobilier, Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, Contrat d'assurance, Contrat de crédit hypothécaire, Contrat de rente, Contrat de vente d'électricité et de gaz**
- Non-respect d'une règle de formation ou d'une exigence de forme**
- Appréciation d'une situation factuelle par le tribunal, 55.8
- Compréhension des explications données au consommateur, 55.9
- Contrat de crédit, 55.1, 55.5, 55.6
- Démonstration d'absence de préjudice, 55.7
- Disposition applicable, 55.1
- Distinction entre les règles de formation et les exigences de forme, 55.2
- Étendue de la protection, 55.11
- Exigences de forme, 55.3, 55.4
- Fait important passé sous silence, 55.7
- Importance de ce qui a été dit et compris, 55.10
- Nullité du contrat, 55.6
- Sanctions, 55.6
- Voir aussi* **Défaut de forme**
- Nullité**
- Voir* **Recours en nullité**
- O-**
- Obligation d'auto-information**
- Consommateur touriste, 108.1 à 108.4
- Obligation d'information**
- Agent de voyage, 108.1
- Assureur, 66.11
- Changement d'adresse, 85.1 à 85.4
- Conduite du consommateur, 92.3
- Contenu du contrat, 13.1
- Contrat de crédit, 26.3
- Défaut du consommateur d'informer le commerçant

- de son changement d'adresse, 85.1 à 85.4
- Fait pertinent concernant le bien, 13.6
- Modalités de crédit, 9.8
- Obligation de divulguer l'existence de la garantie légale, 90.10
- Protection durant l'exécution des obligations, 16.2
- Protection durant la phase de formation du contrat de consommation, 13.1, 13.4, 13.6, 13.8, 13.11
- Revendications des consommateurs, 25.6
- Voir aussi* **Formalisme contractuel**
- Obligation de loyauté**, 28.10
- Obligation de résultat**
 - Description du bien ou du service, 13.7
 - Grossiste en voyages et agent de voyages, 18.11
 - Réparation d'automobile et de motocyclette, 18.10
- Office de protection du consommateur**
 - Activités de surveillance
 - Secteurs touchés, 19.6
 - Cautionnement, 19.4
 - Concertation des acteurs du marché, 19.2
 - Délivrance des permis, 19.4
 - Commerçants visés, 19.4
- Engagement volontaire, 19.7, 19.8
- Enquête, 19.5, 19.6
- Gardien de la L.p.c., 19.6
- Greffe pénal, 44.1
- Intervention du président de l'Office, 19.6
- Mission, 19.2
- Nombre de demandes de renseignements reçues chaque année, 19.5
- Objectifs de ses actions, 19.2
- Organisme de surveillance et de contrôle, 19.1
- Plaintes des consommateurs, 19.1
- Poursuite pénale, 19.3
- Pouvoirs du président de l'Office, 19.5, 19.6
- Préoccupations, 19.9
- Recours, 19.6
- Représentation des intérêts des consommateurs, 19.2
- Responsabilité, 19.1
- Rôle éducatif, 19.1
- Service de médiation, 19.3
- Souci du législateur, 19.1
- Tâche de revoir la L.p.c. périodiquement, 19.9
 - Objectifs, 19.9
- Traitement des plaintes, 19.3, 19.5
- Ordre public**, 7.1 à 7.9
 - Besoin de protection, 7.4

Caractère d'ordre public de la L.p.c., 7.1
 Contenu du contrat, 7.6
 Interdiction de renoncer à ses droits à l'avance, 7.5
 Phénomènes justifiant l'intervention du législateur, 7.3
 Primauté de la L.p.c. sur les clauses contractuelles, 7.2
 Renonciation à ses droits, 7.7 à 7.9
 Uniformisation obligatoire des conditions contractuelles d'acquisition des biens d'usage courant, 7.4

Organismes de protection des droits des consommateurs, 20.1 à 20.3

Intérêt pour agir, 20.2
 Ordonnances enjoignant à des commerçants de respecter certaines dispositions de la L.p.c. (nouveau recours), 20.2, 20.3
 Organismes communautaires, 20.1
 Pouvoir d'instituer divers recours, 20.2
 Pouvoir d'intervention, 20.1
 Rôle important, 20.1

-P-

Petites créances

Voir **Division des petites créances**

Plan de garantie

Voir **Consommateur immobilier**

Politique d'exactitude des prix

Voir **Protection sur l'exactitude des prix**

Poursuite pénale, 19.3, 19.6, 30.1, 43.1, 43.2, 43.6, 43.11, 43.12, 44.1 à 44.7, 65.3, 77.4

But, 43.1
 Collaboration à l'enquête, 44.4
 Communication de la preuve, 44.5
 Conclusion d'une entente sur la peine, 44.6
 Constat d'infraction, 44.1 à 44.3
 Défense de diligence raisonnable, 44.7, 96.7, 101.4
 Délai pour transmettre son plaidoyer, 44.5
 Fardeau du poursuivant, 101.1
 Fonction dissuasive, 44.6, 44.7
 Greffe pénal, 44.1
 Intérêt pour agir, 43.2
 Levée du voile corporatif, 43.11
 Prescription, 43.2

Pratiques interdites

- Absence de préjudice, 90.1 à 90.10
- Acte involontaire, 90.5
- Démonstration et conséquence, 90.3
- Erreur du commerçant, 90.4 à 90.7
- Garantie supplémentaire (obligation de divulgation), 90.10
- Intention du législateur, 90.8
- Limites à l'obligation d'information du commerçant, 90.9
- Manque d'information, 90.1
- Préjudice découlant de la violation de la loi, 90.1
- Rabais à un consommateur qui paie en argent comptant ou par effet de commerce, 90.8
- Utilisation d'un nom de plume, 90.2
- Accès au prix total d'un voyage par hyperliens, 106.5
- Critères d'appréciation du consentement du consommateur, 107.4, 107.5
- Détermination de l'étendue de la protection, 46.1 à 46.3
- Arrêt *Time*, 46.2, 46.3
- Fait important passé sous silence, 13.4, 13.6, 13.9, 27.11, 55.7, 87.4

Injonction, 42.5 à 42.7

Objectif de protection de la L.p.c., 1.4, 3.3, 12.1

Recours du consommateur, 50.2 à 50.4

– Condition d'exercice, 51.2, 51.3

– Intérêt pour agir, 51.1 à 51.3

Sanction, 50.1 à 50.4

Voir aussi **Impression générale, Non-respect d'une règle de formation ou d'une exigence de forme, Présomption absolue de préjudice, Renversement de la présomption de l'article 253 de la L.p.c., Représentations fausses ou trompeuses**

Premiers enjeux de la L.p.c. (crédit, vente itinérante et exploitation)

Abus de pouvoir, 26.1

Adoption de la loi, 26.2

But des premières dispositions de la L.p.c., 26.1

Caractère d'exception du droit de la consommation, 26.10, 26.11

Consentement du consommateur, 26.11

Contrat de crédit, 26.2, 26.3, 26.7

Exploitation, 26.9, 26.10

Faculté de dédit, 26.6

Innovations de la L.p.c., 26.2, 26.3

Lésion, 26.2, 26.8 à 26.10

Obligation d'information, 26.3

Particularités de la loi, 26.2

Prescription des recours, 26.2

Présentation de l'information, 26.4

Principes directeurs du droit de la consommation, 26.1, 26.10

Recours en nullité, 26.2, 26.7 à 26.9

Réduction des obligations, 26.9

Secteurs visés, 26.2

Vente à tempérament, 26.7

Vente itinérante, 26.5 à 26.7

Vente pyramidale, 26.2

Prescription et autres délais

Abrogation des articles de la L.p.c., 82.1

Action en justice (obligation de diligence), 82.1

Applicabilité des règles de droit commun, 82.1

Délai de prescription, 82.1

Durée de la garantie d'une réparation, 82.1

Période couverte par la garantie légale, 82.1

Point de départ, 82.1

Présentation du contrat

Voir **Formalisme contractuel**

Présomption absolue de préjudice

Application, 53.3, 54.1 à 54.4

– Appréciation du consentement, 54.3

– Conditions, 53.3

– Impression générale, 54.4

– Méthode d'appréciation, 54.2

– Présomption absolue et irréfragable, 54.1

Enrichissement injustifié, 93.6

Non-applicabilité de la présomption, 94.1 à 94.4

– Autres recours et conditions d'exercice, 94.4

– Contexte de la commission d'une pratique de commerce interdite, 94.2, 94.4

– Nécessité d'un lien rationnel entre la pratique de commerce interdite et la relation contractuelle, 94.2

– Manquement à l'obligation de fournir une évaluation écrite au consommateur (avant d'effectuer une réparation), 94.2

– Recours du consommateur non basé sur la commission d'une pratique de commerce interdite, 94.3

– Révision judiciaire, 94.1

Test de l'arrêt *Time*, 46.3, 53.1 à 53.3, 54.4

– Conditions d'application, 53.3

- Dol, 53.3, 54.4
- Éléments écartés, 53.2
- Impression générale, 53.2
- Lien causal ou « événementiel », 53.1

Présomption de l'article 253 de la L.p.c.

Voir **Renversement de la présomption de l'article 253 de la L.p.c.**

Preuve

- Applicabilité des règles de droit commun, 83.1 à 83.6
- Article pivot du droit de la preuve, 83.1
 - Critère de la prépondérance des probabilités, 83.1
 - Déclaration écrite valant témoignage, 83.6
 - Fardeau de la preuve, 83.1, 83.3, 83.4
 - Force probante des témoignages, 83.4
 - Illustration, 83.2
 - Moyens recevables, suffisants et fiables, 83.1
 - Non-reconnaissance de sa signature sur un document, 83.5
 - Présomptions simples, 83.4
 - Preuve des dommages, 83.2
 - Preuve par oui-dire, 83.6
 - Règles de recevabilité des éléments et des moyens de preuve, 83.4

- Règles traditionnelles de preuve, 83.1
 - Révision du contrat de crédit ou remise du bien, 83.3
- Preuve testimoniale pour contredire ou changer les termes d'un écrit, 18.4

Prix

- Erreur de prix, 90.6, 90.7, 92.2

Voir aussi **Protection sur l'exactitude des prix**

Procédure

Voir **Division des petites créances, Protection dans le choix des recours et des moyens procéduraux**

Procédure pénale

Voir **Poursuite pénale**

Processus de formation du contrat

Voir **Protection sur la teneur des représentations durant la phase de formation du contrat de consommation**

Production en masse, 7.3, 57.2 à 57.4, 109.1

Programme de fidélisation, 12.3

Promesse d'achat

Vente d'immeubles à usage d'habitation, 73.1

Promesse de contracter,
11.3, 27.7, 52.2

Protection accordée par la L.p.c.

Caractère d'ordre public de la L.p.c., 7.1 à 7.9

Dérogations aux règles de droit commun, 11.1 à 11.5

Droits des consommateurs, 5.1

Justice contractuelle, 21.1 à 21.5

Mécanismes coercitifs de résolution des conflits, 5.3

Office de protection du consommateur, 19.1 à 19.9

Organismes de protection des droits des consommateurs, 20.1 à 20.3

Portrait du consommateur du XXI^e siècle, 5.4

Principes développés par la jurisprudence (fil directeur), 5.2

Soucis du législateur, 5.3

Sources des droits, 5.1

Vaste étendue de la protection, 3.1

Vaste panorama des modes de protection et des solutions, 6.2

Voir aussi **Besoin de protection, Division des petites créances, Équilibre recherché par la L.p.c., Formalisme contractuel, Limites à la protection,**

Non-application de la L.p.c., Ordre public, Pratiques interdites, Présomption absolue de préjudice, Résolution des conflits, Sources des droits ; voir également sous le descripteur spécifique

Protection dans le choix des recours et des moyens procéduraux

Accès aux tribunaux, 18.1

Aide de la L.p.c. dans l'exercice des recours, 18.5

Bénéficie de la protection de la loi de sa province, 18.2

Bien conforme à la description, 18.8

Choix des recours et des parties, 18.6

Clause d'exclusion de garantie, 18.7, 18.8

Contrat conclu à distance, 18.2

Dépens judiciaires, 18.13

Difficulté d'interprétation du contrat, 18.4

Droits des consommateurs, 18.4

Erreur sur la partie poursuivie (obligation de dénoncer), 18.6

Exclusion ou limitation de responsabilité, 18.7, 18.11

Frais de perception de créance, 18.13

- Garanties conventionnelles et garanties légales, 18.8, 18.9
- Grossiste en voyages et agent de voyages, 18.11
- Obligation de résultat, 18.10, 18.11
- Opposabilité des défauts à un cessionnaire ou à un prêteur, 18.13
- Présomptions en faveur du consommateur, 18.5
- Preuve testimoniale pour contredire ou changer les termes d'un écrit, 18.4
- Protection du consommateur, 18.14
- Recours collectif étranger, 18.3
- Recours du consommateur, 18.1
- Renonciation à la compétence des tribunaux québécois, 18.2
- Réparation d'automobile et de motocyclette, 18.10
- Stipulation interdite, 18.2
- Suspension des paiements durant la contestation judiciaire, 18.13
- Types de réparations, 18.1
- Vice présumé connu du commerçant, 18.7
- Protection dans le temps**
- Consommateur en défaut, 15.4
- Dépôt dans un compte en fidéicommiss (acompte ou somme d'argent), 15.3
- Droits de dédit discrétionnaire, 15.1
- Encadrement de la protection (avantages), 15.5
- Paieement de son obligation avant échéance, 15.2
- Perception d'un paieement, 15.2, 15.3
- Période pour exercer son droit à la résolution, 15.2
- Résiliation des contrats d'entreprise ou de services, 15.1, 15.2
- Protection dans les transactions courantes, 12.1 à 12.5**
- Application de la L.p.c., 12.5
- Approche d'interprétation, 12.5
- Contrat à exécution successive de service fourni à distance, 12.2
- Contrat conclu à distance, 12.2
- Contrat d'achat de biens destinés à être incorporés à un immeuble, 12.4
- Contrat de dentisterie, 12.3
- Contrat de garde en milieu familial ou dans un centre de la petite enfance, 12.3
- Contrat de rénovation immobilière, 12.3

Contrat de service à exécution successive, 12.3

Contrat de service de surveillance électronique, 12.2

Contrat de transport en commun, 12.3

Programme de fidélisation, 12.3

Promotion de décisions d'achat réfléchies (but de la L.p.c.), 12.1

Règles d'interprétation, 12.5

Réparation d'automobile et de motocyclette, 12.2

Types de transactions, 12.2 à 12.4

Protection des commerçants, 63.1 à 63.8

Protection du consommateur immobilier

Voir **Consommateur immobilier**

Protection durant l'exécution des obligations

Contrat à exécution successive, 16.1

Contrat de vente à tempérament ou de louage à long terme

– Risques de perte ou détérioration du bien, 16.5

Facture, état de compte ou ailleurs (renseignements spécifiques), 16.2

Obligation d'information, 16.2

Pièces de rechange et services de réparation, 16.3, 16.4

Protection durant la phase de formation du contrat de consommation

Voir **Protection sur la teneur des représentations durant la phase de formation du contrat de consommation**

Protection quant à l'équité de l'entente

Recours pour cause de lésion, 14.1-14.5

Protection sur l'exactitude des prix

Mécanismes nécessaires pour atteindre et maintenir l'exactitude des prix, 10.2

Politique d'exactitude des prix, 10.2

– Affichage, 10.3

– But du mécanisme, 10.2

– Écoute des doléances des consommateurs, 10.5

– Efficacité, 10.4

– Emplacement, 10.3

– Engagement volontaire, 10.2, 10.5, 19.8

– Erreur découverte avant la transaction, 10.3

– Mécanisme, 10.2

– Non-respect, 10.3

– Position de force du consommateur, 10.4

- Rabais, 10.2
 - Remise gratuite, 10.2
 - Scène, 10.5
 - Termes clairs et aisés à interpréter, 10.4
- Prix plus élevé que le prix annoncé, 10.1

Protection sur la teneur des représentations durant la phase de formation du contrat de consommation

- Attente légitime du consommateur, 13.2
- Avantages de respecter la L.p.c., 13.11, 13.12
- Caractère préventif de la protection, 13.10
- Choix libre et éclairé, 13.1, 13.8
- Concours ou tirage, 13.8
- Contenu du contrat, 13.1
- Description du bien ou du service, 13.7
- Devoirs et obligations des commerçants, 13.10
- Encadrement du comportement du commerçant, 13.2
- Enregistrement des échanges, 13.2
- Fait important passé sous silence, 13.4, 13.6, 13.9
- Garantie, 13.4, 13.6
- Livraison du bien, 13.5
- Message publicitaire, 13.9
- Nature du bien ou du service, 13.5

- Obligation d'information, 13.1, 13.4, 13.6, 13.8, 13.11
- Période suffisante pour comparer les produits offerts, 13.8
- Prévention des différends, 13.11
- Prix du bien ou du service, 13.5
- Représentations fausses ou trompeuses, 13.3
- Stabilité des contrats, 13.12

Publicité

- À but commercial destinée à des personnes de moins de treize ans, 27.12

Voir aussi **Impression générale, Message publicitaire**

-R-

Rabais, 10.2, 13.3, 13.7, 90.7, 90.8, 93.2

Raisons de la protection

- Appréciation des circonstances, 27.9, 27.13
- Contrat de crédit, 27.5 à 27.7
- Crédulité, inexpérience et vulnérabilité du consommateur, 27.4, 27.8 à 27.10, 27.12
- Définition du contrat de consommation, 27.13
- Dénominateur commun des préoccupations majeures du législateur, 27.10

- Droit à la résolution (droit de repentir), 27.3, 27.4, 27.6
- Faculté de dédit, 27.4, 27.11
- Impulsivité du consommateur, 27.2, 27.3, 27.7, 27.9
- Lutte contre l'exploitation, 27.4, 27.8, 27.9
- Lutte contre le surendettement, 27.7
- Normes de conformité, 27.11
- Pratiques interdites, 27.11
- Protection des droits fondamentaux, 27.12
- Publicité à but commercial destinée à des personnes de moins de treize ans, 27.12
- Recours pour cause de lésion, 27.13
- Redressement des situations inéquitables, 27.13
- Rééquilibrage des forces, 27.10 à 27.12
- Vente itinérante, 27.1 à 27.4, 27.10
- Recherche du juste milieu,** 59.1 à 59.6
- Recours**
- Pouvoir d'instituer divers recours
 - Organismes de protection des droits des consommateurs, 20.2
 - Président de l'Office, 19.6
- Recours collectif**
- Appel des jugements finaux, 38.13, 38.14
 - Applicabilité des règles de droit commun, 80.4
 - Autorisation préalable d'un juge de la Cour supérieure, 38.8
 - Avantages procéduraux, 38.5, 38.6
 - Compétence exclusive de la Cour supérieure, 38.1
 - Critère de l'efficacité des ressources judiciaires, 38.4
 - Demande d'autorisation, 38.11
 - Déroulement du recours, 38.11
 - Dispositions applicables du *Code de procédure civile*, 38.11
 - Dossiers, 38.4
 - Fonction dissuasive, 38.7
 - Fonction réparatrice, 38.6
 - Fonction sociale, 38.3, 38.7
 - Honoraires fixés sur la base de pourcentages, 38.5
 - Honoraires judiciaires, 38.5
 - Institution de la procédure, 38.2
 - Jugement final, 38.12
 - Nécessité d'un contrat, 98.2, 98.3
 - Objectif, 20.2
 - Procédure et finalité, 38.4

- Projet de loi n° 28, 38.3
- Publication d'un avis public, 38.10, 38.12
- Recours collectif étranger, 18.3
- Recouvrement des sommes d'argent, 38.12
- Refus d'autorisation, 38.3
- Révision judiciaire, 38.9
- Stipulation interdite, 9.2
- Recours devant la Division des petites créances**
- Voir* **Division des petites créances**
- Recours du consommateur**
- Caractère approprié, 99.1 à 99.7
- Action pour vices cachés, 99.7
 - Appréciation par le tribunal, 99.1
 - Choix du remède, 99.3
 - Conditions autres qu'une modification des modalités de paiement, 99.6
 - Discrétion du tribunal dans la détermination du remède, 99.2, 99.5, 99.6
 - Impossibilité de remise en état des parties, 99.1
 - Principes d'équité et de justice naturelle, 99.7
 - Recours destiné à atténuer les difficultés imprévues, 99.4, 99.6
- Réduction des obligations, 99.5
 - Remise du bien, 99.2, 99.4, 99.5
 - Retard d'agir et d'exercer ses recours, 99.7
 - Utilisation du bien, 99.1
- Choix des recours, 50.4
- Condition d'exercice
- Existence d'un contrat, 51.2, 51.3
- Étendue de la protection, 46.1, 46.2
- Intérêt pour agir, 51.1 à 51.3
- Pratiques interdites
- Applicabilité de l'article 272 L.p.c., 50.3
 - Controverse doctrinale, 50.2
- Recours multiples, 18.1
- Source des droits, 6.1
- Voir aussi* **Division des petites créances, Poursuite pénale, Protection dans le choix des recours et des moyens procéduraux, Recours collectif, Recours en nullité, Recours individuel**
- Recours en nullité**, 17.4, 17.13, 26.2, 26.7 à 26.9, 30.5, 55.6, 69.12, 69.13, 89.3, 107.5
- Confirmation d'un contrat entaché d'une cause de nullité, 7.8
- Contrat lésionnaire, 14.1, 14.2, 14.4

Refus de prononcer la nullité,
95.4, 99.1

Recours individuel

Compétence de la Cour du
Québec, 40.1 à 40.5

- Défense écrite, 40.2
 - Défense orale, 40.2
 - Demandeur commerçant,
31.4
 - Droit d'appel, 40.3
 - Juges, 40.1
 - Limite pécuniaire de la
réclamation, 40.1
 - Modification des modalités
de paiement, 40.2
 - Permission d'appeler, 40.4,
40.5
 - Principe de la proportionna-
lité, 40.4, 40.5
 - Projet de loi n° 28, 40.2, 40.3
 - Question d'intérêt général,
40.5
 - Réclamations, 40.1
 - Recours jugé d'urgence, 40.2
 - Règles de procédure, 40.3
 - Représentation par avocat,
40.2
 - Représentation par
soi-même, 40.2
- Compétence de la Cour supé-
rieure, 39.1 à 39.9
- Appel des décisions, 39.9
 - Conférence de gestion, 39.7
 - Contestation de la réclama-
tion, 39.3

- Défense écrite, 39.4, 39.5
 - Défense orale, 39.3, 39.4,
39.8
 - Délais, 39.3, 39.5, 39.6, 39.8
 - Demande reconvention-
nelle, 39.4
 - Déroulement de l'instance,
39.5
 - Limite pécuniaire de la
réclamation, 39.1
 - Première présentation de la
réclamation, 39.3
 - Projet de loi n° 28, 39.1,
39.6 à 39.8
 - Protocole de l'instance, 39.6
 - Représentation par avocat,
39.1
 - Représentation par
soi-même, 39.1, 39.2
- Compétence de la Cour
suprême du Canada, 41.1
- Cas peu nombreux, 41.1
 - Dossiers de recours collec-
tifs, 41.1
 - Permission de pourvoi, 41.1

Recours pénal

Voir Poursuite pénale

Recours pour cause de lésion

Voir Lésion

Réduction des obligations

- Caractère inapproprié du
recours du consommateur
- Discrétion du tribunal, 99.5

- Recours pour cause de lésion, 14.2
- Rééquilibrage des forces**, 1.3, 3.2, 9.10, 11.5, 17.8, 17.11, 26.1, 26.8, 27.10 à 27.12, 38.9, 45.5, 56.2, 58.1, 59.2, 68.2, 73.5, 110.5
- Régie de l'énergie**, 67.1 à 67.3
- Règle de formation**
Voir **Formation du contrat, Non-respect d'une règle de formation ou d'une exigence de forme**
- Règlement des litiges**
Voir **Accès aux tribunaux et aux modes de règlement des litiges**
- Règles de droit commun**
Voir **Applicabilité des règles de droit commun, Dérogations aux règles de droit commun**
- Remboursement de l'acompte**, 11.3, 11.4
- Renonciation à ses droits**
Absence de contrainte et de pressions, 7.7
Choix éclairé du consommateur, 7.8
Clause inopposable au consommateur, 7.5
- Confirmation d'un contrat entaché d'une clause de nullité, 7.8
- Défense de renonciation tacite, 18.10
- Droit d'ester en justice, 9.2, 29.3, 29.10
- Droit de faire valoir ses droits devant les tribunaux (recours à un mode privé de règlement de litige), 7.9
- Droit de résoudre le contrat dans le délai de dix jours prévu à la loi, 72.3
- Interdiction de renoncer à ses droits à l'avance, 7.5
- Renonciation postérieure à une violation de la L.p.c., 7.7
- Secret professionnel, 101.7
- Rénovation immobilière**
Voir **Consommateur immobilier**
- Rente**
Voir **Contrat de rente**
- Renversement de la présomption de l'article 253 de la L.p.c.**
Absence de préjudice, 95.2
Absence de pression induue, 95.3
Application du test en quatre étapes suggéré par la Cour suprême, 95.2

Condition d'application de la présomption simple à l'avantage du consommateur, 95.1

Imprudence du consommateur, 95.3

Recours institué pour une autre raison, 95.4

Réparation d'appareils domestiques

Application de la L.p.c., 2.2

Pièces de rechange et services de réparation, 16.4

– Durée de la garantie, 16.4

– Évaluation préalable, 16.4

– Frais d'évaluation, 16.4

Réparation d'automobile et de motocyclette

Application de la L.p.c., 2.2

Contrat à forfait, 92.8

Défaut de fournir une évaluation écrite avant d'effectuer la réparation

– Acceptation non préjudiciable à son recours, 18.10

– Critères d'évaluation (recours du consommateur), 93.5

– Défense de renonciation tacite, 18.10

– Enrichissement injustifié, 93.4 à 93.6

– Non-applicabilité de la présomption absolue de préjudice, 94.1 à 94.4

– Situation particulière, 93.4

Durée de la garantie, 13.6, 82.1

Garantie à portée limitée, 93.3

Garantie légale, 13.6

Information du prix, 9.7

Obligation de mettre en demeure d'exécuter la garantie, 81.11

Pièces de rechange et services de réparation, 16.4

– Durée de la garantie, 16.4

– Évaluation préalable, 16.4

– Frais d'évaluation, 16.4

Protection dans les transactions courantes, 12.2

Réparation d'immeuble

Voir Consommateur immobilier

Répétition de l'indu

Applicabilité des règles de droit commun, 80.3

Représentations fausses ou trompeuses

Arrêt *Time*, 47.1 à 47.6

– Décisions des tribunaux, 47.2, 47.3

– Interdiction de faire des représentations fausses ou trompeuses, 47.4, 47.5

– Résumé des faits, 47.1

– Sens du mot « interprétation », 47.6

Caractère faux ou trompeur
d'une représentation, 49.4

Critères d'appréciation du
consentement du consom-
mateur, 107.5

Injonction, 42.5

Message publicitaire, 13.9

Préjudice, 49.4

Voir aussi **Impression générale**

**Résiliation des contrats
d'entreprise ou de services,**
15.1, 15.2

Résolution des conflits

Mécanismes coercitifs, 5.3

Micro-conflits, 45.1

Modes alternatifs de résolu-
tion des différends, 45.3

Préservation des droits des
consommateurs, 45.5

Processus judiciaire, 45.2

Renonciation au droit de faire
valoir ses droits devant les
tribunaux (recours à un
mode privé de règlement de
litige), 7.9

Tribunal spécialisé en droit de
la consommation, 45.4

Voir aussi **Accès aux tribu-
naux et modes de règle-
ment des litiges, Division
des petites créances,
Exercice des droits des
parties en droit de la
consommation, Infrac-
tions pénales, Injonction,**

**Poursuite pénale, Recours
collectif, Recours en nul-
lité, Recours individuel**

**Responsabilité limitée du
cessionnaire**

Contrat de cession de créance,
91.1

– Contrat distinct du contrat
de consommation, 91.2

Fournisseur de crédit-cession-
naire, 91.1

– Droits, responsabilités et
obligations régis par la
L.p.c., 91.1

Responsabilité solidaire du
cessionnaire, 91.3

– Limites, 91.3

-S-

**Secours du consommateur
par l'État, 25.1 à 25.7**

Société de consommation,
19.9, 22.1 à 22.7, 57.1 à 57.10,
109 à 109.2

**Sources des droits, 4.4, 5.1,
6.1, 6.2, 22.5, 36.4**

**Stabilité des contrats, 7.4,
13.12, 17.12, 22.7, 61.7, 92.5**

Statut de commerçant

Voir **Nécessité de transiger
avec un commerçant**

Statut de consommateur

Voir **Nécessité d'être un consommateur**

-T-

Téléphonie mobile, 2.3, 12.2

Voir aussi **Contrat à exécution successive de service fourni à distance, Contrat conclu à distance**

Tirage

Voir **Concours ou tirage**

Traditions

Voir **Transformation des traditions**

Traitement collectif d'intérêts individuels

Voir **Recours collectif**

Transactions courantes

Voir **Protection dans les transactions courantes**

Transactions immobilières

Voir **Consommateur immobilier**

Transformation des traditions, 24.1 à 24.6

-V-**Vente à rabais**

Voir **Rabais**

Vente à tempérament

Voir **Contrat de vente à tempérament**

Vente d'automobiles d'occasion et de motocyclettes d'occasion

Voir **Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles d'occasion et de motocyclettes d'occasion**

Vente d'électricité et de gaz

Voir **Contrat de vente d'électricité et de gaz**

Vente d'immeuble

Voir **Consommateur immobilier**

Vente itinérante

Voir **Contrat conclu par un commerçant itinérant, Premiers enjeux de la L.p.c. (crédit, vente itinérante et exploitation)**

Vices cachés

Applicabilité des règles de droit commun, 81.1 à 81.11

– Défaut d'informer le commerçant du vice, 81.4, 81.5

– Délai raisonnable, 81.2, 81.5

– Droits du commerçant, 81.3

– Éléments de preuve, 81.6

– Fardeau de la preuve, 81.5, 81.11

- Garantie légale de durabilité, 81.7
- Impossibilité de remise en état des parties, 81.9
- Mauvaise utilisation du bien, 81.3, 81.11
- Obligation de transmettre au vendeur une mise en demeure, 81.2, 81.11
- Opportunité de vérifier l'existence du vice, 81.4
- Présomption d'existence du vice au moment de la vente, 81.7
- Rejet des recours, 81.4, 81.5
- Réparation du bien, 81.2, 81.4, 81.8
- Réparation mal exécutée, 81.10, 81.11
- Responsabilité du consommateur, 81.8
- Restitution des prestations, 81.9
- Similarité entre le domaine des vices cachés et de la garantie légale, 81.1
- Travaux correctifs, 81.10