

INDEX ANALYTIQUE

Les chiffres renvoient aux numéros des paragraphes.

- A -

Abonnement à un journal, à une revue ou à un magazine, 157, 371

Abus de pouvoir économique

Avantage excessif au commerçant, 18, 71

Clause d'exonération, 77

Contrainte du plus fort, 19

Voir aussi **Clause abusive**

Acceptation

Voir **Contrat à distance, Offre de contracter et acceptation**

Accès à l'information

Contrat à distance, 127

Dossier de crédit, 177, 178

Lignes directrices des Nations Unies, 4

Voir aussi **Commission d'accès à l'information**

Accès à la justice, 589, 591, 605

Accessoire

Acquéreur subséquent, 91

Destination commerciale du bien, 43

Destination mixte du bien, 44

Lien juridique avec le fabricant, 89

Opérations accessoires d'un commerce, 43

Voir aussi **Contrat accessoire**

Accord de libre-échange Canada-États-Unis

Langue d'étiquetage, 445

Achat de comptes recevables

Voir **Affacturation**

Achat pour fins de spéculation

Notion d'entreprise, 40

Acompte, 143, 157, 159, 296, 298, 306, 310

Acquéreur subséquent

Définition, 91
 Garantie conventionnelle, 97
 Garantie légale, 80
 Garantie légale de bon fonctionnement, 324
 Garantie légale du réparateur d'automobiles et de motocyclettes, 97
 Recours contre le fabricant, 26, 91

Acte notarié

Élection de domicile, 16
 Formalisme contractuel, 105

Administrateur

Agence de voyage, 422
 Cautionnement, 686
 Compte en fidéicommiss, 122, 393
 Diligence raisonnable, 441, 451
 Injonction, 398, 651
 Permis
 – Avis de changement, 682
 – Critère de moralité commerciale, 680
 Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 441
 Recouvrement des créances, 441
 Responsabilité, 122, 393, 422, 542, 584, 642, 643

Sanctions pénales, 398

Signature du contrat, 114

Affichage

Étiquetage, 445
 Marque de qualité sur les bijoux, 468
 Permis d'agent de voyage, 419
 Prêt hypothécaire, 231
 Prix, 471, 512
 – Erreur d'affichage dans un site informatique, 592
 Réparation d'automobiles et de motocyclettes, 334
 Taux d'intérêt, 231

Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), 451, 452

Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC), 601

Agence de publicité

Poursuite, 584

Agence de recouvrement

Législation applicable, 430

Voir aussi **Agent de recouvrement, Recouvrement des créances**

Agence de rencontre

Contrat de services à exécution successive, 355

Agence de voyages

Annulation du voyage, 413
Cessation des activités, 413
Compte en fidéicomis, 118
Contrat de consommation,
401
Faillite, 419, 422, 429
Fonds d'indemnisation, 421
Garantie légale, 410
Intervention du législateur,
400
Lésion, 406, 416
Législation distincte, 104,
401, 402
Nature juridique du contrat,
401, 402
Plaintes des consommateurs,
400
Publicité, 424, 425
Recours récursoire, 412
Remise des documents, 427
Responsabilité, 412, 413, 422
Rétrofacturation, 427
Statut, 402
Transporteur aérien, 414,
415

Voir aussi **Agent de voyages,**
Conseiller en voyages,
Contrat de voyages

Agent de recouvrement

Activités réglementées, 436
Amende, 441
Cautionnement, 437
Communications avec le
débiteur, 439

Communications avec les
tiers, 440, 441

Compte en fidéicomis, 437

Demandes d'information,
440

Diligence raisonnable, 441

Dossier de crédit, 439

Droit d'exercice, 437

État d'endettement du débi-
teur, 439

Fonction, 438

Normes d'éthique, 438

Obligation de s'identifier,
439

Permis, 437

Pratiques de recouvrement,
438-441

Protection de la vie privée,
440

Rapports avec le mandant,
438

Recours du consommateur,
441

Reddition de compte, 437

Rémunération, 439

Registres, 437

Rémunération, 430

Sanctions, 441

Sécurité des sommes perçues,
437

Surveillance, 437

Tenue des comptes, 437

Voir aussi **Agence de recou-
vrement, Recouvrement
des créances**

Agent de renseignements personnels

Conduite, 178

*Voir aussi Dossier de crédit***Agent de voyages**

Annulation du voyage, 413, 427

Brochure publicitaire, 412

Catégories, 418

– Suppression des catégories d'« agent de voyages détaillant » et d'« agent de voyages grossiste », 418

Cautionnement, 420

Collaboration avec le client, 407

Comité consultatif, 428

Compte en fidéicommiss, 401, 422

Conduite négligente, 411

Contrat à exécution successive de service fourni à distance, 371

Contrat de services à exécution successive, 353, 401

Contrat non réglementé spécialement, 401

Contrat soustrait à la L.p.c., 34

Décret de 2010 modifiant le *Règlement sur les agents de voyages*, 418

Définition, 401

Droit français, 402

Équilibre contractuel, 404-406

Expertise en voyages, 402

Fonctions, 402

Fonds d'indemnisation, 421

Garantie légale, 410

Intervenant important dans le domaine touristique, 400, 403

Intervention du législateur, 417

Lésion, 406, 416

Livraison du bien ou du service, 411

Modification unilatérale des prix, 426

Organisateur de voyages, 402

Paiement anticipé, 423

Permis, 34, 419

– Affichage, 419

– Catégories de « permis général », de « permis restreint » et de certificat, 419

– Conditions d'obtention, 419

– Exemption, 419

– Indication dans la publicité, 419

Permis de commerçant itinérant, 156

Publicité, 410, 424

Publicité fausse ou trompeuse, 425

- Obligation d'agir avec compétence et honnêteté, 411
- Obligation de conformité, 407, 410-413
- Obligation de prudence et de diligence, 410, 411
- Obligation d'information et de conseil, 407, 408
- Obligation de résultat, 412
- Obligation de sécurité et d'assistance, 407, 409
- Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 425
- Présomption de dol, 425
- Qualification du mandat, 401, 402
- Rapports juridiques entre le client, l'agent et l'intermédiaire, 401, 402
- Réglementation de l'activité, 417-429
- Remboursement des avances, 423
- Remise des documents, 427
- Représentations fausses ou trompeuses, 425, 429
- Responsabilité, 403-413, 422
- Sanctions, 425, 429
- Statut, 402
- Vente à prix d'appel, 425
- Voir aussi* **Agence de voyages, Conseiller en voyages, Contrat de voyages**
- Agriculteur**, 38, 40
- Bénéfice de la protection légale, 44
- Alcool**
- Voir* **Boissons alcooliques**
- Aliments et drogues**, 452-457
- Cosmétiques, 453
- Diffusion contrôlée, 529
- Emballage et étiquetage, 453, 457
- Inspection, 452
- Langue d'étiquetage, 453
- Législation, 452
- Médicaments et poisons déballés, 457
- Ministres responsables, 452
- Moyens d'intervention, 452
- Normes de composition, 453, 454
- Objectif du législateur, 452
- Publicité, 455
- Publicité fausse ou trompeuse, 455
- Réglementation, 452, 453
- Sanctions, 452, 456
- Traitement curatif ou préventif, 455
- Amélioration d'immeubles**
- Voir* **Pratiques immobilières**
- Amende**
- Montant, 640, 641
- Voir aussi* **Sanctions pénales**
- Annonce publicitaire**
- Voir* **Publicité commerciale**

- Annulation du contrat**
Voir **Nullité du contrat**
- Appareil domestique**
Voir **Réparation d'appareils domestiques**
- Appareil médical**
Voir **Instrument médical**
- Arbitrage, 592-595**
 Avantages, 592
 Bureau d'éthique commerciale, 595
 Clause d'arbitrage, 70, 592, 593
 Disposition applicable, 592
 Généralités, 592
 Libre choix du consommateur, 593
 Obstacles particuliers dans le domaine de la consommation, 592
 Programme d'arbitrage pour les véhicules d'automobiles du Canada (PAVAC), 594
 Projet de loi interdisant les clauses compromissaires dans les contrats de consommation (projet de loi n° 48), 593
 Recours collectif, 592
- Arrangements préalables de services funéraires et de sépulture**
Voir **Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture**
- Artisan, 38, 40**
- Assistance**
Voir **Contrat de services à exécution successive**
- Association consumériste**
Voir **Organisme consumériste**
- Association de consommateurs**
 Comité consultatif des agents de voyages, 428
 Poursuite, 638
- Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVQ), 599**
- Assurance**
Voir **Contrat d'assurance**
- Assurance sur le crédit, 191-193**
 Attestation, 193
 Choix de l'assurance, 192
 Divulgence des termes, 193
 Difficultés, 191
 Ensemble de couvertures, 191
 Formulaire d'adhésion, 193
 Objet, 191
 Obligation de dissocier l'assurance sur le crédit du contrat de crédit, 192

- Paiement par anticipation, 191
- Remboursement de la partie de la prime de l'assurance non courue, 191
- Remèdes apportés par le législateur, 191
- Vente subordonnée, 539
- Attente du public en général**, 92
- Attente légitime du consommateur**, 74, 76, 78, 80, 83, 92
- Automobile**
- Voir* **Réparation d'automobiles et de motocyclettes, Véhicule automobile**
- Automobile d'occasion**
- Voir* **Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, Réparation d'automobiles et de motocyclettes**
- Automobile neuve**
- Voir* **Contrat de location à long terme d'un bien, Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes neuves, Réparation d'automobiles et de motocyclettes**
- Autonomie de la volonté**, 14, 17, 18, 50
- Autoréglementation**, 4
- Autorégulation**, 127
- Autorité des marchés financiers (AMF)**, 602
- Avantage excessif au commerçant**, 18, 59-67, 71
- Clause abusive, 71
- Clause arbitraire, 61-64
- Clause d'exonération, 60
- Clause léonine, 65-67
- Voir aussi* **Obligation excessive, abusive ou exorbitante**
- Avertissement**
- État de compte, 280
- Ordonnance rectificative, 647
- Publicité fausse ou trompeuse
- Avertissement dans Internet, 506
 - Clause d'exonération, 505, 506
- Risque ou danger lié à la sécurité du produit, 76, 92
- Aveuglement volontaire**
- Contrat à distance, 126

- B -**Banque**

Médiation et conciliation,
601

Pratique et contrat régis par
la L.p.c., 6, 38

Voir aussi **Contrat bancaire,
Crédit variable, Prêt
d'argent**

**Bénéficiaire d'allocations
ou de rentes**

Publicité destinée à un audi-
toire vulnérable, 557

Bien immeuble

Voir **Immeuble**

Bien meuble

Contrat soumis à la L.p.c.,
31, 32

Définition, 32

**Bien nécessaire à l'exercice
de son métier, de son art
ou de sa profession, 156,
190, 198****Biens et services, 515-531**

Autres pratiques interdites
par la L.p.c., 523-525

– Fausses coordonnées, 524

– Fausses prétentions, 523

– Omissions trompeuses,
525

Avantages trompeurs, 517

Biens dont la diffusion est
contrôlée, 529-531

– Aliments et drogues, 529

– Boissons alcooliques, 528,
530

– Produits du tabac, 531

Caractéristiques trompeu-
ses, 516

Déclarations de garanties ou
de promesses déloyales,
518-522

– Déclarations de garanties
d'un produit, 519

– Tests, essais et fausses
analyses scientifiques,
520-522

Description trompeuse, 516,
517

Diffusion à la radio et à la
télévision, 527, 528

– Normes générales, 528

– Pouvoir de réglemen-
tation, 527

Distribution et transforma-
tion des biens

– Activité de nature écono-
mique, 38, 39

Divulgaration des informa-
tions, 516

Objet de la réglementation,
515

Permis et cautionnement,
522

Voir aussi **Contrat de louage
de biens et de services,
Contrat mixte de vente et
de fourniture de services**

Bijou

Expressions réservées, 468
 Législation, 468
 Marque d'identification du fabricant, 468
 Marque de qualité, 468
 Normes de composition, 468

Boissons alcooliques

Contre-publicité, 475
 Diffusion contrôlée, 528, 530

Bonne foi

Acquéreur, 85
 Clause abusive, 71, 618
 Cocontractant, 16, 638
 Complicité, 644
 Comportement susceptible d'examen, 584
 Compte en fidéicommiss, 122
 Contrat à distance, 126
 Contrat de voyage, 407, 422
 Détermination du prix, 512
 Engagement volontaire, 674
 Garantie conventionnelle, 99
 Indication fausse ou trompeuse relative au prix, 512
 Infraction de responsabilité absolue, 645
 Lésion, 53
 Obligation d'information, 126
 Obligation de conformité, 78
 Obligation de conseil, 173
 Obligation excessive, abusive ou exorbitante, 19, 53

Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 481, 512
 Présomption, 85
 Responsabilité des administrateurs, 122, 643
 Vente au-dessus du prix annoncé, 536

Bons-primés, 555**Bureau d'éthique commerciale, 595****Bureau de la concurrence**

Avertissement dans Internet, 506
 Bulletin d'information, 543
 Engagement volontaire, 582
 Lignes directrices, 502, 542, 546, 549
 Publicité dans Internet, 504
 Publicité fausse ou trompeuse
 – Critère de l'impression générale, 501
 Représentations fausses ou trompeuses
 – Prix, 512
 Télémarketing, 543
 Vente pyramidale, 548

- C -**CAA-Québec, 599****Câblodistribution**

Développement de la L.p.c., 9

Voir aussi **Contrat de services de télécommunications**

- Caisse d'épargne et de crédit**
 Assurance sur le crédit, 192
 Carte de crédit, 261
 Médiation et conciliation, 602
 Recouvrement des créances, 431, 436
- Caisse populaire**
Voir Caisse d'épargne et de crédit
- Capacité de payer, 54**
 Contrat de crédit, 168-183
- Carte à débit différé**
Voir Carte de paiement
- Carte accréditive, 249**
- Carte d'appel téléphonique, 249**
- Carte de débit, 249**
Code de pratique canadien de services de cartes de débit, 263
Code de pratique destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit, 271
 Définition, 274
 Document d'orientation de l'OPC, 274, 343
 Mode de paiement, 271, 343
 Obligation de conserver la confidentialité du NIP, 263
 Perte ou vol, 274
- Projet de loi n° 24 (2011), 274
 Transaction non autorisée, 274
 Utilisation frauduleuse, 274, 601
- Carte de courtoisie, 249**
- Carte de crédit**
Voir Crédit variable
- Carte de paiement, 140, 164, 258**
- Carte prépayée**
Voir Contrat de vente d'une carte prépayée
- Cas fortuit, 85, 285, 367**
- Caution**
Voir Cautionnement
- Cautionnement**
 Agent de recouvrement, 437
 Atteintes à la vie privée, 434
 Capacité de payer, 218
 Clause d'exonération, 202
 Clause de déchéance du bénéfice du terme, 216
 Compte en fidéicommiss, 101, 119, 665
 Contrat de commerçant itinérant, 143, 160, 161
 Contrat de voyage, 417, 420
 Engagement volontaire, 674
 Force exécutoire du contrat, 115

- Formalisme contractuel, 116
- Garantie supplémentaire, 101
- Injonction, 651
- Mesures de protection, 41, 204, 218, 301, 310, 632, 638
- Notion de consommateur, 41
- Permis, 101, 160, 522, 685, 686
- Pratiques restrictives, 522, 577
- Représentations fausses ou trompeuses, 522
- Résolution du contrat, 139, 159
- Cellulaire**
- Voir* **Ordiphone, Téléphonie mobile**
- Charte de la langue française**
- Langue d'étiquetage, 445
- Obligation d'information
- Intelligibilité et francisation, 127
- Charte des droits du consommateur**
- Droit du consommateur à une information exacte et complète, 7
- Recommandation du Conseil canadien de la consommation, 7
- Clause à effet guillotine**, 27
- Clause abusive**, 29, 35, 50, 61, 68-71, 610, 618
- Application de la L.p.c., 8
- Avantage excessive au commerçant, 71
- Clause abusive dans le *Code civil du Québec*, 68-71
- Clause d'exonération, 71
- Clause pénale, 71
- Contrat à distance, 133
- Définition, 71
- Éléments pris en considération par le tribunal, 71
- Nullité, 18, 68, 71
- Obligation d'agir avec loyauté et honnêteté, 71
- Ordre public de protection, 71
- Principe, 68
- Qualification, 71
- Voir aussi* **Clause arbitraire, Clause externe, Clause illisible ou incompréhensible**
- Clause arbitraire**, 61-64
- Détermination unilatérale du défaut du consommateur ou de la survenance d'un fait, 62
- Élargissement de la protection contre ce genre de clause (projet de loi n° 60 (2009)), 61, 64
- Garantie supplémentaire, 61
- Interdiction, 59, 61-64
- Modification unilatérale du contrat, 61, 63
- Notion, 61
- Résiliation unilatérale du contrat, 61, 64

Sanctions, 59, 61

Voir aussi **Clause abusive**

Clause d'arbitrage, 70, 592, 593

Clause d'exonération

Abus de pouvoir économique, 77

Accord exprès ou implicite entre les parties, 60

Application de la L.p.c., 8

Avantage excessif au commerçant, 18, 60

Cas de force majeure, 60

Clause abusive, 71

Concept de « fait personnel », 60

Conditions d'application, 60

Exclusion de garantie, 77

Fait personnel du commerçant ou de son représentant, 60

Faute du stipulant, 60

Garantie conventionnelle, 77

Interdiction, 59

Interprétation, 60

Nullité, 60, 77

Ordre public, 60

Publicité fausse ou trompeuse, 505-507

Restriction, 60

Sanctions, 59, 77

Stipulation au contrat, 60

Validité, 60

Clause de déchéance du bénéfice du terme

Cautionnement, 216

Contrat assorti d'un crédit, 215, 292

Contrat de location à long terme à valeur résiduelle garantie, 310

Contrat de location à long terme d'un bien, 294, 303

Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 317

Crédit variable, 258

Exécution du contrat, 23

Prêt d'argent, 244

Vente à tempérament, 286

Clause de modification unilatérale du contrat

Voir **Modification du contrat**

Clause de référence

Voir **Clause externe**

Clause de renonciation, 67

Clause de résiliation unilatérale du contrat

Voir **Résiliation du contrat**

Clause externe, 29, 35, 50, 612-614

Contrat à distance, 133

Hyperlien contenu dans un site Internet, 70, 612

- Information complète et accessible, 113
Interdiction, 70, 612
Notion, 70
Nullité, 18, 68, 613
Portée, 70, 612
Recours mutuellement exclusifs et non cumulatifs (art. 271 et 272 L.p.c.), 614
Suppression du coût du crédit, 613
- Clause illisible ou incompréhensible**, 29, 35, 50, 69, 611
Aspect matériel du contrat, 69
Contrat à distance, 133
Critère de référence, 69
Fardeau de la preuve, 69
Incompréhensibilité, 69
Interdiction, 69
Interprétation, 69
Lisibilité, 69
Notion, 69
Nouvelle morale contractuelle, 69
Nullité, 18, 68, 69, 111
- Clause léonine**
Clause pénale, 67
Frais réclamés, 66
Interdiction, 59
Sanctions, 59
- Clause obscure**
Voir **Clause illisible ou incompréhensible**
- Clause pénale**, 67, 71, 229
Voir aussi **Sanctions pénales**
- Clause pour défauts cachés**
Voir **Défaut caché**
- CNUDCI**
Voir **Nations Unies**
- Code civil du Québec**
Avantage excessif au commerçant, 18
Clause abusive, 68-71
– Clause contraire à l'ordre public, 71
– Clause externe, 70
– Clause illisible ou incompréhensible, 69
– Clause pénale, 71
– Contrat d'adhésion ou de consommation, 71
– Définition, 71
– Faculté discrétionnaire de ne pas exécuter ses obligations, 71
– Nullité, 68, 71
– Principe, 68
Clause d'exonération, 60
Contrat de consommation, 29, 35
Destination personnelle du bien ou du service, 45

- Équilibre contractuel, 17, 18
- Force exécutoire du contrat, 115
- Garantie, 26
- Interprétation du contrat, 18
- Lésion, 19
- Obligation de se renseigner, 20
- Protection du consommateur, 2, 9, 15
- Régime contractuel, 17
- Simple prêt, 221
- Vice du consentement, 52, 53
- Code d'éthique ou de bonnes pratiques**, 4
- Code de déontologie*, 4, 528
- Code de la consommation**, 9
- Code universel – marquage**
- Voir Prix*
- Commerçant**
- Contrat conclu entre commerçants ou entre particuliers, 39
- Critères à respecter, 38
- « Dans le cours des activités de son commerce », 37, 39
- Définition, 38
- Destination de l'opération, 39
- Destination personnelle du bien ou du service, 43-45
- Divergence entre les notions d'entreprise et de commerçant, 46-48
- Inexécution de l'obligation légale, 94
- Intervenant au contrat de consommation, 37
- Notion disparue dans le *Code civil du Québec*, mais conservée par la L.p.c., 38, 40
- Obligation de sécurité, 92
- Organismes assujettis, 38
- Personne physique ou morale, 38
- Perte de qualité, 39
- Qualité, 38
- Réflexion au sujet des concepts de consommateur et de commerçant, 46-48
- Sens de l'expression « pour les fins de son commerce », 44
- Service après-vente, 93
- Société de personnes, 38
- Théorie de la commercialité, 38
- Voir aussi* **Avantage excessif au commerçant**
- Commerçant itinérant**
- Voir* **Contrat de commerçant itinérant**
- Commerce électronique**
- Autorégulation, 127

- Développement, 123
 Droit européen, 127
 Encadrement juridique, 123, 126, 127
 Hyperlien contenu dans un site Internet, 70, 612
 Lignes directrices de l'OCDE, 4, 127
 Législation, 123
 Obligation d'information précontractuelle, 126, 127
 Offre de contracter, 128
 Paiement par Internet, 140
 Travaux de la CNUDCI, 123
Voir aussi **Contrat à distance, Contrat à exécution successive de service fourni à distance**
- Commerce en réseau ouvert par Internet**
Voir **Commerce électronique**
- Commerce mobile**, 2
 Développement, 123
 Formalisme contractuel, 107
 Lignes directrices de l'OCDE, 4
Voir aussi **Contrat à distance, Contrat à exécution successive de service fourni à distance**
- Commercialisation à paliers multiples**
Voir **Système de commercialisation à paliers multiples, Vente pyramidale**
- Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)**, 603
- Commission d'accès à l'information**
 Dossier de crédit
 – Agents de renseignements personnels, 178
 – Examen des mésententes, 177
- Commission des Nations Unies sur le droit commercial international (CNUDCI)**
Voir **Nations Unies**
- Communications fausses ou trompeuses**
Voir **Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, Publicité fausse ou trompeuse, Représentations fausses ou trompeuses**
- Compagnie de fiducie**
Voir **Compte en fidéicommis, Société de fiducie**
- Comparaison des prix**
Voir **Prix**
- Complicité**, 644, 645
- Comportement susceptible d'examen**
 Diligence raisonnable, 481
 Enquête, 580

- Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur, 474
 Indication fausse ou trompeuse, 484
 Indication fausse ou trompeuse sur un point important, 493
 Infraction de responsabilité stricte, 481
 Jeux et concours publicitaires, 553
 Législation, 483
 Publicité sur les prix, 512
 Représentations fausses ou trompeuses quant au prix, 512
 Sanctions, 582-584
 Vente à prix d'appel, 533
Voir aussi **Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses**
- Compte de réserve**
Voir **Compte en fidéicommis**
- Compte en fidéicommis**, 117-122
 Agent de voyages, 118
 Application, 118
 Cautionnement, 119
 Commerçant itinérant, 119, 155
 Comptabilité distincte, 117
 Compte à découvert ou déficitaire, 120
 Directeur de funérailles, 118
- Droit de rétractation, 119
 Exclusion, 118
 Garantie supplémentaire, 101, 119, 120
 Généralités, 117
 Injonction, 120
 Inspection, 120
 Intérêt sur les sommes transférées en fiducie, 121
 Livres et registres, 120
 Objectif, 117
 Obligation de rendre compte, 121
 Obligation du commerçant, 117, 119
 Perfection juridique, 119
 Permis, 118
 Portée de l'obligation, 119
 Remboursement du consommateur, 121
 Résolution du contrat, 119
 Responsabilité du commerçant, 122
 Surveillance, 120
 Tenue du compte, 120
- Conciliation**
Voir **Médiation et conciliation**
- Concours publicitaire**
Voir **Jeux et concours publicitaires**
- Concurrence déloyale**
 Dénigrement du produit concurrent, 497

- Législation applicable, 479
Surendettement, 561
Voir aussi **Comportement susceptible d'examen, Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses**
- Conférence de règlement à l'amiable**, 591, 597
- Conflit de lois**
Voir **Droit international privé**
- Conseil canadien de la consommation**
Charte des droits du consommateur, 7
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)**, 527, 529, 530, 544, 603
- Conseil du patronat du Québec**, 8
- Conseiller en voyages**, 418, 419
- Consensualisme**, 17, 106
- Consentement**
Contrat à distance, 133-135
Formation du contrat, 22
Obligation excessive, abusive ou exorbitante, 53
Présomption d'exploitation, 19
Voir aussi **Vice du consentement**
- Consommateur**
Caution, 41
Consommateur moyen
– Critère de référence, 48, 80
Définition, 42-44
Destination personnelle du bien ou du service, 43-45
Difficultés, 2, 17
Droit de critique, 475
Inexécution de l'obligation légale du commerçant ou du fabricant, 94
Intervenant au contrat de consommation, 37, 41
Mesures de protection, 41, 42
Non-commerçant, 38
Personne physique, 42
Recours contre le fabricant, 90
Réflexion au sujet des concepts de consommateur et de commerçant, 46-48
Revendications, 3
Vulnérabilité, 48, 621, 659
Voir aussi **Contrat de consommation, Droit de la consommation, Sanctions civiles, Société de consommation**
- Consommation à crédit**
Voir **Crédit à la consommation**

Construction d'immeubles*Voir* **Pratiques immobilières****Contrat à distance**, 123-142

Acceptation, 129-132

- Absence de disposition prévue dans la L.p.c. concernant la manifestation de l'acceptation, 132
- Acceptation tacite, 130
- Document préprogrammé, 130
- Double clic, 131
- Formule de consentement tacite, 131
- Possibilité d'accepter ou de refuser la proposition et d'en corriger les erreurs, 130
- Signature électronique, 132
- Simple clic, 130
- Système d'accusés de réception, 130

Achat partiellement à distance et en personne, 124

Aveuglement volontaire, 126

Clause abusive, 133

Clause externe, 133

Clause illisible ou incompréhensible, 133

Conditions d'ouverture de la protection, 124

Conditions de forme ou de fond

- Non-respect, 138

Consentement, 133-135

- Consentement libre et éclairé, 133
- Formule de consentement tacite, 131
- Lieu de conclusion du contrat, 135
- Preuve, 134

Contrat « *browse-wrap* », 131Contrat d'achat au clic (« *click-wrap* »), 130

Contrat d'adhésion, 130, 133

Contrat de commerçant itinérant, 143, 147, 156, 159

Copie du contrat, 132, 138

Définition, 9, 124

Déséquilibre contractuel, 133

Développement de la L.p.c., 9, 123, 124

Document technologique

- Copie d'un document, 134
- Document portant un sceau, 134
- Garanties suffisamment sérieuses, 134
- Intégrité, 134
- Original d'un document, 134

Encadrement juridique, 122, 126, 127, 137

Eessor du commerce électronique et du commerce mobile, 123

Exécution du contrat, 136-142

- Formalisme contractuel, 21, 107, 132
- Formation, 128-135
- Généralités, 123
- Inexécution de l'obligation, 138
- Internet ou téléphone, 124
- Labellisation des sites d'entreprises, 127
- Langue du contrat, 127
- Législation, 123
- Lien hypertexte
- Critère de l'accessibilité raisonnable, 70
- Lieu de conclusion, 135
- Livraison, 136-138
- Modalités de paiement, 123, 127, 136, 140
- Négligence du consommateur, 138
- Notion de confiance, 123
- Nullité du contrat, 137
- Obligation d'information précontractuelle, 126, 127
- Accès aux informations et aux liens hypertextes, 127
 - Encadrement, 127
 - Francisation, 127
 - Identification du commerçant, 127
 - Informations à divulguer, 127
 - Intelligibilité, 127
 - Modalités d'exécution contractuelle, 127
 - Mode de livraison, 127
 - Objet du contrat, 127
 - Principes, 126
 - Utilisation d'un ordinateur, 127
- Obligation de prudence et de diligence, 126
- Obligation de se renseigner, 126
- Offre de contracter, 128
- Effet appelé « *pull media* », 128
 - Principe, 128
 - Qualification, 128
 - Technique appelée « *push media* », 128
- Paiement avant réception, 123
- Paiement par Internet, 140
- Protection des données divulguées au commerçant, 123
- Recours du consommateur, 123
- Résiliation du contrat, 137
- Résolution du contrat, 138, 139
- Application, 138
 - Conditions d'exercice, 139
 - Effets, 139
 - Moyen de défense, 138
- Rétrofacturation, 27, 141, 142
- Achat par l'entremise de l'intermédiaire PayPal, 142
 - Accusé de réception, 142

- Conditions d'exercice, 142
 - Contrat accessoire, 142
 - Délai d'exercice, 142
 - Démarche, 142
 - Document d'orientation de l'OPC, 142
 - Droit comparé, 141
 - Non-exécution du contrat, 142
 - Non-respect des règles de forme, 142
 - Recours du commerçant, 142
 - Renseignements à transmettre, 142
 - Sanctions, 137-139
 - Signature électronique, 132
 - Site transactionnel, 123
 - Travaux de la CNUDCI, 123
- Voir aussi* **Contrat à exécution successive de service fourni à distance**
- Contrat à exécution successive**
- Voir* **Contrat de services à exécution successive**
- Contrat à exécution successive de service fourni à distance, 368-383**
- Application, 371
 - Caractéristiques, 369
 - Clause de résiliation, 370
 - Code de conduite de l'industrie des services de téléphonie sans fil, 370
 - Conclusion à distance, 373
 - Contrat à forfait, 369
 - Contrat réglementé spécialement, 21, 373
 - Contrordre de paiement, 372
 - Dépôt de garantie, 383
 - Développements du marché de la téléphonie sans fil ou mobile, 368
 - Divulgaration des bénéfices économiques, 378
 - Divulgaration des informations, 372
 - Document d'orientation de l'OPC, 372
 - Droit français, 374
 - Durée, 374
 - Jeunes consommateurs, 374
 - Encadrement juridique, 368
 - État de compte, 370
 - Exemptions, 371
 - Facturation, 370
 - Fonctionnement, 369
 - Formalisme contractuel, 132
 - Formation du contrat, 107, 373
 - Garantie, 376
 - Généralités, 368
 - Innovation technologique, 368
 - Intervention du législateur, 368, 370
 - Lacunes contractuelles, 370
 - Langage de rédaction, 370

- Liste des renseignements, 372
- Marché oligopolistique, 369
- Plaintes des consommateurs, 368, 377
- Projet de loi n° 60 (2009), 352, 369, 374, 377, 378
- Reconduction du contrat, 375, 383
- Réparation du bien, 376
- Résiliation du contrat, 377-383
 - Bénéfice économique, 378
 - Calcul de l'indemnité, 379-382
 - Durée du contrat, déterminée ou indéterminée, 380-382
 - Présence ou non de bénéfices économiques, 380, 381
 - Conditions, 377
 - Contrat à durée indéterminée, 382
 - Dépôt de garantie, 383
 - Indemnité, 377
- Contrat accessoire**, 364-367
 - Application, 364
 - Contrat réglementé spécialement, 365
 - Délai de réflexion ou de repentir, 366
 - Énoncé des droits du consommateur, 365
 - Exclusion, 364
 - Fait ou faute du consommateur, 367
 - Formalisme contractuel, 107
 - Formation du contrat, 108, 365
 - Frais de restitution, 367
 - Objet du contrat, 364
 - Présomption d'un manque de libre arbitre du consommateur, 366
 - Protection du consommateur, 364
 - Quittance, 220
 - Remise du bien, 367
 - Résolution, 366, 367
 - Rétrofacturation, 142
 - Risque de perte ou de détérioration, 367
- Contrat assorti d'un crédit**, 283-293
 - Catégorie, 283, 291
 - Clause de déchéance du bénéfice du terme, 215, 292
 - Conditions de forme, 292
 - Contrat de commerçant itinérant, 154
 - Contrat de location à long terme d'un bien, 291, 294
 - Contrat réglementé spécialement, 292
 - Coût du crédit
 - Suppression, 293
 - Divulgaration des droits du consommateur, 293

- Exécution du contrat, 23
- Formation du contrat, 292
- Fourniture de services, 283, 291
- Liste de renseignements, 292
- Modalités du remboursement, 190
- Non-conformité, 293
- Nullité du contrat, 293
- Projet de loi n° 24 (2011), 292
- Qualification, 283, 291, 294
- Remise du bien, 23, 218
- Résolution du contrat, 195
- Sanctions, 293
- Uniformité des versements
– Exemption, 190
- Vente à tempérament, 284-290
- Vente à terme, 291
- Vente ou louage de biens ou de services, 283, 291
- Versement comptant, 190
- Contrat bancaire**
- Difficultés du consommateur, 2
- Voir aussi Prêt d'argent*
- Contrat conclu à distance**
- Voir Contrat à distance*
- Contrat conclu par un commerçant itinérant**
- Voir Contrat de commerçant itinérant*
- Contrat d'adhésion**
- Avantage excessif au commerçant, 18, 68
- Bénéfice de la protection du *Code civil du Québec*, 35
- Clause abusive, 71
- Clause externe, 70
- Clause illisible ou incompréhensible, 68, 69, 111
- Contrat à distance, 130, 133
- Contrat de consommation, 50, 58
- Critère de vulnérabilité, 48
- Difficultés du consommateur, 2
- Équilibre contractuel, 50, 58
- Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, 384-399**
- Amende, 398
- Application, 386
- Bénéfice de la protection du *Code civil du Québec*, 385
- Clauses interdites, 387, 390
- Compte en fidéicomis, 118, 384, 387, 392, 393
- Consentement libre et éclairé, 385
- Contrat de commerçant itinérant, 384
- Contrat de consommation, 384, 385
- Contrat distinct, 387
- Définition, 386

- Définition de « contrat d'achat préalable de sépulture », 386
- Définition de « sépulture », 386
- Définition de « services funéraires », 386
- Dépôt des sommes versées, 393
- Désignation d'un tiers au contrat, 388
- Dispositions non applicables, 34, 384, 386
- Divulgarion des droits du consommateur, 387
- Domages-intérêts, 394, 395
- Domages punitifs, 395
- Exclusion, 34
- Formation du contrat, 387
- Garantie de conformité, 390
- Généralités, 384
- Inexécution de l'obligation, 395
- Information à un tiers, 388
- Injonction, 398
- Interdictions, 387, 390, 391
- Intervention du législateur, 384, 385
- Législation distincte, 104, 384, 386
- Lésion, 396
- Manquement à une obligation, 395
- Mesures de protection, 385, 390
- Modification du contrat, 387
- Moyen de défense, 397
- Non-conformité, 394
- Non-respect des règles de forme et de formation, 394
- Normes de conduite, 391
- Nullité du contrat, 394-396
- Objet du contrat, 386
- Obligation excessive, abusive et exorbitante, 396
- Obligation de détenir un permis, 391
- Permis de directeur de funérailles, 391, 392
- Pouvoirs du président de l'OPC, 392, 399
- Pratiques léonines et abusives, 384
- Prescription des recours, 397, 398
- Preuve testimoniale, 390
- Protection de l'acheteur en matière contractuelle, 386-390
- Protection du consommateur, 384
- Qualification, 384
- Rapport sur les activités et sur les fonds déposés en fidéicommiss, 392
- Recours du consommateur, 385, 394-396
- Réduction des obligations, 396

- Résolution du contrat, 387, 389
- Responsabilité des administrateurs, 393
- Sanctions, 394-399
- Sanctions administratives, 399
 - Sanctions pénales, 385, 398
- Sollicitation, 384, 387, 391
- Surveillance et contrôle, 385, 391, 392
- Visite à domicile non sollicitée, 387
- Contrat d'assurance**
- Clause d'assistance juridique, 591
 - Compte en fidéicomis, 118
 - Contrat de commerçant itinérant
 - Exclusion, 155
 - Contrat soustrait à la L.p.c., 34
 - Garantie supplémentaire, 102
- Contrat d'échange**
- Qualification, 30
- Contrat d'entreprise**
- Clause arbitraire, 64
 - Définition, 30
 - Obligation de prudence et de diligence, 328
 - Qualification, 30
- Contrat d'entreprise public**
- Compte en fidéicomis, 118
- Contrat de biens et de services**
- Voir* **Contrat de louage de biens et de services, Contrat mixte de vente et de fourniture de services**
- Contrat de commerçant itinérant, 143-161**
- Cautionnement, 143, 160, 161
 - Commerçant itinérant, 145
 - Compte en fidéicomis, 119, 155
 - Conclusion du contrat, 150
 - Contrat à distance, 143, 147, 156, 159
 - Contrat assorti d'un crédit, 154
 - Contrat conclu à l'adresse du consommateur, 151-153
 - Notions d'« adresse » et d'« établissement », 151
 - Porte et fenêtre, 152
 - Sollicitation par le commerçant, 153
 - Contrat d'abonnement à une revue ou à un magazine, 157
 - Contrat de crédit, 157, 159, 161
 - Contrat de services, 154, 156
 - Crédit variable, 156

- Dangers pour le consommateur, 143
- Déséquilibre contractuel, 158
- Développement, 143
- Document d'orientation de l'OPC, 9, 159
- Domages punitifs, 161
- Droit de rétractation, 158, 159
- Exception, 153-153, 155
- Formalisme contractuel, 21, 107, 157
- Formation, 108, 157-159
- Généralités, 143
- Mentions essentielles, 157
- Mesures de protection, 143, 160
- Nullité du contrat, 161
- Opération avantageuse pour le consommateur, 143, 158, 159
- Ordre public de protection, 15, 158
- Paiement, 143, 157-159
- Permis, 156, 160
- Qualification, 144-156
- Critères, 144
 - Opérateur, 145-153
 - Opération, 154-156
- Recours civil contractuel, 161
- Résolution du contrat, 158, 159
- Conditions d'exercice, 159
 - Déchéance du droit, 159
 - Durée du délai, 159
 - Effets, 158
 - Énoncé des droits de résolution du consommateur, 159
 - Interdiction de renoncer à ce droit, 158
 - Nature juridique du droit, 158
 - Présomption de vulnérabilité du consommateur, 158
 - Preuve du fait ou de la faute du consommateur, 159
 - Prorogation, 159
- Risque de perte ou de détérioration, 159
- Sanctions, 161
- Signature, 158
- Sollicitation, 143, 146-149, 153
- À un consommateur déterminé, 149
 - Ailleurs qu'à son adresse, 148
 - Définition de « solliciter », 146
 - En personne, 147
- Surveillance et contrôle, 143
- Vente jumelée, 540
- Contrat de consommation**
- Catégorie particulière de contrat, 29
- Clause abusive, 71
- Clause externe, 70

- Clause illisible ou incompréhensible, 68, 69, 111
- Compétence territoriale, 16
- Contrat d'adhésion, 50, 58, 68
- Définition, 28-30, 35, 45
- Domaine d'application, 13-48
- Droit autonome, 9
- Équilibre contractuel, 17-19
- Exclusion, 28, 34
- Contrat conclu entre commerçants ou entre particuliers, 39
- Extension, 35
- Finalité, 45
- Formalisme contractuel, 20, 21, 30, 105-116
- Intervenants, 36-48
- Lieu de conclusion, 135
- Législation applicable, 104
- Mesures de protection, 30, 35, 49-103
- Modalités de paiement, 30
- Objet, 30-35
- Obligation de divulgation, 65
- Opérations soumises à la L.p.c., 31-34
- Opérations soumises au *Code civil du Québec*, 35
- Principes fondamentaux, 14-27
- Projet de loi interdisant les clauses compromissaires dans les contrats de consommation (projet de loi n° 48), 593
- Recours, 9
- Régime distinct, 9
- Réglementation, 9
- Renvoi, 35
- Représentations verbales ou écrites, 25, 30, 78
- Voir aussi* **Commerçant, Consommateur, Droit de la consommation, Effet relatif du contrat, Équilibre contractuel, Exécution du contrat, Force obligatoire du contrat, Formation du contrat, Liberté contractuelle, Protection du consommateur**
- Contrat de crédit**, 162-293
- Accès au dossier, 177, 178
- Assurance sur le crédit, 191-193
- Généralités, 191
- Choix de l'assurance, 192
- Divulgence des termes de l'assurance, 193
- Catégories, 164
- Cautionnement, 218
- Cession, 201, 202
- Clause d'exonération, 202
- Clause pénale, 67
- Clause résolutoire, 219
- Compte en fidéicomis, 118
- Consolidation de dettes, 185, 213
- Contrat accessoire, 214
- Contrat assorti d'un crédit, 163, 164, 190, 195, 218, 283-293

- Contrat à distance
- Résolution du contrat, 139
- Contrat de commerçant itinérant, 157, 159, 161, 203
- Contrat réglementé spécialement, 164
- Coût de crédit, 165, 186, 188
- Crédit variable, 163, 164, 190, 207-211, 246-282
- Crise financière de 2007-2009, 170, 173
- Cueillette des informations, 177
- Dangers pour le consommateur, 162, 173, 175
- Déchéance du bénéfice du terme, 215-218
- Modalités d'exercice pour le commerçant, 216
 - Modalités d'exercice pour le consommateur, 217, 218
 - Principe, 215
- Délai de réflexion ou de repentir, 15, 166, 194, 195
- Dettes des ménages, 162
- Divulgaration des conditions financières de l'opération, 184
- Divulgaration des coûts, 186
- Divulgaration des informations, 177
- Document d'orientation de l'OPC, 162, 170, 172, 173, 182, 189, 214
- Domaine du crédit à la consommation, 164
- Droit de différer l'exécution de son obligation, 164
- État de compte, 220
- Évaluation de la capacité de payer, 167-183
 - Crédit responsable, 170
 - Déchéance du bénéfice du terme, 218
 - Droit canadien et québécois, 169
 - Droit comparé, 168, 181
 - Droit européen, 168
 - Étapes, 167, 172
 - État des revenus et des dépenses, 172
 - Obligation de conseil, 173
 - Processus d'évaluation du crédit, 172
 - Projet de loi n° 24 (2011), 172
 - Ratio d'endettement, 172
 - Sanctions aux prêteurs, 181-183
 - Suggestion de l'OPC, 172
 - Surendettement, 171
- Évaluation du dossier de crédit, 174-178
- Conduite des agents de renseignements personnels, 178
 - Conservation des documents, 177
 - Cueillette des informations, 174, 177
 - Danger d'intrusion dans la vie privée, 175
 - Dossier de crédit, 174

- Enquête de solvabilité financière, 174
- Étape essentielle, 174
- Gestion par des entreprises privées au Canada, 174
- Inscriptions inexactes ou équivoques, incomplètes, périmées ou injustifiées, 177
- Litige entre le consommateur et le commerçant, 175
- Maintien d'un dossier personnel, 177
- Mesures de protection, 177
- Objet, 174
- Obligation de conseil, 173
- Partage des compétences, 176
- Pertinence des informations, 175
- Protection des renseignements personnels, 176
- Relation d'emploi ou de consommation, 177
- Renseignements à jour, complets et exacts, 177
- Examen des mésententes, 177
- Exécution du contrat, 196-220
- Facturation, 207, 208
- Formalisme contractuel, 21, 107, 165, 184
- Formation, 108, 165-195
 - Division, 166
 - Fondement, 165
 - Règles de formation, 184, 185
- Frais de crédit, 186
 - Calcul, 186, 187
 - Composantes, 186
 - Divulcation en dollars et cents, 187
 - Divulcation en pourcentage annuel, 187
 - Financement auprès d'un tiers, 186
 - Frais d'avance de fonds et de retard, 186
 - Frais d'inscription au registre des droits personnels et réels mobiliers, 186
 - Frais de crédit impayés, 187
 - Paiement anticipé, 186, 187
 - Point de référence, 186
 - Prime d'assurance, 186
 - Suppression, 184
- Garantie d'exactitude quant à la description du service, 184
- Généralités, 162
- Interdépendance entre le contrat de vente et le contrat de financement, 200-211
 - Principe, 200
- Intervention du législateur, 162, 165, 170
- Modalités du remboursement, 190

- Modification, 185
 Nullité du contrat, 184
 Obligation de conseil, 173
 Obligation d'information, 165, 169, 186-190
 Obligation de prudence et de diligence, 169
 Ordre public de protection, 15, 212
 Paiement par anticipation, 185
 – Frais de crédit, 186, 187
 – Obligation non hypothécaire, 212-214
 Prêt d'argent, 163, 164, 187, 190, 195, 196, 198, 204-206, 221-245
 Promotion « acheter maintenant et payer plus tard », 189
 – Frais de retard, 189
 Quittance, 220
 Refinancement, 213
 Réglementation spéciale, 164
 Règles générales, 164-220
 Renouvellement du crédit, 179, 180
 – Droit comparé, 179
 – Modalités, 180
 Répartition des versements, 190
 Report d'exigibilité, 198
 Résiliation du contrat, 219
 – Clause, 219
 – Contrat accessoire optionnel, 214
 Résolution du contrat, 194, 195, 219
 – Clause, 219
 – Conditions d'exercice, 195
 – Droit, 194
 Retard d'exécution, 199
 Rétractation, 194, 209
 Rétrofacturation, 175, 209, 211
 Sanctions, 181-184, 293
 Surendettement, 162, 170, 171, 172, 183
 Suspension et modification des termes de paiement, 215-219
 Synchronisation des obligations, 197-199
 – Principe, 197
 Taux de crédit, 187
 – Méthode de calcul, 187
 – Taux divulgué, 187
 – Uniformité, 188
 Uniformité des versements, 190
 Vente à tempérament, 162, 190, 213
 Versement comptant, 190
Voir aussi **Contrat assorti d'un crédit, Contrat de crédit hypothécaire, Crédit variable, Prêt d'argent, Sollicitation du crédit**
Contrat de crédit hypothécaire
 Conditions d'accès, 245

- Contrat soumis à la L.p.c.,
33, 164
- Crise de 2007, 245
- Prêt alternatif, 245
- Contrat de crédit variable**
- Voir* **Crédit variable**
- Contrat de fourniture
d'électricité ou de gaz**
- Contrat soustrait à la L.p.c.,
34
- Contrat de fourniture de
services**
- Voir* **Contrat de services**
- Contrat de location à long
terme à valeur résiduelle
garantie, 305-312**
- Acompte, 306, 310
- Caution du consommateur,
310
- Cession, 312
- Clause de déchéance du
bénéfice du terme, 310
- Clause pénale, 67
- Contrat de crédit, 305
- Contrat réglementé spéciale-
ment, 306
- Correction des erreurs, 307
- Défaut du consommateur,
310
- Définition, 305
- Droit d'acquérir le bien, 308
- Droit de reprise, 310
- Droits du commerçant, 310
- Encan public, 308
- Estimation de la valeur rési-
duelle, 305
- État de compte, 307, 308
- Formalisme contractuel, 107
- Formation, 108, 306
- Inobservance des exigences
légales, 309
- Limitation de responsabilité,
305
- Mesures de protection, 307
- Non-respect des règles de
forme et de formation, 309
- Obligation à tempérament,
306, 310
- Projet de loi n° 24 (2011),
305-307
- Publicité, 312
- Résolution du contrat, 307
- Sanctions, 309
- Taux et coût du crédit impli-
cites, 312
- Transfert de bail, 311
- Valeur nette du bien, 307
- Valeur résiduelle, 312
- Vente à tempérament, 310
- Contrat de location à long
terme d'un bien, 294-312**
- Acompte, 298
- Application de la L.p.c., 9,
294
- Assurance, 301
- Catégories de contrats, 295

- Caution du consommateur, 301
- Clause abusive, 294
- Clause arbitraire, 200
- Cession, 301
- Clause de déchéance du bénéfice du terme, 294, 303
- Clause interdite, 300
- Clause pénale, 294
- Contrat assorti de crédit, 291, 294
- Contrat à valeur résiduelle garantie, 305-312
- Contrat réglementé spécialement, 294, 300
- Défaut du consommateur, 303
- Document d'orientation de l'OPC, 294, 296-300, 303
- Dommages-intérêts, 294, 302, 304
- Droit de reprise, 303, 304
- Droits du commerçant, 303
- État de compte, 301
- Évaluation de la capacité de payer, 297
- Formalisme contractuel, 21, 296
- Frais de crédit implicites, 298
- Garantie conventionnelle, 301
- Garantie légale, 301
- Liste de renseignements, 296
- Mesures de protection, 296-304
- Obligation à tempérament, 298
- Obligation de minimiser ses dommages, 302
- Obligation maximale du consommateur, 298
- Obligation nette, 298
- Option d'achat, 294, 295, 297, 301
- Paielement du loyer, 299
- Projet de loi n° 24 (2011), 294, 296-298, 301, 303
- Publicité, 294, 301
- Quittance, 301
- Réglementation spéciale, 294, 300
- Remise d'objets ou documents, 301
- Reprise de possession, 303
- Résiliation du contrat, 302, 304
- Risque de perte ou détérioration du bien par cas fortuit, 301
- Secteur économique en pleine croissance, 294
- Sous-location, 301
- Stipulations interdites, 200
- Taux de crédit, 296
- Taux de crédit implicite, 296, 298
- Usure normale, 294, 300
- Valeur au détail, 298

Valeur résiduelle, 294, 296, 298

Vente à tempérament, 301

Contrat de louage d'automobiles et de motocyclettes d'occasion

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

Contrat de louage d'automobiles et de motocyclettes neuves

Voir **Contrat de location à long terme d'un bien, Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes neuves**

Contrat de louage de biens et de services

Clause arbitraire, 64

Permis de commerçant itinérant, 156

Contrat de louage de services à exécution successive

Voir **Contrat de services à exécution successive**

Contrat de rente

Compte en fidéicommiss, 118

Contrat de commerçant itinérant

– Exclusion, 155

Contrat soustrait à la L.p.c., 34

Contrat de réparation

Garantie légale du réparateur, 333, 339, 342

Notion de commerçant, 38, 330

Protection spéciale du consommateur, 328

Qualification, 328

Voir aussi **Réparation d'appareils domestiques, Réparation d'automobiles et de motocyclettes**

Contrat de services

Attente légitime du consommateur, 76

Contrat de commerçant itinérant, 154, 155

Contrat mixte, 30

Garantie légale, 76

Importance, 328

Intérêts du consommateur, 76

Obligation d'information, 76

Obligation de prudence et de diligence, 76, 328

Voir aussi **Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, Contrat de louage de biens et de services, Contrat de services à exécution successive, Contrat de services de télécommunications, Contrat de services publics, Réparation d'appareils domestiques, Réparation d'automobiles et de motocyclettes**

- Contrat de services à exécution successive**, 352-367, 625
- Application, 353
 - Autre que celui d'un studio de santé, 354-358
 - Clause arbitraire, 63, 64
 - Contrat accessoire, 364-367
 - Contrat à long terme, 352
 - Contrat de consommation, 353
 - Contrat principal, 353-363
 - Contrat réglementé spécialement, 9, 21, 352
 - Définition, 355
 - Délai de réflexion ou de repentir, 354
 - Développement de la L.p.c., 352
 - Exclusion, 353
 - Formalisme contractuel, 21, 107, 132
 - Formation du contrat, 107, 108, 356
 - Généralités, 352, 354
 - Modalités de paiement, 356
 - Modification unilatérale du contrat, 63
 - Notion de commerçant, 38, 353
 - Plaintes des consommateurs, 352
 - Projet de loi n° 60 (2009), 352
 - Répartition des coûts et des versements, 354, 357
 - Résiliation du contrat, 64, 358
 - Studio de santé, 359-363
 - Uniformisation des coûts, 357
 - Vente subordonnée, 539
- Voir aussi* **Contrat à exécution successive de service fourni à distance**
- Contrat de services à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance**
- Voir* **Contrat de services à exécution successive**
- Contrat de services de télécommunications**
- Application de la L.p.c., 8
 - Développement de la L.p.c., 9
 - Difficultés du consommateur, 2
 - Permis de commerçant itinérant, 156
- Voir aussi* **Contrat à exécution successive de service fourni à distance**
- Contrat de services financiers**, 38, 176, 186, 371, 598, 601, 602
- Médiation et conciliation, 600-602
- Voir aussi* **Contrat bancaire**

- Contrat de services publics**, 597
Contrat de commerçant itinérant
– Exclusion, 155
- Contrat de studio de santé**, 359-363
Application, 359
Application de la L.p.c., 8, 359
Contrat à vie, 362
Définition, 359
Délai de réflexion ou de repentir, 362
Formalisme contractuel, 107
Formation du contrat, 107, 360
Notion de studio de santé, 359
Paiement, 361
Réglementation distincte, 359
Remboursement du solde, 363
Répartition des versements, 361
Résiliation du contrat, 362, 363
Surveillance et contrôle, 359
Terme du contrat, 362
- Contrat de vente**
Application de la L.p.c., 8
Garantie légale, 76
- Contrat de vente à tempérament**
Voir **Vente à tempérament**
- Contrat de vente d'énergie par une entreprise publique**
Compte en fidéicomis, 118
- Contrat de vente d'une carte prépayée**, 343-351
Application de la L.p.c., 347
Avantages, 344
Caractéristiques, 344, 347
Carte à mémoire, 343
Carte-cadeau, chèque-cadeau ou certificat-cadeau, 344, 347, 350
Carte d'appel, 349-351
Carte promotionnelle, 347
Catégories de carte, 344
Chèque-cadeau, 347
Conditions d'utilisation, 348
Contrat réglementé spécialement, 343
Date de péremption, 346, 349
Définition de la « carte prépayée », 347
Divulgence des informations, 346
Document d'orientation de l'OPC, 9, 343
Dossier de crédit, 344
Droit européen, 346

- Encadrement juridique, 346
Failles d'importance, 344
Fonctionnement, 344
Formalisme contractuel, 21
Forme de la carte, 343
Frais de délivrance, d'utilisation et d'inutilisation, 350
Généralités, 343
Information préalable, 348
Instrument d'échange, 347
Instrument de paiement, 344, 347
Interdictions, 346, 347, 349
Intervention du législateur, 346
Lacunes contractuelles, 345
Limitation des frais, 346
Modes de réapprovisionnement de la carte, 344
Obligations du commerçant, 347, 348
– Exceptions, 347
Paiement électronique, 343, 346
Qualification de « commerçants indépendants n'utilisant pas un même nom », 350
Régime d'exception, 350
Reliquat (solde) de la carte, 346
Remboursement du solde, 351
Téléphonie mobile, 349-351
Types de paiement par carte, 343
Utilisation de la carte, 343
- Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motos d'occasion, 313-327**
Application, 314
Application de la L.p.c., 38, 313, 314
Cautionnement, 313
Certificat d'inspection, 313
Clause de déchéance du bénéfice du terme, 317
Clause pénale, 67
Dangers pour le consommateur, 313
Définitions de « automobile d'occasion » et de « motocyclette d'occasion », 314
Divulgence des informations, 313
Employé, conjoint ou ses enfants, 314
Étiquette, 315
– Mentions obligatoires, 316
Formalisme contractuel, 21, 107, 317
Fraude, 314
Garantie conventionnelle, 97, 323, 324
Garantie légale de bon fonctionnement, 318-327
– Acquéreur subséquent, 324

- Automobiles, 319, 320
 - Conception, 323-327
 - Classification des véhicules, 318
 - Débiteurs, 324
 - Définition de l'expression « bon fonctionnement d'un véhicule », 323
 - Durée, 320, 322
 - Exclusion, 326
 - Exécution de la garantie, 325
 - Frais de remorquage, 323
 - Frais de transfert, 324
 - Motocyclettes, 321, 322
 - Notion, 323
 - Recours du consommateur, 327
 - Réparation gratuite du défaut, 323
 - Urgence d'agir, 324
 - Garantie légale de qualité et de durabilité, 81, 313, 314, 318
 - Généralités, 313
 - Information contractuelle, 315-317
 - Intervention étatique, 313
 - Licence, 313
 - Location de plus de quatre mois, 314
 - Mentions essentielles au contrat, 317
 - Mesures de protection, 313
 - Non-respect des règles de forme et de formation, 327
 - Notion de commerçant, 38
 - Nullité du contrat, 327
 - Obligations des intermédiaires, 314
 - Omission de signer, 327
 - Option d'achat, 314
 - Plaintes des consommateurs, 599
 - Protection du consommateur, 313
 - Publicité, 313
 - Réduction des obligations, 327
 - Réglementation spéciale, 314
 - Représentations fausses ou trompeuses, 327
 - Risques de défektivité, 313
 - Sanctions, 327
 - Usage normal, 81, 87
 - Véhicule hors route, 314
 - Véhicule utilisé comme démonstrateur, 314
 - Vente à tempérament, 317
 - Vente d'accommodation, 314
 - Vente entre particuliers, 314
- Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes neuves**
- Droit de résolution, 194, 307
 - Exclusion à l'exigence d'un permis, 156
 - Option d'achat, 314

- Permis de commerçant itinérant, 156
- Retenue sur une carte de crédit, 570
- Rouille prématurée, 87
- Secteur économique en pleine croissance, 294
- Service après-vente, 93
- Voir aussi Contrat de location à long terme d'un bien*
- Contrat de voyages**, 400-429
- Annulation d'un voyage, 413
 - Causes, 413
 - Application, 400
 - Attente légitime du consommateur, 76
 - Clauses interdites, nulles et règles d'interprétation, 405
 - Contrat de consommation, 401
 - Définition du « droit du tourisme », 400
 - Développement des forfaits vacances et d'autres forfaits voyages, 400
 - Domages punitifs, 416
 - Équilibre contractuel, 404-406
 - Garantie légale, 76, 410
 - Généralités, 400
 - Intervenants, 401
 - Intervention du législateur, 400
 - Législation distincte, 104
 - Lésion, 406, 416
 - Moyens de se procurer un titre de transport sans voyage organisé, 401
 - Non-délivrance et non-conformité des produits et services, 416
 - Nullité du contrat, 429
 - Obligations de l'agent de voyages, 407-413
 - Obligations du client, 407, 409
 - Plaintes des consommateurs, 400
 - Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 425
 - Présomption de dol, 425
 - Protection du consommateur, 400
 - Publicité, 424
 - Publicité fausse ou trompeuse, 416, 425
 - Recours civil contractuel, 416, 425
 - Réglementation, 401-416
 - Remboursement des avances, 423
 - Représentations fausses ou trompeuses, 425, 429
 - Résolution du contrat, 423
 - Responsabilité de l'agent de voyages, 403-413
 - Sanctions, 425, 429
 - Site Internet spécialisé, 401, 402

- Transporteur aérien,
414-416
- Voir aussi* **Agence de voyages, Agent de voyages**
- Contrat en ligne**
- Voir* **Contrat à distance**
- Contrat lésionnaire**
- Voir* **Lésion**
- Contrat mixte de vente et de fourniture de services**
- Achat et installation d'une thermopompe, 33
- Qualification, 30
- Voir aussi* **Contrat d'entreprise**
- Contrat par commerçant itinérant**
- Voir* **Contrat de commerçant itinérant**
- Contrat réglementé spécialement**
- Bénéfice de la protection du *Code civil du Québec*, 35
- Clause abusive, 68
- Clause externe, 70
- Clause illisible ou incompréhensible, 69
- Compte en fidéicommiss, 117-122
- Divulgation des informations, 516
- Double du contrat, 22, 115
- Droit de dédit, 22
- Force exécutoire, 22
- Formalisme contractuel, 20, 21, 105-116
- Obligation d'information, 20, 21, 106, 110, 113, 116, 443
- Prix, 469
- Voir aussi* **Contrat à distance, Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, Contrat de commerçant itinérant, Contrat de crédit, Contrat de location à long terme d'un bien, Contrat de réparation, Contrat de services à exécution successive, Contrat de vente d'une carte prépayée, Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, Contrat de voyages, Recouvrement des créances**
- Contre-publicité**, 475
- Contrôle judiciaire**, 19, 27, 683
- Voir aussi* **Injonction, Office de la protection du consommateur (OPC)**
- Coopérative**
- Qualification de commerçante, 38
- Coopérative de services financiers**
- Médiation et conciliation, 602

- Pratique et contrat régis par la L.p.c., 38
- Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ), 599**
- Corporation sans but lucratif**
- Voir* **Organisme à but non lucratif**
- Cosmétiques**
- Étiquetage, 453
- Normes applicables, 452
- Publicité, 455
- Coût du crédit**
- Voir* **Frais de crédit**
- Créances – recouvrement**
- Voir* **Recouvrement des créances**
- Crédit à la consommation**
- Document d'orientation de l'OPC, 9, 142
- Incitation au crédit, 1
- Intermédiaires financiers et commerciaux, 162
- Partage des compétences, 6
- Unicité de l'opération, 27
- Voir aussi* **Contrat de crédit, Crédit variable, Dossier de crédit, Frais de crédit, Lettre de crédit, Sollicitation du crédit**
- Crédit garanti par hypothèque**
- Voir* **Contrat de crédit hypothécaire**
- Crédit relatif à la prestation d'un service**
- Contrat régi par la L.p.c., 33
- Crédit variable, 207-211, 246-282**
- Abus de confiance, 276
- Adaptation aux besoins nouveaux en matière de crédit à la consommation, 246
- Augmentation de la limite de crédit, 266-268
- Avantages, 246
- Carte comportant un NIP, 249, 257, 263, 273-275
- Carte non sollicitée, 259
- Catégories de cartes, 251
- Clause de déchéance du bénéfice du terme, 258
- Code de pratique destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit, 271*
- Contrat à distance, 123, 127, 136, 140
- Contrat de vente, 256
- Contrat réglementé spécialement, 258
- Coût du crédit, 248
- Défectuosités techniques, 263

- Définition, 249
- Distinction avec les autres contrats de crédit, 248
- Divulgaration des informations, 258, 260
- Document d'orientation de l'OPC, 210, 258, 260, 262, 267, 274, 280, 281
- Double réclamation, 255
- Droit comparé, 209, 274
- Droit d'émission de la carte, 259-264
- Durée indéterminée, 248
- Émission de cartes conjointes, 262
- Émission de cartes multiples au nom du même titulaire, 114
- Engagement de l'émetteur, 249
- Entente bilatérale, 251
- Entente triangulaire, 251-256
- Entente commerçant-titulaire de la carte, 256
 - Entente émetteur-commerçant, 254, 255
 - Entente émetteur-titulaire, 253
- Escompte, 270, 271
- État de compte, 262, 267, 277-281
- Exécution du contrat, 264-281
- Formation du contrat, 114, 257-264
- Frais d'adhésion ou de renouvellement, 63, 186, 265
- Frais de crédit, 186, 253, 260, 269
- Frais pour le report du paiement au-delà du délai de grâce, 249
- Guide d'interprétation, 263
- Imputation des paiements, 281
- Inexécution des obligations du commerçant, 255, 282
- Insolvabilité du titulaire, 276
- Limite statutaire de responsabilité, 273
- Marge de crédit, 246
- Mesure d'ordre public, 259
- Modalités du remboursement, 190
- Modification au coût, 258
- Modification des termes du contrat, 265-268
- Modification unilatérale du contrat
- Clause, 63
- Nature juridique, 250
- Non-conformité du contrat, 282
- Nullité du contrat, 282
- Obligation d'assurer la confidentialité du NIP, 263
- Paiement minimum du solde périodique, 280
- Paiement par téléphone ou par Internet, 255

Particularités, 248
 Permis de commerçant itinérant, 156
 Perte ou vol de la carte, 272-276
 Prêt à terme, 246
 Principe, 207
 Projet de loi n° 24 (2011), 267
 Rabais, 270, 271
 Relevé périodique, 262, 267, 277-281
 Remboursement sans frais, 278
 Répartition des risques, 272
 Résiliation du contrat, 255
 Rétrofacturation, 141, 142, 211
 Risques du système, 208
 Sanctions de la non-conformité, 282
 Signature, 114, 255, 258
 Subtilisation du NIP du titulaire, 273
 Taux de crédit, 63, 258, 260
 Transaction non autorisée, 274, 275
 Utilisation frauduleuse ou abusive, 273, 276

CRTC

Voir **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)**

- D -

Danger d'un bien

Voir **Produit dangereux, Véhicule automobile**

Débit préautorisé

Règle H1 – Débits préautorisés (DPA), 134

Défaut apparent, 84-86

Défaut caché

Connaissance du défaut par l'acheteur, 85

Critères traditionnels nécessaires à la détermination d'un défaut caché, 83

Défaut antérieur à la vente, 86

Défaut caché, non apparent, 84

Défaut inconnu de l'acheteur lors de la vente, 85

Définition, 84

Examen ordinaire, 84

Gravité, 87

Imprudence grave de l'acheteur, 85

Norme de conduite, 84

Prescription, 94

Présomption de connaissance, 26, 83, 85, 86

Recours contre le fabricant, 88-91

Usage normal, 83, 87

- Défaut de cause**, 52
- Défaut de conception, de fabrication et de fonctionnement**, 74, 81, 82, 92, 466
- Défaut de qualité**
Voir **Garantie de qualité**
- Défaut de sécurité**
Voir **Obligation de sécurité**
- Défectuosité du bien**
Voir **Défaut apparent, Défaut caché, Défaut de conception, de fabrication et de fonctionnement, Garantie de qualité, Garantie légale, Produit défectueux**
- Défense de diligence raisonnable**
Voir **Diligence raisonnable**
- Définition**
- Acompte, 298
 - Acquéreur subséquent, 91
 - Agent de voyages, 401
 - Automobile d'occasion, 314
 - Bénéfice économique, 378
 - Bien, 35
 - Bien meuble, 32
 - Bien utilisable, 87
 - Bon fonctionnement d'un véhicule, 323
 - Capacité de trompeur, 485
 - Carte de débit, 274
 - Carte prépayée, 347
 - Clause abusive, 71
 - Clause externe, 70
 - Clause illisible ou incompréhensible, 69
 - Commerçant, 38
 - Commerçant itinérant, 145
 - Consommateur, 42-44
 - Contrat à distance, 9, 124
 - Contrat d'achat préalable de sépulture, 386
 - Contrat d'arrangements préalables de services funéraires, 386
 - Contrat d'entreprise, 30
 - Contrat de consommation, 28-30, 35, 45
 - Contrat de services à exécution successive, 355
 - Crédit variable, 249
 - Danger d'un produit, 461
 - Défaut caché, 84
 - Document préprogrammé, 130
 - Dommages punitifs, 627
 - Droit de la consommation, 10
 - Droit du tourisme, 400
 - Entreprise, 40
 - Exploitation d'une entreprise, 40
 - Garantie supplémentaire, 100

Médiateur, 596
Motocyclette d'occasion, 314
Obligation à tempérament, 298
Obligation de sécurité, 92
Obligation maximale du consommateur, 298
Obligation nette, 298
Offre de contracter, 128
Ordiphone, 127
Pratiques restrictives, 480
Prêt usuraire, 236
Produit de consommation, 463
Professionnel, 38
Sépulture, 386
Service, 33, 35
Services funéraires, 386
Signature, 132
Simple prêt, 221
Solliciter, 146
Studio de santé, 359
Surendettement, 171
Taux de crédit implicite, 298
Télémarketing, 542
Usage normal, 81
Valeur au détail, 298
Valeur résiduelle, 298
Vente, 463
Vente à tempérament, 283, 284

Délai de prescription

Voir **Prescription**

Délai de réflexion ou de repentir

Clause de renonciation, 67
Contrat de commerçant itinérant, 158, 159
Force obligatoire du contrat, 22
Formation du contrat, 108
Garantie supplémentaire, 103

Demande reconventionnelle, 78, 116, 202, 397, 619, 632**Déontologie**

Voir **Code de déontologie**

Déséquilibre des prestations, 15, 52, 620

Voir aussi **Exploitation du consommateur, Lésion**

Déséquilibre des ressources, 2**Destination du bien ou du service**

Qualification de l'acquéreur, 45

Détaillant

Voir **Commerçant**

Diligence raisonnable

Administrateur, 441, 451
Agent de recouvrement, 441
Complicité, 644, 645

- Comportement susceptible d'examen, 481
- Personne morale, 640
- Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 481
- Produit dangereux, 465
- Produit textile, 459
- Sanctions pénales, 640, 645
- Télémarketing, 542
- Véhicule non conforme, 466
- Vente pyramidale, 548
- Voir aussi* **Obligation de prudence et de diligence**
- Directeur de funérailles**
- Voir* **Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture**
- Distributeur**
- Garantie de qualité, 90
- Nouveaux rapports juridiques, 75
- Obligation de sécurité, 92
- Voir aussi* **Garantie légale**
- Distribution sur un marché parallèle**
- Voir* **Marché parallèle (marché gris)**
- Document électronique**, 130, 134
- Voir aussi* **Commerce électronique, Contrat à distance, Technologies de l'information**
- Dol**
- Erreur provoquée par le dol, 55
- Présomption, 78, 96, 416, 425, 481, 509, 516, 586, 615, 621
- Dommmages-intérêts**
- Clause pénale, 67
- Inexécution de l'obligation légale, 94, 626
- Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 583
- Preuve, 626
- Principe, 626
- Recouvrement des créances, 441
- Voir aussi* **Sanctions civiles**
- Dommmages-intérêts compensatoires**
- Voir* **Dommmages-intérêts**
- Dommmages punitifs**, 627-629
- Contrat de commerçant itinérant, 161
- Critères d'attribution, 629
- Définition, 627
- Inexécution de l'obligation légale, 94, 627
- Mauvaise foi, 628
- Non-respect d'un engagement volontaire, 627
- Objectifs, 628
- Principe, 627

- Protection du consommateur, 627
 Reproches, 627
- Dossier de crédit**, 174-178
 Accès, 177, 178
 Agent de renseignements personnels, 178
 Cueillette des informations, 174, 177
 Danger d'intrusion dans la vie privée, 175
 Divulgateur, 177
 Litige entre le consommateur et le commerçant, 175
 Maintien d'un dossier personnel, 177
 Mécontentement, 177
 Objet, 174
 Pertinence des informations, 175
 Protection des renseignements personnels, 176
- Double du contrat**, 22, 115
- Double étiquetage**, 511, 514
- Drogues**
Voir **Aliments et drogues**
- Droit à l'information**
Voir **Information du consommateur, Obligation d'information**
- Droit à la rétrofacturation**
Voir **Rétrofacturation**
- Droit à la sécurité**
Voir **Obligation de sécurité**
- Droit au libre choix**
Voir **Libre choix du consommateur**
- Droit cambiaire**, 201
- Droit constitutionnel**
Voir **Partage des compétences**
- Droit de critique**, 475
- Droit de la consommation**
 Accessibilité, 9
 Avantage excessif au commerçant, 18
 But, 10
 Contrainte du plus fort, 19
 Définition, 10
 Développement, 9
 Droit autonome, 9
 Équilibre contractuel, 17-19, 50
 Extension du cercle contractuel, 24-27
 Interdépendance et complémentarités, 9
 Justice contractuelle, 14
 Médiation et conciliation, 598-603
 – Secteur de l'automobile, 599
 – Secteur des services de télécommunications, 603

- Secteur des services financiers, 600-602
- Principes fondamentaux, 14-27, 50
- Reconnaissance sociale, 9
- Réforme, 9
- Régime de garantie, 76
- Droit de repentir**
- Voir* **Délai de réflexion ou de repentir, Résolution du contrat**
- Droit de rétractation**
- Compte en fidéicommiss, 119
- Contrat de commerçant itinérant, 158, 159
- Formation du contrat, 108
- Garantie supplémentaire, 103
- Voir aussi* **Délai de réflexion ou de repentir**
- Droit immobilier**
- Contrat soustrait à la L.p.c., 32, 33
- Protection du consommateur, 35
- Droit international privé, 16**
- Droits exigibles**
- Publicité destinée à un auditoire vulnérable, 557
- Droits fondamentaux**
- Énoncé de l'Union européenne, 4
- Lignes directrices des Nations Unies, 4
- Durabilité raisonnable, 82, 86**
- E -**
- Écoute électronique, 542**
- Éducation du consommateur, 162, 659**
- Effet relatif du contrat, 17**
- Élection de domicile, 16**
- En ligne**
- Voir* **Contrat à distance, Contrat à exécution successive de service fourni à distance, Méthodes alternatives de résolution des conflits en ligne, Vol d'identité en ligne**
- Enfant**
- Voir* **Publicité destinée aux enfants**
- Enquête**
- Capacité financière, 54
- Office de la protection du consommateur (OPC), 657, 664
- Remboursement des frais d'enquête, 674, 676
- Procédure, 580
- Enseignement**
- Voir* **Contrat de services à exécution successive**

Entente préalable

Voir **Précontrat**

Entente volontaire de respecter la Loi

Publicité destinée aux enfants, 578

Entraînement

Voir **Contrat de services à exécution successive**

Entreprise

Caractéristiques, 40

Concept plus englobant que celui de commerçant, 38

Définition, 40

Divergence entre les notions d'entreprise et de commerçant, 46-48

Exclusion, 40

Exploitation d'une entreprise, 40

– Agent de renseignements personnels, 178

– Maintien d'un dossier personnel, 177

– Protection des renseignements personnels, 176

Voir aussi **Contrat d'entreprise**

Entreprise publique

Contrat de commerçant itinérant

– Exclusion, 155

Envoi forcé ou non commandé

Voir **Vente par inertie**

Équilibre contractuel, 17-19, 50-73

Abus de pouvoir économique, 18, 19, 71

Avantage excessif au commerçant, 18, 50, 59-67

– Clause arbitraire, 61-64

– Clause d'exonération, 60

– Clause léonine, 65-67

Clause abusive, 68-71

Contenu du contrat, 18, 58-73

Contrat d'adhésion, 50, 58, 68, 70, 71

Contrat de voyages, 404-406

Difficultés du consommateur, 17

Doute et ambiguïté, 18, 72, 73

Équilibre des prestations, 51-57

Évolution de la notion, 50

Exploitation du consommateur, 19, 51, 52, 55

Fondement, 17

Formule inappropriée, 73

Interprétation du contrat, 18, 72, 73

Obligation excessive, abusive ou exorbitante, 19, 53-56

- Pouvoir discrétionnaire du tribunal, 18
- Présomption d'exploitation, 19
- Principes directeurs, 17
- Protection de la partie la plus faible, 17, 72
- Sanctions, 19, 57
- Vice du consentement, 19, 53-56
- Voir aussi* **Clause abusive, Exploitation du consommateur, Lésion**
- Équité contractuelle**, 15, 50, 51
- Essais de comportement**
- Garantie non fondée sur une épreuve suffisante, 520, 521
- Publicité comparative, 499
- Établissement de santé du système public**
- Question de l'applicabilité de la L.p.c. (absence de consensus), 38
- Établissement financier**
- Voir* **Banque, Coopérative de services financiers, Médiation et conciliation, Société de fiducie**
- Éthique**
- Voir* **Code d'éthique ou de bonnes pratiques, Code de déontologie**
- Étiquetage**
- Aliments et drogues, 453, 457
- Bijou, 468
- Danger d'un bien, 461
- Développement de la L.p.c., 9, 460
- Divulgence des matières dangereuses, 461
- Étiquette « cents de moins », 512
- Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur, 472-474
- Identification sur la publicité, 473
 - Identification sur le produit, 472
 - Obligation de loyauté, 474
- Information objective, 445
- Indication fautive ou trompeuse, 484
- Langue, 445
- Lecteur optique, 9, 471
- Nature des biens, 445
- Obligation de divulguer des mentions essentielles, 445
- Obligation de loyauté, 460
- Politique de prévention, 445
- Principe, 445
- Prix, 471
- Produit agricole, 458
- Produit de consommation préemballé, 446-451
- Produit du tabac, 531
- Produit textile, 459

- Qualité, poids et mesures, 467
- Renseignements faux ou trompeurs, 459
- Sanctions, 451
- Système de symboles, 445
- Voir aussi* **Double étiquetage, Prix**
- Étudiant**
- Sollicitation du crédit, 567
- Éviction**
- Voir* **Garantie contre l'éviction**
- Excavation**
- Contrat soustrait à la L.p.c., 33
- Exécution du contrat**, 623, 624
- Contrat à distance, 136-142
- Formation du contrat, 115
- Modération de la force obligatoire, 23
- Exécution en nature**, 94, 623
- Expert en sinistre**
- Permis de commerçant itinérant, 156
- Exploitation d'une entreprise**
- Voir* **Entreprise**
- Exploitation du consommateur**, 620-622
- Défense du consommateur, 19
- Déséquilibre des prestations, 52, 620
- Pouvoirs du tribunal, 622
- Présomption, 19, 52
- Effet de renverser le fardeau de la preuve, 52
- Rapprochement entre la notion d'exploitation et la notion de lésion, 52
- Vice du consentement, 621
- Exposition agricole ou commerciale**
- Permis de commerçant itinérant, 156
- Expression commerciale**
- Voir* **Liberté d'expression**
- Extension du cercle contractuel**, 24-27
- F -**
- Fabricant**
- Chaîne d'intermédiaires commerciaux, 88
- Compétence fédérale, 7
- Garantie légale, 75, 88, 90
- Lien juridique, 89
- Notion large, 88
- Nouveaux rapports juridiques, 1, 75, 89

Recours contre le fabricant,
26, 88-91

- Fardeau de la preuve, 88
 - Lien juridique avec le fabricant, 89
 - Recours direct de l'acquéreur, 89
 - Recours du consommateur-acheteur, 90
 - Recours du sous-acquéreur, 91
 - Régime uniforme, 88
- Responsabilité légale, 74
Service après-vente, 93

Voir aussi **Garantie conventionnelle, Garantie de qualité, Garantie légale, Produit défectueux**

Fardeau de la preuve

Voir **Preuve**

Fenêtre

Voir **Porte et fenêtre**

Fidécimmis

Voir **Compte en fidécimmis**

Fiducie

Voir **Compte en fidécimmis, Société de fiducie**

Fonds d'indemnisation, 421

Forage d'un puits

Contrat soumis à la L.p.c.,
33

Force obligatoire du contrat

- Droit de dédit, 22
- Exécution du contrat, 23
- Formation du contrat, 22
- Modération, 22, 23
- Régime contractuel, 17

Voir aussi **Consentement**

Formalisme contractuel

Voir **Formation du contrat**

Formation du contrat

- Conditions de fond
 - Manquement, 615-619
- Conditions de forme, 106, 110-116
 - Manquement, 609-614
 - Principe, 110
- Clause externe, 612-614
- Clause illisible ou incompréhensible, 611
- Connaissance des termes du contrat et de sa portée, 114
- Contrat définitif, 114
- Délai de réflexion ou de repentir, 108
- Divergence entre les textes, 112
- Double du contrat, 115
- Droit de dédit, 22
- Droit de rétractation, 108
- Exploitation du consommateur, 620-622

- Force exécutoire, 115
- Formalisme contractuel, 20, 21, 105-116
- Application, 105
 - Fondements, 106
- Information complète et accessible, 113
- Intérêts du consommateur, 20, 21, 109
- Langue du contrat, 111, 112
- Mentions en blanc (à remplir), 114
- Modération de la force exécutoire, 22
- Nécessité d'un écrit, 105, 107-109
- Nullité du contrat, 109, 116
- Obligation d'information, 20, 21, 106, 110, 113, 116
- Point de référence, 110, 113
- Ordre public, 116
- Perfection juridique, 108
- Précontrat, 109
- Rédaction de l'écrit, 111
- Règles de formation, 107-109
- Principe, 107
- Résolution du contrat, 115, 116
- Sanctions civiles, 116, 608-622
- Signature, 21, 22, 107, 108, 114, 116
- Fourniture de services**
- Activité de nature économique, 38, 39
- Voir aussi* **Contrat mixte de vente et de fourniture de services**
- Frais de crédit**
- Information complète et accessible, 113
- Obligation de divulgation, 562
- Réduction, 116
- Sanctions, 116
- Sollicitation du crédit, 562
- Suppression, 116
- Voir aussi* **Contrat de crédit, Taux de crédit**
- Frais extrajudiciaires**
- Clause pénale, 67
- Fraude**
- Droit du consommateur à un contrat exempt de fraude, 7
- Lignes directrices de l'OCDE, 4
- Rétrofacturation, 141
- Voir aussi* **Comportement susceptible d'examen, Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, Publicité fausse ou trompeuse, Représentations fausses ou trompeuses**

- G -**Garantie, 74-103**

- Application de la L.p.c., 8, 74
- Importance, 74
- Obligations légales du commerçant, 76-94
- Ordre public de protection, 15
- Présomption de connaissance, 26
- Représentations verbales ou écrites, 25
- Rôle, 74
- Sanctions, 94

Garantie contre l'éviction, 79**Garantie conventionnelle, 95-103**

- Acquéreur subséquent, 97
- Bien ou service plus avantageux, 83, 95, 96
- Caractère gratuit, 95
- Conditions de forme, 98
- Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 97
- Délai d'exécution, 99
- Exclusion de garantie, 77
- Exécution du contrat, 99
- Exécution par un tiers, 99
- Exigence de bonne foi, 99
- Frais, 99

Garantie complémentaire, 95

Garantie de base, 96-99

Mentions essentielles réglementées, 97

Ordre public de protection, 15

Présomption de dol, 96

Promesse de garantie, 95-97

Régime, 95, 97

Remise en état, 97

Réparation d'automobiles et de motocyclettes, 97

Représentations verbales ou écrites, 96

Service après-vente, 97

Validité, 99

Voir aussi **Garantie supplémentaire**

Garantie d'usage normal

Voir **Garantie de qualité**

Garantie de bon fonctionnement, 95, 97, 313, 321, 323, 326**Garantie de durabilité raisonnable**

Voir **Garantie de qualité**

Garantie de qualité, 80-91

- Attente légitime du consommateur, 80, 83
- Consommateur moyen, 80
- Facteurs d'appréciation, 80

- Conditions du recours, 83-87
- Critères traditionnels nécessaires à la détermination d'un vice caché, 83
 - Défaut antérieur à la vente, 86
 - Défaut caché, non apparent, 84
 - Défaut inconnu de l'acheteur lors de la vente, 85
 - Généralités, 83
 - Gravité du défaut, 87
- Défaut latent, 82, 86
- Distinction avec l'obligation de délivrance, 78
- Droit européen, 80
- Durabilité raisonnable, 82, 86
- Examen ordinaire, 80, 84
- Incitatif, 74
- Inexécution de l'obligation légale, 94
- Lien juridique avec le fabricant, 89
- Maladresse de l'utilisateur, 82
- Mauvaise utilisation par l'acheteur, 82, 86
- Prescription, 80
- Présomption de connaissance, 80, 85, 86
- Principe, 80
- Recours contre le fabricant, 88-91
- Régime uniforme, 80, 88
- Responsabilité du fabricant, 85
- Sous-acquéreur, 80, 91
- Usage normal, 81, 83, 87
- Voir aussi* **Obligation de sécurité**
- Garantie du droit de propriété**, 78, 79
- Garantie légale**, 74, 76-94
- Attente légitime du consommateur, 76
 - Biens meubles faisant l'objet de la garantie, 76
 - Dangers pour le consommateur, 92
 - Distinction entre les biens et les services dans la L.p.c., 76
 - Exclusion, 77
 - Fondement, 89
 - Obligation d'information, 26, 76
 - Ordre public de protection, 15, 77
 - Prescription du recours, 94
 - Prestation de services, 76
 - Présomption de connaissance, 26
 - Principe, 76
 - Régime, 76
 - Réparation d'appareils domestiques, 76
 - Réparation d'automobiles et de motocyclettes, 76

- Responsabilité du fabricant, 74
- Sanctions, 94
- Service après-vente, 93
- Voir aussi* **Garantie contre l'éviction, Garantie de bon fonctionnement, Garantie de qualité, Garantie partielle, Garantie supplémentaire, Obligation de conformité, Obligation de sécurité**
- Garantie prolongée**
- Voir* **Garantie supplémentaire**
- Garantie supplémentaire**, 95, 100-103
- Application de la L.p.c., 100
- Archives et comptabilité distincte, 101
- Catégories d'achat, 100
- Cautionnement, 101
- Clause arbitraire, 61
- Contrat d'assurance, 102
- Compte en fidéicommiss, 101, 119, 120
- Délai de réflexion ou de repentir, 103
- Droit de rétractation, 103
- Frais, 95, 100
- Mesures de protection, 101
- Nature et définition, 100
- Obligation d'information, 26, 102
- Permis, 101
- Permis de commerçant itinérant, 156
- Gouvernement**
- Compte en fidéicommiss
- Dispense, 118
- Qualification de commerçant, 38
- Voir aussi* **Organisme gouvernemental**
- Grossiste**
- Voir* **Agent de voyages**
- Groupement consommériste**
- Voir* **Organisme consommériste**
- Groupe de consommateurs**
- Voir* **Association de consommateurs**
- H -
- Hypothèque**
- Obligation de purger le bien des hypothèques qui le grèvent, 79
- Voir aussi* **Contrat de crédit hypothécaire**
- I -
- Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur**, 472-474

Immeuble

Contrat soustrait à la L.p.c.,
32, 33

Présomption de dol, 481

Voir aussi **Droit immobilier,
Pratiques immobilières**

Importateur

Compétence fédérale, 7

Importation parallèle

Voir **Marché parallèle (marché gris)**

Indications fausses ou trompeuses contenues dans la publicité commerciale

Voir **Publicité fausse ou trompeuse**

Information au consommateur

Difficultés du consommateur, 2

Formalisme contractuel, 106

Garantie supplémentaire, 102

Information complète et accessible, 7, 113, 443

Information objective sur la nature des biens, 444-459

– Aliments et drogues, 452-457

– Charte des droits du consommateur, 444

– But immédiatement désintéressé, 444

– Étiquetage informatif, 445

– Généralités, 444

– Produit agricole, 458

– Produit de consommation préemballé, 446-451

– Produit textile, 459

– Protection insuffisante contre l'absence d'information, 444

– Publicité commerciale, 444

Information objective sur les caractéristiques des biens, 460-474

– Danger d'un bien, 461-466

– Divulgence des matières dangereuses, 461

– Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur, 472-474

– Normes de sécurité pour les véhicules automobiles et certaines pièces, 466

– Produits dangereux, 462-465

– Quantité, poids et mesure, 467, 468

Office de la protection du consommateur (OPC), 659

Protection du consommateur, 443

Vice du consentement, 53

Voir aussi **Média d'information, Obligation d'information**

Infractions

Voir **Sanctions**

Injonction

- But, 650
- Compte en fidéicommiss, 120
- Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, 398
- Exécution du contrat, 624
- Organisme consommériste, 624
- Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 479
- Publicité destinée aux enfants, 578
- Sanction administrative, 587
- Sanction civile, 624
- Sanction pénale, 581, 650, 651
- Sanction spécifique, 650

Injonction interlocutoire,
651**Injonction provisoire,** 581**Inopposabilité des exceptions**

- Théorie inopérante en droit de la consommation, 27

Institution d'enseignement

Voir **Contrat de services à exécution successive**

Institution financière

Voir **Banque, Caisse d'épargne et de crédit, Coopérative de services financiers, Médiation et conciliation, Société de fiducie**

Instrument de paiement

- Carte de débit, 249, 263, 271, 274
- Paiement par Internet, 140
- PayPal, 123, 140, 142

Instrument médical

- Normes de divulgation sur les étiquettes ou les emballages, 450

Intérêt

- Compte en fidéicommiss, 121

Voir aussi **Taux d'intérêt**

Intérêts du consommateur

- Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 313
- Contrat de services, 76
- Formalisme contractuel, 20, 21, 109
- Intervention étatique, 5, 15
- Première reconnaissance officielle, 3

Voir aussi **Association de consommateurs, Office de la protection du consommateur (OPC), Protection du consommateur**

Intermédiaire PayPal

Voir **PayPal**

Internet

Voir **Commerce électronique, Commerce mobile, Contrat à distance, Con-**

trat à exécution successive de service fourni à distance, Méthodes alternatives de résolution des conflits en ligne, Technologies de l'information

Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN), 605

Interprétation du contrat

Doute et ambiguïté, 18, 72, 73

Équilibre contractuel, 18, 72, 73

Formule inappropriée, 73

Intervention du tribunal

Voir **Comportement susceptible d'examen, Contrôle judiciaire, Révision judiciaire**

Intervention étatique

Protection du consommateur, 5

- J -

Jeux et concours publicitaires, 551-555

Bons-primés, 555

But, 551

Comportement susceptible d'examen, 553

Concours déloyal, 553

Contrat de jeu ou de pari, 554

Environnement juridique québécois, 554

Fraude ou supercherie, 554

Infraction de nature criminelle, 552, 555

Législation, 551

Loterie pyramidale, 547, 550

Nouveaux rapports économiques, 1

Organisme de charité ou religieux, 552

Permis de commerçant itinérant, 156

Plans interdits, 555

Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 554

Principes, 551

Surveillance et contrôle, 554

Technique de vente, 532

Télémarketing, 542, 552

Justice contractuelle, 14, 17, 18, 27, 106

- L -

Lésion

Absence ou insuffisance de cause, 52

Déséquilibre contractuel, 19, 51

Déséquilibre des prestations, 51, 52, 57

Équité contractuelle, 51

Lésion objective, 52

Lésion subjective, 53-56

Présomption d'exploitation, 52

- Rapprochement entre la notion d'exploitation et la notion de lésion, 52
- Reconnaissance à l'égard des mineurs et des majeurs protégés, 19
- Sanctions, 57
- Vice du consentement, 52-57
- Liberté contractuelle**, 17, 18, 29
- Liberté d'expression**
- Droit de critique du consommateur, 474
- Publicité commerciale, 475
- Publicité comparative, 497, 500
- Libre choix du consommateur**, 2, 7
- Libre négociation**, 2, 17
- Lien hypertexte**, 70, 126, 127, 131, 503, 592
- Locateur**
- Obligation de sécurité, 92
- Location immobilière**
- Voir* **Pratiques immobilières**
- Loi sur la protection du consommateur**
- Adoption, 8
- Amendements législatifs, 8, 9
- Application, 8, 9
- Caractère d'application immédiate, 16
- Caractère impératif, 15, 16
- Clause arbitraire, 61
- Code de la consommation, 9
- Compétence provinciale, 8
- Contrat de consommation, 28, 31-34
- Définition de consommateur, 43, 44
- Destination personnelle du bien ou du service, 43, 44
- Développement, 9
- Étendue, 8
- Loi d'ordre public, 15
- Loi de 1971, 43
- Loi de 1978, 44
- Mise en œuvre, 8
- Portée territoriale, 16
- Recours du consommateur, 589
- Réforme, 9
- Voir aussi* **Office de la protection du consommateur (OPC)**
- Loterie**
- Voir* **Jeux et concours publicitaires**
- Louage à long terme d'un bien**
- Voir* **Contrat de location à long terme d'un bien**

Loyauté

Voir **Obligation de loyauté**

- M -**Manquement lors de l'exécution du contrat**

Voir **Sanctions civiles**

Manquement lors de la formation du contrat

Voir **Sanctions civiles**

Manufacturier

Voir **Fabricant**

Marché parallèle (marché gris), 93, 494**Marché public**

Permis de commerçant itinérant, 156

Marge de crédit

Voir **Crédit variable**

Média d'information

Indication fausse ou trompeuse, 487

Mécanismes alternatifs de résolution des conflits

Voir **Arbitrage, Conférence de règlement à l'amiable, Médiation et conciliation, Méthodes alternatives de résolution des conflits en ligne**

Médiation et conciliation, 596-603

Conciliation hors instance et en cours d'instance, 591

Cour des petites créances, 597

Définition du médiateur, 596

État des lieux, 597

Option Consommateurs, 598

Origines, 597

Plaintes des consommateurs, 598

Projets pilotes au Québec, 597

Séance d'information sur la médiation en matière familiale, 597

Service de référence à la médiation en matière civile et commerciale (Cour supérieure du Québec), 597

Survol des manifestations en droit de la consommation, 598-603

– Secteur de l'automobile, 599

– Secteur des services de télécommunications, 603

– Secteur des services financiers, 600-602

Popularité croissante, 596

Médicaments

Étiquetage, 457

Ordonnance de divulgation, 647

- Publicité et vente interdites, 455
- Message publicitaire**
- Voir* **Publicité commerciale**
- Mesures d'exécution**
- Voir* **Arbitrage, Médiation et conciliation, Méthodes alternatives de résolution des conflits en ligne, Sanctions civiles, Sanctions pénales**
- Mesures de protection, 4,**
11-13, 49-103, 105-122
- Compte en fidéicommiss, 117-122
- Contrat à distance
- Nouvelles mesures de protection à la L.p.c. (projet de loi n° 48), 123
- Contrat de consommation
- Modalités du paiement, 30
- Équilibre dans le contenu du contrat, 58-73
- Équilibre des prestations, 51-57
- Formalisme contractuel, 105-116
- Mesures destinées à une personne physique, 42
- Mise en exécution, 590-651
- Ordre public de protection, 15
- Permis et cautionnement, 677-686
- Présomption d'inégalité économique, 589
- Respect par le commerçant, 27
- Surveillance administrative, 652-686
- Utilisateur ultime du bien ou du service, 41
- Voir aussi* **Équilibre contractuel, Garantie, Protection du consommateur**
- Méthodes alternatives de résolution des conflits**
- Voir* **Arbitrage, Conférence de règlement à l'amiable, Médiation et conciliation, Méthodes alternatives de résolution des conflits en ligne**
- Méthodes alternatives de résolution des conflits en ligne, 604, 605**
- Avantages, 605
- Caractéristiques, 605
- Différence majeure entre les méthodes traditionnelles et en ligne, 605
- Facteurs dissuasifs, 605
- Méfiance, 605
- Récents développements, 604
- Sources en droit commercial international, 604
- Mineur**
- Sollicitation du crédit, 564, 566

Ministère

- Compte en fidéicommiss
- Dispense, 118
- Qualification de commerçant, 38

Ministère des Consommateurs, Coopératives et Institutions financières (Québec), 8**Ministère de la Consommation et des Corporations (fédéral), 7****Ministre de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire (fédéral), 452****Ministre des Consommateurs, Coopératives et Institutions financières (Québec), 8****Ministre de l'Habitation et de la Protection du consommateur (Québec), 8****Ministre de l'Industrie (fédéral), 451, 479****Ministre de la Justice (Québec), 8****Ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (Québec), 8****Ministre de la Santé (fédéral), 452, 464****Modes extrajudiciaires de règlement des différends**

Voir Arbitrage, Médiation et conciliation, Méthodes alternatives de résolution des conflits en ligne

Modification du contrat

- Clause de modification unilatérale du contrat, 616
- Clause arbitraire, 61, 63
- Motifs d'ordre social, 23

Motocyclette d'occasion

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

Motocyclette neuve

Voir Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes neuves, Réparation d'automobiles et de motocyclettes

Mouvement consumériste, 3, 8

- N -

Nations Unies

- Lignes directrices, 4
- Signature électronique
- Loi type de la CNUDCI, 132

- Transaction commerciale électronique
 – Travaux de la CNUDCI, 123
- Non-commerçant**
 Absence d'intention de spéculer, 38
 Bénéfice de la protection légale, 44
 Consommateur, 38
 Degré d'organisation, 38
 Exclusion de la définition d'entreprise, 40
 Rémunération, 38
 Répartition, 38
 Statut, 44
 Théorie de la commercialité, 38
- Voir aussi* **Agriculteur, Artisan, Professionnel**
- Normes d'éthique**
Voir Code d'éthique ou de bonnes pratiques
- Nouveaux rapports économiques**, 1
- Nouveaux rapports juridiques**, 1, 14, 75, 89, 96
- Nouvelles technologies**
Voir Commerce mobile, Technologies de l'information
- Nullité du contrat**
 Application de la L.p.c., 8
- Avantage excessif au commerçant, 18
 Contrat à distance, 137
 Contrat assorti d'un crédit, 293
 Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, 394-396
 Contrat de commerçant itinérant, 161
 Contrat de crédit, 184
 Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 327
 Contrat de voyages, 429
 Défaut de détenir un permis, 678
 Défaut de fond ou de forme, 109
 Déséquilibre contractuel, 19
 Déséquilibre des prestations, 52, 57
 Exclusion de garantie, 15
 Formalisme contractuel, 109, 116
 Frais de crédit, 116
 Inexécution de l'obligation légale, 94
 Loterie pyramidale, 550
 Obligation excessive, abusive ou exorbitante, 19, 53
 Ordre public de protection, 15
 Sanction civile, 57, 609, 619, 625

Vente pyramidale ou à
paliers multiples, 550
Vice du consentement, 54

Voir aussi **Résiliation du
contrat, Résolution du
contrat**

- O -

**Obligation d'agir au mieux
des intérêts du consom-
mateur**

Voir **Intérêts du consomma-
teur**

Obligation d'information

Contrat à distance, 126, 127

Contrat de consommation,
65

Contrat de services, 76

Contrat réglementé spéciale-
ment, 20, 21, 106, 110,
113, 116, 443

Défaut de sécurité, 92

Description du bien ou du
service, 78

Erreur de facturation, 92

Étiquetage, 9

Formalisme contractuel, 20,
21, 106, 110, 113, 116

Garantie légale, 26, 76, 94

Garantie supplémentaire,
26, 100

Information complète et
accessible, 113

Ordonnance de divulgation,
65, 76, 94, 110, 184, 546

Produit dangereux, 92

Risque lié à la sécurité du
produit, 92

Sanctions, 116

Sollicitation du crédit, 558,
562, 563

Système de commercialisa-
tion à paliers multiples,
546

Télémarketing, 542

Voir aussi **Étiquetage, For-
mation du contrat, Frais
de crédit, Information du
consommateur, Publicité
commerciale**

Obligation de conformité, 78

Obligation de conseil

Évaluation de la capacité de
payer, 173

Obligation de délivrance, 78

Obligation de divulgation

Voir **Obligation d'informa-
tion**

Obligation de loyauté

Clause abusive, 71

Identité du vendeur, du
fabricant ou du distribu-
teur, 474

Information du consomma-
teur, 444

**Obligation de prudence et
de diligence, 76**

Contrat à distance, 126

- Contrat de crédit, 169
- Obligation de rendre compte**, 121, 437
- Obligation de renseignement**
- Voir* **Obligation d'information**
- Obligation de s'informer**
- Voir* **Obligation de se renseigner**
- Obligation de se renseigner**, 20, 442, 444
- Contrat à distance, 126
- Obligation de sécurité**, 7, 92
- Obligation excessive, abusive ou exorbitante**, 8, 19, 51, 53-56
- Obligations légales du commerçant**
- Voir* **Garantie de qualité, Garantie du droit de propriété, Obligation de délivrance**
- Odomètre**, 316, 335
- Office de la protection du consommateur (OPC)**, 654-686
- Composition, 655
- Compte en fidéicommiss, 119, 120
- Conseil d'administration, 655, 661
- Coopération avec divers ministères et organismes gouvernementaux, 660
- Création, 8, 654
- Défense des intérêts du consommateur, 660
- Document d'orientation, 142, 162, 170, 172, 173, 182, 189, 210, 214, 245, 260, 262, 267, 274, 280, 281, 294, 296, 297, 300, 303, 343, 372, 561, 563, 564, 567, 569
- Éducation des consommateurs, 659
- Enquête, 657, 664
- Remboursement des frais d'enquête, 674, 676
- Fonctionnement, 654, 655
- Inspection, 664
- Intervention étatique, 5
- Législation sous la responsabilité de l'OPC, 104
- Membres, 654, 655
- Ministre responsable, 654
- Nature juridique, 654
- Objectif, 660
- Organisme collégial, 655
- Organisme de gestion, 654
- Organisme distinct, 655
- Permis et cautionnement, 663, 667-686
- Plainte des consommateurs, 658

- Plan stratégique, 652
- Pouvoirs, 656-660, 670-672
 - Application de la L.p.c., 657, 658
 - Défense des intérêts du consommateur, 660
 - Information du consommateur, 659
 - Pouvoir réglementaire, 670-672
 - Principe, 656
- Président, 655, 661-669
 - Absence ou incapacité d’agir, 662
 - Contrôle sur les comptes en fidéicomis, 665
 - Délégation des pouvoirs, 664
 - Direction de l’OPC, 661
 - Durée du mandat, 662
 - Enquête et inspection, 664
 - Honoraires, 662
 - Immunité, 664
 - Informations sur le taux de crédit, 668
 - Intervention officieuse, 666
 - Justification des allégations publicitaires, 667
 - Nomination, 655, 662
 - Pouvoir de mise en garde, 669
 - Pouvoir de surveillance, 663
 - Responsabilité, 661
 - Statut, 662
- Rapport des activités, 654
- Régie interne, 654
- Réglementation, 670-672
 - Force obligatoire, 672
 - Modalités d’exercice, 671
- Rôle, 8, 654
- Sanctions administratives, 673-676
 - Discrétion du président, 673
 - Engagement volontaire, 674
 - Injonction, 675
 - Nature et étendue du président, 673
 - Ordonnance rectificative, 676
 - Rôle, 673
- Surveillance, 657, 663
- Offre de contracter et acceptation**
 - Contrat à distance, 128-132
 - Acceptation, 129-132
 - Offre de contracter, 128
 - Dérogation, 107
 - Formation du contrat, 107
- Ombudsman des services bancaires et d’investissement (OSBI), 601**
- OPC**
 - Voir* **Office de la protection du consommateur (OPC)**
- Ordiphone, 127, 274, 368, 565**

- Ordonnance de cesser**
- Voir Injonction*
- Ordonnance rectificative,**
646-649
- But, 646
- Discrétion du tribunal, 649
- Effet préventif, 649
- Formes, 646
- Nouveau remède, 646
- Ordonnance de correction,
648
- Ordonnance de divulgation,
647
- Pouvoirs du juge, 649
- Pratiques déloyales, fausses
ou trompeuses, 646
- Préavis, 648
- Preuve, 649
- Principe, 646
- Protection du consommateur,
649
- Publicité destinée aux
enfants, 578
- Voir aussi Contrôle judiciaire*
- Ordre public**
- Carte non sollicitée, 259
- Clause abusive, 71, 618
- Clause d'exonération, 60, 507
- Clause pénale, 67
- Formalisme contractuel,
116, 287
- Garantie légale, 77, 333
- Loi d'ordre public, 15, 21,
411, 430, 433
- Mesures d'exécution, 590
- Mesures de protection, 638
- Modification unilatérale du
contrat
- Clause, 63
- Païement par anticipation,
212
- Pratiques commerciales,
442, 586
- Résolution du contrat, 158,
159
- Sanctions civiles, 586
- Sanctions pénales, 588
- Stipulation d'intérêts, 223
- Organisation de Coopération
et de Développement
Économiques (OCDE)**
- Lignes directrices, 4, 127, 502
- Organisation des Nations
Unies**
- Voir Nations Unies*
- Organisme à but non lucratif,**
595
- Qualification de commerçant,
38
- Organisme consommériste**
- Contrat à exécution successive
de service fourni à
distance, 368, 374
- Frais de crédit, 186
- Injonction, 624

- Publicité commerciale, 475
Sollicitation du crédit, 564
- Organisme gouvernemental**
Compte en fidéicommiss
– Dispense, 118
Défense des intérêts du consommateur, 660
Qualification de commerçant, 38
- Organisme sans but lucratif**
Voir **Organisme à but non lucratif**
- Outrage au tribunal**, 651, 675, 676
- P -
- Paiement par carte de crédit**
Voir **Crédit variable**
- Paiement par Internet**, 140, 274
- Partage des compétences**, 6, 9, 176
- PayPal**, 123, 140, 142
- Peines**
Voir **Sanctions pénales**
- Permis**
Annulation, 677, 681
Appel, 683
Audition, 683
- Cautionnement, 685, 686
Classes, 678
Commerçant itinérant, 156, 160
Compte en fidéicommiss, 118
Conditions d'émission, 679
Contrôle judiciaire, 683
Critère de moralité commerciale, 680
Discrétion du président de l'OPC, 677
Durée de validité, 684
Émission, 682
Établissement au Québec, 682
Fausse déclaration, 681
Faillite du titulaire, 684
Garantie financière, 685
Garantie supplémentaire, 101, 678
Infraction, 522
Modifications, 682
Obligation de détenir un permis, 677
Pouvoir du président de l'OPC, 677
Prêt d'argent, 678
Procédure, 683
Projet de loi n° 24 (2011), 684
Refus d'émettre, 677
Représentations fausses ou trompeuses, 522
Renouvellement, 684

- Sanctions, 677, 678
Suspension, 677, 681
Transfert, 684
- Personne âgée**
Sollicitation du crédit, 568
- Personne défavorisée**
Sollicitation du crédit, 568
- Personne morale**
Commerçant, 38
Compte en fidéicommiss, 122
Diligence raisonnable, 640
Exclusion de la définition de consommateur, 42
Responsabilité des administrateurs, 122, 393, 422, 542, 584, 642, 643
- Personne physique**
Bénéfice de la protection légale, 44
Commerçant, 38
Consommateur, 42
- Pièces d'automobile**
Normes de sécurité, 466
- Pièces de remplacement**
Voir **Service après-vente**
- Poisons déballés**
Étiquetage, 457
- Porte et fenêtre**
Contrat de commerçant itinérant, 152
- Poursuite**
Personnes habilitées à poursuivre, 638
- Pratiques commerciales**
Contrat soustrait à la L.p.c., 34
Obligation de délivrance
– Interdiction de tromper quant à la description du bien, 78
- Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 481-507**
Auditoire vulnérable, 557
Biens et services, 523-525
But du titre II de la L.p.c. et des parties VI et VII.1 de la *Loi sur la concurrence*, 15, 425, 481, 508
Contrat de voyages, 425
Critères de l'interdiction, 486-507
Développement de la L.p.c., 9
Diligence raisonnable, 481
Domaine d'application, 479
Domaine immobilier, 9
Effets négatifs sur la concurrence, 443
Escroqueries et fraudes typiques d'Internet, 503
Infraction de nature criminelle, 479, 481, 483
Infraction de responsabilité stricte, 481, 483
Injonction, 479

- Intention du législateur, 442, 481
- Intervention étatique, 5
- Harcèlement, intimidation et pressions indues, 430, 435, 436
- Jeux et concours publicitaires, 554
- Législation, 479, 481
- Lésion, 53
- Lignes directrices, 4
- Mise en contexte des approches législatives fédérale et québécoise, 483-485
- Modifications législatives, 479, 481
- Obligation d'information, 20, 481
- Obligation de délivrance, 78
- Opérations exclues de la L.p.c., 34
- Partage des compétences, 479
- Pratiques interdites par le titre II de la L.p.c., 481
- Pratiques transfrontières fausses ou trompeuses, 4, 502
- Présomption de dol, 481, 509, 516
- Protection du consommateur, 443, 479
- Recours du consommateur, 479
- Recouvrement des créances, 430, 436, 441
- Régime civil, 479
- Sanctions, 479, 481, 579-588, 606
- Encadrement des sanctions selon le droit fédéral, 479, 580-584
 - Encadrement des sanctions selon le droit québécois, 479, 585-588
- Sollicitation du crédit, 570, 571
- Télémarketing, 542
- Vente pyramidale ou à paliers multiples, 548, 549
- Voies de recours, 479
- Voir aussi* **Comportement susceptible d'examen, Concurrence déloyale, Pratiques restrictives, Publicité fausse ou trompeuse, Représentations fausses ou trompeuses**
- Pratiques immobilières**
- Amélioration d'immeubles
- Contrat soumis à la L.p.c., 33
- Contrat de commerçant itinérant
- Exclusion, 155
- Pratiques interdites par le titre II de la L.p.c., 481
- Présomption de dol, 481
- Rénovation immobilière
- Contrat soumis à la L.p.c., 33
 - Document d'orientation de l'OPC, 9

Pratiques interdites

Voir **Comportement susceptible d'examen, Concurrence déloyale, Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, Pratiques restrictives, Publicité fausse ou trompeuse, Représentations fausses ou trompeuses**

Pratiques relatives à la concurrence

Voir **Comportement susceptible d'examen, Concurrence déloyale, Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, Pratiques restrictives, Publicité fausse ou trompeuse, Représentations fausses ou trompeuses**

Pratiques restrictives, 508-578

Approche du législateur, 508

Biens et services, 515-531

– Autres pratiques interdites par la L.p.c., 523-525

– Biens et services dont la diffusion est contrôlée, 526-531

– Déclarations de garanties ou de promesses déloyales, 518-522

– Description trompeuse, 516, 517

– Objet de la réglementation, 515

Définition, 480

Énumération d'interdictions spécifiques, 508

Loi d'ordre public, 15

Présomption de dol, 509, 516

Principe, 508

Prix, 511-514

– Double étiquetage, 514

– Représentations fausses ou trompeuses, 512, 513

Procédés de vente, 532-555

– Jeux et concours publicitaires, 551-555

– Législation, 532

– Système de commercialisation à paliers multiples, 545, 546

– Techniques préjudiciables, 532

– Télémarketing, 542-544

– Vente à primes, 541

– Vente à prix d'appel, 533, 534

– Vente à prix supérieur au prix annoncé, 535, 536

– Vente jumelée, 540

– Vente par inertie, 537, 538

– Vente pyramidale, 547-550

– Vente subordonnée, 539

Publicité destinée aux personnes vulnérables, 556-578

Précontrat

Crédit variable, 246, 249

Formalisme contractuel, 109

Nullité, 109

- Prescription**, 630-632
- Action directe, 630
 - Défaut caché, 94
 - Défense, 631
 - Demande reconventionnelle, 632
 - Garantie légale, 80, 94
 - Obligation de délivrance, 78
 - Recours du consommateur, 94
- Prestation de services**
- Voir Contrat de services*
- Prêt agricole, forestier ou industriel**
- Prêt soustrait à la L.p.c., 34
- Prêt aux étudiants et aux jeunes travailleurs**
- Prêt soustrait à la L.p.c., 34
- Prêt d'argent**, 204-206, 221-245
- Activité de nature économique, 38, 39
 - Clause de déchéance du bénéfice du terme, 244
 - Collaboration régulière, 205
 - Contrat de crédit spécialement réglementé par la L.p.c., 221
 - Coût de l'intérêt, 222-241
 - Coût excessif et usuraire, 235-241
 - Stipulation d'intérêts, 223-234
 - Coût du crédit, 245
 - Définition du simple prêt, 221
 - Développement de la L.p.c., 9
 - Divulgence du taux d'intérêt, 225-230
 - Dette garantie par hypothèque, 227, 228
 - Groupe de travail sur la *Loi sur l'intérêt*, 227, 230
 - Intérêts sur versements échus, 229, 230
 - Méthodes, 226
 - Principe, 225
 - Document d'orientation de l'OPC, 206, 245
 - Escompte des remboursements d'impôt, 241
 - État de compte, 196
 - Fixation du taux d'intérêt, 224
 - Formation du contrat, 244
 - Frais de crédit, 195
 - Intervenant au contrat de consommation, 37
 - Législation applicable, 221-223
 - Lien avec le contrat de consommation, 204
 - Lien avec le financement, 204
 - Liste de renseignements, 244
 - Modalités du remboursement, 190
 - Modification, 244
 - Moyens de défense du consommateur, 27

- Partage des compétences, 221
- Permis, 243
- Permis de commerçant itinérant, 156
- Présomption à titre onéreux, 221
- Prêt alternatif, 245
- Prêt réglementé, 242
- Prêt usuraire, 236-238
- Critique, 237
 - Définition, 236
 - Interprétation, 238
- Principe, 204
- Qualification, 221
- Quittance, 220
- Remboursement, 225-227
- Remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire, 231-234
- Dette garantie par hypothèque, 232
 - Pratique bancaire, 234
 - Renonciation au droit de remboursement anticipé, 233
 - Principe, 231
- Report d'exigibilité, 198
- Taux d'intérêt abusif, 239, 240
- Plafonnement des taux, 240
- Taux de crédit, 231, 244
- Uniformité des versements
- Exemption, 190
- Preuve**
- Circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu, 55
- Clause illisible ou incompréhensible, 69
- Consentement, 134
- Défectuosité du bien, 82
- Défaut caché, 88
- Formation du contrat, 116
- Obligation de sécurité, 92
- Obligation excessive, abusive ou exorbitante, 19, 54
- Présomption d'exploitation, 19, 52
- Recours contre le fabricant, 88
- Sanctions civiles, 633, 634
- Signature du contrat, 114, 116
- Vente pyramidale ou à paliers multiples, 547
- Vice du consentement, 54-56
- Preuve testimoniale**, 25, 633, 634
- Primes**
- Primes d'assurance, 62, 243, 601
- Sollicitation du crédit, 569
- Voir aussi* **Bons-primes**,
Vente à primes
- Prix**, 469-471, 511-514
- Biens régis par la L.p.c., 470

- Code universel du produit, 470
- Comportement susceptible d'examen, 512
- Contrat réglementé spécialement, 469
- Coût du crédit, 469
- Détermination du prix
– Bonne foi, 512
- Double étiquetage, 511, 514
- Étiquetage des produits, 471
- Exemptions, 471
- Fausse réductions, 513
- Généralités, 469
- Lecteur optique, 471
- Mention du prix sur chaque bien, 470
- Modification réglementaire apportée en 2001, 471
- Obligation de divulgation, 469
- Offre spéciale, 512
- Petits articles, 470
- Politique d'exactitude des prix, 471
- Pratiques restrictives, 511-514
- Prix de référence, 512
- Produit agricole, 470
- Produit de consommation préemballé, 449
- Publicité, 512
- Publicité comparative, 512
- Rabais, 512
- Représentations déloyales, 513
- Représentations fausses ou trompeuses, 512, 513
- Vente à prix d'appel, 533, 534
- Vente à prix supérieur au prix annoncé, 512, 535, 536
- Vente jumelée, 540
- Procédés de vente, 532-555**
- Jeux et concours publicitaires, 551-555
- Législation, 532
- Procédé de vente de type agressif, 537
- Système de commercialisation à paliers multiples, 545, 546
- Techniques de vente, 532
- Télémarketing, 542-544
- Vente à primes, 541
- Vente à prix d'appel, 533, 534
- Vente à prix supérieur au prix annoncé, 535, 536
- Vente jumelée, 540
- Vente par inertie, 537, 538
- Vente pyramidale, 547-550
- Vente subordonnée, 539
- Procédure, 619, 635-637**
- Avis, 635
- Computation des délais, 636
- Copie et procès-verbal, 637
- Enquête, 580

Produit agricole

- Étiquetage, 458
- Législation, 458
- Normes de qualité, 458
- Prix, 470
- Sanctions, 458

Produit alimentaire

- Permis de commerçant itinérant, 156

Produit authentique, 93, 494**Produit contrefait**, 494**Produit dangereux**, 461-465

- Avertissement, 92
- Catégories, 463
- Définitions de « produit de consommation » et de « vente », 463
- Diligence raisonnable, 465
- Divulgence des matières dangereuses, 461
- Encadrement juridique, 462
- Essais et études, 464
- Étiquetage, 461
- Infraction de nature criminelle, 465
- Inspection, incident et rappel, 464
- Intervention législative, 461
- Jouets et vêtements pour enfants, 463
- Législation remplacée, 462
- Lieu de travail, 462

Normes de qualité et de sécurité, 461

- Objectif du législateur, 462
- Obligation de sécurité, 92, 462
- Observations générales, 462
- Produit de consommation, 1
- Produit réglementé, 463
- Produit pour bébés, 463
- Processus de réglementation, 464
- Sanctions, 465

Produit de consommation préemballé, 446-451

- Date de désuétude, 448
- Divulgence des informations, 447
- Emballage et étiquetage, 446-451
- Exclusion, 446
- Format d'emballage, 448
- Harmonisation des normes, 450
- Langue, 447
- Législation, 446, 451
- Mentions essentielles, 447
- Notion de préemballage, 446
- Objectif du législateur, 446
- Principe, 446
- Prix unitaire, 449
- Réglementation, 447
- Représentations fausses ou trompeuses, 448

- Responsabilité des administrateurs, 451
- Sanctions, 451
- Surveillance et contrôle, 451
- Produit de marque**
- Indication fautive ou trompeuse sur un point important, 494
- Produit défectueux**
- Attente légitime du consommateur, 74
- Avertissement, 92
- Défaut de conception, de fabrication et de fonctionnement, 74, 81, 82, 92, 466
- Défaut inconnu de l'acheteur lors de la vente, 85
- Difficultés du consommateur, 2
- Intervention étatique, 5
- Obligation de sécurité, 92
- Responsabilité légale du fabricant, 74
- Rétrofacturation, 141
- Voir aussi* **Défaut antérieur à la vente, Défaut apparent, Défaut caché, Garantie de qualité, Garantie légale**
- Produit du tabac**
- Diffusion contrôlée, 531
- Étiquetage, 531
- Interdiction de fumer, 531
- Législation, 531
- Produit limité**, 494
- Produit textile**
- Diligence raisonnable, 459
- Étiquetage, 459
- Législation, 459
- Normes applicables, 459
- Responsabilité du commissaire à la concurrence, 459
- Sanctions, 459
- Professionnel**
- Absence d'intention de spéculer, 38
- Bénéfice de la protection légale, 44
- Définition, 38
- Droit français, 38
- Exclusion de la définition d'entreprise, 40
- Non-commerçant, 38
- Services soustraits à la L.p.c., 34
- Travailleur autonome et indépendant, 38
- Programme d'arbitrage pour les véhicules d'automobiles du Canada (PAVAC)**, 594
- Promesse de garantie**
- Voir* **Garantie conventionnelle**

Propagande, 475**Protection des renseignements personnels**

Dossier de crédit, 176

Lignes directrices, 176

Protection du consommateur

Autoréglementation, 4

But et rôle du législateur, 5

Compétence fédérale, 7

Compétence provinciale, 8

Énoncé des droits fondamentaux du consommateur, 4

Évolution de l'idée de protection, 3

Inexécution de l'obligation légale, 94

Intervention étatique, 5

Legislation applicable, 7-9

Lignes directrices des Nations Unies et de l'OCDE, 4, 127

Loi d'ordre public, 15

Mesures de protection, 4

Ordre public de protection, 15

Protection réservée à l'utilisateur ultime des biens et des services, 45

Partage des compétences, 6, 9

Sanctions civiles, 607, 609, 615, 627, 628, 632, 633

Voir aussi **Droit de la consommation, Loi sur la protec-*****tion du consommateur, Mesures de protection, Office de la protection du consommateur (OPC), Sanctions civiles, Service de la protection du consommateur (Québec)*****Publicité commerciale**

Aliments et drogues, 529

Boissons alcooliques, 528, 530

Contre-publicité, 475

Difficultés du consommateur, 2

Diffusion à la radio et à la télévision, 527, 528

Droit de critique du consommateur, 475

Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur, 473

Importance économique, 476

Incitation à la consommation, 1, 74

Incitation au crédit, 559-561

Information objective, 444

Liberté d'expression, 475

Obligation de délivrance, 78

Opération commerciale, 475

Prise de position de portée générale, 475

Prix, 512

Produits du tabac, 531

Publicité dans Internet, 503, 504

- Réglementation, 527
- Représentations verbales ou écrites, 25
- Surconsommation, 476
- Surendettement, 476
- Unicité de l'opération de consommation à crédit, 27
- Voir aussi* **Étiquetage, Jeux et concours publicitaires, Publicité comparative, Publicité destinée aux enfants, Publicité destinées aux personnes vulnérables, Publicité fausse ou trompeuse**
- Publicité comparative**, 495-500
- Concurrence déloyale, 497
- Démonstrations quant à l'efficacité relative des produits, 500
- Diffusion à des fins non commerciales, par des organismes indépendants, 500
- Disposition spécifique dans la L.p.c., 500
- Essais de comportement, 499
- Illustration classique, 495
- Information au consommateur, 496
- Intensité de la comparaison, 497-500
- Liberté d'expression, 500
- Limites, 497
- Procédé déloyal, 500
- Supériorité absolue d'un produit, 498
- Publicité destinée aux enfants**, 572-578
- Application, 573
- Attitude morale, 577
- Contenu du message, 576
- Degré d'incitation de l'achat, 577
- Effets néfastes de la publicité commerciale, 572
- Exception, 574-576
- Expression « faire de la publicité », 573
- Généralités, 572
- Habitudes sociales ou familiales répréhensibles, 577
- Injonction, 578
- Interdiction générale, 572, 573
- Jouets, céréales et vitamines, 572
- Liberté d'expression, 573
- Limite d'âge, 573
- Mesures de protection, 572
- Normes d'éthique, 577
- Procédés déloyaux, 577
- Publicité destinée à toute la famille, 573
- Publicité éducative, culturelle ou civique, 573
- Publicité réglementée, 574-578
- Sanctions, 578

- Spectacle destinée aux enfants, 576
- Support publicitaire, 573, 575
- Publicité destinée aux personnes vulnérables, 556-578**
- Consommateur moyen, 556
- Marchés ciblés, 556
- Publicité destinée à un auditoire vulnérable, 557
- Publicité destinée aux bénéficiaires d’allocations ou de rentes, 557
 - Publicité sur les taxes, 557
- Publicité destinée aux enfants, 572-578
- Sollicitation du crédit, 558-571
- Publicité fausse ou trompeuse**
- Agent de voyages et grossistes, 425
- Auditoire vulnérable, 557
- Biens et services, 516
- Clause d’exonération, 505-507
- Avertissement, 505
 - Avertissement dans Internet, 506
 - Impression générale, 505, 506
 - Mentions restrictives, 505
 - Invalidité de toute clause d’exonération incompatible, 507
- Transporteur aérien, 505
- Complicité, 644
- Consommateur moyen, 488, 491
- Critères de l’interdiction, 486-507
- Discretion du tribunal, 489
- Dolus bonus*, 478
- Effets, 477
- Encadrement juridique, 481
- Épreuve de rendement, d’efficacité ou de durée utile d’un produit, 521
- Fardeau de la preuve, 484
- Fondements de la réglementation, 478
- Forme de l’interdiction, 487
- Importance de l’indication, 492-500
- Impression générale, 501
- Indication fausse ou trompeuse, 489-491
- Indication fausse ou trompeuse sur un point important, 484, 492-494
- Analyse par les tribunaux, 493
 - Application particulière : produits de marque et importation parallèle, 494
 - Distinction entre un point accidentel et un point important, 492
 - Interprétation qualitative des mots « sur un point important », 492
 - Prix, 512, 513

- Indication susceptible de constituer une infraction, 487
- Infraction de nature criminelle, 479, 481, 483
- Infraction de responsabilité stricte, 481
- Intervention du législateur, 478
- Législation, 481, 483-485
- Lignes directrices de l'OCDE, 502
- Mise en contexte des approches législatives fédérale et québécoise, 483-485
- Modifications législatives, 479, 481, 512
- Obligation de divulgation, 481
- Omission de mentionner un aspect important, 487
- Permis et cautionnement, 522
- Pertinence de l'indication, 492-494
- Portée générale des interdictions, 484
- Pratiques transfrontières fausses ou trompeuses, 4, 502
- Présomption de dol, 509
- Publicité comparative, 495-500
- Publicité dans Internet, 503, 504
- Encadrement législatif, 504
- Techniques publicitaires, 503
- Prix, 512
- Représentation faite au public, 488
- Sanctions, 481, 606
- Vente à primes, 541
- Vente à prix supérieur au prix annoncé, 535
- Q -**
- Quantité, poids et mesure,** 467, 468
- R -**
- Rappel du bien**
Suspension du délai de prescription, 94
- Rapport Parizeau,** 8
- Recours civils contractuels**
Voir Sanctions civiles
- Recours collectif**
Clause compromissoire, 592
- Recours contre le fabricant**
Voir Fabricant, Garantie de qualité, Garantie légale
- Recours judiciaires**
Voir Sanctions civiles, Sanctions pénales
- Recouvrement des créances,** 430-441
Activités des agents de recouvrement, 436-441

- Application, 430, 431
Atteinte à la vie privée, 434
Cessionnaire de créances, 436
Clause pénale, 67
Créance commerciale, 436
Créance relative à un service professionnel, 436
Dangers pour le consommateur, 430
Dettes contractées par des particuliers, 436
Dommages-intérêts, 441
Exemption, 436
Frais de recouvrement, 433
Généralités, 430, 436, 437
Harcèlement, intimidation et pressions indues, 430-435, 439
Législation, 104, 430, 431
Mesures d'application générale, 431-435
Non-commerçant, 436
Normes d'éthique, 438
Objectif du législateur, 436
Plaintes des consommateurs, 430
Protection du consommateur, 430
Représentations fausses ou trompeuses, 431
Respect des droits de la personne, 430, 440
Responsabilité des administrateurs, 441
Sanctions et recours, 441
- Reddition de compte**
Voir **Obligation de rendre compte**
- Réduction des obligations**
Clause abusive, 71
Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 327
Déséquilibre des prestations, 52, 57
Sanction civile, 619, 625
Vice du consentement, 57
- Régie des loteries et courses du Québec, 554**
Voir aussi **Jeux et concours publicitaires**
- Régie des services publics**
Compte en fidéicommiss
– Exclusion, 118
- Règlement des différends – modes extrajudiciaires**
Voir **Arbitrage, Médiation et conciliation, Méthodes alternatives de résolution des conflits en ligne**
- Renonciation au bénéfice de la Loi**
Voir **Clause de renonciation**
- Rénovation immobilière**
Voir **Pratiques immobilières**

- Renseignements personnels**
Dossier de crédit, 176
- Réparation d'appareils domestiques, 339-342**
Application, 339
Application de la L.p.c., 8, 38
Coût total, 339, 341
Évaluation, 339-341
– Conformité de la facture, 341
– Évaluation obligatoire, 340
– Exclusion, 340
– Frais, 340
– Nature juridique, 340
– Offre formelle d'exécuter le travail stipulé, 340
– Renonciation, 340
Exclusion, 339
Facture, 339, 341
Formalisme contractuel, 21
Garantie légale du réparateur, 76, 339, 342
Liste limitative des appareils, 339
Notion de commerçant, 38, 330
Régime analogue, 339
- Réparation d'automobiles et de motocyclettes, 329-338**
Affichage, 334
Application de la L.p.c., 8, 38
Autorisation expresse préalable à l'exécution de la réparation, 329
Coût excédentaire, 329, 337
Coût total, 329
Dommages punitifs, 338
Droit de rétention, 337
Exécution de la réparation par un tiers, 333
Évaluation, 329-332
– Acceptation, 331
– Coût, 330
– Défaut de fournir une évaluation conforme, 330, 332
– Évaluation obligatoire, 330
– Exemptions, 330
– Mention des informations essentielles, 331
– Nature juridique, 331
– Présomption de gratuité, 330
– Preuve, 332
– Renonciation, 330
Facture, 329, 332
Formalisme contractuel, 21
Garantie conventionnelle, 97, 333
Garantie légale du réparateur, 76, 329, 333
– Acquéreur subséquent, 333
– Délai additionnel, 333
– Durée, 333
– Étendue, 333

- Main-d’œuvre et pièces, 333
 - Mention des informations essentielles, 333
 - Obligation de résultat, 333
 - Ordre public, 333
 - Prise d’effet, 333
 - Sous-traitance, 333
 - Généralités, 329
 - Implantation de garages pour l’inspection et la vérification des réparations, 329
 - Installation de pneumatiques et d’une batterie, 329
 - Malfaçon, 337
 - Mesures de protection, 329-337
 - Exemption, 329
 - Notion de commerçant, 38, 330
 - Obligation de prudence et de diligence, 333
 - Paiement, 332, 337
 - Plaintes des consommateurs, 329
 - Recours du consommateur, 338
 - Réduction des obligations, 338
 - Remise des pièces, 336
 - Exemptions, 336
 - Présentation de la demande, 336
 - Remplacement de l’odomètre, 335
 - Réparation non autorisée, 337
 - Représentations fausses ou trompeuses, 329
 - Résolution du contrat, 338
 - Sanctions, 330, 332, 338
 - Utilisation de pièces usagées, 329
- Répartition des compétences**
- Voir* **Partage des compétences**
- Représentations fausses ou trompeuses**
- Appréciation du caractère trompeur, 485
 - Auditoire vulnérable, 557
 - Avantages trompeurs, 517
 - Biens et services, 516-522
 - Capacité de tromper, 485
 - Caractéristiques trompeuses du produit, 516
 - Circonstances reliées à la prise de décision, 25
 - Contrat de vente ou de louage à long terme d’automobiles et de motocyclettes d’occasion, 327
 - Clause d’exonération, 507
 - Déclarations de garanties d’un produit, 518, 519
 - Épreuve de rendement, d’efficacité ou de durée utile d’un produit, 518, 520, 521

- Escroqueries et fraudes typiques d'Internet, 503
- Fausses coordonnées, 524
- Fausses prétentions, 523
- Législation, 485
- Omissions trompeuses, 525
- Permis et cautionnement, 522
- Présomption, 25
- Présomption de dol, 509, 516
- Preuve, 485
- Prix, 512, 513
- Qualification de représentation, 485
- Recommandation trompeuse ou déloyale, 522
- Recouvrement des créances, 431
- Sollicitation du crédit, 571
- Système de commercialisation à paliers multiples, 545
- Télémarketing, 542, 552
- Types de représentations, 485
- Voir aussi* **Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, Publicité fausse ou trompeuse**
- Représentations verbales ou écrites**
- Contrat de consommation, 25, 30
- Extension du cercle contractuel, 24-27
- Réseau de conciliation des services financiers**, 601
- Réseau parallèle**
- Voir* **Marché parallèle (marché gris)**
- Réseaux sociaux**
- Sollicitation du crédit, 565
- Résiliation du contrat**, 619, 625
- Clause arbitraire, 61, 64
- Clause de résiliation unilatérale du contrat, 617
- Clause pénale, 67
- Contrat à distance, 137
- Contrat de crédit, 219
- Voir aussi* **Sanctions civiles**
- Résolution des conflits en ligne – méthodes alternatives**
- Voir* **Méthodes alternatives de résolution des conflits en ligne**
- Résolution du contrat**, 619, 625
- Compte en fidéicomis, 119
- Contrat à distance, 138, 139
- Contrat de commerçant itinérant, 158, 159
- Contrat de crédit, 219
- Force exécutoire du contrat, 115

- Formalisme contractuel, 115, 116
Voir aussi **Sanctions civiles**
- Responsabilité du fabricant**
Voir **Fabricant, Garantie de qualité, Garantie légale, Produit défectueux**
- Restitution des prestations**
 Vente pyramidale ou à paliers multiples, 550
- Rétractation**
Voir **Délai de réflexion ou de repentir, Droit de rétractation**
- Rétrofacturation**, 27, 141, 142, 175, 209, 211, 427
- Revente des billets de spectacle et d'événements sportifs**
 Projet de loi n° 25 2011, 9
- Révision judiciaire**
 Déséquilibre contractuel, 19
 Déséquilibre des prestations, 52, 53, 57
 Obligation excessive, abusive ou exorbitante, 19, 53
Voir aussi **Contrôle judiciaire, Réduction des obligations, Résiliation du contrat, Résolution du contrat**
- Risque pour la santé et la sécurité du consommateur**
 Avertissement, 92
 Obligation de sécurité, 92
 Produit de consommation, 1
Voir aussi **Produit dangereux**
- S -**
- Saisie**
 Véhicule non conforme, 466
- Sanctions**, 579-588
 Agent de recouvrement, 441
 Complicité, 644, 645
 Contrat à distance, 137-139
 Contrat assorti d'un crédit, 293
 Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, 394-399
 Contrat de commerçant itinérant, 161
 Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 327
 Défaut de détenir un permis, 678
 Équilibre contractuel, 19, 57
 Étiquetage, 451
 Formalisme contractuel, 116
 Garantie légale, 94

- Inexécution de l'obligation, 94
- Obligation d'information, 116
- Obligation de délivrance, 78
- Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 479, 481, 493, 580-584
- Pratiques interdites par la L.p.c., 479, 585-588
- Pratiques restrictives, 508
- Procédure d'enquête, 580
- Produit de consommation préemballé, 451
- Produit dangereux, 465
- Protection du consommateur, 590
- Publicité destinée aux enfants, 578
- Recouvrement des créances, 441
- Vente pyramidale ou à paliers multiples, 549
- Sanctions administratives, 663, 673-676**
- Comportement susceptible d'examen, 512
- Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, 399
- Contrat de commerçant itinérant, 161
- Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 327
- Discrétion du président de l'OPC, 673
- Engagement volontaire, 674
- Formalisme contractuel, 116
- Injonction, 675
- Nature et étendue des pouvoirs du président de l'OPC, 673
- Ordonnance rectificative, 676
- Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 587
- Rôle, 673
- Vente par inertie, 538
- Vente pyramidale ou à paliers multiples, 549, 550
- Sanctions civiles, 607-638**
- Clause abusive, 610, 618
- Clause de modification unilatérale du contrat, 616
- Clause de résiliation unilatérale du contrat, 617
- Clause externe, 612-614
- Clause illisible ou incompréhensible, 611
- Contrat de voyages, 416
- Contrat de commerçant itinérant, 161
- Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 327
- Défaut de détenir un permis, 678
- Déséquilibre des prestations, 620

- Injonction, 624
- Manquement lors de l'exécution du contrat, 94, 623-629
- Contrat *intuitu personæ*, 623
 - Recours en dommages, 626-629
 - Recours en exécution du contrat, 623, 624
 - Recours en nullité, 625
- Manquement lors de la formation du contrat, 116, 608-622
- Condition de fond, 615-619
 - Condition de forme, 609-614
 - Exploitation du consommateur, 620-622
 - Non-respect d'un engagement volontaire souscrit par un commerçant, 615
- Nullité du contrat, 609, 619, 625
- Objectif du législateur, 607
- Obstacles, 607
- Pouvoirs du tribunal, 622
- Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 582, 586
- Prescription des recours, 630-632
- Action directe, 630
 - Défense, 631
 - Demande reconventionnelle, 632
- Présomption d'exploitation, 19
- Présomption de préjudice résultant du non-respect des mesures de protection, 619
- Preuve et procédure, 607, 619, 633-638
- Action directe, 619
 - Computation des délais, 636
 - Copie ou extrait d'un document certifié, 637
 - Défense ou demande reconventionnelle, 619
 - Documents authentiques, 637
 - Formalités des avis, 635
 - Personnes habilitées à poursuivre, 638
 - Preuve testimoniale, 633, 634
 - Procédure, 635-637
 - Procès-verbaux, 637
 - Rigidité des règles de preuve, 607
- Protection du consommateur, 607, 609, 615, 627, 628, 632, 633
- Recours civils contractuels, 607
- Exercice du recours, 619
 - Options du consommateur, 619
 - Remède inapproprié, 619
- Recours mutuellement exclusifs et non cumulatifs (art. 271 et 272 L.p.c.), 614

- Réduction des obligations, 619, 625
- Résiliation du contrat, 619, 625
- Résolution du contrat, 619, 625
- Suppression du coût du crédit, 613
- Vice du consentement, 621
- Voie privilégiée par le consommateur, 606
- Voir aussi* **Dommmages-intérêts, Nullité du contrat, Prescription, Preuve, Procédure**
- Sanctions contractuelles**
- Voir* **Sanctions civiles**
- Sanctions pénales, 639-651**
- Agent de renseignements personnels, 178
- Aliments et drogues, 452, 456
- Amende, 640, 641
- Montant, 640
- Proportionnalité de l'amende à l'importance économique de l'infraction, 641
- But, 639
- Complicité, 644, 645
- Caractère des infractions, 645
- Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, 385, 398
- Contrat de commerçant itinérant, 161
- Contrat de crédit
- Inexécution ou exécution fautive de l'obligation de divulgation, 184
- Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 327
- Contrat de voyages, 429
- Diligence raisonnable, 640, 645
- Double étiquetage, 514
- Formalisme contractuel, 116
- Injonction, 650, 651
- Nomenclature des infractions, 639
- Objectif du législateur, 639
- Ordonnance rectificative, 646-649
- Peines, 640-645
- Personne morale, 640
- Poursuite, 639
- Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 581, 588, 606
- Produit agricole, 458
- Produit dangereux, 465
- Produit de consommation préemballé, 451
- Produit textile, 459
- Protection du consommateur, 639
- Publicité fausse ou trompeuse, 606

- Recours judiciaire, 606
- Recouvrement des créances, 441
- Responsabilité des administrateurs, 642, 643
- Dissuasion, preuve et défense, 543
 - Voile corporatif, 642
- Télémarketing, 542
- Véhicule automobile non conforme, 466
- Vente par inertie, 538
- Vente pyramidale ou à paliers multiples, 549
- Santé et sécurité du consommateur**
- Lignes directrices des Nations Unies, 4
- Voir aussi* **Obligation de sécurité, Risque pour la santé et la sécurité du consommateur**
- Secteur de l'automobile**
- Médiation et conciliation, 599
- Voir aussi* **Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes neuves, Réparation d'automobiles et de motocyclettes, Véhicule automobile**
- Secteur des services de télécommunications**
- Médiation et conciliation, 603
- Voir aussi* **Contrat de services de télécommunications**
- Secteur des services financiers**
- Médiation et conciliation, 600-602
- Voir aussi* **Banque, Contrat de services financiers, Contrat bancaire, Coopérative de services financiers, Prêt d'argent, Société de fiducie**
- Sécurité du produit**
- Voir* **Obligation de sécurité, Produit dangereux**
- Service**
- Catégorie, 33
- Contrat soumis à la L.p.c., 31, 33
- Définition, 33, 35
- Domaine d'application, 33
- Fourniture de services, 33
- Obligation de faire, 33
- Voir aussi* **Contrat de louage de biens et de services, Contrat de services à exécution successive, Contrat mixte de vente et de fourniture de services**

- Service à distance**
Voir **Contrat à exécution successive de service fourni à distance**
- Service après-vente**
Garantie conventionnelle, 97
Garantie légale, 93
Intervention étatique, 5
- Service d'entretien**
Voir **Service après-vente**
- Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD), 601**
- Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC), 601**
- Service de la protection du consommateur (Québec), 8**
- Service fourni à distance**
Voir **Contrat à exécution successive de service fourni à distance**
- Services de télécommunications**
Voir **Contrat de services de télécommunications, Secteur des services de télécommunications**
- Services funéraires et de sépulture**
Voir **Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture**
- Services par câble**
Voir **Câblodistribution**
- Services publics**
Voir **Contrat de services publics**
- Signature électronique**
Contrat à distance, 132
Document portant un sceau, 134
Force probante, 132
Loi type de la CNUDCI, 123, 132
- Société de fiducie**
Pratique et contrat régis par la L.p.c., 38
Voir aussi **Compte en fidéicommiss**
- Société de personnes**
Commerçant, 38
Exclusion de la définition de consommateur, 42
- Sollicitation du crédit, 558-571**
Augmentation des ressources, 571

- Autres pratiques interdites en matière de crédit, 570, 571
- Capacité de payer, 561, 568
- Certificat de prêt, 559
- Consentement écrit du consommateur, 559
- Contrat de location à long terme avec ou sans valeur résiduelle garantie, 560
- Coût d'emprunt, 562
- Développements technologiques, 565
- Divulgaration des informations, 558, 562-564
- Document d'orientation de l'OPC, 561, 563, 567
- Droit américain, 566, 567, 571
- Droit français, 563, 571
- Encadrement du crédit à la consommation, 558
- Frais de crédit, 562
- Incitation au crédit, 559-561
- Institution d'enseignement, 567
- Jeunes consommateurs, 564, 565
- Modalités du crédit, 560
- Obligation d'évaluer la solvabilité de l'emprunteur, 561, 568
- Obligation de loyauté, 564
- Période de prêt sans intérêt, 563
- Personnes âgées, 568
- Personnes défavorisées, 568
- Primes ou cadeaux, 569
- Problème fondamental, 558
- Projet de loi n° 24 (2011), 562, 566
- Protection du consommateur, 558
- Publicité sur le crédit aux mineurs, 566
- Rabais ou escompte, 562
- Représentations fausses ou trompeuses, 571
- Réseaux sociaux, 565
- Retenue sur une carte de crédit, 570
- Sollicitation du crédit, 564-568
- Surendettement, 558, 561
- Taux d'intérêt, 562
- Technique de marketing, 565
- Technologies de l'information, 565
- Vérification du crédit, 561
- Sous-acquéreur**
- Voir Acquéreur subséquent*
- Statistiques**
- Dépenses personnelles en biens et services de consommation au Québec, 1
- Structure administrative**
- Voir Office de la protection du consommateur (OPC)*

Studio de santé

Voir **Contrat de studio de santé**

Surendettement

Actif ou passif, 171, 183
Crédit responsable, 170
Crise financière de
2007-2009, 170, 173
Dangers pour le consommateur, 162
Définition, 171
Document d'orientation de l'OPC, 9
Droit comparé, 171
Droit de demander la modification des termes du contrat, 23
Éducation financière, 162
Évaluation de la capacité de payer, 171
Mesures de protection, 171
Négligence du consommateur, 183
Objet principal de la L.p.c., 171
Prise en compte lors de l'imposition d'une sanction, 183
Processus d'évaluation du crédit, 172
Protection du consommateur, 8
Ratio d'endettement, 172
Sollicitation du crédit, 558, 561

Statistiques, 162

Surveillance administrative

Voir **Cautionnement, Office de la protection du consommateur (OPC), Permis, Sanctions administratives**

Syndicat coopératif

Qualification de commerçant, 38

Système de commercialisation à paliers multiples, 1, 545-550

Système de vente pyramidale

Voir **Vente pyramidale**

Système PayPal

Voir **PayPal**

- T -**Tabac**

Voir **Produit du tabac**

Taux d'intérêt, 224, 225, 229, 231, 239, 240, 260, 562, 563, 601

Taux de crédit, 52, 63, 113, 186, 187, 188, 213, 231, 244, 258, 265, 269, 281, 286, 287, 296-298, 562, 563, 613, 616, 668

Voir aussi **Frais de crédit**

- Taxe sur les biens et les services**
Publicité destinée à un auditoire vulnérable, 557
- Technologies de l'information**
Critère de l'accessibilité raisonnable du lien hypertexte, 70
Difficultés du consommateur, 2
Document préprogrammé, 130
Intégrité du document, 134
Législation, 70, 123, 130, 134
Ordiphone, 127, 274, 368, 565
Paiement par Internet, 140
Preuve de consentement, 134
Principes de neutralité et d'équivalence fonctionnelle d'un document sur support informatisé, 70, 134
Sollicitation du crédit, 565
- Télécommunications**
Voir Secteur des services de télécommunications
- Télémarketing**, 542-544
Activités illégales, 542
Bulletin d'information élaboré par le Bureau de la concurrence, 543
Critères d'application de la Loi, 543
Définition, 542
Difficultés du consommateur, 2
Diligence raisonnable, 542
Divulgence des informations, 542
Écoute électronique, 542
Escroquerie, 542
Généralités, 542
Indication fautive ou trompeuse, 542, 552
Infraction commise par la personne morale, 542
Infraction de nature criminelle, 542
Infraction de responsabilité stricte, 542
Intervention du CRTC, 544
Intervention du législateur, 542
Jeux et concours publicitaires, 542, 552
Législation, 542
Lignes directrices, 542
Liste d'abonnés auto-exclus, 544
Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, 544
Normes de conduite, 542
Nouveaux rapports économiques, 1
Obligation d'information, 542

- Plaintes des consommateurs, 542, 544
- Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 542
- Sanction pénale, 542
- Télécommunication interactive, 542
- Voir aussi* **Contrat à distance, Contrat à exécution successive de service fourni à distance**
- Téléphonie**
- Voir* **Contrat à distance, Contrat à exécution successive de service fourni à distance, Télémarketing**
- Téléphonie cellulaire**
- Voir* **Téléphonie mobile**
- Téléphonie mobile**
- Contrat de vente d'une carte prépayée, 349-351
- Développement de la L.p.c., 9
- Voir aussi* **Contrat à exécution successive de service fourni à distance, Contrat de services de télécommunications, Ordiphone**
- Téléphonie sans fil**
- Voir* **Téléphonie mobile**
- Test**
- Garantie non fondée sur une épreuve suffisante, 520, 521
- Thermopompe, 33**
- Théorie de l'acceptation, 129**
- Théorie de l'accessoire**
- Voir* **Accessoire, Contrat accessoire**
- Théorie de l'autonomie de la volonté**
- Voir* **Autonomie de la volonté**
- Théorie de la commercialité, 38, 47**
- Théorie de l'imprévision, 23**
- Tourisme**
- Voir* **Agence de voyages, Agent de voyages, Contrat de voyages**
- Traité de libre-échange Canada-États-Unis**
- Voir* **Accord de libre-échange Canada-États-Unis**
- Transport**
- Activité de nature économique, 38

Transporteur aérien

Clause d'exonération, 505
Qualification et responsabilité, 414-416

Travaux d'excavation

Voir **Excavation**

Travaux de rénovation

Voir **Rénovation**

Tribunal – intervention

Voir **Comportement susceptible d'examen, Contrôle judiciaire, Révision judiciaire**

Tromperie

Contrat de voyage, 416, 425, 429
Droit à un contrat exempt de fraude et de tromperie, 7
Emballage et étiquetage, 445, 448
Format d'emballage, 448
Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur, 474
Interdiction de tromper quant à la description du bien, 78
Produit textile, 459

Voir aussi **Comportement susceptible d'examen, Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, Publicité fausse ou trompeuse, Représentations fausses ou trompeuses**

- U -

Usage normal, 81, 83, 87, 92

Usage professionnel du bien ou du service

Bénéfice de la protection légale, 44

- V -**Valeurs mobilières**

Contrat de commerçant itinérant
– Exclusion, 155
Contrat soustrait à la L.p.c., 9, 34
Publicité interdite à la radio et à la télévision, 528

Véhicule automobile

Normes de sécurité, 466
Programmes québécois de conciliation et de médiation pour l'achat de véhicules neufs ou d'occasion, 599

Vendeur

Garantie légale, 75

Vente

Voir **Contrat de vente**

Vente à distance

Voir **Contrat à distance**

Vente à l'appel

Voir **Vente à prix d'appel**

- Vente à paliers multiples**
Voir **Système de commercialisation à paliers multiples**
- Vente à primes**, 541
- Vente à prix d'appel**, 533, 534
- Vente à prix supérieur au prix annoncé**, 512, 535, 536
- Vente à tempérament**, 284-290
Application, 284
Clause de déchéance du bénéfice du terme, 286
Clauses, 285, 286
Conditions de forme, 286
Contrat assorti d'un crédit, 283
Contrat réglementé spécialement, 286
Coût du crédit
– Suppression, 287
Définition, 283, 284
Divulgation des droits du consommateur, 286
Exercice des droits du commerçant, 288
Formalisme contractuel, 284, 287
Formation du contrat, 286
Liste de renseignements, 286
Mesure d'ordre public, 287
Mesures particulières de protection, 285
Modalités du remboursement, 290
Modification du contrat, 286
Non-conformité, 287
Nullité du contrat, 287
Projet de loi n° 24 (2011), 286, 289
Refinancement et consolidation, 213
Règles applicables, 284, 286
Reprise de possession, 289, 290
– Autorisation du tribunal, 290
– Formalités, 289
Rétention du droit de propriété, 285
Risque de perte ou de détérioration, 285
Sanctions, 287
Véhicule routier ou autre bien meuble déterminé par règlement, 285
Vente par l'autorité de justice, 285
- Vente à terme**, 287, 291
- Vente à un prix plus élevé**
Voir **Vente à prix supérieur au prix annoncé**
- Vente aux enchères publiques**
Permis de commerçant itinérant, 156

- Vente d'accommodation**, 314
- Vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion**
Voir **Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes d'occasion**
- Vente d'automobiles et de motocyclettes neuves**
Voir **Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes neuves**
- Vente d'immeubles**
Voir **Pratiques immobilières**
- Vente jumelée**, 540
- Vente non commandée**
Voir **Vente par inertie**
- Vente par commerçant itinérant**
Voir **Contrat de commerçant itinérant**
- Vente par démarchage**
Voir **Contrat de commerçant itinérant**
- Vente par inertie**, 537, 538
- Vente par Internet**
Voir **Commerce électronique, Contrat à distance, Contrat à exécution successive de service fourni à distance, Crédit variable, Télémarketing**
- Vente par téléphone**
Voir **Contrat à distance, Contrat à exécution successive de service fourni à distance, Crédit variable, Télémarketing**
- Vente pyramidale**, 545-550
 Caractéristiques, 545
 Diligence raisonnable, 548
 Infraction de nature criminelle, 547
 Loterie pyramidale, 547, 550
 Interdiction, 547-549
 Mode d'opération, 549
 Nullité du contrat, 550
 Objectif, 545
 Objections, 545
 Obligation de divulgation, 546
 Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 548, 549
 Preuve, 547
 Représentations fausses ou trompeuses, 545
 Restitution des prestations, 550
 Sanctions, 549, 550
 Système de commercialisation à paliers multiples, 545
 Système parasitaire, 545

- Vente subordonnée**, 539
- Vice apparent**
Voir **Défaut apparent**
- Vice caché**
Voir **Défaut caché**
- Vice de conception, de fabrication et de fonctionnement**
Voir **Défaut de conception, de fabrication et de fonctionnement**
- Vice du consentement**
Lésion, 52-57
- Avantages et inconvénients, 56
 - Caractère nécessaire ou inutile du bien ou du service, 56
 - Circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu, 55
 - Conditions des parties, 54
 - Sanctions, 57
- Notion, 19
- Sanctions civiles, 621
- Vie privée**
Voir **Droits fondamentaux, Renseignements personnels**
- Vol d'identité en ligne**
Lignes directrices de l'OCDE, 4
- Voyages**
Voir **Agence de voyages, Agent de voyages, Contrat de voyages**
- Vulnérabilité du consommateur**, 48, 158, 589, 621, 659
Voir aussi **Publicité destinée aux personnes vulnérables**