

INDEX ANALYTIQUE

Les chiffres renvoient aux numéros des paragraphes.

- A -

**Abonnement à un journal,
à une revue ou à un
magazine**, 354

**Abus de pouvoir
économique**

Avantage excessif du
commerçant, 18, 250

Clause d'exonération, 256

Équilibre contractuel, 18, 19,
250

Exploitation du
consommateur, 19

Voir aussi **Clause abusive**

Accès à l'information

Contrat à distance, 323

Dossier de crédit, 390-393

Lignes directrices des
Nations Unies, 4

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

Accès à la justice, 889, 930

Accessoire

Destination mixte du bien,
56

Opération accessoire d'un
commerce, 55-57

Voir aussi **Contrat accessoire**

Accord de libre-échange

Langue d'étiquetage, 65

Acompte, 340, 354, 356, 490,
509

Acquéreur subséquent

Définition, 284

Garantie conventionnelle,
293

Garantie de bon
fonctionnement, 269, 698

Garantie de qualité, 254,
260, 284

Garantie légale, 254, 260,
284, 712

– Recours, 26, 284

Acte notarié

Élection de domicile, 16

Formalisme contractuel, 300

Administrateur

Compte en fidéicommiss, 881,
928

- Défense de bonne foi, 966
 Diligence raisonnable, 71, 548, 957, 1018
 Injonction, 887, 974
 Permis, 916, 918
 – Administrateur provisoire, 882
 Preuve de connaissance de l'infraction, 965, 966
 Recouvrement des créances, 548
 Responsabilité, 192, 881, 928, 965, 966
 Sanctions administratives pécuniaires, 1018
 Sanctions pénales, 71, 182, 887, 957, 965, 966
 Signature du contrat, 309
 Voile corporatif, 965
- Affichage**
 Permis d'agent de voyage, 800
 Prix, 94, 95, 931
 Réparation d'automobiles et de motocyclettes, 713
 Taux d'intérêt, 448
- Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), 71, 72**
- Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), 458, 468, 943, 944, 946**
- Agence de recouvrement**
Voir Agent de recouvrement, Recouvrement des créances
- Agence de voyages**
Voir Agent de voyages
- Agent de crédit**
Voir Dossier de crédit
- Agent de recouvrement, 543-548**
 Activités réglementées, 543
 Administrateur de la personne morale, 548
 Amende, 548
 Cautionnement, 544
 Communications avec le débiteur, 546
 Communications avec les tiers, 547, 548
 Compte en fidéicommiss, 544
 Demandes d'information, 547
 Diligence raisonnable, 548
 Dossier de crédit, 546
 Droit d'exercice, 543, 544
 État d'endettement du débiteur, 546
 Législation, 536
 Normes de conduite, 543, 545
 Obligation de s'identifier, 546
 Permis, 543, 544
 Personnes visées, 543
 Pratiques de recouvrement, 545-548
 Protection de la vie privée, 547
 Rapports avec le mandant, 545
 Reddition de compte, 544
 Registre, 544

- Rémunération, 543, 546
Sanctions, 548
Sécurité des sommes
 perçues, 544
Surveillance, 544
Tenue des comptes, 544
Voir aussi Recouvrement des créances
- Agent de voyages**
Annulation du voyage, 786, 794, 795, 806
– Force majeur, 794, 795, 806
– Par l’agent, 794
– Par le consommateur, 794
– Problème de santé publique, 795
Attente légitime du consommateur, 255
Cautionnement, 797, 807, 808
Cessation des activités, 794
Clause abusive, arbitraire ou exonératoire, 782, 784, 790
Collaboration entre le client et l’agent, 786
Comité consultatif, 803
Compte en fidéicomis, 776, 797, 807, 809, 924
Conseiller en voyages, 777, 799
Contrat d’entreprise ou de service, 776, 778, 779
Contrat de consommation, 776
Contrat de mandant, 776, 778, 779
- Contrat de service à exécution successive, 776
Définition, 776, 798
Équité contractuelle, 782
Faillite, 800, 809-811
Fonds d’indemnisation, 794, 795, 807, 810-812
Garantie légale, 255, 789
Intermédiaire grossiste en voyages, 780, 793, 799
– Relation juridique avec l’agent de voyages, 780, 793
– Relation juridique avec le consommateur, 776, 793
Intervention du législateur, 774, 775
Législation, 40, 774, 776, 797
Lésion, 782, 785
Livraison du bien ou du service, 790
Mesures de protection, 299
Modification unilatérale des prix, 776, 805
Obligation d’information et de conseil, 781, 786, 787
Obligation de conformité, 781, 786, 789-793
Obligation de prudence et de diligence, 789
Obligation de résultat, 793
Obligation de sécurité et d’assistance, 781, 786, 788
Organisation de voyages, 777, 793
Permis, 40, 797, 800
– Affichage, 800
– Catégorie générale ou restreinte, 800

- Certificat, 800
 - Conditions d'obtention, 800
 - Publicité, 800
 - Permis de commerçant itinérant, 353
 - Personne assujettie, 798
 - Exclusion, 799
 - Plainte des consommateurs, 774, 775
 - Protection administrative, 797-803
 - Protection contractuelle, 804-806
 - Protection financière, 807-812
 - Publicité, 792, 793, 801, 802
 - Qualification, 776-780
 - Recours récursoire, 793
 - Réglementation de l'activité, 796-814
 - Règles d'interprétation, 784
 - Remboursement des avances, 801, 806
 - Remise des documents, 804
 - Responsabilité, 776, 781-795, 809
 - Rétrofacturation, 804
 - Sanctions, 813, 814
 - Sous-traitance, 790
- Agriculteur**
- Contrat de consommation, 39
 - Non-commerçant, 46, 50, 59
 - Protection légale, 56
- Alcool**
- Voir* **Boissons alcooliques**
- Aliments et drogues, 72-77**
- Diffusion contrôlée, 161, 162
 - Étiquetage informatif, 73, 76
 - Identité du fabricant, 96
 - Information objective, 72-77
 - Inspection, 72
 - Langue d'étiquetage, 73
 - Législation, 72, 96
 - Médicaments et poisons déballés, 76
 - Ministres responsables, 72
 - Moyens d'intervention, 72
 - Normes de composition, 74
 - Normes de divulgation sur les étiquettes ou les emballages, 70
 - Publicité, 75
 - Représentation fausse ou trompeuse, 75
 - Réglementation, 72, 73, 75
 - Sanctions, 72, 77
 - Traitement curatif ou préventif, 75
- Amende**
- Voir* **Sanctions pénales**
- Annnonce publicitaire**
- Voir* **Publicité commerciale**
- Annulation du contrat**
- Voir* **Nullité du contrat**
- Appareil domestique**
- Voir* **Contrat de réparation d'appareils domestiques**
- Appareil médical**
- Voir* **Instrument médical**
- Arbitrage, 931-934**

- Bureau d'éthique commerciale, 934
- Clause compromissoire, 249, 931, 932
- Décision exécutoire, 931
- Homologation, 931
- Obstacles, 931
- Programme d'arbitrage pour les véhicules d'automobiles du Canada (PAVAC), 933
- Recours collectif, 931
- Arrangements de services funéraires et de sépulture, 854-888**
- Application, 856
- Cimetière religieux, 856
- Délai de prescription, 886, 887
- Dommages punitifs, 884
- Dommages-intérêts, 883, 884
- Injonction, 887
- Intervention du législateur, 854
- Législation, 40, 855, 856
- Lésion, 885
- Manquement à une obligation, 884
- Non-conformité du contrat, 883
- Nullité du contrat, 883, 884
- Ordre public, 857
- Plainte des consommateurs, 854
- Permis, 879
- Administrateur provisoire, 882
- Protection de l'acheteur, 859-878
- Sanctions, 883-888
- Sanctions administratives, 888
- Sanctions pénales, 868, 887
- Surveillance, 856, 879-882
- Pouvoir, 880
- Voir aussi* **Contrat d'arrangements de services funéraires et de sépulture après décès, Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture**
- Artisan**
- Non-commerçant, 46, 50, 59
- Protection légale, 56
- Assistance**
- Voir* **Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance**
- Association**
- Qualification de commerçant, 46
- Association canadienne des automobilistes (CAA), 941**
- Association consumériste**
- Voir* **Organisme consumériste**
- Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVQ), 941**

Assurance

Voir **Contrat d'assurance**

Assurance sur le crédit, 411-413

Attestation, 413

Choix de l'assurance, 412

Décès ou incapacité, 411

Divulgation des termes, 411, 413

Ensemble de couvertures, 411

Formulaire d'adhésion, 413

Obligation de dissocier l'assurance sur le crédit du contrat de crédit, 411, 412

Paiement par anticipation, 411

Remboursement de la partie de la prime non courue, 411

Vente subordonnée, 179

Attente légitime du consommateur

Agent de voyages, 255

Conformité des biens et services, 253, 255, 258

Consommateur moyen, 263

Contrat de service, 255

Danger pour la santé et la sécurité, 285

Droit européen, 263

Facteurs d'appréciation, 263

Garantie de qualité, 263

Garantie légale, 253, 255, 258, 263, 275, 285

Obligation de délivrance, 258

Produit défectueux, 253

Recours, 275

Réparation, 253

Sécurité du produit, 263

Usage normal, 263

Vice caché, 263

Automobile

Voir **Contrat de location à long terme d'un bien, Contrat de réparation d'automobiles et de motocyclettes, Contrat de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes neuves, Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ), Pièces d'automobile, Programme d'arbitrage pour les véhicules d'automobiles du Canada (PAVAC), Secteur de l'automobile, Véhicule automobile**

Autonomie de la volonté, 13, 17, 18, 222

Autorégulation, 316

Autorité des marchés financiers (AMF), 297, 380, 412, 473, 563, 947

Avantage excessif du commerçant, 233-245

Abus de pouvoir économique, 18, 250

- Clause abusive, 18, 250
 Clause arbitraire, 18, 234, 237-240
 Clause compromissoire, 18
 Clause d'exonération, 18, 234-236
 Clause externe, 18
 Clause illisible et incompréhensible, 18
 Clause léonine, 234, 241-245
 Code civil, 18
 Contrat d'adhésion, 18, 246
 Équilibre contractuel, 17, 18, 233-245
 Interprétation du contrat, 18
 Modification unilatérale de contrat, 18, 239
 Résiliation unilatérale de contrat, 18, 240
Voir aussi **Clause arbitraire, Clause d'exonération, Obligation excessive, abusive ou exorbitante, Clause léonine**
- Avertissement**
 Publicité fausse ou trompeuse
 – Clause d'exonération, 131, 132
 – Internet, 132
- Aveuglement volontaire**
 Contrat à distance, 315
- B -**
- Banque**
 Qualification de commerçant, 6, 46
- Voir aussi* **Compte en fidéicomis, Contrat bancaire**
- Bénéficiaire d'allocations ou de rentes**
 Publicité destinée à un auditoire vulnérable, 196
- Bien et service, 143-164**
 Autres pratiques interdites, 155-158
 – Fausses prétentions, 156
 – Fausses provenance ou méthode de fabrication, 157
 – Omissions trompeuses, 158
 Déclarations de garanties ou de promesses déloyales, 146-153
 – Déclarations de garanties d'un produit, 147
 – Épreuve de rendement, d'efficacité ou de durée utile, 148, 149
 – Garantie de bon fonctionnement, 151
 – Garantie supplémentaire, 153
 – Obsolescence programmée, 152
 – Permis et cautionnement, 150
 – Tests, essais et fausses analyses scientifiques, 148-150
 Description trompeuse, 144, 145
 – Avantages trompeurs, 145

- Caractéristiques trompeuses, 144
- Obligation d'information, 144
- Diffusion à la radio et à la télévision, 160, 161
- Normes générales, 161
- Pouvoir de réglementation, 160
- Diffusion contrôlée, 162-164
- Aliments et drogues, 161, 162
- Boissons alcooliques, 161, 163
- Produits du tabac, 164
- Distribution et transformation des biens
- Activité de nature économique, 46, 49
- Pratiques restrictives, 143-164
- Voir aussi* **Contrat de location à long terme d'un bien, Contrat de service**
- Bien immeuble**
- Voir* **Immeuble**
- Bien meuble**
- Contrat de consommation, 30, 32
- Définition, 32
- Garantie légale, 255
- Bien nécessaire à l'exercice de son métier, de son art ou de sa profession**, 353, 410, 418
- Bijou**
- Expressions réservées, 92
- Législation, 92
- Marque d'identification du fabricant, 92
- Marque de qualité, 92
- Normes de composition, 92
- Billet de spectacle**
- Contrat de consommation, 173
- Définition, 172
- Interdiction, 174-176
- Exception, 174
- Intervenant, 173
- Législation, 171
- Marché primaire, 171
- Marché secondaire, 171
- Ordre public, 173
- Pratique de revente, 171
- Remboursement, 175
- Vente à prix supérieur au prix annoncé, 171-176
- Boissons alcooliques**
- Contre-publicité, 99
- Diffusion contrôlée, 161, 163
- Bonne foi**
- Acheteur, 277
- Clause abusive, 250, 986
- Contrat à distance, 315
- Défense, 928, 954, 966
- Détermination du prix, 138
- Garantie conventionnelle, 295
- Obligation de conformité, 258
- Obligation excessive, abusive ou exorbitante, 228
- Présomption, 277

- Responsabilité des administrateurs, 928, 966
 Vente à prix supérieur au prix annoncé, 170
- Bureau d'éthique commerciale**, 934
- Bureau de la concurrence**
 Avertissement dans Internet, 132
 Engagement volontaire, 955
 Information à caractère environnemental, 130
 Lignes directrices, 126, 138, 182, 183, 186, 189
 Prix, 138
 Publicité dans Internet, 128
 Publicité fautive ou trompeuse
 – Critère de l'impression générale, 125
 Télémarketing, 182, 183
 Vente pyramidale, 186, 189
- C -
- CAA-Québec**, 941
- Capacité de payer**
 Cautionnement, 435
 Contrat de crédit, 366-401
 Contrat de location à long terme d'un bien, 492
 Obligation excessive, abusive ou exorbitante, 229
 Surendettement, 367, 369, 371, 373, 382
Voir aussi **Contrat de crédit**, **Dossier de crédit**
- Carte à débit différé**
Voir **Carte de paiement**
- Carte accréditive**, 554
- Carte d'appel téléphonique**, 554
- Carte de courtoisie**, 554
- Carte de crédit**, 549-593
 Augmentation de la limite de crédit, 572, 574, 575
 Avantages, 555
 Caractéristiques, 553-555
 Carte à puce, 556
 Carte comportant un NIP, 556, 571, 581, 583, 584
 – Subtilisation du NIP, 581
 Carte conjointe, 309, 570
 Carte non sollicitée, 567
 Catégories de cartes, 558
 Clause de déchéance du bénéfice du terme, 565, 593
 Code de pratique, 579
 Contrat conclu à distance, 312, 320, 331, 333, 336-339
 Contrat de vente, 562
 Contrat spécifique, 565
 Coût du crédit, 555
 Définition, 556
 Dépassement de la limite de crédit, 574, 575
 Distinction avec les autres contrats de crédit, 555
 Dommages punitifs, 592
 Dommages-intérêts, 592

- Double réclamation, 561
- Droit comparé, 429
- Durée déterminée
 - renouvelable, 555, 572
- Émission de la carte, 566-571
 - Droit d'émission, 566
- Encadrement contractuel, 558-562
- Entente bilatérale, 556, 558
- Entente triangulaire, 558-562
 - Entente commerçant-titulaire, 562
 - Entente émetteur-commerçant, 560, 561
 - Entente émetteur-titulaire, 559
- Escompte, 578, 579
- État de compte, 570, 575, 577, 586, 587, 589, 590
- Évaluation de la solvabilité du consommateur, 557, 563, 564
- Exécution du contrat, 572-591
- Fondement, 551-556
- Formalisme contractuel, 565
- Formation du contrat, 557-571
- Frais d'adhésion ou de renouvellement, 573
- Frais de conversion, 577
- Frais de crédit, 559, 569, 572, 576, 577, 586-589, 592
 - Exigibilité, 589
- Frais de dépassement de la limite de crédit, 574, 575
- Frais de report du paiement au-delà du délai de grâce, 556
- Historique, 552
- Inexécution des obligations du commerçant, 561, 592
- Instrument hybride, 549, 551
- Interdépendance entre le contrat de vente et le contrat de financement, 427-429
- Licence, 553
- Modification au coût, 565
- Modification des termes du contrat, 572, 573
- Non-conformité du contrat, 592, 593
- Nullité du contrat, 592
- Obligation d'information, 557, 565, 569
- Obligation lors de l'émission de la carte, 557
- Ordre public, 567
- Paiement, 549
 - Absence de paiement, 593
 - Imputation des paiements, 591
 - Minimum du solde périodique, 549, 590
 - Paiement par téléphone ou par Internet, 561
 - Paiement sans contact, 584
 - Processus, 427
 - Versements, 549
- Perte ou vol, 580-583, 585
 - Limite de responsabilité, 580-584
- Points bonis, 552

- Procédure de correction des erreurs, 588
- Relevé périodique, 555, 561, 574, 577, 581-583, 586-590
- Remboursement sans frais, 587
- Remplacement de la carte, 568
- Renouvellement de la carte, 568
- Répartition des risques, 580
- Résiliation du contrat, 555, 561, 593
- Rétrofacturation, 336-339
- Sanctions contre le commerçant ou l'émetteur 592
- Sanctions contre le consommateur, 593
- Signature, 309, 561, 565, 583
- Statistiques, 549
- Suppression des frais de crédit, 592
- Surendettement, 564, 567, 572, 574, 590
- Taux d'intérêt, 569
- Taux de crédit, 555, 565, 573, 576, 591
- Transaction non autorisée, 580-585
- Fraude, 581-583
 - Internet, 582, 583
- Utilisation frauduleuse, 585
- Abus de confiance, 585
 - Insolvabilité du titulaire, 585
- Voir aussi* **Crédit variable**, **Programme de fidélisation**
- Carte de débit**, 596-646
- Autorisation des opérations, 622-625
- Caractéristiques, 597-604
- Code de pratique, 571, 579, 594, 603, 609-614, 616, 617, 624, 626, 628, 629-631, 634, 637, 638, 640, 641, 644
- Incorporation par référence, 614
- Consentement libre et éclairé, 623
- Contrat à distance, 320, 338
- Contrat bancaire, 609, 611, 613, 614, 624, 628, 632-634
- Définition, 598, 599
- Émission de la carte, 615-618
- Encadrement, 605-614
- Encadrement contractuel, 613, 614
 - Encadrement législatif, 606-609
 - Encadrement normatif, 610-612
- Exécution du contrat, 622-646
- Fin au service, 618
- Fonctionnement, 600
- Formation du contrat, 615-621
- Frais d'utilisation, 620
- Législation fédérale, 607, 608
- Législation québécoise, 609
- Limite quotidienne de retrait, 602, 644

- Mode de paiement, 579, 594, 596, 599
- Numéro d'identification personnel (NIP), 598, 599, 602, 603, 606, 608, 610, 613, 615- 617, 619-622, 625-642, 645
- Choix, 629, 631, 634
 - Confidentialité, 608, 613, 615-617, 620, 621, 626-628, 630, 631, 645
 - Défectuosité technique, 638
 - Divulgence involontaire, 628, 629, 639, 640, 645
 - Divulgence volontaire, 622, 627, 629-636, 645
 - Émission, 615, 619-621
 - Imprudence, 635
 - Proximité, 629, 633
 - Tierce personne, 621, 631, 636
- Obligation d'information, 616, 620, 621
- Paiement en ligne et mobile, 603
- Paiement sans contact, 602
- Perte ou vol, 618, 628-630, 633, 637, 643, 645
- Réseau Interac, 601-604
- Concurrence, 604
- Responsabilité du titulaire, 603, 621, 622, 624, 626-629, 633, 634, 636-639, 642, 644, 645
- Fondement, 645
- Sécurité du titulaire, 646
- Signature, 625
- Sollicitation, 617
- Théorie de la répartition des dettes, 645
- Transactions non autorisées, 605, 609, 611, 615, 616, 618, 621, 622, 626-645
- Fardeau de preuve, 641, 642, 645
 - Présomption de fiabilité des documents, 641, 642
- Transfert de fonds, 598, 623
- Utilisation frauduleuse, 628, 645, 945
- Carte de paiement**, 333, 364, 554, 565
- Carte prépayée**, 647-659
- Avantages et inconvénients, 650
- Caractéristiques, 649, 655
- Carte à mémoire, 647, 648
- Carte d'appel, 657-659
- Carte promotionnelle, 655
- Carte-cadeau, chèque-cadeau ou certificat-cadeau, 649, 655, 658
- Catégories, 649
- Conditions d'utilisation, 655, 656
- Date de péremption, 653, 655, 657
- Définition, 655
- Dossier de crédit, 650
- Droit européen, 653
- Encadrement, 594
- Encadrement contractuel, 651, 652
 - Encadrement normatif, 653-659

- Fonctionnement, 649
Formalisme contractuel, 21
Frais de délivrance,
d'utilisation et
d'inutilisation, 650-656.
658, 659
Historique, 648
Interdiction, 653, 655, 657-
659
Lacunes contractuelles, 652
Limite de retrait, 651
Numéro d'identification
personnel (NIP), 651
– Confidentialité, 651
Obligation d'information,
654-656, 659
Réapprovisionnement de la
carte, 647, 649, 651, 652,
655, 657, 658
Remboursement du solde,
651, 655, 659
Téléphonie mobile, 657
- Cas fortuit**, 277, 356, 414, 415,
476, 481, 488, 496, 697, 737,
793
- Caution**
Voir **Cautionnement**
- Cautionnement**
Agent de recouvrement, 544
Agent de voyage, 797, 807,
808
Atteintes à la vie privée, 541
Capacité de payer, 435
Clause d'exonération, 422
Clause de déchéance du
bénéfice du terme, 433
- Commerçant d'automobiles
d'occasion, 921
Compte en fidéicomis, 297,
921, 925
Contrat de commerçant
itinérant, 340, 358, 360
Contrat de location à long
terme d'un bien, 502
Contrat de service de
règlement de dettes, 531
Contrat de vente
d'automobiles et de
motocyclettes d'occasion,
685, 921
Faillite du titulaire du
permis, 922
Force exécutoire du contrat,
310
Forme, 922
Garantie supplémentaire,
297
Indemnisation du
consommateur, 921, 922
Mesures de protection, 51,
424
Paiement des amendes et
frais, 921, 922
Permis, 297, 358, 531, 921,
922
Pratiques restrictives, 150
Publicité fausse ou
trompeuse, 150
Représentations fausses ou
trompeuses, 150
Résolution du contrat, 335,
356
Signature, 309
- Cellulaire**
Voir **Téléphonie mobile**

Charte de la langue française

Contrat à distance, 323
Langue d'étiquetage, 65

Clause à effet guillotine,
421, 422

Inopérante en droit de la consommation, 27

Clause abusive, 246-250

Agent de voyages, 782, 784, 790

Avantage excessive au commerçant, 18, 250

Clause pénale, 250

Code civil, 246-250

Contrat à distance, 325

Contrat d'adhésion, 250

Contrat de consommation, 246, 250

Contrat de location à long terme d'un bien, 488, 494

Contrat de service à exécution successive de télécommunication, 763

Contrat spécifique, 246

Définition, 250

Équilibre contractuel, 233, 246-250

Faculté discrétionnaire de ne pas exécuter ses obligations, 250

Interdiction, 8, 246

Manquement lors de la formation du contrat, 979, 986

Nullité, 18, 233, 246, 250, 979

Obligation d'agir avec loyauté et honnêteté, 250

Ordre public, 250, 986

Portée, 250

Pouvoir du tribunal, 250

Principe, 246

Protection, 43, 222

Réduction des obligations, 250

Voir aussi **Clause externe,**
Clause illisible ou incompréhensible

Clause arbitraire, 237-240

Avantage excessif du commerçant, 18, 234, 237-240

Contrat d'entreprise, 240

Contrat de service à exécution successive de télécommunication, 239, 240

Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance, 239, 240

Détermination unilatérale du défaut du consommateur ou de la survenance d'un fait, 238

Garantie supplémentaire, 237

Interdiction, 234, 237

Modification unilatérale du contrat, 237, 239

Plateforme d'enchères en ligne, 238

Résiliation unilatérale du contrat, 237, 240

- Sanctions, 234, 237
- Clause compromissaire**, 18, 249, 931, 932
- Clause d'exonération**, 235, 236
 - Abus de pouvoir économique, 256
 - Accord exprès ou implicite entre les parties, 235
 - Avantage excessif du commerçant, 18, 234-236
 - Cautionnement, 422
 - Code civil, 235
 - Conditions d'application, 235
 - Contrat de crédit, 422
 - Exclusion de garantie, 256
 - Fait personnel du commerçant ou de son représentant, 235
 - Faute du stipulant, 235
 - Faute intentionnelle, 235
 - Faute lourde, 235
 - Force majeure, 235, 236
 - Garantie conventionnelle, 256
 - Information, 235
 - Interdiction, 8, 234, 235
 - Interprétation, 235
 - Nullité, 256
 - Ordre public, 133, 235
 - Publicité fausse ou trompeuse, 131-133
 - Sanctions, 234, 256
 - Santé publique, 236
 - Transport aérien, 131
 - Validité, 235
- Clause de déchéance du bénéficiaire du terme**
 - Carte de crédit, 565, 593
 - Cautionnement, 433
 - Contrat assorti d'un crédit, 432, 483
 - Contrat de location à long terme d'un bien, 504, 505, 507
 - Contrat de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 690
 - Crédit variable, 432
 - Exécution du contrat, 23
 - Prêt d'argent, 432, 463
 - Vente à tempérament, 477
- Clause de modification unilatérale du contrat**
Voir Modification du contrat
- Clause de référence**
Voir Clause externe
- Clause de renonciation**, 15, 245
- Clause de résiliation unilatérale du contrat**
Voir Résiliation du contrat
- Clause externe**, 248, 249
 - Avantage excessif du commerçant, 18
 - Contrat à distance, 325
 - Contrat d'adhésion, 248
 - Définition, 248
 - Hébergement en temps partagé, 829

- Incorporation par référence, 248
- Information complète et accessible, 308
- Interdiction, 249
- Interprétation, 248
- Lien hypertexte, 249
- Critère de l’accessibilité raisonnable, 249
- Manquement lors de la formation du contrat, 979
- Nullité, 18, 246, 979
- Obligation d’information, 248
- Protection, 43, 222
- Clause illisible ou incompréhensible**, 247
- Aspect matériel du contrat, 247
- Contrat à distance, 325
- Contrat d’adhésion, 306
- Contrat spécifique, 247
- Critère de référence, 247
- Définition, 247
- Fardeau de la preuve, 247
- Incompréhensibilité, 247
- Interdiction, 247
- Lisibilité, 247
- Manquement lors de la formation du contrat, 979
- Nullité, 18, 246, 247, 306, 979
- Protection, 43, 222
- Clause léonine**
- Avantage excessif du commerçant, 234, 241-245
- Clause pénale, 241, 243-245
- Contrat de service à exécution successive de télécommunication, 743
- Frais réclamés, 241, 242
- Interdiction, 234
- Ordre public, 242
- Sanctions, 234
- Clause obscure**
- Voir* **Clause illisible ou incompréhensible**
- Clause pénale**, 241, 243-245, 250, 446
- Voir aussi* **Sanctions pénales**
- CNUDCI**
- Voir* **Nations Unies**
- Cocontractant**
- Personne habilitée à poursuivre, 15, 1009
- Code civil du Québec**
- Avantage excessif du commerçant, 18
- Clause abusive, 246-250
- Clause d’exonération, 235
- Consensualisme, 17, 301
- Contrat de consommation, 28, 42, 43
- Effet relatif du contrat, 17
- Équilibre contractuel, 17, 18
- Force obligatoire du contrat, 15, 310
- Garantie légale, 26
- Lésion, 19
- Liberté contractuel, 17, 18, 42
- Obligation d’information, 64

- Obligation de se renseigner, 20, 64
- Protection du consommateur, 15, 42
- Simple prêt, 438
- Utilisation à des fins
personnelles, familiales ou domestiques, 57
- Vice du consentement, 228, 230, 232
- Code de déontologie**, 4, 161
- Commerçant**, 45-50
- Activités, 46
 - Caractéristiques
 - Acte conclu à titre personnel, 46
 - Permanence de l'activité, 46
 - Spéculation pour obtenir un profit, 46, 56
 - Concept d'entreprise du Code civil, 46
 - Contrat conclu entre commerçants, 31, 49
 - Définition, 46, 684
 - Destination mixte du bien, 56
 - Distinction avec la notion d'entreprise, 50, 58-60
 - Droit français, 46
 - Inexécution de l'obligation légale, 290, 995
 - Intervenant au contrat de consommation, 44-50, 58, 59
 - Opération accessoire d'un commerce, 55-57
- Opération dans le cadre des activités du commerce, 45, 46, 49
- Personne morale, 46
- Personne physique, 46
- Service après-vente, 286-289
- Théorie de l'accessoire, 55
- Théorie de la commercialité, 46, 59
- Utilisation à des fins commerciales, 46, 56, 57
- Voir aussi* **Avantage excessif du commerçant, Prêteur**
- Commerçant itinérant**
- Voir* **Contrat de commerçant itinérant**
- Commerce électronique**
- Autorégulation, 316
 - Commerce mobile, 2, 312
 - Développement, 312
 - Droit européen, 316
 - Législation, 312
 - Lien hypertexte, 249
 - Lignes directrices de l'OCDE, 4, 316
 - Marketing ciblé, 2
 - Produit de consommation, 1
 - Rapport entre consommateur et commerçant, 1
 - Travaux de la CNUDCI, 312
- Voir aussi* **Contrat à distance**
- Commerce mobile**
- Voir* **Commerce électronique**
- Commercialisation à paliers multiples**
- Voir* **Vente pyramidale**

- Commissaire à la concurrence, 79, 103, 193**
- Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), 948**
- Commission d'accès à l'information**
Dossier de crédit
– Agence de crédit, 381
– Examen des méseventes, 397
- 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 fidéicomis, Société de fiducie
- Complicité, 967, 968**
- Comportement susceptible d'examen**
Diligence raisonnable, 105
Enquête, 953
- Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur, 98
- Indication fausse ou trompeuse, 108
- Indication fausse ou trompeuse sur un point important, 117
- Infraction de responsabilité stricte, 105
- Jeux et concours publicitaires, 193
- Législation, 108
- Publicité sur les prix, 138
- Représentations fausses ou trompeuses quant au prix, 138
- Sanctions des pratiques relatives à la concurrence, 953, 955-957
- Vente à prix d'appel, 166
- Voir aussi Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses*
- Compte de réserve**
Voir Compte en fidéicomis
- Compte en fidéicomis, 923-928**
Administrateur, 881, 928
Agent de recouvrement, 544
Agent de voyages, 776, 797, 807, 809, 924
Application, 924
Cautionnement, 297, 921, 925
Commerçant itinérant, 352, 925
Comptabilité distincte, 923

- Compte à découvert ou déficitaire, 926
- Contrat d'assurance, 924
- Contrat d'entreprise publique, 924
- Contrat de commerçant itinérant, 352, 356, 359, 924, 925
- Contrat de consommation, 924
- Contrat de crédit, 924
- Contrat de rente, 924
- Contrat de service de règlement de dettes, 532
- Contrat de vente d'énergie par une entreprise publique, 924
- Délai de réflexion ou de repentir, 925
- Exclusion, 924
- Faillite, 923
- Garantie supplémentaire, 297, 925, 926
- Gouvernement, 924
- Injonction conservatoire, 926
- Inspection, 926
- Intérêt sur les sommes transférées en fiducie, 927
- Livres et registres, 926
- Objectif, 923
- Obligation de rendre compte, 927
- Obligation du commerçant, 923, 925
- Permis, 297, 921
- Personne morale, 928
- Portée de l'obligation, 925
- Président de l'OPC, 905, 925, 926
- Remboursement du consommateur, 927
- Responsabilité du commerçant, 928
- Tenue du compte, 926
- Voir aussi* **Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture**
- Conciliation**
- Voir* **Médiation et conciliation**
- Concours publicitaire**
- Voir* **Jeux et concours publicitaires**
- Concurrence déloyale**
- Dénigrement du produit concurrent, 121
- Voir aussi* **Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses**
- Conférence de règlement à l'amiable, 936**
- Conseil canadien de la consommation**
- Droits du consommateur, 7
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), 160, 163, 184**
- Code sur les services sans fil, 7, 740, 745, 747, 749, 751-754, 756, 759, 761, 762, 767, 769, 771, 773**

- Médiation et conciliation, 948
- Consensualisme**, 17, 301
- Consentement**
- Contrat à distance, 325, 328, 329
 - Formation du contrat, 22
- Voir aussi* **Vice du consentement**
- Consommateur**, 51-57
- Consommateur moyen
 - Critère de référence, 53, 263, 285
 - Contrat conclu entre consommateurs, 31, 49
 - Définition, 46, 52, 55, 56, 861
 - Destination personnelle du bien ou du service, 54-57
 - Destination mixte du bien, 56
 - Utilisation à des fins personnelles, familiales ou domestiques, 42, 56, 57
 - Difficultés, 2, 17
 - Droit de critique, 99
 - Enquêteur de l'Office de la protection du consommateur (OPC), 56
 - Interprétation large et libérale, 56
 - Intervenant au contrat de consommation, 44, 51-58, 60
 - Mesures de protection, 51, 52
 - Non-commerçant, 46
 - Opération spéculative isolée, 56
 - Personne morale, 52
 - Personne physique, 52
 - Recours contre le fabricant, 283
 - Revendications, 3
 - Situation de faiblesse, 14, 15, 17, 45, 60
 - Vulnérabilité, 60, 989
- Voir aussi* **Exploitation du consommateur**, **Protection du consommateur**
- Consommation à crédit**
- Voir* **Crédit à la consommation**
- Construction d'immeubles**
- Voir* **Pratiques immobilières**
- Contrat à distance**, 312-339
- Acceptation, 325-330
 - Consentement, 325
 - Contrat « *browse-wrap* », 329
 - Contrat « *click-wrap* », 325, 328
 - Moment de conclusion du contrat, 326
 - Signature électronique, 327
 - Théorie de l'acceptation, 326
- Achat partiellement à distance et en personne, 313
- Aveuglement volontaire, 315
- Clause abusive, 325
- Clause externe, 325

- Clause illisible ou incompréhensible, 325
- Conditions d'ouverture de la protection, 313
- Confiance, 312
- Consentement, 325, 328, 329
- Consentement libre et éclairé, 325, 328
- Contrat « *browse-wrap* », 329
- Acceptation tacite, 329
 - Consentement, 329
- Contrat « *click-wrap* », 325, 328
- Acceptation écrite ou tacite, 328
 - Document préprogrammé, 328
 - Possibilité d'accepter ou de refuser la proposition et d'en corriger les erreurs, 328
 - Simple clic, 328
 - Système d'accusés de réception, 328
- Contrat d'adhésion, 325, 328
- Contrat de commerçant itinérant, 340, 344, 353, 356
- Contrat spécifique, 299, 312-339
- Copie du contrat, 327
- Définition, 8, 313
- Délai de réflexion ou de repentir, 303, 334, 337
- Document technologique
- Intégrité, 325
 - Principe de neutralité et d'équivalence fonctionnelle, 325
- Essor du commerce électronique et du commerce mobile, 312
- Exécution du contrat, 331-339
- Formalisme contractuel, 21, 302
- Commerce en ligne, 302
 - Nécessité d'un écrit, 302, 327
- Formation, 234-339
- Internet ou téléphone, 8, 313
- Langue du contrat, 323
- Législation, 312, 313, 316
- Lien hypertexte, 315, 323
- Critère de l'accessibilité raisonnable, 249
- Lieu de conclusion, 330
- Livraison, 331, 332
- Défaut, 332
- Mesures de protection, 299
- Nullité du contrat, 332, 334
- Obligation d'information précontractuelle, 315-323
- Accès aux informations et aux liens hypertextes, 323
 - Conditions d'annulation, 316, 321
 - Conservation des informations, 316, 323
 - Encadrement, 316
 - Erreur de prix, 322
 - Francisation, 323
 - Garantie de bon fonctionnement, 316, 319
 - Identification du commerçant, 316, 317
 - Labellisation des sites d'entreprises, 316

- Lisibilité des informations, 316, 323
 - Modalités d'exécution contractuelle, 316, 320
 - Mode de livraison, 320
 - Objet du contrat, 316, 318
 - Obligation de prudence et de diligence, 315
 - Obligation de se renseigner, 315
 - Paiement, 320
 - Principes, 315
 - Offre de contracter, 324
 - Éléments essentiels, 324
 - Principe, 324
 - Publicité, 324
 - Paiement
 - Modalités, 312, 320, 331, 333
 - Paiement avant réception, 312, 331
 - Paiement par Internet, 333
 - Protection des données divulguées au commerçant, 312
 - Recours du consommateur, 312
 - Réduction des obligations, 332
 - Résolution du contrat, 334, 335
 - Avis au commerçant, 335
 - Conditions d'exercice, 335
 - Effets, 335
 - Moyen de défense, 334
 - Non-respect des règles de forme et de fond, 334
 - Rétrofacturation, 27, 331, 336-339, 521
 - Accusé de réception, 339
 - Conditions d'exercice, 338
 - Contrat accessoire, 339
 - Délai d'exercice, 337, 339
 - Démarche, 339
 - Droit comparé, 337
 - Non-exécution du contrat, 338
 - Non-respect des règles de forme, 338
 - Recours du commerçant, 337, 339
 - Renseignements à transmettre, 339
 - Signature, 302, 325
 - Signature électronique, 312, 326, 327
 - Site transactionnel sur Internet, 312, 324
 - Travaux de la CNUDCI, 312
- Contrat à exécution successive de service fourni à distance**
- Voir Contrat de service à exécution successive de télécommunication*
- Contrat accessoire, 734-737**
- Application, 734
 - Contrat spécifique, 734, 735
 - Délai de réflexion ou de repentir, 303, 736
 - Fait ou faute du consommateur, 737
 - Formalisme contractuel, 302
 - Formation du contrat, 735

- Frais de restitution, 737
 Interdiction, 734
 Objet du contrat, 734
 Présomption de manque de libre arbitre du consommateur, 736
 Remise du bien, 737
 Résolution, 736, 737
 Rétrofacturation, 339
 Risque de perte ou de détérioration, 737
 Vente liée, 734
- Contrat assorti d'un crédit**
 Catégorie, 474, 482
 Clause de déchéance du bénéfice du terme, 432, 483
 Conditions de forme, 483, 484
 Contrat de commerçant itinérant, 351
 Contrat spécifique, 483
 Divulgation des droits du consommateur, 483, 484
 Exécution du contrat, 23
 Formation du contrat, 483, 484
 Frais de crédit, 415
 Liste de renseignements, 483
 Modalités du remboursement, 410
 – Uniformité des versements, 410
 – Versement comptant, 410
 Non-conformité, 484
 Nullité du contrat, 484
 Remise du bien, 23, 435
 Résolution du contrat, 415
- Sanctions, 484
 Suppression du coût de crédit, 484
 Type de crédit, 364
Voir aussi **Vente à tempérament**
- Contrat bancaire, 361-683**
 Contrat spécifique, 299
 Législation, 361
 Marché oligopolistique, 2
 Mesures de protection, 299
 Opération de crédit, 362-548
 Opération de paiement, 594-683
 Opération hybride de crédit et de paiement, 549-593
Voir aussi **Carte de crédit, Carte de débit, Carte prépayé, Contrat assorti d'un crédit, Contrat de crédit, Contrat de location à long terme d'un bien, Contrat de service de règlement de dettes, Prêt d'argent, Programme de fidélisation, Recouvrement des créances, Vente à tempérament**
- Contrat conclu à distance**
Voir **Contrat à distance**
- Contrat conclu par un commerçant itinérant**
Voir **Contrat de commerçant itinérant**

Contrat d'adhésion

Avantage excessif du
commerçant, 18, 246
Clause abusive, 250
Clause externe, 248
Clause illisible ou
incompréhensible, 306
Contrat à distance, 325, 328
Contrat de consommation,
222, 233
Critère de vulnérabilité, 60
Difficultés du consommateur,
2
Équilibre contractuel, 18,
222, 233
Protection du Code civil, 43

Contrat d'arrangements de services funéraires et de sépulture après décès,
877, 878

Formation du contrat, 878
Modification du contrat, 878
Résolution du contrat, 877

Voir aussi **Arrangements de services funéraires et de sépulture****Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture,** 860-876

Compte en fidéicommiss, 870,
873, 875, 880, 881, 884,
886, 924
– Déconfiture de
l'entreprise, 881
– Insaisissabilité, 881
– Responsabilité des
administrateurs, 881

– Retrait, 881
Consentement libre et
éclairé, 858
Contenu, 870
Contrat distinct, 870
Contrat spécifique, 299, 854-
888
Définitions, 864
Désignation d'un tiers au
contrat, 862
– Transmission de copie,
862
Divulgence des droits du
consommateur, 873
Exécution du contrat, 862,
874-876
Formalisme contractuel, 869
Formation du contrat, 869-
873
Garantie de conformité, 872
Lisibilité, 871
Mesures de protection, 872
Modification du contrat, 868,
870, 876
Objectif, 860
Obligation d'information,
866
Obligation de dépôt des
sommes versées, 875
Obligation de payer, 874
Obligation précontractuelle
du vendeur, 866-868
Preuve testimoniale, 872
Registre des contrats
d'arrangements, 868
Résolution du contrat, 873
Signature, 868
Sollicitation, 867, 873, 879

- Voir aussi* **Arrangements de services funéraires et de sépulture**
- Contrat d'assurance**
- Clause d'assistance juridique, 930
 - Compte en fidéicommiss, 924
 - Contrat de commerçant itinérant
 - Exclusion, 352
 - Contrat de consommation, 36
 - Garantie supplémentaire, 153
- Contrat d'entreprise**
- Agent de voyages, 779
 - Clause arbitraire, 240
 - Obligation de prudence et de diligence, 706
- Contrat d'entreprise publique**
- Compte en fidéicommiss, 924
- Contrat de commerçant itinérant, 340-360**
- Cautionnement, 340, 358, 360
 - Commerçant itinérant, 342
 - Compte en fidéicommiss, 352, 356, 359, 924, 925
 - Conclusion du contrat, 347
 - Contrat à distance, 340, 344, 353, 356
 - Contrat assorti d'un crédit, 351
 - Contrat conclu à l'adresse du consommateur, 348-350
 - Porte et fenêtre, 348, 349
 - Sollicitation par le commerçant, 348, 350
 - Contrat d'abonnement à une revue ou à un magazine, 354
 - Contrat de crédit, 354, 356, 360, 423
 - Contrat de service, 351, 352
 - Contrat spécifique, 299, 340-360
 - Délai de réflexion ou de repentir, 15, 303, 340, 355, 356
 - Dommages punitifs, 360
 - Formalisme contractuel, 21, 302, 354
 - Formation, 354-356
 - Mentions essentielles, 354
 - Mesures de protection, 299, 340, 355, 357
 - Nullité du contrat, 360
 - Obligation d'information, 340
 - Opération avantageuse pour le consommateur, 340, 356
 - Ordre public, 15, 355, 356
 - Païement, 340, 354-356, 359
 - Permis, 340, 357-360, 914
 - Exception, 353
 - Qualification, 341-353
 - Critères, 341
 - Opérateur, 342-350
 - Opération, 351-353
 - Recours, 360
 - Résolution du contrat, 355, 356
 - Conditions d'exercice, 356
 - Déchéance du droit, 356

- Durée du délai, 356
- Interdiction de renonciation, 355
- Présomption de vulnérabilité du consommateur, 355
- Preuve, 356
- Prorogation, 356
- Risque de perte ou de détérioration, 356
- Sanctions, 360
- Sollicitation, 340, 343-346, 348, 350
- À un consommateur déterminé, 346
- Ailleurs qu'à son adresse, 345
- En personne, 344
- Surveillance et contrôle, 340
- Vente jumelée, 180

Contrat de consommation

- Clause abusive, 246, 250
- Clause externe, 248
- Clause illisible ou incompréhensible, 306
- Code civil, 28, 42, 43
- Compétence territoriale, 16
- Contrat d'adhésion, 222, 233
- Définition, 28, 31, 42, 43, 57
- Intervenants, 44-60
 - Billet de spectacle, 173
 - Commerçant, 44-50, 58, 59
 - Consommateur, 44, 51-58, 60
- Législation, 220
- Mesures de protection, 221-298
- Objet, 28-43

- Opérations assujetties, 30-32
- Opérations exclues, 30, 31, 33-41
 - Agent de voyage, 40
 - Contrat conclu entre commerçants ou entre consommateurs, 31, 39
 - Contrat d'assurance et de rente, 36
 - Contrat de fourniture d'électricité et de gaz, 37
 - Contrat mixte de bien et de service, 35
 - Immeuble, 30, 34, 35
 - Prêt agricole, forestier ou industriel, 39
 - Prêt aux étudiants et aux jeunes travailleurs, 39
 - Prêt de restauration résidentielle, 39
 - Service de professionnel, 41
 - Service funéraire, 40
 - Valeurs mobilières, 38
- Protection du Code civil, 43
- Représentations verbales ou écrites, 25, 258

Voir aussi **Commerçant, Consommateur, Contrat spécifique, Droit de la consommation, Équilibre contractuel, Exécution du contrat, Force obligatoire du contrat, Formation du contrat, Information au consommateur, Interprétation du contrat, Modification du contrat, Protection du consommateur, Résiliation du contrat, Résolution du contrat**

- Contrat de crédit**, 362-548
- Catégories, 364
 - Cession, 421, 422
 - Clause d'exonération, 422
 - Clause pénale, 244
 - Clause résiliation, 436
 - Clause résolutoire, 436
 - Compte en fidéicommiss, 924
 - Consolidation de dettes, 403, 431
 - Contrat à distance
 - Résolution du contrat, 335
 - Contrat de commerçant itinérant, 354, 356, 360, 423
 - Contrat spécifique, 364
 - Coût réel du crédit, 365, 405, 407
 - Danger pour le consommateur, 362, 382
 - Déchéance du bénéfice du terme, 432-435
 - Modalités d'exercice pour le commerçant, 433
 - Modalités d'exercice pour le consommateur, 434, 435
 - Principe, 432
 - Délai de réflexion ou de repentir, 15, 303, 366, 414, 415
 - Exécution de l'obligation différée, 364
 - Exécution du contrat, 416-437
 - Formalisme contractuel, 21, 302, 365, 402
 - Formation, 365-415
 - Fondement, 365
 - Règles, 402, 403
 - Frais de crédit, 366, 403, 405-410
 - Calcul, 405, 406
 - Composantes, 405
 - Divulgateion, 405, 406
 - Financement auprès d'un tiers, 405
 - Frais d'avance de fonds et de retard, 405
 - Paiement anticipé, 403, 405, 406
 - Point de référence, 405
 - Retard de versement à l'échéance, 408
 - Suppression, 402
 - Interdépendance entre le contrat de vente et le contrat de financement, 420-429
 - Intermédiaires, 362
 - Législation, 362, 364, 368
 - Modalités du remboursement, 410
 - Répartition des versements, 410
 - Uniformité des versements, 410
 - Versement comptant, 410
 - Modification, 403
 - Nullité du contrat, 402
 - Obligation d'information, 365, 366, 368, 402, 404-410
 - Divulgateion des coûts de crédit, 405
 - Garantie d'exactitude de la description du service, 402
 - Obligation de prudence et de diligence, 368, 373, 398

- Opération de crédit, 362-548
- Ordre public, 15, 430
- Paiement par anticipation, 403, 416, 430, 431
- Frais de crédit, 403, 405, 406
 - Obligation non hypothécaire, 430, 431
- Permis, 914
- Promotion d'acheter maintenant et payer plus tard, 408, 409
- Droit comparé, 409
 - Plan de paiements différés, 409
 - Plan de paiements égaux, 409
- Refinancement, 431
- Règles générales, 364-437
- Renouvellement du crédit, 399
- Report d'exigibilité, 418
- Résolution du contrat, 414, 415, 436
- Conditions d'exercice, 415
- Retard d'exécution, 419
- Sanctions, 371, 400-402
- Surendettement, 8, 362, 366, 367, 369, 371, 373, 382, 409, 414
- Suspension et modification des termes de paiement, 432-436
- Synchronisation des obligations, 416-419
- Principe, 417
- Taux de crédit, 406
- Calcul, 406
 - Uniformité, 407
- Vente à tempérament, 410, 431
- Vérification de la capacité de payer, 366-401
- Assujettissement, 371-374
 - Crédit responsable, 369
 - Droit comparé, 367, 368
 - Étapes, 371
 - Évaluation des revenus et des débours, 371, 375, 376
 - Évaluation du dossier de crédit, 371, 375, 377-398
 - Obligation excessive, abusive ou exorbitante, 376, 398
 - Processus d'évaluation des institutions financières, 372, 373
 - Processus d'évaluation des prêteurs, 372, 374
 - Ratio d'endettement, 371, 373, 376, 398, 465
 - Renouvellement du crédit, 399
 - Sanctions, 371, 400, 401
 - Taux officiel d'escompte, 376
- Voir aussi* **Assurance sur le crédit, Carte de crédit, Contrat assorti d'un crédit, Contrat de crédit hypothécaire, Crédit variable, Dossier de crédit, Prêt d'argent, Sollicitation du crédit Contrat de crédit hypothécaire**
- Contrat de consommation, 34
- Type de crédit, 364

- Contrat de fourniture d'électricité ou de gaz**
Contrat de consommation, 37
- Contrat de location à long terme à valeur résiduelle garantie, 508-514**
Acompte, 509
Clause pénale, 244
Contrat spécifique, 509
Correction des erreurs, 510
Délai de réflexion ou de repentir, 303, 414, 503, 510
Droit d'acquérir le bien, 512
Encan public, 512
État de compte, 510, 512
Formalisme contractuel, 302, 509
Formation du contrat, 509
Frais de crédit implicites, 489, 490
Mesures de protection, 510
Non-respect des exigences légales, 513
Obligation à tempérament, 509, 512
Option d'achat, 489, 508
Publicité, 514
Renseignements, 491
Résolution du contrat, 503, 510
Sanctions, 513
Valeur résiduelle, 508, 510, 511, 513
- Contrat de location à long terme d'un bien, 485-514**
Acompte, 490
Assurance, 499
Bien mobilier, 490
Catégories de contrats, 489
Caution du consommateur, 502
Cession, 501
Clause abusive, 488, 494
Clause de déchéance du bénéfice du terme, 504, 505, 507
Clause interdite, 494
Contrat spécifique, 487, 488, 494
Défaut du consommateur, 504-507
Définition, 490
Dommages-intérêts, 503, 506
Droit de reprise, 504, 506, 507
Droit du commerçant, 504
État de compte, 504, 505
Étiquette sur le véhicule d'occasion, 498
Évaluation de la capacité de payer, 492
Exécution du contrat, 493-503
Formalisme contractuel, 21, 491
Formation du contrat, 490-492
Frais de crédit implicites, 487, 490
Garantie conventionnelle, 497
Garantie légale, 497
Long terme, 490

- Mesures de protection, 488, 487-507
- Obligation à tempérament, 490
- Obligation de minimiser ses dommages, 503
- Obligation nette, 490
- Option d'achat, 489-491, 497, 498, 686
- Paiement du loyer, 493
- Publicité commerciale, 500
- Publicité légale, 501
- Quittance, 499
- Recours du commerçant, 506
- Remise d'objets ou documents, 499
- Renseignements, 491
- Résiliation du contrat, 503, 506
- Retenue sur une carte de crédit, 210
- Risque de perte ou détérioration du bien par cas fortuit, 496
- Rouille prématurée, 279
- Secteur économique en pleine croissance, 485
- Usure normale, 488, 490, 494, 495
- Valeur résiduelle garanti, 487, 488, 490, 491
- Voir aussi* **Contrat de location à long terme à valeur résiduelle garantie**
- Contrat de location d'automobiles et de motocyclettes**
- Voir* **Contrat de location à long terme d'un bien**
- Contrat de rente**
- Compte en fidéicommiss, 924
- Contrat de commerçant itinérant
- Exclusion, 352
- Contrat de consommation, 36
- Contrat de réparation d'appareils domestiques, 718-721**
- Contrat spécifique, 299, 718-721
- Évaluation, 718, 719
- Conformité de la facture, 720
- Contenu, 719
- Frais, 719
- Obligation, 719
- Offre formelle d'exécuter le travail stipulé, 719
- Renonciation, 719
- Exclusion, 718
- Facture, 718, 720
- Formalisme contractuel, 21
- Garantie légale du réparateur, 255, 718, 721
- Liste limitative des appareils, 718
- Mesures de protection, 299
- Qualification de commerçant, 46
- Recours du consommateur, 720
- Contrat de réparation d'automobiles et de motocyclettes, 707-717**
- Affichage, 713

- Autorisation expresse
préalable à l'exécution de
la réparation, 707
- Contrat spécifique, 299, 707-
717
- Coût excédentaire, 716
- Dommages punitifs, 717
- Droit de rétention, 716
- Durée de réparation, 286
- Évaluation, 707-710, 717
- Acceptation, 710
 - Contenu, 709, 710
 - Coût, 709
 - Mention des informations
essentiels, 710
 - Nature juridique, 710
 - Obligation, 709
 - Présomption de gratuité,
709
 - Renonciation, 709
 - Valeur des réparations,
709
- Facture, 707-709, 711, 717
- Formalisme contractuel, 21
- Garantie conventionnelle,
293, 712
- Garantie légale du
réparateur, 255, 707, 708,
712
- Acquéreur subséquent,
712
 - Durée, 712
 - Étendue, 712
 - Main-d'œuvre et pièces,
712
 - Ordre public, 712
 - Prise d'effet, 712
- Malfaçon, 716
- Mesures de protection, 299,
707-716
- Exemption, 707
- Obligation de prudence et de
diligence, 712
- Paielement, 711, 716
- Plainte des consommateurs,
707
- Preuve, 710, 711
- Qualification de commerçant,
46, 709
- Recours du consommateur,
717
- Réduction des obligations,
717
- Remise des pièces, 708, 715
- Exemptions, 715
- Remplacement de
l'odomètre, 714
- Réparation non autorisée,
716
- Réparation par le
cessionnaire, 286
- Résolution du contrat, 717
- Sanctions, 709, 711
- Contrat de service**
- Attente légitime du
consommateur, 255
- Garantie légale, 255
- Intérêts du consommateur,
255
- Obligation d'information,
255
- Obligation de prudence et de
diligence, 255, 706

- Voir aussi* **Arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, Contrat de réparation d'appareils domestiques, Contrat de réparation d'automobiles et de motocyclettes, Contrat de service à exécution successive de télécommunication, Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance, Contrat de service de règlement de dettes, Contrat de service public, Contrat mixte de vente et de fourniture de services, Hébergement en temps partagé**
- Contrat de service à exécution successive**
- Voir* **Contrat de service à exécution successive de télécommunication, Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance**
- Contrat de service à exécution successive de télécommunication, 738-773**
- Appareil mobile, 754-757
 - Garantie, 756
 - Interdiction de verrouillage, 754
 - Perte ou vol, 755
 - Réparation, 757
 - Application, 744
 - Caractéristiques, 742
 - Clause arbitraire, 239, 240
 - Clause de résiliation, 743
 - Clause léonine, 743
 - Code de conduite, 743
 - Code sur les services sans fil, 740, 745, 747, 749-754, 756, 757, 759, 761, 762, 767, 769, 771, 773
 - Conclusion à distance, 745
 - Constitutionnalité
 - Compétence fédérale en matière de télécommunication, 741
 - Contrat postpayé, 747, 752
 - Contrat prépayé, 747
 - Contrat spécifique, 299, 738-773
 - Délai de réflexion ou de repentir, 303
 - Dépôt de garantie, 772, 773
 - Durée, 742
 - Exécution, 748-773
 - Exemptions, 744
 - Facturation, 743
 - Fonctionnement, 742
 - Formalisme contractuel, 21, 302
 - Formation du contrat, 302, 743-747
 - Écrit, 745
 - Information, 745
 - Frais d'itinérance, 749
 - Frais de données, 750
 - Garantie, 746, 756

- Intervention du législateur, 739, 743
- Lacunes contractuelles, 743
- Langage de rédaction, 743, 747
- Marché oligopolistique, 2, 742
- Mesures de protection, 299
- Modification du contrat, 239, 752
- Obligation d'information, 746
- Clarté et lisibilité, 746
- Période d'essai, 751
- Plainte des consommateurs, 739
- Qualification de commerçant, 46
- Reconduction du contrat, 753
- Résiliation, 240, 758-771
- Appareil subventionné, 758, 760-762, 764, 765, 767, 769, 771
 - Bénéfice économique, 758, 760-762, 764-766, 768
 - Calcul de l'indemnité, 758, 760, 762-771
 - Clause abusive, 763
 - Contrat à durée déterminée, 762, 764-769
 - Contrat à durée indéterminée, 762, 764, 770
 - Modalités, 759
 - Types de contrat, 763-771
- Résolution, 745
- Vente subordonnée, 179
- Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance, 723-737**
- Application, 724, 730
- Clause arbitraire, 239, 240
- Contrat à long terme, 723
- Contrat à vie, 733
- Contrat accessoire, 734-737
- Contrat d'enseignement, 727-729
- Contrat de studio de santé, 730-733
- Contrat principal, 723-733
- Contrat spécifique, 299, 722-737
- Définition, 726, 730
- Délai de réflexion ou de repentir, 303, 725, 733
- Exclusion, 724
- Formalisme contractuel, 21, 302
- Formation du contrat, 727, 731
- Mesures de protection, 299
- Modification unilatérale du contrat, 239
- Notion de commerçant, 724
- Plainte des consommateurs, 723
- Qualification de commerçant, 46
- Répartition des coûts et des versements, 725, 728, 732
- Résiliation du contrat, 240, 725, 729, 733
- Terme du contrat, 733
- Vente subordonnée, 179

Voir aussi **Contrat accessoire**

Contrat de service de règlement de dettes, 515-535

Administration provisoire, 533

Communication entre le consommateur et le créancier, 534

Compte en fidéicommiss, 532

Contrat à distance, 521

Contrat spécifique, 521

Critique, 518, 519

Définition, 520

Délai de réflexion ou de repentir, 303, 524

Document récapitulatif, 525

Dommages punitifs, 535

Entente de principe, 526-529

– Acceptation par le consommateur, 529

– Acceptation par le créancier, 527

– Négociation, 526

– Refus par le créancier, 528

Entreprise de règlement de dettes, 517, 518, 520

Exclusion, 520

Exécution du contrat, 525-529

Formalisme contractuel, 302, 521

Formation du contrat, 521-524

Frais, 518, 519

Incitation au crédit, 204

Mesures de protection, 530-533

Non-conformité du contrat, 535

Nullité du contrat, 535

Païement préalable, 522

– Conditions, 522

Permis, 530, 535, 914

– Cautionnement, 531

Qualification du contrat, 517-520

Recours, 535

Redresseur de crédit, 517, 519, 520

Renseignements, 521

Résolution du contrat, 523, 524

– Conditions, 524

– Déchéance du droit, 524

– Responsabilité, 524

Sanctions, 534, 535

Suppression des frais de crédit, 535

Ventes liées, 521

Contrat de service de télécommunication

Voir **Contrat de service à exécution successive de télécommunication**

Contrat de service public

Contrat de commerçant itinérant

– Exclusion, 352

Contrat de studio de santé

Voir **Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance**

- Contrat de vente à tempérament**
- Voir* **Vente à tempérament**
- Contrat de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 685-705**
- Application, 686
- Cautionnement, 685, 921
- Certificat d'inspection mécanique, 685, 689
- Clause de déchéance du bénéfice du terme, 690
- Clause pénale, 244
- Contrat spécifique, 299, 685-705
- Définition, 686, 697
- Employé, conjoint ou ses enfants, 686
- Étiquette, 687
- Mentions obligatoires, 688
- Formalisme contractuel, 21, 302, 690
- Fraude, 686
- Garantie conventionnelle, 293, 685, 697, 698
- Garantie de bon fonctionnement, 255, 262, 268, 269, 691-701
- Acquéreur subséquent, 269, 698
 - Automobiles, 693, 694
 - Conception, 697-701
 - Classification des véhicules, 692
 - Débiteurs, 698
 - Durée, 685, 694, 696
 - Exclusion, 697, 700
 - Exécution de la garantie, 699
 - Frais de remorquage, 697
 - Motocyclettes, 695, 696
 - Recours du consommateur, 701
 - Renonciation, 697
 - Réparation gratuite du défaut, 697
 - Urgence d'agir, 698
- Garantie légale contre une automobile gravement défectueuse, 262, 691, 702-705
- Conditions, 703
 - Déclaration, 255, 702, 703
 - Divulcation d'information, 704
 - Recours du consommateur, 702
 - Remboursement, 691, 702
 - Remplacement du véhicule, 691, 702
 - Sanctions, 705
 - Vice caché, 705
- Garantie légale de qualité et de durabilité, 685, 686, 692, 699
- Garantie supplémentaire, 153
- Intervention étatique, 684, 685
- Licence de commerçant, 685
- Louage à long terme, 685
- Plus de quatre mois, 686
- Mentions essentielles au contrat, 690
- Mesures de protection, 299, 685

- Non-respect des règles de forme et de formation, 701
- Nullité du contrat, 701
- Obligation d'information, 685, 687-690
- Obligation des intermédiaires, 686
- Omission de signer, 701
- Option d'achat, 686
- Publicité au registre des droits personnels et réels mobiliers, 685
- Qualification de commerçant, 46
- Réduction des obligations, 701
- Représentations fausses ou trompeuses, 701
- Sanctions, 701
- Usage normal, 279
- Véhicule hors route, 686
- Véhicule utilisé comme démonstrateur, 686
- Vente à tempérament, 690
- Vente d'accommodation, 686
- Vente entre particuliers, 686
- Contrat de vente d'énergie par une entreprise publique**
Compte en fidéicommiss, 924
- Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes neuves**
Voir **Contrat de location à long terme d'un bien**
- Contrat de voyages**
Voir **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, 35
Contrat de consommation, 35
- Contrat spécifique, 299-888**
Clause abusive, 246
Clause illisible ou incompréhensible, 247
Double du contrat, 22, 310
Droit de dédit, 22
Force exécutoire, 22
Obligation d'information, 20, 21, 61, 64, 144, 301, 305, 308, 311
Prix, 93, 94
Protection du Code civil, 43
Voir aussi **Agent de voyages, Arrangements de services funéraires et de sépulture, Contrat à distance, Contrat bancaire, Contrat de commerçant itinérant, Contrat de réparation d'appareils domestiques, Contrat de réparation d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, Contrat de service à exécution successive de télécommunication, Contrat de service à**

- exécution successive
relatif à un enseignement,
un entraînement ou une
assistance, Contrat de
vente d'automobiles et de
motocyclettes d'occasion,
Formation du contrat**
- Contre-publicité**, 99
- Contrôle judiciaire**
Équilibre contractuel, 19, 232
Obligation excessive, abusive
ou exorbitante, 232
Permis, 919
- Coopérative**
Qualification de commerçant,
46
- Coopérative de services
financiers**
Qualification de commerçant,
46
- Voir aussi* **Compte en
fidéicomis**
- Corporation des
concessionnaires
d'automobiles du Québec
(CCAQ)**, 941
- Cosmétiques**
Étiquetage, 73
Normes applicables, 72
Publicité, 75
Traitement curatif ou
préventif, 75
- Courtier en crédit**
Sollicitation du crédit, 212
- Coût du crédit**
Voir **Frais de crédit**
- Crédit à la consommation**
Accessibilité, 1
Incitation au crédit, 1
Intermédiaires financiers et
commerciaux, 362
Législation, 362
Unicité de l'opération, 27
Voir aussi **Assurance sur le
crédit, Carte de crédit,
Contrat assorti d'un
crédit, Contrat de crédit
hypothécaire, Crédit
variable, Dossier de
crédit, Prêt d'argent,
Sollicitation du crédit**
- Crédit garanti par
hypothèque**
Voir **Contrat de crédit
hypothécaire**
- Crédit variable**
Clause de déchéance du
bénéfice du terme, 432
Contrat à distance, 312, 320,
331, 333, 336-339
Délai de réflexion ou de
repentir, 366, 414
Droit comparé, 429
Frais d'adhésion ou de
renouvellement, 239, 405
Frais de crédit, 405
Marge de crédit, 553
Modalités du
remboursement, 410
Modification unilatérale du
contrat, 239

- Permis de commerçant itinérant, 353
 Signature, 309
 Taux de crédit, 239
 – Échelle de taux, 407
 Type de crédit, 364
Voir aussi **Carte de crédit**
- Crédit-bail**
Voir **Contrat de location à long terme d'un bien**
- CRTC**
Voir **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)**
- D -**
- Danger d'un bien**, 81-89
 Compétence fédérale, 7
 Défaut d'information, 81
 Étiquetage informatif, 81
 Évaluation du danger, 81
 Information objective, 81-89
 Législation, 81
 Normes de qualité et de sécurité, 81
 Raisonnable, 81
Voir aussi **Obligation de sécurité, Produit dangereux, Risque pour la santé et la sécurité du consommateur, Santé et sécurité du consommateur**
- Débit préautorisé**, 337, 609
- Défaut caché**
 Bien d'occasion, 279
- Connaissance du défaut par l'acheteur, 277
 Critères de la détermination d'un vice caché, 275
 Défaut antérieur à la vente, 275, 278
 Défaut apparent, 276
 Défaut caché, non apparent, 275, 276
 Défaut inconnu de l'acheteur lors de la vente, 275, 277
 Définition, 276
 Examen ordinaire, 276
 Garantie dégressive, 282
 Gravité, 275, 279
 Imprudence grave de l'acheteur, 277
 Inexécution de l'obligation légale, 290
 Présomption de connaissance du fabricant, 26, 260, 261, 275, 277, 278
 Preuve, 280
 Recours
 – Conditions du recours, 275-279
 – Recours contre le fabricant, 26, 280-284
 Usage normal, 275, 278, 279
 – Déficit d'usage, 279
 – Utilisation par l'acheteur, 278
Voir aussi **Fabricant**
- Défaut de conception, de fabrication et de fonctionnement**, 86, 253, 262, 266, 267, 285
- Défaut de qualité**
Voir **Garantie de qualité**

- Défaut de sécurité**
Voir **Obligation de sécurité**
- Défectuosité du bien**
Voir **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, 490
Acquéreur subséquent, 284
Agent de voyages, 776, 798
Automobile d'occasion, 686
Bénéfice économique, 760
Bien, 43
Bien dangereux, 81
Bien meuble, 32
Bien mobilier, 490
Bien utilisable, 279
Billet de spectacle, 172
Bon fonctionnement d'un
véhicule, 697
Capacité de tromper, 109
Carte de crédit, 556
Carte de débit, 598, 599
Carte prépayée, 655
Clause abusive, 250
Clause externe, 248
Clause illisible ou
incompréhensible, 247
Commerçant, 46, 684
Commerçant de règlement
de dettes, 520
Commerçant itinérant, 342
Consommateur, 46, 52, 55,
56, 861
Contrat à distance, 8, 313
Contrat d'achat préalable de
sépulture, 865
Contrat d'arrangements
préalables de services
funéraires, 864
Contrat de consommation,
28, 31, 42, 43, 57
Contrat de service à
exécution successive
relatif à un enseignement,
un entraînement ou une
assistance, 726
Contrat de vente à
tempérament, 474, 475
Courtier en crédit, 212
Défaut caché, 276
Document préprogrammé,
328
Dommages punitifs, 996
Droit de la consommation, 10
Droit du tourisme, 774
Entreprise, 50
Exploitation d'une
entreprise, 50
Frais de crédit implicites,
490
Garantie supplémentaire,
296
Hébergement en temps
partagé, 154, 820, 821
Indication fausse, 114
Indication trompeuse, 115
Long terme, 490

Méiateur, 935
Motocyclette d'occasion, 686
Obligation à tempérament, 490
Obligation de sécurité, 285
Obligation nette, 490
Obsolescence programmée, 273, 274
Option d'achat, 490
Plateforme numérique d'hébergement, 48
Pratiques restrictives, 104
Prêt à taux usuraire, 467
Prêt sur salaire, 472
Produit de consommation, 83
Professionnel, 46
Programme de fidélisation, 671
Publicité commerciale, 110, 214
Sépulture, 865
Service, 32, 43
Services funéraires, 864
Signature, 327
Simple prêt, 438
Solliciter, 343
Studio de santé, 730
Surendettement, 370
Télémarketing, 182
Unité d'échange, 671
Usage normal, 262
Usure normale, 490
Valeur résiduelle garantie, 490
Vendeur, 856, 863
Vente, 83

Délai de prescription

Voir Prescription

Délai de réflexion ou de repentir

Clause de renonciation, 15
Clause pénale, 245
Compte en fidéicomis, 925
Contrat à distance, 303, 334, 337
Contrat accessoire, 303, 736
Contrat de commerçant itinérant, 15, 303, 340, 355, 356
Contrat de crédit, 15, 303, 366, 414, 415
Contrat de location à long terme à valeur résiduelle garantie, 303, 414, 503, 510
Contrat de service à exécution successive de télécommunication, 303
Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance, 303, 725, 733
Contrat de service de règlement de dettes, 303, 524
Crédit variable, 366, 414
Force obligatoire du contrat, 22
Formation du contrat, 303
Garantie supplémentaire, 298
Hébergement en temps partagé, 303
Surendettement, 414

- Demande**
reconventionnelle, 258,
311, 422, 886, 987, 1002
- Déontologie**
Voir Code de déontologie
- Déséquilibre des prestations**
Voir **Avantage excessif du commerçant, Équilibre contractuel, Exploitation du consommateur, Lésion**
- Détaillant**
Voir **Commerçant**
- Diligence raisonnable**
Administrateur et dirigeant,
71, 548, 957, 1018
Agent de recouvrement, 548
Complicité, 968
Comportement susceptible
d'examen, 105
Étiquetage, 71
Personne morale, 957
Pratiques déloyales, fausses
ou trompeuses, 105
Produit dangereux, 85
Produit de consommation
préemballé, 71
Produit textile, 79
Sanctions pénales, 71, 79, 85,
105, 182, 188, 548, 954,
957, 968, 1010
Télémarketing, 182
Vente pyramidale, 188
Voir aussi **Obligation de prudence et de diligence**
- Distributeur**
Obligation de sécurité, 285
Voir aussi **Garantie légale, Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur**
- Document électronique**
Voir **Commerce électronique, Contrat à distance, Technologies de l'information**
- Dol**
Présomption, 25, 105, 135,
136, 141, 144, 258, 292,
959
Vice de consentement, 230
- Dommages punitifs, 996-999**
Arrangements de services
funéraires et de sépulture,
884
Autonomie du recours, 998
Carte de crédit, 592
Contrat de commerçant
itinérant, 360
Contrat de réparation
d'automobiles et de
motocyclettes, 717
Contrat de service de
règlement de dettes, 535
Critères d'attribution, 999
Critique de ce recours, 996
Définition, 996
Inexécution de l'obligation
légale du commerçant ou
du fabricant, 290, 995
Mauvaise foi, 999

- Non-respect d'un engagement volontaire, 996
- Objectif, 997
- Recouvrement des créances, 548
- Dommages-intérêts**
- Arrangements de services funéraires et de sépulture, 883, 884
- Carte de crédit, 592
- Clause pénale, 243, 245
- Contrat de location à long terme d'un bien, 503, 506
- Inexécution de l'obligation légale du commerçant ou du fabricant, 290, 995
- Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 105
- Preuve, 995
- Recours, 960, 994-999
- Recouvrement des créances, 548
- Voir aussi* **Sanctions des pratiques contractuelles**
- Dommages-intérêts compensatoires**
- Voir* **Dommages-intérêts**
- Dossier de crédit**
- Accès, 390-393
- Agence de crédit, 377, 378, 380, 381
- Autorisation et désignation, 381
 - Inscription, 381
 - Registre, 381
 - Règles de conduite, 381
- Sanctions, 381
 - Traitement des plaintes, 397
- Antécédent de crédit, 377
- Consentement, 388, 389, 394
- Conservation des renseignements, 388
- Constitution d'un dossier personnel, 387
- Intérêt sérieux et légitime, 387, 388
- Correction des erreurs, 393
- Cote de crédit, 377-379, 392
- Cueillette des informations, 377, 388, 389
- Danger d'intrusion dans la vie privée, 382
- Divulgence, 389, 394-396
- Communication à l'extérieur du Québec, 396
- Enquête de solvabilité financière, 377, 380
- Évaluation du dossier de crédit, 371, 375, 377-397
- Gestion, 382, 387-398
- Informations contenues au dossier, 378, 379
- Pertinence, 382
- Maintien d'un dossier personnel, 387
- Atteinte à la réputation et à la vie privée, 387
- Mésentente, 397
- Agence de crédit, 397
 - Autorité des marchés financiers, 397
 - Commissaire à la vie privée, 397

- Commission d'accès à l'information, 397
 - Note explicative au dossier, 386
 - Rectification, 397
 - Octroi du crédit, 398
 - Protection, 382-386, 388, 396
 - Alerte de sécurité, 386
 - Interdiction de communication de renseignements personnels, 384
 - Législation, 383
 - Note explicative de mécontente, 386
 - Partage des compétences, 383
 - Renseignements personnels, 383-386
 - Renseignements à jour, complets et exacts, 388
 - Risque de perte financière, 377, 379
- Double du contrat**, 22, 310
- Double étiquetage**, 137, 142
- Drogues**
Voir **Aliments et drogues**
- Droit à l'information**
Voir **Information au consommateur, Obligation d'information**
- Droit cambiaire**, 421, 628
- Droit constitutionnel**
Voir **Partage des compétences**
- Droit de critique**, 99
- Droit de la consommation**
 - Avantage excessif du commerçant, 18
 - Clause à effet guillotine, 27
 - Code de la consommation, 9
 - Définition, 10
 - Équilibre contractuel, 13-15
 - Extension du cercle contractuel, 24-27
 - Justice contractuelle, 13, 15, 17, 18, 27, 301
 - Objectif, 10
 - Ordre public, 14-16, 21*Voir aussi* **Équilibre contractuel, Ordre public**
- Droit de repentir**
Voir **Délai de réflexion ou de repentir**
- Droit de rétractation**
Voir **Délai de réflexion ou de repentir**
- Droit international privé**, 16
- Droits fondamentaux**
 - Énoncé de l'Union européenne, 4
 - Lignes directrices des Nations Unies, 4
- Durabilité raisonnable**, 257, 260, 261, 265-274
 - Attente légitime, 263
 - Automobile d'occasion, 685, 686, 692
 - Critères d'appréciation, 267

- Défaut latent, 266, 278
 Garantie dégressive, 282
 Limites, 267
 Présomption de l'existence
 d'un vice, 266
 Preuve, 266, 267
 Utilisation par l'acheteur,
 266, 267
Voir aussi **Garantie de
 bon fonctionnement,
 Obsolescence
 programmée**
- E -**
- Écoblanchiment**
 Encadrement normatif, 130
 Étiquetage écologique, 129
 Indication fautive ou
 trompeuse, 129, 130
 Principes de qualification
 des allégations liées au
 climat, 129
 Responsabilité
 environnementale, 129
- Éducation des
 consommateurs**, 4, 362,
 893, 899
- Effet relatif du contrat**, 17
 Élection de domicile, 16
- Enfant**
Voir **Publicité destinée aux
 enfants, Transport aérien**
- Enquête**
 Capacité financière, 229
- Comportement susceptible
 d'examen, 953
 Office de la protection du
 consommateur (OPC)
 – Pouvoir du président, 897,
 904
 Procédure, 953
- Enseignement**
Voir **Contrat de service à
 exécution successive
 relatif à un enseignement,
 un entraînement ou une
 assistance**
- Entente préalable**
Voir **Précontrat**
- Entraînement**
Voir **Contrat de service à
 exécution successive
 relatif à un enseignement,
 un entraînement ou une
 assistance**
- Entreprise**
 Caractéristiques, 50
 Définition, 50
 Distinction avec la notion de
 commerçant, 50, 58-60
 Exclusion du concept de non-
 commerçant, 50
 Exploitation d'une
 entreprise, 50
 Notion du Code civil, 46
Voir aussi **Contrat
 d'entreprise**
- Entreprise publique**
 Contrat de commerçant
 itinérant

- Exclusion, 352
- Voir aussi* **Contrat d'entreprise publique**
- Envoi forcé ou non commandé**
- Voir* **Vente par inertie**
- Équilibre contractuel, 14, 17-19, 222-252
- Abus de pouvoir économique, 18, 19, 250
- Avantage excessif du commerçant, 17, 18, 233-245
- Clause abusive, 233, 246-250
- Code civil, 17, 18
- Contenu du contrat, 18, 233-252
- Contrat d'adhésion, 18, 222, 233
- Contrôle judiciaire, 19, 232
- Défense du consommateur, 17-19
- Déséquilibre entre les parties, 1, 2, 8, 15, 16, 18, 224, 226, 325, 929, 978, 988
- Difficultés du consommateur, 2, 17
- Droit de la consommation, 13-15
- Droit des contrats, 13
- Équilibre des prestations, 223-232
- Équité contractuelle, 223
- Évolution de la notion, 222
- Exploitation du consommateur, 17, 19, 224-227, 988
- Fondement, 17
- Interprétation du contrat, 18, 233, 251, 252
- Ordre public, 15
- Pouvoir discrétionnaire du tribunal, 18
- Présomption d'inégalité, 929, 978, 988
- Principes directeurs, 17
- Protection de la partie la plus faible, 14, 15, 17, 45, 60
- Sanctions, 232, 929, 978, 988
- Voir aussi* **Avantage excessif du commerçant, Clause abusive, Exploitation du consommateur, Interprétation du contrat, Lésion, Vice du consentement**
- Équité contractuelle**, 15, 223, 782
- Essais de comportement**
- Garantie non fondée sur une épreuve suffisante, 148, 149
- Publicité comparative, 123
- Établissement de santé du système public**
- Qualification de commerçant, 46
- Étiquetage**, 65
- Aliments et drogues, 73, 76
- Bijou, 92
- Cosmétiques, 73
- Danger d'un bien, 81
- Diligence raisonnable, 71

- Double étiquetage, 137, 142
 Droit européen, 65
 Écoblanchiment, 129
 Étiquette « cents de moins », 138
 Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur, 96
 Indication fautive ou trompeuse, 108
 Information objective, 65, 73, 76, 78, 79
 Interdiction d'informations déloyales et trompeuses, 65
 Interdiction de confusion, 65
 Langue, 65, 73
 Lecteur optique, 95
 Médicaments, 76
 Obligation de divulguer avec loyauté, 80
 Obligation de divulguer des mentions essentielles, 65
 Poisons, 76
 Principe, 65
 Prix, 94, 95
 Produit dangereux, 81
 Produit de consommation préemballé, 66-68
 Produit du tabac, 164
 Produit textile, 79
 Qualité, poids et mesures, 90
 Saisie, 71
 Sanctions, 71
 Sécurité alimentaire, 78
 Système de symboles, 65
Voir aussi **Prix**
- Étudiant**
 Sollicitation du crédit, 208
- Éviction**
Voir **Garantie contre l'éviction**
- Exécution du contrat**
 Formation du contrat, 310
 Manquement, 990-999
 Modération de la force obligatoire, 23
Voir aussi **Mesures d'exécution**
- Exécution en nature**, 290, 991
- Expert en sinistre**
 Permis de commerçant itinérant, 353
- Exploitation du consommateur**, 19, 988, 989
 Abus de pouvoir économique, 19
 Contrôle judiciaire, 19
 Équilibre contractuel, 17, 19, 224-227, 988
 Formation du contrat, 988, 989
 Lésion, 19, 224-227
 Manquement lors de la formation du contrat, 977, 988, 989
 Présomption, 19, 224-227
 – Preuve, 19, 224, 225
 Vice du consentement, 19, 224, 989
- Exposition agricole ou commerciale**
 Permis de commerçant itinérant, 353

Extension du cercle contractuel, 24-27**- F -****Fabricant**

- Aliments et drogues, 96
- Bijou, 92
- Chaîne d'intermédiaires commerciaux, 280
- Garantie légale, 26, 253, 254, 280-284
- Inexécution de l'obligation légale, 290, 995
- Notion large, 280
- Obligation de disponibilité des pièces
 - Défaut, 288
- Obligation de sécurité, 285
- Obsolescence programmée
 - Présomption, 152, 274
- Présomption de connaissance du défaut, 26, 260, 261, 275, 277, 278
- Recours en garantie de qualité, 26, 280-284
 - Lien juridique, 281
 - Preuve 280
 - Recours de l'acquéreur subséquent, 26, 284
 - Recours direct de l'acquéreur, 26, 281
 - Recours du consommateur-acheteur, 283
- Service après-vente, 286-289

Voir aussi **Défaut caché, Garantie de qualité, Garantie légale, Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur**

Fenêtre*Voir* **Porte et fenêtre****Fidéicommis***Voir* **Compte en fidéicommis****Fiducie***Voir* **Compte en fidéicommis, Société de fiducie****Force obligatoire du contrat**

- Code civil, 15, 310
- Délai de réflexion ou de repentir, 22
- Droit de dédit, 22
- Exécution du contrat, 23
- Formation du contrat, 22
- Modération, 22, 23
- Régime contractuel, 15, 17, 310

Formalisme contractuel*Voir* **Formation du contrat****Formation du contrat**

- Circonstances de la prise de décision, 24, 25
- Conditions de fond
 - Manquement, 977, 982-987
- Conditions de forme, 301, 305-311
 - Manquement, 977-981
 - Principe, 305

- Connaissance des termes du contrat et de sa portée, 309
- Contrat définitif, 309
- Délai de réflexion ou de repentir, 303
- Divergence entre les textes, 307
- Double du contrat, 310
- Droit de dédit, 22
- Exploitation du consommateur, 988, 989
- Force exécutoire, 310
- Formalisme contractuel, 20, 21, 299-311
- Application, 300
 - Fondements, 301
- Information complète et accessible, 308
- Langue du contrat, 306, 307
- Mentions en blanc, 309
- Modération de la force exécutoire, 22
- Nécessité d'un écrit, 300-304
- Nullité du contrat, 311, 978, 987, 988
- Obligation d'information, 20-22, 301, 305, 308, 311
- Point de référence, 305, 308
- Ordre public, 20, 311, 478
- Précontrat, 304
- Rédaction de l'écrit, 306
- Règles de formation, 302-304
- Principe, 302
- Résolution du contrat, 310, 311
- Sanctions, 311, 977-989
- Signature, 20-22, 301-304, 308, 309, 3011
- Fourniture de services**
- Voir Service*
- Frais de crédit**
- Contrat assorti d'un crédit, 415
- Contrat de location à long terme à valeur résiduelle garantie, 489, 490
- Contrat de location à long terme d'un bien, 487, 490
- Contrat de service de règlement de dettes, 535
- Crédit variable, 405
- Information complète et accessible, 308
- Obligation d'information, 199, 308
- Nullité du contrat, 311, 980
- Prêt d'argent, 406, 415
- Réduction, 311
- Sollicitation du crédit, 199
- Suppression, 311, 535
- Voir aussi Carte de crédit, Contrat de crédit, Taux de crédit*
- Frais extrajudiciaires**
- Clause pénale, 243
- Recouvrement des créances, 537
- Fraude**
- Carte de crédit, 581-583, 585
- Carte de débit, 628, 645, 945

Contrat de vente
d'automobiles et de
motocyclettes d'occasion,
686
Jeux et concours
publicitaires, 194
Pratiques déloyales, fausses
ou trompeuses, 127
Représentations fausses ou
trompeuses, 127
Rétrofacturation, 337

- G -

Garantie, 253-298

Circonstances de la prise de
décision, 25
Défaut de conception,
de fabrication et de
fonctionnement, 86, 253,
262, 266, 267, 285
Importance, 253
Rôle, 253

Voir aussi **Garantie contre
l'éviction, Garantie
conventionnelle,
Garantie de bon
fonctionnement, Garantie
de qualité, Garantie
du droit de propriété,
Garantie légale, Garantie
supplémentaire**

Garantie contre l'éviction, 259

**Garantie contre une
automobile gravement
défectueuse**

Voir **Contrat de vente
d'automobiles et de
motocyclettes d'occasion**

**Garantie conventionnelle,
291-298**

Acquéreur subséquent, 293
Avantage pour l'acheteur,
291-293
Bonne foi, 295
Caractère gratuit, 291
Clause d'exonération, 256
Complémentarité à la
garantie légale, 291
Conditions de forme, 294
Contrat de location à long
terme d'un bien, 497
Contrat de réparation
d'automobiles et de
motocyclettes, 293, 712
Contrat de vente
d'automobiles et de
motocyclettes d'occasion,
293, 685, 697, 698
Délai d'exécution, 295
Distinction avec la garantie
légale, 291
Distinction avec la garantie
supplémentaire, 291
Étendue, 291
Exclusion de garantie, 256,
295
Exécution par un tiers, 295
Exigence de bonne foi, 295
Frais, 295
Garantie de bon
fonctionnement, 291, 293
Mentions essentielles
réglementées, 293
Ordre public, 15
Présomption de dol, 292
Promesse de garantie, 291,
292

- Remise en état, 293
- Réparation d'automobiles et de motocyclettes, 293
- Représentations verbales ou écrites, 292
- Service après-vente, 293
- Validité, 295
- Voir aussi* **Garantie supplémentaire**
- Garantie d'usage normal**
- Voir* **Garantie de qualité**
- Garantie de bon fonctionnement**, 267-272, 692-701
- Acquéreur subséquent, 269, 698
- Biens visées, 151, 268, 269
- Automobiles et motocyclettes d'occasion, 255, 262, 268, 269, 685, 692-701
 - Pièces et main-d'œuvre, 269
- Contrat à distance, 316, 319
- Frais de réparation, 271
- Frais de transport, 271
- Garantie conventionnelle, 291, 293
- Limites, 267
- Obligation d'information, 270, 272
- Principe, 268
- Prise d'effet, 269
- Sanctions, 272
- Usage par le consommateur, 269
- Voir aussi* **Contrat de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion**
- Garantie de durabilité raisonnable**
- Voir* **Durabilité raisonnable**
- Garantie de qualité**, 260-284
- Acquéreur subséquent, 254, 260, 284
- Attente légitime du consommateur, 263
- Automobile d'occasion, 685, 686, 692, 699
- Bien neuf ou d'occasion, 264
- Conditions du recours, 275-279
- Défaut de conception, de fabrication et de fonctionnement, 262, 266, 267, 285
- Distinction avec l'obligation de délivrance, 258
- Examen ordinaire, 260, 276
- Garantie dégressive, 282
- Garantie légale, 257, 260-284
- Incitatif, 253
- Lien juridique avec le fabricant, 281
- Plateforme numérique d'hébergement, 817, 818
- Prescription, 260
- Principe, 260
- Recours contre le fabricant, 26, 280-284
- Recours fondé sur le vice, 260
- Vice caché, 261

- Voir aussi* **Attente légitime du consommateur, Défaut caché, Durabilité raisonnable, Fabricant, Garantie de bon fonctionnement, Obsolescence programmée, Usage normal**
- Garantie du droit de propriété**, 259
- Garantie contre l'éviction, 259
 - Garantie d'un bien libre de tous droits, 259
 - Garantie légale, 257, 259
- Garantie légale**, 255-290
- Acquéreur subséquent, 26, 254, 260, 284, 712
 - Agent de voyages, 255, 789
 - Attente légitime du consommateur, 253, 255, 258, 263, 275, 285
 - Automobile d'occasion, 685
 - Bien meuble, 255
 - Code civil, 26
 - Contrat de location à long terme d'un bien, 497
 - Contrat de réparation d'appareils domestiques, 255, 718, 721
 - Contrat de réparation d'automobiles et de motocyclettes, 255, 707, 708, 712
 - Contrat de service, 255
 - Contrat de service à exécution successive de télécommunication, 756
- Contrat de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 685, 686, 692, 699
- Automobile gravement défectueuse, 255, 262, 691, 702-705
- Distinction avec la garantie conventionnelle, 291
- Distributeur, 253, 254, 283
- Exclusion, 15, 256
- Fabricant, 26, 253, 254, 280-284
- Garantie de qualité, 257, 260-284
- Garantie du droit de propriété, 257, 259
- Inexécution de l'obligation du commerçant ou du fabricant, 290
- Législation, 253
- Obligation d'information, 255
- Obligation de délivrance, 257, 258
- Obligation de sécurité, 257, 285
- Ordre public, 15, 256, 712
- Prescription, 263, 290
- Présomption de connaissance, 26
- Principe, 255
- Recours 290
- Délai raisonnable, 290
 - Dénonciation par écrit, 290
 - Prescription, 290
- Sanctions, 290
- Service, 255

- Service après-vente, 257, 286-289
- Voir aussi* **Clause d'exonération, Garantie contre l'éviction, Garantie de bon fonctionnement, Garantie de qualité, Garantie du droit de propriété, Garantie supplémentaire, Obligation de conformité, Obligation de délivrance, Obligation de sécurité, Service après-vente**
- Garantie prolongée**
- Voir* **Garantie supplémentaire**
- Garantie supplémentaire,** 296-298
- Archives et comptabilité distincte, 297
- Avantage pour l'acheteur, 296
- Biens visés, 296
- Cautionnement, 297
- Clause arbitraire, 237
- Compte en fidéicommiss, 297, 925, 926
- Contrat d'assurance, 153
- Contrat de service à exécution successive de télécommunication, 746, 756
- Contrat de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 153
- Définition, 296
- Délai de réflexion ou de repentir, 298
- Distinction avec la garantie conventionnelle, 291
- Frais, 291, 296
- Législation, 153, 296
- Obligation d'information, 26, 153, 296, 298
- Permis, 297, 914
- Permis de commerçant itinérant, 353
- Pratiques interdites, 153
- Gouvernement**
- Compte en fidéicommiss, 924
- Qualification de commerçant, 46
- Voir aussi* **Organisme gouvernemental**
- Grossiste**
- Voir* **Agent de voyages**
- Groupement consommériste**
- Voir* **Organisme consommériste**
- H -**
- Hébergement,** 815-829
- Législation, 774
- Plainte des consommateurs, 774
- Voir aussi* **Hébergement en temps partagé, Plateforme numérique d'hébergement**
- Hébergement en temps partagé,** 154, 819-829
- Clause externe, 829

- Conditions au contrat, 821
 Contrat de consommation,
 34
 Contrat de service, 821, 829
 Défaut de conformité, 829
 Définition, 154, 820, 821
 Délai de réflexion ou de
 repentir, 303
 Droit de jouissance, 820
 État de compte, 824
 Exécution du contrat, 828,
 829
 Exigences du contrat, 823
 Formaliste contractuel, 21,
 302, 823
 Formation du contrat, 822-
 827
 Location, 820
 Modification du contrat, 828
 Plainte des consommateurs,
 819
 Pratiques restrictives, 154
 Processus de vente, 154
 Reconduction du contrat, 821
 Représentations fausses et
 trompeuses, 154, 820
 Résiliation du contrat, 826,
 827, 829
 Résolution du contrat, 825,
 827
 Vente, 820
- Hypothèque**
 Obligation de purger le bien
 des hypothèques, 259
Voir aussi **Contrat de crédit
 hypothécaire**
- I -**
- Identité du vendeur,
 du fabricant ou du
 distributeur, 96-98**
 Comportement susceptible
 d'examen, 98
 Étiquetage informatif, 96
 Identification dans la
 publicité, 97
 Identification sur le produit,
 96
 Information fausse ou
 trompeuse, 98
 Information objective, 96-98
 Législation, 96
 Obligation de divulguer avec
 loyauté, 98
 Produit textile, 96
 Publicité commerciale, 97
 Sanctions, 98
- Immeuble**
 Contrat de consommation,
 30, 34, 35, 43
 – Exclusion, 30, 34
 Présomption de dol, 105
Voir aussi **Pratiques
 immobilières**
- Information au
 consommateur**
 Décision éclairée, 64, 65
 Difficultés du consommateur,
 2
 Information objective sur la
 nature des biens, 63-79
 – Absence d'information, 64
 – Aliments et drogues, 72-
 77

- Étiquetage informatif, 65, 73, 76, 78, 79
- Produit de consommation préemballé, 66-71
- Produit textile, 79
- Publicité commerciale, 64
- Sécurité alimentaire, 78
- Information objective sur les caractéristiques des biens, 63, 80-98
 - Danger d'un bien, 81-89
 - Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur, 96-98
 - Prix du bien ou du service, 93-95
 - Produits dangereux, 82-85
 - Quantité, poids et mesure, 90-92
 - Véhicules automobiles, 86-89
- Obligation de divulguer avec loyauté, 64, 80
- Office de la protection du consommateur (OPC), 893, 899
- Réglementation et contrôle, 64
- Voir aussi* **Étiquetage**, **Obligation d'information**
- Injonction**
 - Administrateur, 887, 974
 - Arrangements de services funéraires et de sépulture, 887
 - Compte en fidéicommiss, 926
 - Manquement lors de l'exécution du contrat, 992
 - Objectif, 973
 - Organisme consommériste, 992
 - Outrage au tribunal, 974
 - Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 103
 - Pratiques relatives à la concurrence, 954
 - Publicité destinée aux enfants, 219
 - Sanctions administratives, 975
 - Sanctions pénales, 961, 973, 974
- Injonction interlocutoire**, 974
- Inopposabilité des exceptions**, 27
- Instrument de paiement**
 - PayPal, 312, 320, 333*Voir aussi* **Carte de crédit**, **Carte de débit**, **Carte prépayée**
- Instrument médical**
 - Normes de divulgation sur les étiquettes ou les emballages, 70
 - Traitement curatif ou préventif, 75
- Intérêt**
 - Compte en fidéicommiss, 927*Voir aussi* **Taux d'intérêt**
- Intérêts du consommateur**
 - Contrat de service, 255
 - Intervention étatique, 5, 15

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

Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN), 950

Interprétation du contrat

Avantage excessif du commerçant, 18

Doute et ambiguïté, 18, 251, 253

Équilibre contractuel, 18, 233, 251, 252

Formule inappropriée, 252

- J -

Jeux et concours publicitaires

Comportement susceptible d'examen, 193

Contrat de jeu ou de pari, 194

Fraude ou supercherie, 194

Infraction de nature criminelle, 192

Législation, 191, 193, 194

Loterie pyramidale, 187, 190

Objectif, 191

Organisme de charité, 192

Permis de commerçant itinérant, 353

Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 193, 194

Procédé de vente, 1, 191-194

Surveillance et contrôle, 194

Télémarketing, 182, 193

Justice contractuelle, 13, 15, 17, 18, 27, 301

- L -

Lésion

Absence ou insuffisance de cause, 224

Agent de voyages, 782, 785

Arrangements de services funéraires et de sépulture, 885

Code civil, 19

Disproportion, 225

Équilibre des prestations, 19, 223-231

Équité contractuelle, 223

Lésion objective, 224-227

Lésion subjective, 228-231

Mineur et majeur protégé, 19

Nullité du contrat, 19, 224, 228, 232

Obligation excessive, abusive ou exorbitante, 19, 228-231

Présomption d'exploitation, 19, 224-227

Rapprochement avec la notion d'exploitation, 224

Sanctions, 232

Taux de crédit, 227

Vice du consentement, 224, 228-232

Voir aussi **Vice du consentement**

Liberté contractuelle, 17, 18, 42

Liberté d'expression

Droit de critique du consommateur, 99

Publicité commerciale, 99

– Limitation, 99

– Publicité comparative, 121, 124

– Publicité destinée aux enfants, 214

Libre négociation, 2, 17

Lien hypertexte, 127, 249, 315, 323, 328, 329, 931

Locateur

Obligation de sécurité, 285

Location à long terme d'un bien

Voir **Contrat de location à long terme d'un bien**

Loterie

Voir **Jeux et concours publicitaires**

Loyauté

Voir **Obligation de divulguer avec loyauté**

- M -**Manufacturier**

Voir **Fabricant**

Marché parallèle, 118

Marché public

Permis de commerçant itinérant, 353

Marge de crédit

Voir **Crédit variable**

Médiation et conciliation, 935-948

Conférence de règlement à l'amiable, 936

Cour des petites créances, 937, 938

Définition, 935

Droit de la consommation, 940-948

– Secteur de l'automobile, 941

– Secteur des services de télécommunications, 948

– Secteur des services financiers, 942-947

Médiation obligatoires, 938

Participation libre et volontaire, 936

Plainte des consommateurs, 940

Plateforme Parle consommation, 939, 950

Projet pilote, 936

Service offert par Option Consommateurs, 940

Médicaments

Étiquetage, 76

Publicité, 75

Mesures d'exécution, 889, 929-1019

Accès à la justice, 889, 930

- Voir aussi* **Arbitrage**,
Médiation et conciliation,
**Méthodes alternatives de
résolution des différends
en ligne**, **Sanctions
administratives**,
**Sanctions
administratives
pécuniaires**, **Sanctions
des pratiques
contractuelles**, **Sanctions
des pratiques de
commerce interdites**
- Mesures de protection**, 221-
298
Consommateur, 51, 52
Formalisme contractuel, 300-
311
Ordre public, 15
Personne physique, 52
Surendettement, 362, 171,
414
Utilisateur ultime du bien
ou du service, 51
- Voir aussi* **Cautionnement**,
Équilibre contractuel,
Garantie, **Mesures
d'exécution**, **Protection
du consommateur**,
**Surveillance
administrative**
- Méthodes alternatives de
résolution des différends
en ligne**, 949, 950
Avantages, 950
Caractéristiques, 950
Confiance des participants,
950
- Différence avec les méthodes
traditionnelles, 950
Facteur dissuasif, 950
Source, 949
- Mineur**
Lésion, 19
Produit du tabac, 164
Sollicitation du crédit, 205,
207
- Voir aussi* **Publicité destinée
aux enfants**
- Ministère**
Qualification de commerçant,
46
- Ministre de l'Agriculture
et de l'Agroalimentaire
(fédéral)**, 72
- Ministre de l'Industrie
(fédéral)**, 71, 103
- Ministre de la Justice
(Québec)**, 8
- Ministre de la Santé
(fédéral)**, 72, 84
- Modes de prévention et de
règlement des différends**,
931
- Voir aussi* **Arbitrage**,
Médiation et conciliation,
**Méthodes alternatives de
résolution des différends
en ligne**
- Modification du contrat**
Clause arbitraire, 237, 239

- Clause de modification
unilatérale du contrat,
984
- Motifs d'ordre social, 23
- Ordre public, 239
- Surendettement, 23
- Motocyclette**
- Voir* **Contrat de réparation
d'automobiles et de
motocyclettes, Contrat
de vente d'automobiles
et de motocyclettes
d'occasion, Contrat de
vente ou de louage à long
terme d'automobiles et de
motocyclettes neuves**
- N -
- Nations Unies**
- Lignes directrices, 4
- Transaction commerciale
électronique
- Travaux de la CNUDCI,
312
- Non-commerçant**
- Absence d'intention de
spéculer, 46
- Consommateur, 46
- Degré d'organisation, 46
- Exclusion de la définition
d'entreprise, 50
- Protection légale, 56
- Théorie de la commercialité,
46
- Voir aussi* **Agriculteur,
Artisan, Professionnel**
- Nullité du contrat**
- Arrangements de services
funéraires et de sépulture,
883, 884
- Carte de crédit, 592
- Cause illégale d'un contrat,
190
- Clause illisible et
incompréhensible, 18, 306
- Contrat à distance, 332, 334
- Contrat assorti d'un crédit,
484
- Contrat de commerçant
itinérant, 360
- Contrat de crédit, 402
- Contrat de service de
règlement de dettes, 535
- Contrat de vente
d'automobiles et de
motocyclettes d'occasion,
701
- Défaut de détenir un permis,
914
- Déséquilibre des prestations,
224, 228, 232, 978
- Exclusion de garantie, 15
- Exécution du contrat, 993
- Formalisme contractuel, 311,
978, 987, 988
- Frais de crédit, 311, 980
- Lésion, 19, 224, 228, 232
- Loterie pyramidale, 190
- Obligation excessive, abusive
ou exorbitante, 19, 228
- Ordre public, 15
- Rétroaction, 978
- Vente à tempérament, 478
- Vente pyramidale, 190
- Vice du consentement, 232

Voir aussi **Résiliation du contrat, Résolution du contrat, Restitution des prestations**

- O -

Obligation d'information

Agent de voyages, 781, 786, 787
 Bien et service, 144
 Carte de crédit, 557, 565, 569
 Carte de débit, 616, 620, 621
 Carte prépayée, 654-656, 659
 Clause externe, 248
 Code civil, 64
 Contrat à distance, 315-323
 Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, 866
 Contrat de commerçant itinérant, 340
 Contrat de consommation, 20-22, 61, 241, 301
 Contrat de crédit, 365, 366, 368, 402, 404-410
 Contrat de service, 255
 Contrat de service à exécution successive de télécommunication, 746
 Contrat de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 685, 687-690
 Contrat spécifique, 20, 21, 61, 64, 144, 301, 305, 308, 311
 Formalisme contractuel, 20-22, 301, 305, 308, 311

Frais de crédit, 199, 308
 Garantie de bon fonctionnement, 270, 272
 Garantie légale, 255
 Garantie supplémentaire, 26, 153, 296, 298
 Information complète et accessible, 308
 Obligation de sécurité, 285
 Ordre public, 20, 62
 Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 20, 62, 65, 66, 105
 Produit dangereux, 82
 Programme de fidélisation, 671, 673-676
 Risque ou danger lié à la sécurité du produit, 285
 Sanctions, 311
 Service après-vente, 287
 Sollicitation du crédit, 197-202
 Télémarketing, 182
 Vente pyramidale, 186
Voir aussi **Étiquetage, Formation du contrat, Information au consommateur, Obligation de divulguer avec loyauté, Publicité commerciale**

Obligation de conformité, 258, 781, 786, 789-793

Obligation de délivrance, 258
 Action en inexécution, 258
 Attente légitime du consommateur, 258

- Bonne foi, 258
 Conformité, 258
 Demande reconventionnelle, 258
 Description du bien ou du service, 258
 Distinction avec l'obligation de qualité, 258
 Garantie légale, 257, 258
 Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 258
 Prescription, 258
 Présomption de dol, 258
 Publicité commerciale, 258
 Représentations verbales ou écrites, 258
- Obligation de divulgation**
Voir **Obligation d'information**
- Obligation de divulguer avec loyauté**
 Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur, 98
 Information au consommateur, 64, 80
 Télémarketing, 182
- Obligation de prudence et de diligence**
 Agent de voyages, 789
 Contrat à distance, 315
 Contrat d'entreprise, 706
 Contrat de crédit, 368, 373, 398
 Contrat de réparation d'automobiles et de motocyclettes, 712
- Contrat de service, 255, 706
- Obligation de rendre compte**, 544, 927
- Obligation de se renseigner**, 20, 64
 Contrat à distance, 315
- Obligation de sécurité**, 285
 Agent de voyages, 781, 786, 788
 Attente raisonnable, 285
 Consommateur moyen, 285
 Définition, 285
 Distributeur, 285
 Divulgence du risque ou du danger, 257, 285
 Fabricant, 285
 Garantie légale, 257, 285
 Intensité de l'obligation, 285
 Locateur, 285
 Obligation d'information, 285
 Personnes visées, 285
 Présomption, 285
 Preuve, 285
 Produit défectueux, 285
 Risque pour la santé et la sécurité du consommateur, 285
 Usage normal, 285
- Obligation excessive, abusive ou exorbitante**, 19, 228-231
- Obligation légale du commerçant**
Voir **Garantie légale**

Obsolescence programmée

Définition, 273, 274
Droit français, 273
Durée raisonnable, 274
Interdiction, 152, 255, 274
Obligation d'entretien, 286
Présomption à l'égard du fabricant, 152, 274

Office de la protection du consommateur (OPC), 892-900

Agent de voyage, 797, 893
– Comité consultatif, 803
Arrangements de services funéraires et de sépulture, 856, 893
Composition, 895
Conseil d'administration, 895, 901
Coopération avec les ministères et organismes gouvernementaux, 893, 900
Éducation des consommateurs, 893, 899
Fonctionnement, 893-895
Mandat, 893
Membres, 894, 895
Ministre responsable, 894
Plainte des consommateurs, 893, 898
Plan stratégique, 890, 899
Pouvoirs, 894, 896-900
– Application de la législation, 897, 898
– Défense des intérêts du consommateur, 896, 900

– Information du consommateur, 893, 899
Promotion des intérêts des consommateurs, 893, 900
Promotion et subvention d'organismes de protection, 893, 900
Publicité destinée aux enfants, 219
Rapport annuel des activités, 894
Recouvrement de créances, 536, 544, 893
Régie interne, 894
Rôle, 8, 892, 896
Surveillance, 8, 897

Voir aussi **Président de l'OPC**

Offre de contracter et acceptation

Contrat à distance, 324-330
– Acceptation, 325-330
– Offre de contracter, 324
Contrat spécifique, 302
Dérogation, 302
Droit civil, 302
Formation du contrat, 302

Ombudsman des assurances de personnes (OAP), 944**Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), 943, 944, 945****OPC**

Voir **Office de la protection du consommateur (OPC)**

- Ordonnance rectificative**,
969-972, 1013
Effet préventif, 972
Formes, 969
Objectif, 969, 970
Ordonnance de correction,
969, 971
Ordonnance de divulgation,
969, 970
Pouvoirs du juge, 972
– Discrétion, 972
Pratiques déloyales, fausses
ou trompeuses, 969
Preuve, 972
Publicité destinée aux
enfants, 219
Publicité fausse ou
trompeuse, 969-972
Sanctions, 961, 969-972,
1013
- Ordre public**
Arrangements de services
funéraires et de sépulture,
857
Billet de spectacle, 173
Carte de crédit, 567
Clause abusive, 250, 986
Clause d'exonération, 133,
235
Clause léonine, 242
Clause pénale, 243
Contrat de commerçant
itinérant, 15, 355, 356
Contrat de crédit, 15, 430
Droit de la consommation,
14-16, 21
Équilibre contractuel, 15
Formalisme contractuel, 20,
311, 478
Garantie conventionnelle, 15
Garantie légale, 15, 256, 712
Mesures de protection, 15
Modification unilatérale du
contrat, 239
Nullité du contrat, 15
Obligation d'information, 20,
62
Ordre public de direction, 15,
20, 62, 133, 961
Ordre public de protection,
15, 986, 1009
Paiement par anticipation,
430
Pratiques déloyales, fausses
ou trompeuses, 15, 961
Recouvrement des créances,
537, 540
Renonciation au droit de
remboursement anticipé
d'un prêt hypothécaire,
453
Résolution du contrat, 355,
356
Stipulation d'intérêts, 440
Vente à tempérament, 478
- Organisation de
Coopération et de
Développement
Économiques (OCDE)**
Lignes directrices, 4, 126,
316
- Organisation des Nations
Unies**
Voir Nations Unies

- Organisme à but non lucratif**
Qualification de commerçant, 46
- Organisme consommériste**
Application de la législation, 8
Contre-publicité, 99
Groupe de consommateurs, 3
Injonction, 992
Personne habilitée à poursuivre, 1009
Revendications, 3
Sollicitation du crédit, 205
- Organisme gouvernemental**
Compte en fidéicommiss, 924
Contre-publicité, 99
Qualification de commerçant, 46
- Outrage au tribunal**, 974, 1012, 1013
- P -**
- Partage des compétences**, 6, 9, 103, 383, 438
- PayPal**, 312, 320, 333
- Peines**
Voir **Sanctions pénales**
- Permis**, 913-922
Administrateur, 882, 916, 918
Agent de recouvrement, 543, 544
- Agent de voyages, 40, 797, 800
Annulation, 913, 917, 919
Appel au Tribunal administratif du Québec
– Contestation d’une décision, 919
Arrangements de services funéraires et de sépulture, 882, 879
Audition, 919
Cautionnement, 297, 358, 531, 921, 922
Classes, 914
Commerçant itinérant, 340, 353, 357-360, 914
Compte en fidéicommiss, 297, 921
Contrat de crédit, 914
Contrat de service de règlement de dettes, 530, 535, 914
Contrôle judiciaire, 919
Critère de moralité commerciale, 913, 916, 921
Décès du titulaire, 920
Défaut de détention, 914
Délivrance, 913, 916
– Conditions de délivrance, 915
Discrétion du président de l’OPC, 913, 916, 917
Durée de validité, 920
Établissement au Québec, 918
Faillite du titulaire, 920, 922
Fausse déclaration, 917

- Garantie supplémentaire, 297, 914
- Modifications, 918
- Nullité du contrat, 914
- Objectif, 913
- Obligation de détenir un permis, 913
- Pouvoir du président de l'OPC, 903, 913-922
- Pouvoir quasi judiciaire, 913, 917
- Prêt d'argent, 461, 914
- Prêt sur gage, 473
- Procédure, 915, 919
- Publicité fausse ou trompeuse, 150
- Refus de délivrance, 913, 916, 917, 919
- Renouvellement, 920
- Représentations fausses ou trompeuses, 150
- Révocation, 913
- Sanctions, 913
- Suspension, 913, 917, 919
- Transfert, 920
- Voir aussi* **Cautionnement**
- Personne âgée**
- Sollicitation du crédit, 209
- Personne défavorisée**
- Sollicitation du crédit, 209
- Personne morale**
- Commerçant, 46
- Compte en fidéicomis, 928
- Diligence raisonnable, 957
- Exclusion de la définition de consommateur, 52
- Responsabilité, 182, 928, 881, 957, 965, 966
- Télémarketing, 182
- Voile corporatif, 965
- Voir aussi* **Administrateur**
- Personne physique**
- Commerçant, 46
- Consommateur, 52
- Protection légale, 56
- Pièces d'automobile**
- Normes de sécurité, 86
- Voir aussi* **Contrat de réparation d'automobiles et de motocyclettes**
- Plateforme d'enchères en ligne**, 238
- Plateforme numérique d'hébergement**, 816-818
- Certificat d'enregistrement, 818
- Définition, 48
- Droit européen, 48, 816-818
- Encadrement contractuel, 817
- Garantie de qualité, 817, 818
- Intermédiaire. 48, 817
- Mesure de règlement de plainte, 817
- Paiement, 817
- Qualification de commerçant, 48
- Registre des établissements touristiques, 818
- Relation juridique tripartite, 48, 816
- Responsabilité

- Erreur de gestion des paiements, 817
- Exclusion, 817
- Structure du modèle d'économie de partage, 48
- Poisons**
 - Étiquetage, 76
- Porte et fenêtre**
 - Contrat de commerçant itinérant, 348, 349
- Pouvoir de réglementation,** 910-912
 - Évolution des pratiques commerciales, 910
 - Force obligatoire, 912
 - Gouvernement, 897, 911
 - Modalités d'exercice, 911
- Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses**
 - Auditoire vulnérable, 196
 - Décision éclairée, 105
 - Diligence raisonnable, 105
 - Effets négatifs sur la concurrence, 62, 63
 - Escroqueries et fraudes d'Internet, 127
 - Infraction de nature criminelle, 103, 105, 107
 - Caractère intentionnel de l'infraction, 107, 108
 - Infraction de responsabilité stricte, 105, 107
 - Injonction, 103
 - Interdiction, 103, 107, 108, 111, 121, 134-219
 - Critères, 110-133
 - Intervention étatique, 5
 - Harcèlement, intimidation et pressions indues, 536, 537, 542, 543, 546
 - Jeux et concours publicitaires, 193, 194
 - Législation, 103, 105-109
 - Obligation d'information, 20, 62, 65, 66, 105
 - Obligation de délivrance, 258
 - Ordonnance rectificative, 969
 - Ordre public, 15, 961
 - Partage des compétences, 103
 - Pratiques transfrontières fausses ou trompeuses
 - Lignes directrices de l'OCDE, 4, 126
 - Recours du consommateur, 103
 - Dommages-intérêts, 105
 - Recouvrement des créances, 537, 542, 543, 546
 - Sanctions administratives pécuniaires, 103, 105, 117
 - Sanctions criminelles, 103, 105
 - Sanctions pénales, 103, 117, 961
 - Télémarketing, 182
 - Voies de recours, 103
- Voir aussi* **Comportement susceptible d'examen, Concurrence déloyale, Pratiques restrictives, Publicité fausse ou trompeuse, Représentations fausses ou trompeuses**

Pratiques immobilières

Contrat de commerçant itinérant

– Exclusion, 352

Pratiques interdites, 105

Présomption de dol, 105

Pratiques restrictives, 134-219

Biens et services, 143-164

Cautionnement, 150

Définition, 104

Hébergement en temps partagé, 154

Interdiction générale, 134

Interdiction spécifique, 134

Législation, 134

Présomption de dol, 135, 144

Principe, 134

Prix, 137-142

Procédés de vente, 165-194

Publicité destinée aux personnes vulnérables, 195-219

Sanctions, 134

Voir aussi **Bien et service,**

Prix, Procédés de vente,

Publicité destinée aux personnes vulnérables

Précaution

Quantité, poids et mesure, 91

Sanctions pénales, 89, 91

Véhicule automobile non conforme, 89

Précontrat

Formalisme contractuel, 304

Nullité, 304

Signature, 304

Prescription, 1000-1002

Action directe, 1000

Arrangements de services funéraires et de sépulture, 886, 887

Défense, 1001

Demande reconventionnelle, 1002

Garantie de qualité, 260

Garantie légale, 263, 290

Impossibilité d'agir, 290

Obligation de délivrance, 258

Rappel du bien, 290

Sanctions administratives pécuniaires, 1017

Sanctions pénales, 961

Président de l'OPC, 901-909

Absence ou incapacité d'agir, 902

Compte en fidéicommiss, 905, 925, 926

Conseil d'administration, 895, 901

Direction de l'OPC, 901, 902

Durée du mandat, 895, 902

Enquête, 897, 904

Honoraires, 902

Immunité, 904

Information sur le taux de crédit, 908

Inspection, 897, 904

Intervention officieuse, 906

Justification des allégations publicitaires, 907

Mise en garde, 909

- Nomination, 895, 902
Permis, 903, 913-922
Pouvoir, 897, 903-909
– Délégation des pouvoirs d'enquête, 904
– Pouvoir distinct, 895, 897, 902
Responsabilité, 901, 902
Sanctions administratives, 903, 907, 929, 975, 1010-1019
Statut, 902
Surveillance, 897, 903
Voir aussi **Permis, Sanctions administratives, Sanctions administratives pécuniaires**
- Prêt agricole, forestier ou industriel**
Contrat de consommation, 39
- Prêt aux étudiants et aux jeunes travailleurs**
Contrat de consommation, 39
- Prêt d'argent**, 438-473
Activité de nature économique, 46, 49
Clause de déchéance du bénéfice du terme, 432, 463
Coût de l'intérêt, 439-459
– Stipulation d'intérêts, 439-459
Définition, 438
Divulgence du taux d'intérêt, 442-447
– Dette garantie par hypothèque, 444, 445
– Intérêts sur versements échus, 446, 447
– Méthodes, 442
– Principe, 442
État de compte, 416, 437
Fixation du taux d'intérêt, 441
Formation du contrat, 462
Frais de crédit, 406, 415
Interdépendance entre le contrat de vente et le contrat de financement, 424-426
Législation, 438-440
Liste de renseignements, 462
Modalités du remboursement, 410
Modification, 463
Moyens de défense du consommateur, 27
Partage des compétences, 438
Permis, 461, 914
Permis de commerçant itinérant, 353
Présomption à titre onéreux, 438
Prêt à coût élevé, 464, 465
Prêt à taux usuraire, 466-470
– Définition, 467
– Interdiction, 466, 467
– Interprétation, 470
– Taux, 466-468, 470
Prêt alternatif, 471-473

- Types, 471-473
 - Prêt réglementé, 460
 - Prêt sur gage, 471, 473
 - Obligation de permis, 473
 - Prêt sur salaire, 471, 472
 - Qualification, 438
 - Quittance, 437
 - Remboursement, 442-444
 - Remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire, 448-459
 - Date de l'hypothèque, 451, 452
 - Durée de cinq ans ou moins, 450, 452, 453
 - Durée de moins de cinq ans, 456, 457
 - Durée de plus de cinq ans, 449, 450, 452
 - Exclusions, 454
 - Ordre public, 453
 - Pénalité, 450, 456-458
 - Pratique bancaire, 455, 459
 - Principe, 448, 449
 - Prorogation, 452
 - Renonciation, 453
 - Report d'exigibilité, 418
 - Résolution du contrat, 415
 - Taux de crédit, 448, 462, 463
 - Type de crédit, 364
- Voir aussi* **Prêt de restauration résidentielle, Prêteur**
- Prêt de restauration résidentielle**
- Contrat de consommation, 39
- Prêteur**
- Intervenant au contrat de consommation, 44, 45, 47
 - Droit européen, 47
- Preuve**
- Administrateur
 - Connaissance de l'infraction, 965, 966
 - Capacité financière, 229
 - Carte de débit
 - Transactions non autorisées, 641, 642, 645
 - Circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu, 230
 - Clause illisible ou incompréhensible, 247
 - Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture, 872
 - Contrat de commerçant itinérant, 356
 - Contrat de réparation d'automobiles et de motocyclettes, 710, 711
 - Défaut caché, 280
 - Défectuosité du bien, 266, 267
 - Dommages-intérêts, 995
 - Durabilité raisonnable, 266, 267
 - Formation du contrat, 311
 - Obligation de sécurité, 285
 - Obligation excessive, abusive ou exorbitante, 229, 230
 - Ordonnance rectificative, 972

- Présomption d'exploitation, 19, 224, 225
- Publicité fausse ou trompeuse, 108
- Recours contre le fabricant, 280
- Représentations fausses ou trompeuses, 109
- Sanctions administratives pécuniaires, 105
- Sanctions des pratiques contractuelles, 1004, 1005
- Signature du contrat, 309, 311
- Vente pyramidale, 187
- Vice du consentement, 229, 230
- Preuve testimoniale**, 25, 872, 1004, 1005
- Primes**
- Primes d'assurance, 238, 441, 461
- Voir aussi Vente à primes*
- Prix**, 93-95, 137-142
- Affichage, 94, 95, 931
- Agent de voyages
- Modification unilatérale, 776, 805
- Bureau de la concurrence, 138
- Code universel du produit, 94
- Comportement susceptible d'examen, 138
- Contrat à distance, 322
- Contrat spécifique, 93, 94
- Coût du crédit, 93
- Décision éclairée, 93, 94, 138
- Détermination du prix, 138
- Bonne foi, 138
- Double étiquetage, 137, 142
- Étiquetage des produits, 94, 95
- Exemptions, 95
- Fausse réduction, 141
- Information objective, 93-95
- Lecteur optique, 95
- Législation, 94
- Mention du prix sur chaque bien, 94
- Obligation de divulgation, 93, 94
- Politique d'exactitude des prix, 95
- Pratiques restrictives, 137-142
- Prix de détail, 138
- Prix de référence, 138
- Produit agricole, 94
- Produit de consommation préemballé, 69
- Programme de fidélisation, 676
- Publicité commerciale, 138
- Publicité comparative, 138
- Publicité fausse ou trompeuse, 138
- Représentations déloyales, 140
- Représentations fausses ou trompeuses sur un point important, 138-141
- Sollicitation du crédit, 200
- Transport aérien, 849
- Vente à prix d'appel, 166, 167

Vente à prix supérieur au
prix annoncé, 168-176
Vente à rabais, 137, 138
Vente jumelée, 180

Procédés de vente, 165-194

Hébergement en temps
partagé, 154
Jeux et concours
publicitaires, 191-194
Législation, 165
Pratiques restrictives, 165-
194
Système de
commercialisation à
paliers multiples, 185-190
Techniques de vente, 165
Techniques préjudiciables,
165
Télémarketing, 1, 182-184
Vente à primes, 181
Vente à prix d'appel, 166,
167
Vente à prix supérieur au
prix annoncé, 168-176
Vente jumelée, 180
Vente par inertie, 177, 178
Vente pyramidale, 1, 185-190
Vente subordonnée, 179

Produit agricole

Prix, 94

Voir aussi **Sécurité
alimentaire**

Produit alimentaire

Permis de commerçant
itinérant, 353

Produit authentique, 118

Produit contrefait, 118

Produit dangereux

Diligence raisonnable, 85
Divulgence des matières
dangereuses, 81
Essais et études, 84
Étiquetage informatif, 81
Exclusion, 83
Information objective, 82-85
Infraction de nature
criminelle, 85
Inspection, incident et
rappel, 84
Interdiction, 83
Intervention étatique, 5
Législation, 81, 82
Obligation d'information, 82
Processus de réglementation,
84
Produit de consommation, 1
Produit réglementé, 83
Protection de la santé et la
sécurité du public, 82, 84,
85
Sanctions administratives
pécuniaires, 85
Sanctions pénales, 85

**Produit de consommation
préemballé, 66-71**

Date de désuétude, 68
Diligence raisonnable, 71
Étiquetage, 66-68
Exclusion, 66-68
Format d'emballage, 68
Harmonisation des normes,
70

- Information fausse ou trompeuse, 68
Information objective, 66-71
Langue, 67
Législation, 66, 71
Mentions essentielles, 67
Principe, 66
Prix unitaire, 69
Réglementation, 66, 67
Saisie, 71
Sanctions, 71
Surveillance et contrôle, 71
- Produit de marque**
Indication fausse ou trompeuse sur un point important, 118
- Produit défectueux**
Attente légitime du consommateur, 253
Déclaration d'automobile gravement défectueuse, 255
Défaut de conception, de fabrication et de fonctionnement, 86, 253, 262, 266, 267, 285
Difficultés du consommateur, 2
Intervention étatique, 5
Obligation de sécurité, 285
Produit de consommation, 1
Rétrofacturation, 337
Voir aussi **Défaut caché,**
Garantie de qualité,
Garantie légale
- Produit du tabac**
Contre-publicité, 99
- Danger d'un bien, 81
Diffusion contrôlée, 164
Étiquetage informatif, 164
Indication trompeuse, 115
Interdiction, 164
– Mineur, 164
Législation, 164
Promotion, 164
Protection de la santé publique, 164
Publicité commerciale, 164
- Produit imité, 118**
- Produit textile, 79**
Diligence raisonnable, 79
Étiquetage informatif, 79
Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur, 96
Information fausse ou trompeuse, 79
Information objective, 79
Langue, 79
Législation, 79, 96
Mentions essentielles, 79
Responsabilité du commissaire à la concurrence, 79
Sanctions, 79
- Professionnel**
Absence d'intention de spéculer, 46
Contrat de consommation, 41
Définition, 46
Droit français, 46
Non-commerçant, 46, 50, 59

- Protection légale, 56
- Travailleur autonome et indépendant, 46
- Programme d'arbitrage pour les véhicules d'automobiles du Canada (PAVAC), 933**
- Programme de fidélisation, 660-683**
- Date de péremption, 677
 - Inactivité, 677
 - Décès, 672
 - Définition, 671
 - Divulgation d'information personnelles, 672
 - Encadrement légale, 594, 669-683
 - Erreur sur le prix, 676
 - Fonctionnement, 662
 - Formalisme contractuel, 302
 - Frais imposés aux commerçants, 681
 - Historique, 661
 - Mesures de protection, 673-680
 - Méthode, 671
 - Mode de paiement, 662
 - Modification unilatérale, 678-780
 - Augmentation disproportionnée, 679
 - Avis, 679, 680
 - Contrat à durée déterminée, 680
 - Contrat à durée indéterminée, 679
 - Exception, 679
- Monnaie parallèle, 594, 595, 661, 663
- Obligation d'information, 671, 673-676
- Objectif, 660, 682
- Programme accessoire à une carte de crédit, 660, 662, 665, 669, 670, 672, 674, 675, 680, 681, 683
- Qualification, 670-672
- Exception, 671
- Réduction de la valeur des points, 678-680
- Résiliation, 672
- Restriction, 675
- Source, 661
- Surconsommation, 682
- Transfert de points, 672
- Typologie, 662-668
- Contrat autonome, 666-668
 - Groupe de contrat, 665
 - Lien avec un secteur d'activité, 668
- Protection des renseignements personnels**
- Dossier de crédit, 383-386
- Protection du consommateur**
- Autoréglementation, 4
- Code civil, 15, 42
- Code de la consommation, 9
- Énoncé des droits fondamentaux du consommateur, 4
- Évolution, 3

- Intervention étatique, 5
 Législation applicable, 7-9, 11
 – Historique, 8
 Lignes directrices des Nations Unies et de l'OCDE, 4, 316
 Ordre public, 15
 – Équité contractuelle, 15
 Partage des compétences constitutionnelles, 6, 9
 – Compétence fédérale, 7
 – Compétence provinciale, 8
 Utilisateur ultime des biens et des services, 51, 57
- Voir aussi* **Droit de la consommation, Mesures de protection, Office de la protection du consommateur (OPC)**
- Publicité commerciale**
 Aliments et drogues, 161, 162
 Boissons alcooliques, 161, 163
 Circonstances de la prise de décision, 25
 Contrat à distance, 324
 Contrat de location à long terme d'un bien, 500
 Contre-publicité, 99
 Définition, 110, 214
 Difficultés du consommateur, 2
 Diffusion à la radio et à la télévision, 160, 161
 Droit de critique du consommateur, 99
 – Poursuite bâillon, 99
- Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur, 97
 Importance économique, 100
 Incitation à la consommation, 1, 64, 99, 100
 Incitation au crédit, 99, 103, 203
 Information objective, 64
 Intervenant au contrat de consommation, 44
 Liberté d'expression, 99
 – Limitation, 99
 Obligation de délivrance, 258
 Opération commerciale, 99
 Poursuite, 957
 Prix, 138
 Produits du tabac, 164
 Publicité dans Internet, 127, 128
 Réglementation, 160
 Surconsommation, 100
 Surendettement, 100
- Voir aussi* **Étiquetage, Jeux et concours publicitaires, Publicité comparative, Publicité destinée aux enfants, Publicité destinées aux personnes vulnérables, Publicité fausse ou trompeuse**
- Publicité comparative**, 119-124
 Comparaison entre produits, 119
 Concurrence déloyale, 121

- Démonstrations quant à l'efficacité relative des produits, 124
- Essais de comportement, 123
- Information au consommateur, 120
- Information diffusée par des organismes indépendants, 124
- Intensité de la comparaison, 121-124
- Interdiction, 103
- Législation, 124
- Liberté d'expression, 121, 124
- Limites, 121
- Prix, 138
- Publicité fautive ou trompeuse, 119-124
- Supériorité absolue d'un produit, 122, 123
- Véhicule automobile, 119, 122
- Publicité destinée aux enfants, 213-219**
- Attitude morale, 218
- Contenu du message, 217
- Degré d'incitation de l'achat, 218
- Effets néfastes de la publicité commerciale, 213
- Émission destinée à toute la famille, 214
- Exception, 215-217
- Habitudes sociales ou familiales répréhensibles, 218
- Injonction, 219
- Interdiction de publicité commerciale, 103, 213, 214, 218
- Jouets, céréales et vitamines, 213
- Liberté d'expression, 214
- Limite d'âge, 214
- Normes d'éthique, 218
- Objectif, 213
- Ordonnance rectificative, 219
- Portée, 214
- Procédés déloyaux, 218
- Publicité destinée aux personnes vulnérables, 213-219
- Publicité éducative, culturelle ou civique, 214, 217
- Publicité réglementée, 215-219
- Sanctions, 219
- Spectacle destinée aux enfants, 217
- Support publicitaire, 214-216
- Publicité destinée aux personnes vulnérables, 195-219**
- Auditoire vulnérable, 196
- Bénéficiaires d'allocations ou de rentes, 196
- Pratiques déloyales, 196
- Taxes, 196
- Consommateur moyen, 195
- Marchés ciblés, 195
- Pratiques restrictives, 195-219
- Sollicitation du crédit, 195, 197-212

- Voir aussi* **Publicité destinée aux enfants, Sollicitation du crédit**
- Publicité fausse ou trompeuse**
- Aliments et drogues, 75
 - Auditoire vulnérable, 196
 - Biens et services, 144
 - Cautionnement, 150
 - Clause d'exonération, 131-133
 - Avertissement, 131, 132
 - Avertissement dans Internet, 132
 - Impression générale, 131, 132
 - Invalidité de clause incompatible, 133
 - Mentions restrictives, 131
 - Transport aérien, 131
 - Complicité, 967
 - Consommateur moyen, 112
 - Critères de l'interdiction, 110-133
 - Dolus bonus*, 102
 - Écoblanchiment, 129, 130
 - Effets négatifs, 101
 - Concurrence, 62, 63
 - Épreuve de rendement, d'efficacité ou de durée utile d'un produit, 147
 - Fardeau de la preuve, 108
 - Fondements de la réglementation, 102
 - Forme de l'interdiction, 111
 - Impression générale, 125
 - Analyse par les tribunaux, 125
 - Indication fausse ou trompeuse, 113-115
 - Discrétion du tribunal, 113
 - Indication fausse ou trompeuse sur un point important, 108, 116-124
 - Analyse par les tribunaux, 117
 - Distinction entre un point accidentel et un point important, 116
 - Interprétation, 116
 - Pertinence 116-118
 - Prix, 138
 - Produit contrefait, 118
 - Produit de marque et importation parallèle, 118
 - Produit imité, 118
 - Infraction de nature criminelle, 103, 105, 107
 - Caractère intentionnel de l'infraction, 107, 108
 - Infraction de responsabilité stricte, 105, 107
 - Intervention du législateur, 102
 - Législation, 102, 103, 105-109
 - Liberté d'expression, 99
 - Obligation de divulgation, 105
 - Ordonnance rectificative, 969-972
 - Permis, 150
 - Pratiques transfrontières fausses ou trompeuses
 - Lignes directrices de l'OCDE, 4, 126

- Prise de décision, 102
 Publicité comparative, 119-124
 Publicité dans Internet, 127, 128
 – Encadrement législatif, 128
 – Techniques publicitaires, 127
 Recommandation trompeuse ou déloyale, 150
 Représentation faite au public, 112
 Sanctions, 103, 105
Voir aussi **Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, Publicité comparative**
- Q -**
- Quantité, poids et mesure,**
 90-92
 Défense de précaution, 91
 Information objective, 90-92
 Inspection, 90
 Législation, 90
 Précaution, 91
 Sanctions, 91
- R -**
- Rappel du bien**
 Suspension du délai de prescription, 290
- Rapport Parizeau,** 8
- Recours administratifs**
Voir **Sanctions administratives, Sanctions administratives pécuniaires**
- Recours collectif**
 Clause compromissoire, 931
- Recours judiciaires**
Voir **Sanctions des pratiques contractuelles, Sanctions des pratiques de commerce interdites**
- Recouvrement des créances,**
 536-548
 Administrateur, 548
 Application, 537
 Atteinte à la vie privée, 541
 Clause pénale, 245
 Créances visées, 538, 543
 – Créance commerciale, 543
 – Créance relative à un service professionnel, 543
 Dangers pour le consommateur, 536
 Dettes contractées par des particuliers, 543
 Dommages punitifs, 548
 Dommages-intérêts, 548
 Frais de recouvrement, 540
 Frais extrajudiciaires, 537
 Harcèlement, intimidation et pressions indues, 536, 537, 542, 543, 546
 Législation, 536, 537
 Ordre public, 536, 540
 Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 537, 542, 543, 546
 Recours, 548

- Représentations fausses ou trompeuses, 537, 539
- Respect des droits de la personne, 536
- Sanctions, 548
- Voir aussi* **Agent de recouvrement**
- Reddition de compte**
Voir **Obligation de rendre compte**
- Réduction des obligations**
- Clause abusive, 250
- Contrat à distance, 332
- Contrat de réparation d'automobiles et de motocyclettes, 717
- Contrat de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 701
- Déséquilibre des prestations, 224, 228, 232
- Inexécution de l'obligation légale du commerçant ou du fabricant, 290
- Manquement lors de l'exécution du contrat, 993
- Manquement lors de la formation du contrat, 987
- Vice du consentement, 232
- Règlement des différends**
Voir **Arbitrage, Médiation et conciliation, Méthodes alternatives de résolution des différends lits en ligne**
- Renonciation au bénéfice de la Loi**
Voir **Clause de renonciation**
- Renseignements personnels**
Voir **Protection des renseignements personnels**
- Réparation d'appareils domestiques**
Voir **Contrat de réparation d'appareils domestiques**
- Réparation d'automobiles et de motocyclettes**
Voir **Contrat de réparation d'automobiles et de motocyclettes**
- Représentations fausses ou trompeuses**
- Appréciation du caractère trompeur, 109
- Auditoire vulnérable, 196
- Capacité de trompeur, 109
- Cautionnement, 150
- Circonstances de la prise de décision, 25
- Comportement susceptible d'examen, 138
- Consommateur moyen, 53
- Contrat de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 701
- Décision éclairée, 105
- Déclarations de garantie d'un produit, 147

- Garantie non fondée sur une épreuve suffisante, 148, 149
- Escroqueries et fraudes d'Internet, 127
- Fausse prétention, 156
- Fausse provenance ou méthode de fabrication, 157
- Hébergement en temps partagé, 154, 820
- Interdiction, 103, 105, 109, 111, 124, 134-219
 - Critères, 110-133
- Législation, 103, 105-107, 109
- Obligation de divulgation, 105
- Omissions trompeuses, 158
- Partage des compétences, 103
- Permis, 150
- Présomption, 25
- Preuve, 109
- Prix
 - Point important, 138-141
- Recommandation trompeuse ou déloyale, 150
- Recouvrement des créances, 537, 539
- Sanctions, 103
- Sollicitation du crédit, 211
- Télémarketing, 182, 193
- Types de représentations, 109
- Vente pyramidale, 185

Voir aussi **Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, Pratiques restrictives, Publicité fausse ou trompeuse**

Réseau de conciliation des services financiers, 943, 944

Réseaux sociaux

Marketing ciblé, 2
Sollicitation du crédit, 206

Résiliation du contrat

Clause arbitraire, 237, 240
Clause de résiliation unilatérale du contrat, 985
Clause pénale, 245
Inexécution de l'obligation légale du commerçant ou du fabricant, 290
Manquement lors de l'exécution du contrat, 993
Manquement lors de la formation du contrat, 987

Résolution du contrat

Cautonnement, 335, 356
Force exécutoire du contrat, 310
Formalisme contractuel, 310, 311
Inexécution de l'obligation légale du commerçant ou du fabricant, 290
Manquement lors de l'exécution du contrat, 993
Manquement lors de la formation du contrat, 987

- Ordre public, 355, 356
- Restitution des prestations**
Cause illégale d'un contrat, 190
Vente pyramidale, 190
- Rétrofacturation**
Agent de voyage, 804
Carte de crédit, 336-339
Contrat à distance, 27, 331, 336-339, 521
Contrat accessoire, 339
Fraude, 337
Produit défectueux, 337
Santé public, 236
- Révision judiciaire**
Voir **Contrôle judiciaire**
- Risque pour la santé et la sécurité du consommateur**
Obligation de dénonciation, 285
Obligation de sécurité, 285
Produit de consommation, 1
Voir aussi **Produit dangereux**
- S -
- Saisie**
Étiquetage, 71
Produit de consommation préemballé, 71
Véhicule automobile non conforme, 89
- Sanctions**
Agent de recouvrement, 548
- Agent de voyages, 813, 814
Aliments et drogues, 72, 77
Arrangements de services funéraires et de sépulture, 868, 887, 888
Carte de crédit, 592, 593
Clause arbitraire, 234, 237
Clause d'exonération, 234, 256
Clause léonine, 234
Contrat assorti d'un crédit, 484
Contrat de commerçant itinérant, 360
Contrat de crédit, 371, 400-402
– Vérification de la capacité de payer, 371, 400, 401
Contrat de location à long terme à valeur résiduelle garantie, 513
Contrat de réparation d'automobiles et de motocyclettes, 709, 711
Contrat de service de règlement de dettes, 534, 535
Contrat de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 701
– Automobile gravement défectueuse, 705
Dossier de crédit, 381
Efficacité de la législation, 889
Équilibre contractuel, 232, 929, 978, 988
Étiquetage, 71

- Formation du contrat, 311, 977-989
- Garantie de bon fonctionnement, 272
- Garantie légale, 290
- Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur, 98
- Lésion, 232
- Obligation d'information, 311
- Ordonnance rectificative, 961
- Permis, 913
- Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 103, 105, 117, 961
- Pratiques restrictives, 134
- Produit dangereux, 85
- Produit de consommation préemballé, 71
- Produit textile, 79
- Publicité destinée aux enfants, 219
- Publicité fautive ou trompeuse, 103, 105
- Quantité, poids et mesure, 91
- Recouvrement des créances, 548
- Représentations fausses ou trompeuses, 103
- Sécurité alimentaire, 78
- Télémarketing, 182
- Transport aérien, 853
- Véhicule automobile non conforme, 89
- Vente à tempérament, 475, 478
- Vente pyramidale, 187, 189
- Vice du consentement, 232, 989
- Voir aussi* **Sanctions des pratiques contractuelles, Sanctions des pratiques de commerce interdites**
- Sanctions administratives, 1010-1013**
- Engagement volontaire, 1011
- Formalisme contractuel, 311
- Injonction, 1012
- Pouvoirs du président de l'OPC, 903, 907, 929, 975, 1010-1013
- Discrétion, 903, 1010
- Ordonnance rectificative, 1013
- Vente pyramidale, 189
- Voir aussi* **Sanctions administratives pécuniaires**
- Sanctions administratives pécuniaires, 1014-1019**
- Administrateur et dirigeant, 1018
- Diligence raisonnable, 1018
- Avis de non-conformité, 1016
- Avis de réclamation, 1016
- Contestation, 1016
- Cumul des sanctions, 1019
- Décision exécutoire, 1018
- Fardeau de preuve, 105
- Formalisme contractuel, 311
- Hypothèque légale, 1018
- Manquement distinct pour chaque jour, 1015
- Modalités, 1015

- Montant, 1015
Objectif, 1014
Paiement, 1018
Pouvoirs du président de l'OPC, 1014-1019
Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 103, 105
Pratiques restrictives, 134
Prescription, 1017
Produit dangereux, 85
Transport aérien, 853
Véhicule automobile non conforme, 89
- Voir aussi* **Sanctions administratives**
- Sanctions des pratiques contractuelles, 976-1009**
- Manquement lors de l'exécution du contrat, 990-999
- Contrat *intuitu personæ*, 991
 - Dommages compensatoires, 995
 - Dommages punitifs, 996
 - Injonction, 992
 - Nullité du contrat, 993
 - Publicitaire, 960
 - Recours en dommages-intérêts, 960, 994-999
 - Recours en exécution du contrat, 991, 992
 - Réduction des obligations, 993
 - Résiliation du contrat, 993
 - Résolution du contrat, 993
 - Secteur immobilier, 960
- Manquement lors de la formation du contrat, 977-989
- Clause abusive, 979, 986
 - Clause de modification unilatérale du contrat, 984
 - Clause de résiliation unilatérale du contrat, 985
 - Condition de fond, 977, 982-987
 - Condition de forme, 977-981
 - Demande reconventionnelle, 987
 - Déséquilibre des prestations, 988
 - Exercice du recours, 987
 - Exploitation du consommateur, 977, 988, 989
 - Non-respect d'un engagement volontaire souscrit par le commerçant, 981
 - Nullité du contrat, 978, 987, 988
 - Pouvoir du tribunal, 987
 - Présomption de préjudice, 960, 978, 983, 987
 - Recours mutuellement exclusifs et non cumulatifs, 981
 - Réduction des obligations, 987, 988
 - Résiliation du contrat, 987
 - Résolution du contrat, 987
 - Suppression du coût du crédit, 980

- Vice du consentement, 989
 - Objectif, 976
 - Personne habilitée à poursuivre, 1009
 - Prescription, 1000-1002
 - Action directe, 1000
 - Défense, 1001
 - Demande reconventionnelle, 1002
 - Preuve testimoniale, 1004, 1005
 - Procédure, 1006-1008
 - Avis, 1006
 - Computation des délais, 1007
 - Copie ou extrait d'un document certifié, 1008
 - Procès-verbaux, 1008
- Voir aussi* **Dommmages punitifs, Dommages-intérêts, Nullité du contrat**
- Sanctions des pratiques de commerce interdites, 952-975**
- Pratiques interdites sous la *Loi sur la protection du consommateur*, 958-974
 - Présomption de dol, 959
 - Recours civil, 960
 - Sanctions pénales, 961-974
 - Pratiques relatives à la concurrence, 953-957
 - Administrateur, 957
 - Comportement susceptible d'examen, 953, 955-957
 - Diligence raisonnable, 957
 - Injonction, 954
 - Ordonnance, 954, 955
 - Personnes visées, 957
 - Procédure d'enquête, 953
 - Recours en dommages-intérêts, 956
 - Sanctions de nature civile, 955
 - Sanctions des infractions de nature criminelle, 954
- Voir aussi* **Sanctions administratives, Sanctions pénales**
- Sanctions pénales**
- Administrateur, 71, 182, 887, 957, 965, 966
 - Défense de bonne foi, 966
 - Preuve de connaissance de l'infraction, 965, 966
 - Voile corporatif, 965
 - Amende, 71, 85, 961-968
 - Détermination du montant, 963, 964
 - Facteur aggravant, 964
 - Proportionnalité à l'importance économique de l'infraction, 964
 - Récidive, 963
 - Complicité, 967, 968
 - Caractère des infractions, 968
 - Défense de précaution, 89, 91
 - Délai de prescription, 961
 - Diligence raisonnable, 71, 79, 85, 105, 182, 188, 548, 954, 957, 968, 1010
 - Double étiquetage, 142
 - Étiquetage, 71

- Formalisme contractuel, 311
Injonction, 961, 973, 974
Nomenclature des infractions, 961
Objectif, 961
Ordonnance rectificative, 961, 969-972
Pratiques interdites sous la *Loi sur la protection du consommateur*, 961-974
Pratiques restrictives, 134
Voir aussi **Injonction, Ordonnance rectificative**
- Santé et sécurité du consommateur**
Lignes directrices des Nations Unies, 4
Voir aussi **Obligation de sécurité, Produit dangereux, Risque pour la santé et la sécurité du consommateur**
- Secteur de l'automobile**
Médiation et conciliation, 941
Voir aussi **Contrat de location à long terme d'un bien, Contrat de réparation d'automobiles et de motocyclettes, Contrat de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes neuves, Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ), Pièces d'automobile, Programme d'arbitrage pour les véhicules d'automobiles du Canada (PAVAC), Secteur de l'automobile, Véhicule automobile**
- Secteur des services de télécommunications**
Médiation et conciliation, 948
Voir aussi **Contrat de service à exécution successive de télécommunication**
- Secteur des services financiers**
Médiation et conciliation, 942-947
– Institutions financières fédérales, 943-946
– Institutions financières québécoises, 947
Voir aussi **Contrat bancaire**
- Sécurité alimentaire, 78**
Étiquetage informatif, 78
Information objective, 78
Langue, 78
Législation, 78
Mentions essentielles, 78
Sanctions, 78
- Sécurité du produit**
Voir **Danger d'un bien, Obligation de sécurité**
- Service**
Activité de nature économique, 46, 49

- Contrat de consommation,
30-32
Définition, 32, 43
Voir aussi **Contrat de service**
- Service après-vente**, 286-289
Durée raisonnable, 286
Garantie conventionnelle, 293
Garantie légale, 257, 286-289
Intervention étatique, 5
Obligation d'entretien et
réparation, 286, 289
Obligation d'information, 287
Obligation de disponibilité
des pièces, 286, 288, 289
– Défaut du fabricant ou
commerçant, 288
Personnes visées, 286-289
– Exonération, 289
- Service de conciliation en
assurance de dommages
(SCAD)**, 944
- Service de règlement de
dettes**
Voir **Contrat de service de
règlement de dettes**
- Service de
télécommunication**
Voir **Contrat de service à
exécution successive
de télécommunication,
Secteur des services de
télécommunications**
- Service funéraire et de
sépulture**
Voir **Arrangements de
services funéraires et de
sépulture**
- Service public**
Voir **Contrat de service
public**
- Signature électronique**
Contrat à distance, 312, 326,
327
Force probante, 327
Loi type de la CNUDCI, 312
- Société de fiducie**
Qualification de commerçant,
46
Voir aussi **Compte en
fidéicomis**
- Société de personnes**
Commerçant, 46
Exclusion de la définition de
consommateur, 52
- Sollicitation du crédit**, 197-
212
Augmentation des
ressources, 211
Certificat de prêt, 203
Consentement écrit du
consommateur, 203
Courtier en crédit, 212
Coût d'emprunt, 199
Développements
technologiques, 206
Disponibilité du crédit, 198
Droit américain, 207, 208,
211

- Droit français, 202, 211
Frais de crédit, 199
Incitation au crédit, 203, 204
Institution d'enseignement, 208
Législation, 197, 199, 201-203, 212
Location à long terme, 200
Mineur, 205, 207
Modalités du crédit, 201
Obligation d'honnêteté et de loyauté, 205
Obligation d'information, 197-202
Organisme consommériste, 205
Période de prêt sans intérêt, 202
Personnes âgées, 209
Personnes défavorisées, 209
Prix total, 200
Publicité destinée aux personnes vulnérables, 195, 197-212
Rabais ou escompte, 202
Représentations fausses ou trompeuses, 211
Réseaux sociaux, 206
Retenue sur une carte de crédit, 210
Service de règlement de dettes, 204
Sollicitation personnalisée, 205-209
Surendettement, 195, 197, 203, 209
Taux d'intérêt, 199
Technologies de positionnement, 206
Vérification du crédit, 209
- 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), Pouvoir de réglementation
- Studio de santé**
Voir Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance
- Surendettement**
Actif ou passif, 370
Carte de crédit, 564, 567, 572, 574, 590
Commerçant itinérant, 8
Contrat de crédit, 8, 362, 366, 367, 369, 371, 373, 382, 409, 414
Crédit responsable, 369
Crise financière de 2007-2009, 369
Danger pour le consommateur, 362
Définition, 370
Délai de réflexion ou de repentir, 414
Droit comparé, 370

- Éducation financière, 362
 Incitation au crédit, 1
 Mesures de protection, 362, 171, 414
 Modification du contrat, 23
 Processus d'évaluation du crédit, 373
 Promotion d'acheter maintenant et payer plus tard, 409
 Protection du consommateur, 8
 Publicité commerciale, 100
 Ratio d'endettement, 373
 Responsabilité, 362
 Sollicitation du crédit, 195, 197, 203, 209
 Vérification de la capacité de payer, 367, 369, 371, 373, 382
Voir aussi **Contrat de service de règlement de dettes**
- Surveillance administrative**
Voir **Cautionnement, Compte en fidéicomis, Office de la protection du consommateur (OPC), Permis, Président de l'OPC**
- Syndicat coopératif**
 Qualification de commerçant, 46
- Système de commercialisation à paliers multiples**
Voir **Vente pyramidale**
- Système de vente pyramidale**
Voir **Vente pyramidale**
- T -**
- Tabac**
Voir **Produit du tabac**
- Taux d'intérêt**, 199, 202, 227, 441-448, 464, 465, 569
- Taux de crédit**, 199, 202, 227, 239, 308, 405-408, 431, 448, 462, 463, 477, 478, 484, 555, 565, 573, 576, 591, 908, 980, 984
Voir aussi **Frais de crédit**
- Taxe sur les biens et les services**
 Publicité destinée à un auditoire vulnérable, 196
- Technologies de l'information**
 Critère de l'accessibilité raisonnable du lien hypertexte, 249
 Difficultés du consommateur, 2
 Intégrité du document, 325
 Législation, 249, 312, 325, 327, 328
 Principe de neutralité et d'équivalence fonctionnelle, 249, 325
 Sollicitation du crédit, 206
Voir aussi **Commerce électronique, Contrat à distance**

Télécommunications

Voir **Contrat de service à exécution successive de télécommunication, Secteur des services de télécommunications**

Télémarketing

Critères d'application, 183
Définition, 182
Diligence raisonnable, 182
Indication fausse ou trompeuse, 182, 193
Infraction de nature criminelle, 182
Infraction de responsabilité stricte, 182
Interdiction, 182
Intervention du CRTC, 184
Jeux et concours publicitaires, 182, 193
Législation, 182
Lignes directrices, 182, 183
Liste d'abonnés auto-exclus, 184
Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, 184
Normes, 182, 184
Obligation d'information, 182
Personnes visées, 182
Plainte des consommateurs, 182, 184
Pratiques déloyales, fausses ou trompeuses, 182
Procédé de vente, 1, 182-184
Sanctions, 182

Téléphonie

Voir **Contrat de service à exécution successive de télécommunication, Secteur des services de télécommunications, Télémarketing**

Téléphonie cellulaire

Voir **Téléphonie mobile**

Téléphonie mobile

Carte prépayée, 657

Voir aussi **Contrat de service à exécution successive de télécommunication**

Téléphonie sans fil

Voir **Téléphonie mobile**

Test

Garantie non fondée sur une épreuve suffisante, 148, 149

Théorie de l'acceptation,
326

Théorie de l'accessoire

Voir **Accessoire**

Théorie de l'autonomie de la volonté

Voir **Autonomie de la volonté**

Théorie de l'imprévision, 23

Théorie de la commercialité, 46, 59

Tourisme

Voir **Agent de voyages, Hébergement, Transport aérien**

Transport

Activité de nature
économique, 46, 49

Transport aérien, 830-853

Attribution de sièges aux
enfants, 844, 845

Bagage perdu ou
endommagé, 846, 847

– Indemnité, 846

– Instrument de musique,
847

Clause d'exonération, 131

Communication dans un
langage clair, 836

Compétence législative, 831

– Empiètement des
compétences fédérales et
provinciales, 831

Décès, 848

Démarche de
dédommagement, 852

Domage, 832

Encadrement, 831-834

Indemnisation, 832

Législation, 774, 832, 834,
835

Marché oligopolistique, 2,
832

Office des transports du
Canada, 833, 850, 851

Plainte des consommateurs,
774, 835, 836, 849-852

– Processus, 850, 851

Préjudice, 832, 848

Protection des passagers
aériens, 835-853

Publicité des prix, 849

Responsabilité, 835-853

– Émission de titres de
transport, 836

– Transport de personne et
de bagages, 836

Retard et annulation de vol,
837

– Arrangement alternatif,
843

– Avis, 843

– Indemnisation, 843

– Négligence du
transporteur, 837, 839

– Obligation du
transporteur, 842, 843

– Problème de sécurité, 837,
839-841

– Remboursement, 843

– Situation indépendante
du transporteur, 837-840

Sanctions, 853

Surréservation, 838

- U -**Usage normal, 261-264**

Attente légitime du
consommateur, 263

Bien neuf ou d'occasion, 264

Défaut caché, 275, 278, 279

Déficit d'usage, 262, 279

Définition, 262

Garantie de bon
fonctionnement, 269

Garantie dégressive, 282

Obligation de sécurité, 285

Utilisation par l'acheteur,
266, 267, 278

- V -

Valeurs mobilières

Contrat de commerçant
itinérant

– Exclusion, 352

Contrat de consommation,
38

Législation, 81

Publicité interdite à la radio
et à la télévision, 161

Véhicule automobile

Contravention à la
législation

– Entente sur la somme
déterminée, 88

Défense de précaution, 89

Entrave à l'inspecteur, 89

Indication fausse ou
trompeuse, 117, 129

Information objective, 86-89

Législation, 86

Médiation et conciliation,
941

Modification de l'odomètre,
90

Normes de sécurité, 86

Publicité comparative, 119,
122

Sanctions, 89

Tests, analyses et études, 87

Voir aussi **Contrat de location à long terme d'un bien, Contrat de réparation d'automobiles et de motocyclettes, Contrat de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes neuves, Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ), Pièces d'automobile, Programme d'arbitrage pour les véhicules d'automobiles du Canada (PAVAC), Secteur de l'automobile, Véhicule automobile**

Véhicule hors route

Garantie, 686

Vente à paliers multiples

Voir **Vente pyramidale**

Vente à primes

Procédé de vente, 181

Vente à prix d'appel

Comportement susceptible
d'examen, 166

Moyens de défense, 167

Procédé de vente, 166, 167

Vente à prix supérieur au prix annoncé

Moyens de défense, 170

Procédé de vente, 168-176

- Voir aussi* **Billet de spectacle**
- Vente à tempérament**, 475-481
- Cession à un tiers, 476
 - Clause, 476, 477
 - Clause de déchéance du bénéfice du terme, 477
 - Conditions de forme, 477
 - Contrat assorti d'un crédit, 474
 - Contrat de crédit, 410, 431
 - Contrat de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, 690
 - Contrat spécifique, 475, 477
 - Définition, 474, 475
 - Divulgateion des droits du consommateur, 477
 - Exercice des droits du commerçant, 479
 - Formalisme contractuel, 475, 477, 478
 - Formation du contrat, 477
 - Liste de renseignements, 477
 - Mesures de protection, 476
 - Modification du contrat, 477
 - Nullité du contrat, 478
 - Ordre public, 478
 - Refinancement et consolidation de dettes, 431
 - Règles applicables, 475, 477
 - Non-conformité, 478
 - Reprise de possession, 480, 481
 - Autorisation du tribunal, 481
 - Formalités, 480
 - Rétention du droit de propriété, 476
 - Risque de perte ou de détérioration, 476, 481
 - Sanctions, 475, 478
 - Suppression du coût du crédit, 478
 - Uniformité des versements, 410
 - Véhicule routier ou autre bien meuble déterminé par règlement, 476
 - Vente par l'autorité de justice, 476
- Vente à terme**, 478, 482
- Vente aux enchères publiques**
- Permis de commerçant itinérant, 353
- Vente d'accommodation**, 686
- Vente jumelée**
- Procédé de vente, 180
- Vente non commandée**
- Voir* **Vente par inertie**
- Vente par commerçant itinérant**
- Voir* **Contrat de commerçant itinérant**
- Vente par inertie**
- Procédé de vente, 177, 178
 - Vente de type agressif, 177

- Vente pyramidale**
Caractéristiques, 185
Diligence raisonnable, 188
Infraction de nature
 criminelle, 187
Interdiction, 187-189
Lignes directrices, 186, 189
Loterie pyramidale, 187, 190
Mode d'opération, 189
Nullité du contrat, 190
Objectif, 185
Obligation d'information,
 186
Preuve, 187
Procédé de vente, 1, 185-190
Représentations fausses ou
 trompeuses, 185
Restitution des prestations,
 190
Sanctions, 187, 189
Système de
 commercialisation à
 paliers multiples, 185-190
Système parasitaire, 185
- Vente subordonnée**
 Procédé de vente, 179
- Vice caché**
Voir **Défaut caché**
- Vice du consentement**
 Code civil, 228, 230, 232
- Éléments d'interprétation,
 228
– Avantages et
 inconvéniens, 228, 231
– Circonstances dans
 lesquelles le contrat a été
 conclu, 228, 229
– Conditions des parties,
 228, 229
Exploitation du
 consommateur, 19, 224,
 989
Lésion, 224, 228-232
Nullité du contrat, 232
Preuve, 229, 230
Réduction des obligations,
 232
Sanctions, 232, 989
- Vol d'identité en ligne**
 Lignes directrices de
 l'OCDE, 4
- Voyages**
Voir **Agent de voyages,**
Hébergement, Transport
aérien
- Vulnérabilité du**
consommateur, 60, 102,
103, 112, 221, 229, 299, 315,
327, 340, 355, 409, 468, 537,
854, 889, 989
Voir aussi **Publicité**
destinée aux personnes
vulnérables