

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
--------------------	---

PREMIÈRE PARTIE RAPPORTS DE CONSOMMATION

TITRE I – FONDEMENT DES RAPPORTS DE CONSOMMATION	23
---	-----------

Chapitre I – Caractère impératif de la législation	25
---	-----------

Chapitre II – Équilibre contractuel	29
--	-----------

Chapitre III – Formalisme contractuel	33
--	-----------

Chapitre IV – Modération de la force obligatoire	35
---	-----------

Chapitre V – Extension du cercle contractuel	37
---	-----------

TITRE II – OBJETS ET ACTEURS DES RAPPORTS DE COMSOMMATION	45
--	-----------

Chapitre I – Objet des rapports de consommation	47
--	-----------

Section 1 – <i>Loi sur la protection du consommateur</i>	47
--	----

Sous-section 1 – Opérations assujetties	48
---	----

Sous-section 2 – Opérations exclues	49
---	----

Section 2 – <i>Code civil du Québec</i>	53
---	----

Chapitre II – Intervenants dans les rapports de consommation	57
Section 1 – Commerçant et entreprise	57
Sous-section 1 – Commerçant	57
Sous-section 2 – Opération réalisée dans le cadre des activités du commerce	65
Section 2 – Consommateur	66
Sous-section 1 – Personnalité physique (L.p.c. et C.c.Q.)	66
Sous-section 2 – Destination personnelle du bien ou du service	69
A. <i>Loi sur la protection du consommateur</i>	69
B. <i>Code civil du Québec</i>	75
Section 3 – Réflexion au sujet des concepts de commerçant et de consommateur	75

DEUXIÈME PARTIE

INFORMATION PRÉLIMINAIRE, PUBLICITÉ ET PRATIQUES DE COMMERCE

TITRE I – INFORMATION OBJECTIVE FOURNIE AU CONSOMMATEUR	81
Chapitre I – Information objective sur la nature des biens	83
Section 1 – Étiquetage informatif	85
Section 2 – Produits de consommation préemballés	86
Sous-section 1 – Mentions essentielles	87
Sous-section 2 – Représentations trompeuses	88
Sous-section 3 – Prix unitaire	89
Sous-section 4 – Harmonisation des normes	90

Sous-section 5 – Sanctions.	90
Section 3 – Aliments et drogues	91
Sous-section 1 – Étiquetage informatif.	93
Sous-section 2 – Normes de composition	94
Sous-section 3 – Publicité	95
Sous-section 4 – Médicaments et poisons.	95
Sous-section 5 – Sanctions.	96
Section 4 – Sécurité alimentaire	96
Section 5 – Produits textiles	97
Chapitre II – Information objective sur les caractéristiques des biens	99
Section 1 – Dangers d’un bien	99
Sous-section 1 – Produits dangereux	101
A. Produits réglementés	102
B. Processus de réglementation	103
C. Sanctions	104
Sous-section 2 – Véhicules automobiles	105
Section 2 – Quantité, poids et mesure.	106
Section 3 – Prix du bien ou service	109
Section 4 – Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur	113
TITRE II – INFORMATION PRÉALABLE, PUBLICITÉ ET PRATIQUES COMMERCIALES QUI PERTURBENT LA CONCURRENCE.	117
Chapitre I – Communications commerciales fausses ou trompeuses.	127

Section 1 – Mise en contexte des approches législatives fédérale et québécoise	129
Section 2 – Critères de l’interdiction	132
Sous-section 1 – Forme de l’interdiction	133
Sous-section 2 – Représentation faite au public	134
Sous-section 3 – Indication fausse ou trompeuse	135
A. Indication fausse	136
B. Indication trompeuse	137
Sous-section 4 – Importance de l’indication	138
A. Pertinence de l’indication	138
B. Publicité comparative	143
1. Information du consommateur	144
2. Intensité de la comparaison	145
a. Allégations concernant la supériorité absolue d’un produit	145
b. Essais de comportement	146
c. Démonstrations	146
Sous-section 5 – Impression générale	147
Sous-section 6 – Pratiques commerciales transfrontières fausses et trompeuses	149
Sous-section 7 – Publicité dans Internet	151
Sous-section 8 – Écoblanchiment	157
Sous-section 9 – Clauses exonératoires	162
Chapitre II – Pratiques restrictives	171
Section 1 – Prix	172
Sous-section 1 – Représentations fausses ou trompeuses sur un point important quant au prix	173

B. Billets de spectacle	205
Sous-section 3 – Vente par inertie.	209
Sous-section 4 – Ventes subordonnée et jumelée	210
Sous-section 5 – Vente à primes	211
Sous-section 6 – Télémarketing.	212
Sous-section 7 – Systèmes de commercialisation à paliers multiples et de vente pyramidale	215
Sous-section 8 – Jeux et concours publicitaires	223
Section 4 – Publicité destinée aux personnes vulnérables.	229
Sous-section 1 – Publicité destinée à un auditoire vulnérable.	230
Sous-section 2 – Sollicitation du crédit.	230
A. Divulgence d'information.	231
B. Incitation au crédit	236
C. Sollicitation personnalisée du crédit	237
D. Retenue sur une carte de crédit	240
E. Fausses représentations concernant l'augmentation des ressources	240
F. Courtier en crédit	241
Sous-section 3 – Publicité destinée aux enfants.	241
A. Publicité interdite	242
B. Publicité réglementée	244

TROISIÈME PARTIE

CONTRAT DE CONSOMMATION

TITRE I – MESURES GÉNÉRALES DE PROTECTION.	253
---	------------

Chapitre I – Mesures d'équilibre contractuel	255
---	------------

Section 1 – Équilibre des prestations	256
Sous-section 1 – Lésion objective (art. 8, 1 ^{re} partie) : présomption d'exploitation.	257
Sous-section 2 – Lésion subjective (art. 8, 2 ^e partie et art. 9) : obligation excessive, abusive, exorbitante	261
A. Condition des parties	263
B. Circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu	264
C. Avantages qui résultent du contrat pour le consommateur	265
Sous-section 3 – Sanctions.	265
Section 2 – Équilibre dans le contenu du contrat.	266
Sous-section 1 – Avantages excessifs	266
A. Clause d'exonération.	267
B. Clauses arbitraires	270
1. Détermination unilatérale du défaut du consommateur ou de la survenance d'un fait	271
2. Modification unilatérale du contrat.	271
3. Résiliation unilatérale du contrat	273
C. Clauses léonines	274
1. Frais réclamés.	274
2. Clause pénale	274
Sous-section 2 – Clauses abusives dans le <i>Code civil du</i> <i>Québec</i>	278
A. Clauses illisibles ou incompréhensibles.	278
B. Clauses externes	280
C. Clauses abusives	283
Sous-section 3 – Interprétation du contrat.	285

Chapitre II – Garanties	291
Section 1 – Obligations légales du commerçant	292
Sous-section 1 – Obligation de délivrance	295
Sous-section 2 – Garantie du droit de propriété	298
Sous-section 3 – Garantie de qualité	299
A. Usage normal de la chose	301
B. Durabilité raisonnable	304
1. Notions fondamentales	304
2. Garantie de bon fonctionnement	306
3. Obsolescence programmée	309
C. Conditions du recours	312
1. Défaut caché, non apparent	312
2. Défaut inconnu de l'acheteur lors de la vente	313
3. Défaut antérieur à la vente	314
4. Gravité du défaut	315
D. Recours contre le fabricant	315
1. Recours du consommateur-acheteur	317
2. Recours du sous-acquéreur	318
Sous-section 4 – Sécurité des produits	318
Sous-section 5 – Service après-vente	322
Sous-section 6 – Sanctions	325
Section 2 – Garantie conventionnelle	326
Sous-section 1 – Garantie conventionnelle	327
Sous-section 2 – Garantie supplémentaire	331
TITRE II – CONTRATS SPÉCIFIQUES	339

Chapitre I – Formalisme contractuel	341
Section 1 – Règles de formation.	342
Section 2 – Conditions de forme	345
Chapitre II – Contrat conclu à distance.	353
Section 1 – Obligation d’information précontractuelle.	355
Section 2 – Formation du contrat	363
Sous-section 1 – Offre de contracter	363
Sous-section 2 – Acceptation	365
Section 3 – Exécution du contrat.	371
Sous-section 1 – Livraison	372
Sous-section 2 – Paiement.	373
Sous-section 3 – Résolution du contrat.	374
A. Droit de résolution.	374
B. Rétrofacturation	376
Chapitre III – Contrat conclu par un commerçant itinérant	387
Section 1 – Qualification du contrat	389
Sous-section 1 – Qualité de l’opérateur	390
A. Sollicitation (art. 55a) L.p.c.)	390
1. Définition.	390
2. Sollicitation en personne	391
3. Sollicitation ailleurs qu’à son adresse	391
4. Sollicitation à un consommateur déterminé	391
B. Conclusion du contrat (art. 55b) L.p.c.)	392

C. Exception : contrat conclu à l'adresse du consommateur (art. 57 L.p.c.)	392
Sous-section 2 – Qualité de l'opération	394
Section 2 – Formation du contrat	396
Sous-section 1 – Formalités	396
Sous-section 2 – Droit de résolution	399
Section 3 – Mesures de protection administratives	403
Section 4 – Sanctions	404
Chapitre IV – Contrats bancaires	407
Section 1 – Opérations de crédit	408
Sous-section 1 – Règles générales qui régissent tous les contrats de crédit	410
A. Formation du contrat	411
1. Vérification de la capacité du consommateur de payer	412
a. Assujettissement	415
b. Évaluation des revenus et des débours	417
c. Évaluation du dossier de crédit	419
i. Protection du dossier de crédit	423
ii. Gestion du dossier de crédit	426
d. Renouvellement du crédit	432
e. Sanctions	432
2. Règles de formation du contrat	432
3. Information	434
4. Assurances sur le crédit	448
5. Droit de résolution	451
B. Exécution du contrat	453

1.	Synchronisation des obligations.	454
a.	Report d'exigibilité	454
b.	Retard d'exécution	454
2.	Interdépendance entre le contrat de vente et le contrat de financement	455
a.	Cession de contrat	455
b.	Contrat par commerçant itinérant	457
c.	Prêt d'argent.	458
d.	Crédit variable	460
3.	Paiement par anticipation d'une obligation non hypothécaire.	463
4.	Suspension et modification des termes de paiement	465
a.	Déchéance du bénéfice du terme	465
i.	Modalités d'exercice pour le commerçant	466
ii.	Modalités d'exercice pour le consommateur	468
b.	Résolution et la résiliation.	472
5.	État de compte et quittance	472
	Sous-section 2 – Prêt d'argent.	473
A.	Coût de l'intérêt.	474
1.	Fixation du taux	475
2.	Divulgateion du taux	476
3.	Remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire	480
B.	Contrat de prêt d'argent	487
1.	Prêt d'argent	487
2.	Prêt à coût élevé	490
3.	Prêt à taux usuraire	493
4.	Prêts alternatifs	499

Sous-section 3 – Vente à tempérament	504
A. Vente à tempérament	504
B. Autres contrats assortis d'un crédit	512
Sous-section 4 – Contrat de location à long terme d'un bien	513
A. Mesures générales de protection	514
1. Formation du contrat	517
2. Exécution du contrat	520
3. Défaut du consommateur	527
B. Contrat de location à valeur résiduelle garantie . .	529
Sous-section 5 – Contrat de service de règlement de dettes	533
A. Qualification du contrat	533
B. Formation du contrat	536
1. Formalités	536
2. Droit de résolution	538
C. Exécution du contrat	540
1. Document récapitulatif	540
2. Entente de principe	541
D. Mesures de protection administrative	541
E. Sanctions	542
Sous-section 6 – Recouvrement des créances	544
A. Mesures d'application générale	545
B. Activités des agents de recouvrement	549
1. Généralités	549
2. Pratiques de recouvrement	551
a. Rapport avec le mandant	551
b. Communications avec le débiteur	551
c. Communications avec les tiers	552

Section 2 – Opération hybride : carte de crédit	553
Sous-section 1 – Fondements de la carte de crédit.	555
A. Historique	555
B. Caractéristiques	561
C. Définition	564
Sous-section 2 – Formation du contrat	565
A. Encadrement contractuel	566
1. Entente émetteur-titulaire.	567
2. Entente émetteur-commerçant	568
3. Entente commerçant-titulaire	571
B. Évaluation de la solvabilité du consommateur . . .	571
C. Divulgence des informations	572
D. Émission de la carte	573
Sous-section 3 – Exécution du contrat	576
A. Modifications des termes du contrat	577
B. Augmentation et dépassement de la limite de crédit	578
C. Frais de crédit	581
D. Octroi d'un escompte	584
E. Transactions non autorisées.	584
F. Relevé périodique	593
1. Remboursement sans frais.	594
2. Procédure de correction des erreurs	595
3. Exigibilité des frais de crédit	595
4. Paiement minimum du solde périodique. . . .	596
5. Imputation des paiements	597
Sous-section 4 – Sanctions de la non-conformité	597
Section 3 – Opérations de paiement	598

Sous-section 1 – Carte de débit	599
A. Caractéristiques	600
1. Définition	600
2. Fonctionnement	601
3. Réseau Interac	601
B. Encadrement	603
1. Encadrement législatif	603
a. Régulation fédérale	603
b. Législation québécoise	605
2. Encadrement normatif	606
3. Encadrement contractuel	608
C. Formation du contrat	609
1. Émission de la carte	609
2. Émission du NIP	612
D. Exécution du contrat	614
1. Autorisation des opérations	614
2. Transactions non autorisées	616
a. Situations indépendantes de la volonté du titulaire	618
b. Fardeau de la preuve	627
c. Dommages	630
3. Sécurité du titulaire	634
Sous-section 2 – Carte prépayée	635
A. Caractéristiques et fonctionnement	635
B. Mesures de protection	639
1. Encadrement contractuel	639
2. Encadrement normatif	640
Sous-section 3 – Programme de fidélisation	650
A. Typologie	652

1.	Groupe de contrats	653
2.	Contrats autonomes	653
B.	Encadrement	654
1.	Qualification	654
2.	Mesures de protection.	657
a.	Divulgence d'information	657
b.	Date de péremption	659
c.	Réduction de la valeur des points	660
3.	Frais imposés aux commerçants	662
4.	Réflexion	663
Chapitre V – Automobiles et appareils domestiques		671
Section 1 – Contrat de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion		671
Sous-section 1 – Divulgence d'information		676
Sous-section 2 – Garantie légale		680
A.	Garantie légale de bon fonctionnement	680
1.	Automobiles.	680
2.	Motocyclettes.	682
3.	Conception de la garantie légale de bon fonctionnement	683
B.	Garantie légale contre une automobile gravement défectueuse (automobile neuve et d'occasion)	687
Section 2 – Contrat de réparation		689
Sous-section 1 – Réparation d'automobiles et de motocyclettes		689
A.	Méthodes de protection	691
1.	Évaluation.	691
2.	Facturation et paiement	693
3.	Garantie légale	695

4.	Autres mesures	696
B.	Sanctions	698
	Sous-section 2 – Réparation d’appareils domestiques	699
Chapitre VI – Contrat de service à exécution successive 703		
	Section 1 – Enseignement, entraînement, assistance	703
	Sous-section 1 – Contrat principal	704
A.	Contrat d’enseignement	706
B.	Contrat de studio de santé	708
	Sous-section 2 – Contrat accessoire	711
	Section 2 – Télécommunications	713
	Sous-section 1 – Notions préliminaires	714
	Sous-section 2 – Formation du contrat	718
	Sous-section 3 – Exécution du contrat	725
A.	Frais	726
B.	Période d’essai	726
C.	Modification et reconduction	727
D.	Appareil mobile	728
E.	Résiliation du contrat	729
1.	Modalités	729
2.	Bénéfice économique et appareil subventionné	730
3.	Calcul de l’indemnité	732
a.	Contrat à durée déterminée dont un bénéfice économique ou appareil subventionné a été consenti	733
b.	Contrat à durée déterminée dont aucun bénéfice économique ou appareil subventionné n’a été consenti	734

c. Contrat à durée indéterminée	735
F. Dépôt de garantie	736
Chapitre VII – Voyages	739
Section 1 – Agent de voyages	740
Sous-section 1 – Qualification de l’agent de voyages	742
Sous-section 2 – Responsabilité de l’agent de voyages	745
A. Obligations générales	745
1. Clauses interdites, nulles et règles d’interprétation	745
2. Contrat lésionnaire	746
B. Obligations spécifiques de l’agent de voyages	746
1. Obligation d’information et de conseil	747
2. Obligation de sécurité et d’assistance	748
3. Obligation de conformité	748
4. Annulation du voyage	753
Sous-section 3 – Réglementation de l’activité des agents de voyages	755
A. Protections administratives	755
1. Intervenants	756
2. Permis	760
3. Publicité	761
4. Comité consultatif des agents de voyages	762
B. Protections contractuelles	762
C. Protection financière	763
1. Cautionnement	763
2. Compte en fidéicommiss	764
3. Fonds d’indemnisation des clients des agents de voyages	765
D. Sanctions	768

Section 2 – Hébergement	769
Sous-section 1 – Plateformes numériques d’hébergement	769
Sous-section 2 – Hébergement en temps partagé	773
A. Nature et définition	773
B. Formation du contrat	776
1. Formalités	776
2. Droits de résolution et de résiliation	779
C. Exécution du contrat	780
Section 3 – Transport aérien	781
Sous-section 1 – Encadrement	782
Sous-section 2 – Responsabilité	787
A. Dispositions générales	787
B. Retard, annulation, refus d’embarquement	788
C. Attribution de sièges aux enfants	794
D. Bagages perdus ou endommagés	795
E. Préjudice et décès	797
F. Publicité	799
G. Plaintes	800
H. Sanctions	802
Chapitre VIII – Arrangements préalables de services funéraires et de sépulture	805
Section 1 – Protection de l’acheteur	808
Sous-section 1 – Contrat d’arrangements préalables de services funéraires et contrat d’achat préalable de sépulture	809
A. Définitions	809
B. Obligations précontractuelles du vendeur	811

C.	Formation du contrat	812
D.	Exécution du contrat	817
	Sous-section 2 – Contrat relatif à des services funéraires ou à une sépulture achetée après le décès . .	818
	Section 2 – Surveillance des entreprises et protection des sommes versées	819
	Section 3 – Sanctions	821

QUATRIÈME PARTIE

MISE EN ŒUVRE DES MESURES PROTECTRICES

TITRE I – SURVEILLANCE ADMINISTRATIVE	827
Chapitre I – Structure administrative	829
Section 1 – Office de la protection du consommateur	829
Sous-section 1 – Fonctionnement de l’OPC	829
Sous-section 2 – Pouvoirs dévolus à l’OPC	831
A. Application de la Loi	832
B. Information du consommateur	832
C. Défense des intérêts du consommateur	833
Section 2 – Président de l’Office de la protection du consommateur	834
Section 3 – Pouvoir réglementaire	837
Chapitre II – Permis et cautionnement	841
Chapitre III – Administration des sommes déposées en fiducie et en fidéicommiss	851
TITRE II – MESURES D’EXÉCUTION	857
Chapitre I – Modes de prévention et de règlement des différends	859

Section 1 – Arbitrage	860
Section 2 – Médiation et conciliation	863
Sous-section 1 – État des lieux	864
Sous-section 2 – Manifestations en droit de la consommation	868
A. Secteur de l'automobile	869
B. Secteur des services financiers	870
1. Institutions financières fédérales	870
2. Institutions financières québécoises	874
C. Secteur des services de télécommunications	875
Section 3 – Méthodes alternatives de résolution des différends en ligne	878
Chapitre II – Recours judiciaires	885
Section 1 – Sanctions des pratiques de commerce interdites	885
Sous-section 1 – Sanctions des pratiques relatives à la concurrence (droit fédéral)	885
Sous-section 2 – Sanctions des pratiques interdites sous la L.p.c.	892
A. Sanctions civiles	892
B. Sanctions pénales	895
1. Peines	897
a. Détermination du montant	897
b. Responsabilité des administrateurs	900
c. Complicité	901
2. Ordonnance rectificative	903
3. Injonction	907
Sous-section 3 – Sanctions administratives	908

