

## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION GÉNÉRALE – LES FONDEMENTS DU DROIT DE LA CONSOMMATION</b> . . . . .	1
0.1 LA PROBLÉMATIQUE DU CONSOMMATEUR. . . . .	3
0.1.1 Les nombreux problèmes du consommateur au cœur de la société de consommation. . . . .	3
0.1.1.1 Petite nomenclature des vicissitudes juridiques de la consommation . . . . .	3
0.1.1.2 Le développement phénoménal de la société de consommation . . . . .	6
0.1.1.3 Les facteurs de déséquilibre contractuel du consommateur . . . . .	9
0.1.1.3.1 Facteurs extrajuridiques . . . . .	9
0.1.1.3.1.1 Manque chronique d'information . . . . .	10
0.1.1.3.1.2 Déséquilibre économique . . . . .	11
0.1.1.3.1.3 Faiblesse de l'intérêt pécuniaire . . . . .	11
0.1.1.3.2 Facteur juridique : le contrat d'adhésion comme outil de soumission juridique . . . . .	11
0.1.2 L'impuissance et l'incompatibilité du Code civil à résoudre les problèmes du consommateur . . . . .	14
0.1.2.1 Un instrument fondé sur le principe de la liberté contractuelle. . . . .	14
0.1.2.2 Un instrument favorisant le libéralisme économique. . . . .	15
0.1.2.3 Un instrument non adapté pour répondre à des situations problématiques particulières . . . . .	18

0.2	LE DROIT DE LA CONSOMMATION, UNE NÉCESSITÉ LOGIQUE . . . . .	18
0.2.1	La naissance du droit québécois et canadien de la consommation . . . . .	19
0.2.2	La délimitation du droit de la consommation . . . . .	26
0.2.2.1	Objectifs . . . . .	26
0.2.2.2	Caractères . . . . .	29
0.2.2.2.1	Droit autonome . . . . .	29
0.2.2.2.2	Droit dérogatoire . . . . .	29
0.2.2.2.3	Droit d'ordre public (ordre public de protection) . . . . .	31
0.2.2.2.4	Droit de nature collective . . . . .	32
0.2.2.2.5	Droit pluridisciplinaire . . . . .	33
0.2.3	Vers une éventuelle Charte des droits fondamentaux des consommateurs ? . . . . .	34
0.3	LE DÉBAT CONSTITUTIONNEL . . . . .	38
0.3.1	Le partage des compétences : une compétence législative partagée . . . . .	38
0.3.2	Les revers de la liberté d'expression commerciale : une menace pour la protection des droits des consommateurs . . . . .	47
	QUESTIONS et SUJETS DE DÉBAT . . . . .	51
	RÉPONSES . . . . .	52
	<b>TITRE 1 – LA PORTÉE DU DROIT QUÉBÉCOIS DE LA CONSOMMATION . . . . .</b>	<b>55</b>
1.1	LA DÉFINITION DU CONSOMMATEUR : UNE QUESTION DE CONTEXTE . . . . .	57
1.2	LE CHAMP D'APPLICATION DE LA <i>LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR</i> . . . . .	58
1.2.1	Critères personnels (les personnes visées) . . . . .	58
1.2.1.1	Définition législative du consommateur . . . . .	59
1.2.1.1.1	Personne physique . . . . .	59

---

1.2.1.1.2	Destination personnelle du bien ou du service . . . . .	60
1.2.1.2	Définition du commerçant . . . . .	64
1.2.2	Critères matériels (les contrats de consommation couverts) . . .	71
1.2.2.1	Les contrats réglementés . . . . .	71
1.2.2.1.1	Nature du contrat. . . . .	71
1.2.2.1.2	Objet du contrat. . . . .	72
1.2.2.1.2.1	Biens . . . . .	72
1.2.2.1.2.2	Services . . . . .	75
1.2.2.2	Les exemptions législatives et réglementaires . . . . .	77
1.2.2.2.1	Exemptions totales . . . . .	77
1.2.2.2.2	Exemptions partielles . . . . .	77
1.3	LE CONTRAT DE CONSOMMATION AU SENS DU <i>CODE CIVIL</i> <i>DU QUÉBEC</i> . . . . .	78
1.3.1	Définition . . . . .	79
1.3.2	Portée et effets . . . . .	82
1.4	L'APPLICATION EXTRATERRITORIALE DE LA <i>LOI SUR LA</i> <i>PROTECTION DU CONSOMMATEUR</i> . . . . .	83
1.4.1	Le contrat à distance. . . . .	83
1.4.2	Le contrat conclu à l'extérieur des frontières par un consommateur résidant au Québec . . . . .	84
	QUESTIONS et CAS PRATIQUES . . . . .	87
	RÉPONSES . . . . .	89
	<b>TITRE 2 – LE DROIT À LA LOYAUTÉ ET À L'ÉGALITÉ DANS LES RELATIONS CONTRACTUELLES</b> . . . . .	91
2.1	L'OBLIGATION DE LOYAUTÉ DE L'OFFRE . . . . .	93
2.1.1	La loyauté du contenu de l'offre . . . . .	93
2.1.1.1	L'obligation de contracter de bonne foi . . . . .	93
2.1.1.2	L'interdiction de la publicité trompeuse . . . . .	94

2.1.2	La loyauté des méthodes d'offre de biens et de services – Le contrôle des pratiques commerciales incitatives à la consommation . . . . .	94
2.1.2.1	L'intrusion chez le consommateur . . . . .	95
2.1.2.1.1	La vente itinérante . . . . .	95
2.1.2.1.1.1	Définition des concepts . . . . .	95
2.1.2.1.1.2	Exclusions . . . . .	96
2.1.2.1.2	La vente par inertie : l'envoi forcé ou l'offre de service à option négative . . . . .	98
2.1.2.2	L'attraction du consommateur vers des lieux de vente . . . . .	99
2.1.2.2.1	Jours et heures d'ouverture des magasins . . . . .	99
2.1.2.2.2	La vente à prix d'appel . . . . .	99
2.1.2.3	La vente à distance (le télémarketing, le cybercommerce) . . . . .	100
2.1.2.3.1	La définition et les procédés de vente à distance . . . . .	101
2.1.2.3.2	Le lieu de la formation du contrat . . . . .	102
2.1.2.3.3	L'exécution du contrat . . . . .	103
2.1.2.3.3.1	La livraison et le paiement . . . . .	103
2.1.2.3.3.2	La faculté de retour . . . . .	103
2.1.2.3.4	Le contrat électronique (sur Internet) . . . . .	103
2.1.2.4	Les contrats de service à exécution successive relatifs à un enseignement, un entraînement ou une assistance . . . . .	105
2.1.2.4.1	Les définitions . . . . .	105
2.1.2.4.1.1	En général . . . . .	105
2.1.2.4.1.2	Le contrat avec un studio de santé . . . . .	107
2.1.2.4.2	L'exécution du contrat . . . . .	107
2.1.2.4.2.1	Interdiction de paiement par anticipation . . . . .	107
2.1.2.4.2.2	Échelonnement des paiements . . . . .	108
2.1.2.4.2.3	Durée du contrat avec un studio de santé . . . . .	108

---

2.1.2.5	Le contrat à exécution successive de service fourni à distance. . . . .	108
2.1.2.5.1	Champ d'application . . . . .	108
2.1.2.5.2	Principes généraux . . . . .	109
2.1.2.5.3	Droit de résiliation . . . . .	110
2.1.2.6	Le contrat relatif aux droits d'hébergement en temps partagé. . . . .	115
2.1.2.7	Les pratiques de commerce incitatives . . . . .	117
2.1.2.7.1	La vente avec prime . . . . .	117
2.1.2.7.2	Les concours publicitaires. . . . .	118
2.1.2.7.3	Les cartes prépayées . . . . .	119
2.1.2.7.4	Les programmes de fidélisation . . . . .	122
2.1.2.8	Les procédés de vente pyramidale . . . . .	123
2.2	L'EXIGENCE D'UN CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET RÉFLÉCHI . . . . .	125
2.2.1	L'information nécessaire et préalable à un consentement éclairé . . . . .	125
2.2.1.1	Les mentions obligatoires . . . . .	125
2.2.1.1.1	Contenu de l'obligation de renseignement . . . . .	126
2.2.1.1.2	Sanctions du défaut. . . . .	127
2.2.1.2	Les mentions interdites . . . . .	127
2.2.1.2.1	Les stipulations d'exonération ou de limitation de responsabilité . . . . .	128
2.2.1.2.2	Les stipulations de volonté unilatérale du commerçant. . . . .	131
2.2.1.2.3	Les clauses pénales, de frais d'administration ou de dommages . . . . .	131
2.2.1.2.4	La clause d'arbitrage obligatoire . . . . .	135
2.2.1.2.5	La clause de modification unilatérale de contrat. . . . .	136
2.2.1.2.6	La clause de résiliation unilatérale de contrat. . . . .	139
2.2.1.2.7	Autres stipulations interdites . . . . .	140

2.2.1.3	La protection par le formalisme des contrats de consommation . . . . .	141
2.2.1.3.1	Portée du formalisme contractuel . . . . .	142
2.2.1.3.2	Contenu du formalisme contractuel . . . . .	142
2.2.1.3.2.1	L'exigence de la rédaction et de la remise d'un contrat écrit . . . . .	142
2.2.1.3.2.2	L'exigence d'un contrat en français . . . . .	144
2.2.1.3.2.3	Contrat type et contenu obligationnel spécifiques à certains contrats . . . . .	144
A.	Contrat de crédit . . . . .	144
B.	Contrat conclu avec un commerçant itinérant . . . . .	145
C.	Vente d'automobile ou de motocyclette d'occasion . . . . .	145
D.	Contrat relatif aux droits d'hébergement en temps partagé . . . . .	145
E.	Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance et les contrats accessoires . . . . .	145
F.	Louage de bien à long terme avec option d'achat ou à valeur résiduelle garantie . . . . .	145
G.	Contrat conclu à distance . . . . .	145
H.	Contrat à exécution successive de service fourni à distance . . . . .	145
I.	Contrat de service de règlement de dettes . . . . .	145
J.	Achat d'un immeuble d'habitation neuf . . . . .	146
a)	Le contrôle de l'exercice de la profession . . . . .	146
b)	La réglementation du contrat de vente . . . . .	146
2.2.1.3.3	Sanction du non-respect du formalisme . . . . .	146
2.2.1.3.3.1	Annulation du contrat . . . . .	147
2.2.1.3.3.2	Défense d'absence de préjudice . . . . .	148
2.2.1.3.3.3	Délai . . . . .	148
2.2.1.4	L'interprétation du contrat et des clauses ambiguës . . . . .	148

---

2.2.2	Le temps nécessaire à un consentement réfléchi. . . . .	149
2.2.2.1	La réflexion antérieure à la formation du contrat : la protection du consommateur en matière d'avant- contrats . . . . .	149
2.2.2.1.1	La promesse d'achat. . . . .	150
2.2.2.1.2	L'achat d'un immeuble d'habitation neuf. . . . .	150
2.2.2.2	La réflexion postérieure à la formation du contrat : le droit de retrait. . . . .	150
2.2.2.2.1	Le contrat de vente itinérante . . . . .	151
2.2.2.2.2	Le contrat de crédit . . . . .	154
2.2.2.2.3	Le contrat de louage à long terme avec valeur résiduelle garantie. . . . .	154
2.2.2.2.4	Le contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance . . . . .	155
2.2.2.2.4.1	En général . . . . .	155
2.2.2.2.4.2	Avec un studio de santé . . . . .	156
2.2.2.2.5	Le contrat conclu oralement à distance . . . . .	157
2.2.2.2.6	Le contrat d'achat d'un immeuble d'habitation neuf . . . . .	157
2.2.2.2.7	Le contrat d'arrangements funéraires. . . . .	157
2.2.2.2.8	Le contrat relatif aux droits d'hébergement en temps partagé . . . . .	158
2.2.2.3	La faculté de résoudre ou de résilier un contrat à la suite d'une modification unilatérale . . . . .	160
2.2.3	La reconnaissance de la lésion entre majeurs comme voie générale de sanction . . . . .	160
2.2.3.1	Conceptions de la lésion entre majeurs (exploitation contractuelle) . . . . .	162
2.2.3.1.1	Conception objective. . . . .	162
2.2.3.1.2	Conception subjective. . . . .	162
2.2.3.2	La consécration du principe : les articles 8 et 9 L.P.C. . . . .	163

2.2.3.3 Des applications parcimonieuses du principe de lésion dans le <i>Code civil du Québec</i> . . . . .	171
2.2.3.3.1 L'obligation de contracter de bonne foi . . . . .	172
2.2.3.3.2 La clause abusive . . . . .	172
2.2.3.3.3 La clause pénale . . . . .	174
2.2.3.3.4 La clause externe . . . . .	175
2.2.3.3.5 La clause illisible ou incompréhensible . . . . .	176
QUESTIONS et CAS PRATIQUES . . . . .	177
RÉPONSES . . . . .	181

**TITRE 3 – LE DROIT À LA QUALITÉ ET À LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES SERVICES . . . . . 183**

3.1 LES MOYENS JURIDIQUES D'UNE POLITIQUE DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES BIENS ET DES SERVICES . . . . .	185
3.1.1 L'approche réglementaire : la normalisation des biens et des services . . . . .	186
3.1.2 L'approche contractuelle : l'imposition d'une obligation légale de garantie au commerçant . . . . .	187
3.1.2.1 Contenu de l'obligation . . . . .	188
3.1.2.1.1 Garantie de conformité des biens et des services . . .	189
3.1.2.1.2 Garantie de durabilité (bon fonctionnement) . . . . .	190
3.1.2.1.3 Garantie contre les vices cachés . . . . .	194
3.1.2.1.3.1 En vertu du Code civil . . . . .	194
3.1.2.1.3.2 En vertu de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> . . . . .	199
3.1.2.1.4 Garantie de service après-vente . . . . .	203
3.1.2.2 Les recours du consommateur . . . . .	203
3.1.2.2.1 En vertu du Code civil . . . . .	203
3.1.2.2.2 En vertu de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> . . . . .	205



---

3.1.3	La responsabilité pour le défaut de sécurité d'un bien dangereux . . . . .	208
3.1.3.1	Principes généraux de la responsabilité du fait des biens et de l'obligation d'information . . . . .	208
3.1.3.2	Responsabilité extracontractuelle du <i>Code civil du Québec</i> . . . . .	209
3.1.3.3	Comparaison avec l'obligation d'information de la L.P.C. . . . .	214
3.1.4	L'approche volontariste : les garanties conventionnelles . . . . .	215
3.1.4.1	L'exigence d'une garantie claire et précise . . . . .	216
3.1.4.1.1	Exclusion . . . . .	217
3.1.4.1.2	Durée . . . . .	217
3.1.4.1.3	Subordination de la validité de la garantie à un agrément . . . . .	218
3.1.4.1.4	Cessibilité . . . . .	218
3.1.4.1.5	Contenu obligationnel . . . . .	219
3.1.4.2	Exécution de la garantie . . . . .	219
3.1.4.2.1	Frais d'exécution . . . . .	219
3.1.4.2.2	Frais de transport ou d'expédition . . . . .	220
3.1.4.2.3	Carte de validation . . . . .	220
3.1.4.2.4	Subordination de la validité à l'emploi d'un produit d'une marque de commerce déterminée . . . . .	220
3.1.4.2.5	Désignation d'un intermédiaire . . . . .	221
3.1.4.2.6	Prolongation de la garantie en cas de dépossession . . . . .	221
3.1.5	Les garanties supplémentaires . . . . .	221
3.2	LES RÉGIMES DE PROTECTION À L'ÉGARD DE BIENS OU DE SERVICES PARTICULIERS . . . . .	224
3.2.1	La vente et la location à long terme d'une automobile ou d'une motocyclette d'occasion . . . . .	224
3.2.1.1	État du marché et problématique . . . . .	225

3.2.1.2	Champ d'application	226
3.2.1.2.1	Définitions d'automobile et de motocyclette d'occasion	226
3.2.1.2.2	Cas d'exclusion	227
A.	Réalisation d'une option d'achat contenue dans un contrat de location à long terme	227
B.	Vente d'accommodation	227
C.	Vente ou location à long terme à un employé	228
D.	Vente par des institutions financières	228
3.2.1.3	Information préalable au contrat : exigence d'une étiquette informative	228
3.2.1.3.1	Contenu obligationnel	228
3.2.1.3.2	Sanctions en cas de non-respect	229
3.2.1.3.2.1	Fausse information	229
3.2.1.3.2.2	Absence d'étiquette	230
3.2.1.4	Réglementation du contrat et des pratiques commerciales	230
3.2.1.5	Garanties	231
3.2.1.5.1	Obligation légale de garantie	231
3.2.1.5.1.1	Automobile d'occasion	231
3.2.1.5.1.2	Motocyclette d'occasion	232
3.2.1.5.2	Étendue de la garantie	233
3.2.1.5.3	Subsistance de la garantie contre les vices cachés	235
3.2.2	La location à long terme d'une automobile neuve ou d'un autre bien mobilier	236
3.2.2.1	Contexte et problématique	236
3.2.2.2	Règles d'application générale à tous les contrats	237
3.2.2.2.1	Champ d'application	237

---

3.2.2.2.2	Évaluation de la capacité financière du consommateur . . . . .	237
3.2.2.2.3	Formalisme contractuel . . . . .	238
3.2.2.2.4	Paiement du loyer . . . . .	238
3.2.2.2.5	Frais d'utilisation . . . . .	238
3.2.2.2.6	Clauses abusives . . . . .	238
3.2.2.2.7	Perte par cas de force majeure . . . . .	239
3.2.2.2.8	Garanties conventionnelles . . . . .	241
3.2.2.2.9	Résiliation du contrat . . . . .	241
3.2.2.3	Règles particulières au contrat de louage avec valeur résiduelle garantie (V.R.G.) . . . . .	242
3.2.2.3.1	Définition . . . . .	242
3.2.2.3.2	Établissement de la V.R.G. . . . .	242
3.2.2.3.3	Responsabilité du consommateur à la fin du contrat . . . . .	242
3.2.2.3.4	Option d'achat . . . . .	242
3.2.2.3.5	Droit de préemption . . . . .	243
3.2.3	Les réparations d'automobiles ou d'appareils domestiques . . . . .	243
3.2.3.1	État de la situation . . . . .	243
3.2.3.2	Champ d'application . . . . .	244
3.2.3.2.1	Nature des réparations . . . . .	244
3.2.3.2.1.1	Réparations couvertes . . . . .	244
3.2.3.2.1.2	Réparations exclues . . . . .	245
3.2.3.2.2	Définition élargie du commerçant . . . . .	245
3.2.3.3	Exigence d'une évaluation écrite préalable . . . . .	246
3.2.3.3.1	Contenu obligationnel . . . . .	247
3.2.3.3.1.1	Nature des réparations à faire et prix . . . . .	247
3.2.3.3.1.2	Frais d'évaluation . . . . .	247

3.2.3.3.1.3 Réparations supplémentaires . . . . .	247
3.2.3.3.2 Renonciation manuscrite . . . . .	248
3.2.3.3.3 Sanctions du défaut . . . . .	248
3.2.3.4 Réglementation du contrat . . . . .	249
3.2.3.4.1 Remise d'une facture détaillée . . . . .	249
3.2.3.4.2 Remise des pièces sur demande . . . . .	249
3.2.3.4.3 Paiement du prix non préjudiciable . . . . .	250
3.2.3.4.4 Droit de rétention du commerçant . . . . .	250
3.2.3.5 Garanties . . . . .	251
3.2.3.5.1 Obligation de garantie légale . . . . .	251
3.2.3.5.2 Étendue de la garantie . . . . .	252
3.2.3.5.3 Solutions en cas de persistance du problème . . . . .	252
QUESTIONS et CAS PRATIQUES . . . . .	253
RÉPONSES . . . . .	257
<b>TITRE 4 – LE DROIT À L'INFORMATION . . . . .</b>	<b>261</b>
4.1 L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR SUR SES DROITS . . . . .	263
4.2 L'INFORMATION ÉCLAIRÉE DU CONSOMMATEUR SUR LES BIENS ET LES SERVICES : LE DROIT DE COMPARER . . . . .	264
4.2.1 Le prix : élément clé de comparaison . . . . .	264
4.2.1.1 Fixation des prix . . . . .	264
4.2.1.1.1 Principe de la libre concurrence en matière de prix . . . . .	264
4.2.1.1.2 Le contrôle étatique des prix . . . . .	265
4.2.1.2 Obligation d'information sur les prix . . . . .	265
4.2.1.2.1 Obligation de divulguer les prix . . . . .	265
4.2.1.2.2 Obligation de respecter les prix annoncés . . . . .	268
A. Vente au-dessus du prix annoncé . . . . .	268

---

B. Double étiquetage . . . . .	270
C. Revente d'un billet de spectacle . . . . .	270
4.2.2 La liberté de comparer les biens et les services . . . . .	272
4.2.2.1 L'absence de restrictions des essais comparatifs . . . . .	273
4.2.2.2 Les restrictions à la publicité comparative . . . . .	274
4.2.2.2.1 Définition de la publicité comparative . . . . .	274
4.2.2.2.2 Conditions de légalité . . . . .	274
4.3 LA PUBLICITÉ : MOTEUR FONDAMENTAL DE LA SOCIÉTÉ DE CONSOMMATION . . . . .	276
4.3.1 Le droit à une information véridique : l'interdiction de toute publicité trompeuse . . . . .	278
4.3.1.1 Les mécanismes d'autoréglementation de l'industrie . . . . .	278
4.3.1.2 L'approche pénale de l'intervention législative . . . . .	279
4.3.1.2.1 Contours de la prohibition générale . . . . .	279
4.3.1.2.1.1 « Représentation » ou « indication » fautive ou trompeuse . . . . .	280
4.3.1.2.1.2 Les conceptions jurisprudentielles du critère de l'impression générale et du consommateur moyen . . . . .	282
4.3.1.2.1.3 Les commerçants visés . . . . .	288
4.3.1.2.1.4 L'absence de contrôle des techniques de persuasion . . . . .	288
4.3.1.2.1.5 Nature de l'infraction et défenses possibles . . . . .	290
4.3.1.2.2 Infractions spécifiques . . . . .	291
4.3.1.2.2.1 Fausses représentations sur la qualité du produit ou du service . . . . .	292
A. Attribution d'un avantage particulier . . . . .	292
B. Composant particulier . . . . .	293
C. Dimension, poids, mesure ou volume . . . . .	293
D. Norme de qualité . . . . .	294

E.	Catégorie, type, modèle ou année de fabrication . . . . .	294
F.	Condition du bien . . . . .	294
G.	Antécédents particuliers du bien . . . . .	295
H.	Rendement, efficacité ou durée utile . . . . .	295
I.	Garantie . . . . .	296
J.	Fausses épreuves scientifiques et déformation de témoignage . . . . .	296
4.3.1.2.2.2	Fausses représentations sur la qualité du commerçant . . . . .	297
A.	Statut de commerçant . . . . .	297
B.	Recommandation par un tiers . . . . .	298
C.	Interdiction d'invoquer la détention d'un permis de l'OPC ou le dépôt d'un cautionnement. . . . .	298
D.	Interdiction d'indiquer une simple case postale comme adresse . . . . .	298
E.	Promotion des droits d'hébergement en temps partagé . . . . .	299
4.3.1.2.2.3	Fausses représentations sur la nature de la transaction . . . . .	299
A.	Circonstance particulière . . . . .	299
B.	Publicité « sympathique » (prétexte d'un motif) . . . . .	299
C.	Occasion d'affaires ou d'investissement . . . . .	300
4.3.1.2.2.4	Fausses représentations sur le prix . . . . .	300
A.	Fausse réduction de prix . . . . .	301
a)	Facteur spatial . . . . .	302
b)	Facteur temporel . . . . .	303
B.	Camouflage du prix d'ensemble. . . . .	303
C.	Utilisation de l'expression « prix coûtant » . . . . .	304
D.	Défaut de correspondance entre le prix et l'illustration du bien ou du service . . . . .	304

E. Fausses représentations sur les taxes . . . . .	305
4.3.1.2.3 La diversité des sanctions de la publicité trompeuse . . . . .	305
4.3.1.2.3.1 Sanction pénale . . . . .	306
4.3.1.2.3.2 Sanctions administratives pécuniaires . . . . .	306
4.3.1.2.3.3 Injonction . . . . .	306
4.3.1.2.3.4 Démonstration de la véracité du message publicitaire . . . . .	307
4.3.1.2.3.5 Ordonnance de publicité corrective . . . . .	307
4.3.1.2.3.6 Sanctions civiles . . . . .	308
A. Présomption d'erreur et recours du <i>Code civil du</i> <i>Québec</i> . . . . .	308
B. Non-respect de la Loi et recours de la L.P.C. . . . .	309
4.3.1.3 L'approche administrative du législateur fédéral . . . . .	313
4.3.2 Interdiction de la publicité destinée aux enfants . . . . .	313
4.3.2.1 Originalité d'une interdiction générale . . . . .	313
4.3.2.2 Justifications de l'interdiction . . . . .	314
4.3.2.3 Critères de détermination de la publicité . . . . .	315
4.3.2.4 Exceptions . . . . .	316
QUESTIONS et CAS PRATIQUES . . . . .	317
RÉPONSES . . . . .	320
<b>TITRE 5 – LE DROIT À LA PROMOTION ET À LA PROTECTION DES INTÉRÊTS ÉCONOMIQUES INDIVIDUELS ET COLLECTIFS DES CONSOMMATEURS . . . . .</b>	<b>323</b>
5.1 LA PROTECTION À L'ÉGARD DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION . . . . .	325
5.1.1 L'importance du phénomène du crédit à la consommation . . . . .	326
5.1.1.1 Notion de crédit . . . . .	326
5.1.1.2 Les procédés de crédit à la consommation en vigueur sur le marché . . . . .	328

A. Le prêt d'argent . . . . .	328
B. Le crédit variable . . . . .	329
C. La vente à tempérament . . . . .	330
D. La location à crédit . . . . .	331
E. Hypothèque mobilière sur un véhicule routier . . . . .	331
F. Autres contrats assortis d'un crédit – Phénomène de la diversification des formules d'achat à crédit . . . . .	331
5.1.1.3 La situation de surendettement des consommateurs canadiens . . . . .	332
5.1.2 La protection des consommateurs contre les pièges du crédit . . . . .	335
5.1.2.1 Objectif législatif général : la protection contre l'endettement excessif . . . . .	335
5.1.2.2 Opérations d'application restreinte . . . . .	336
5.1.2.2.1 En raison de la nature du contrat : le crédit hypothécaire . . . . .	336
5.1.2.2.2 En raison du fournisseur de crédit : les banques . . . . .	339
5.1.2.2.3 En raison du véhicule financier . . . . .	340
5.1.2.3 Moyens de protection précontractuelle . . . . .	341
5.1.2.3.1 Règles visant l'exigence d'un consentement éclairé . . . . .	341
5.1.2.3.1.1 Restrictions relatives à la publicité sur le crédit . . . . .	341
5.1.2.3.1.2 Prohibition de l'attribution du crédit non sollicité par le consommateur . . . . .	345
5.1.2.3.1.3 Prohibition de proposition de crédit variable dans les établissements d'enseignement . . . . .	346
5.1.2.3.1.4 Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser . . . . .	346
5.1.2.3.1.5 Divulgence du crédit et formalisme contractuel . . . . .	348
5.1.2.3.1.6 Faculté de dédit . . . . .	349



---

5.1.2.3.1.7 Interdiction de paiement à un courtier de crédit . . . . .	350
5.1.2.3.2 Règles relatives aux assurances accessoires . . . . .	351
5.1.2.4 Moyens de protection contractuelle : contrôle des obligations nées du contrat de crédit . . . . .	352
5.1.2.4.1 Contrôle des taux de crédit et d'intérêt . . . . .	352
5.1.2.4.1.1 Principe de la liberté contractuelle . . . . .	352
5.1.2.4.1.2 Mesures de contrôle de la fixation des taux . . . . .	352
A. <i>Loi sur l'intérêt</i> . . . . .	352
B. <i>Code civil du Québec</i> . . . . .	353
C. <i>Code criminel</i> . . . . .	355
D. <i>Loi sur les banques</i> . . . . .	356
E. <i>Loi sur la protection du consommateur</i> . . . . .	356
5.1.2.4.1.3 Méthode de calcul des frais et du taux de crédit . . . . .	357
5.1.2.4.1.4 Modification du taux . . . . .	358
5.1.2.4.2 Limitation des effets des clauses pénales . . . . .	358
5.1.2.4.3 Réglementation des modalités de paiement . . . . .	359
5.1.2.4.4 Règles garantissant l'indissociabilité du contrat de crédit et du contrat principal . . . . .	361
5.1.2.4.4.1 La cession de créance . . . . .	362
5.1.2.4.4.2 Le prêt d'argent . . . . .	363
5.1.2.4.4.3 Le contrat de crédit accessoire à un contrat conclu avec un commerçant itinérant . . . . .	364
5.1.2.4.5 Interdiction de l'augmentation unilatérale de la limite de crédit . . . . .	364
5.1.2.4.6 Règles relatives au paiement minimum . . . . .	366
5.1.2.4.6.1 Paiement minimum requis de 5 % du solde . . . . .	366
5.1.2.4.6.2 Obligation d'information sur les conséquences d'un paiement minimum . . . . .	366

5.1.2.5	Moyens de protection postcontractuelle . . . . .	367
5.1.2.5.1	Protection à l'égard de l'état de compte . . . . .	367
5.1.2.5.1.1	Obligation de réception . . . . .	367
5.1.2.5.1.2	Mécanisme de contestation . . . . .	368
5.1.2.5.2	Protection en cas de perte, de vol ou de fraude lié à une carte de crédit . . . . .	369
5.1.2.5.3	La protection à l'égard des paiements préautorisés . . . . .	371
5.1.2.5.4	Le législateur et le tribunal au secours de l'exécution des obligations du consommateur endetté . . . . .	371
5.1.2.5.4.1	Adoucissement de la rigueur de la clause de déchéance du bénéfice du terme . . . . .	372
A.	Mécanisme d'application générale . . . . .	372
B.	Application particulière à la location à long terme . . . . .	376
5.1.2.5.4.2	Encadrement de la vente à tempérament . . . . .	377
A.	Respect intégral des règles sur le crédit . . . . .	377
B.	Contrôle de l'exercice du droit de propriété par le commerçant . . . . .	378
C.	Contrôle de la reprise de possession du bien par le commerçant . . . . .	379
5.1.2.5.5	La protection à l'égard des services de règlement de dettes . . . . .	383
A.	Définition et champ d'application . . . . .	383
B.	Formalisme contractuel . . . . .	384
C.	Interdiction de fausses représentations . . . . .	384
D.	Droit de résolution . . . . .	385
E.	Négociation avec les créanciers et document récapitulatif . . . . .	386
F.	Compte en fidéicomis . . . . .	387
5.2	La protection contre les pratiques abusives de recouvrement des créances . . . . .	388
5.2.1	Champ d'application . . . . .	389

---

5.2.2	Mesures d'interdiction et normes d'éthique. . . . .	389
A.	Fausse représentation . . . . .	389
B.	Frais de recouvrement . . . . .	389
C.	Intrusions dans la vie privée . . . . .	390
D.	Pressions abusives . . . . .	391
E.	Suspension de communication . . . . .	391
5.2.3	Procédure de réclamation . . . . .	392
5.2.4	Contrôle administratif. . . . .	392
5.2.5	Sanctions. . . . .	392
5.3	LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR À L'ÉGARD DE SON DOSSIER DE CRÉDIT. . . . .	393
5.3.1	Problématique . . . . .	393
5.3.2	Approches et mesures de protection . . . . .	394
5.3.2.1	Responsabilité extracontractuelle de l'agence . . . . .	394
5.3.2.2	Atteinte aux droits fondamentaux . . . . .	395
5.3.2.3	Protection des renseignements personnels . . . . .	395
5.3.2.3.1	Principes généraux . . . . .	396
5.3.2.3.2	Mesures de contrôle . . . . .	397
A.	Cueillette des renseignements . . . . .	397
B.	Utilisation des renseignements. . . . .	398
C.	Droit d'accès à l'information . . . . .	400
D.	Contrôle administratif . . . . .	401
5.3.2.3.3	Sanctions. . . . .	402
5.4	LA MISE EN ŒUVRE DE LA PROTECTION DES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS . . . . .	402
5.4.1	Le rôle de l'État dans la protection des consommateurs . . . . .	402
5.4.1.1	Le rôle de l'Office de la protection du consommateur . . . . .	403
5.4.1.1.1	Le contrôle administratif . . . . .	404

A. Les comptes en fidéicomis . . . . .	405
B. Les cautionnements . . . . .	407
C. Les permis . . . . .	407
a) Commerçants soumis à l'obligation de détenir un permis . . . . .	407
b) Conditions d'obtention . . . . .	410
c) Sanctions . . . . .	410
D. Les engagements volontaires sectoriels . . . . .	411
5.4.1.1.2 La mission d'information et d'éducation des consommateurs. . . . .	412
5.4.1.1.3 L'indemnisation des clients des agents de voyages. . . . .	412
5.4.1.2 Le Directeur des poursuites criminelles et pénales du Québec . . . . .	413
5.4.1.3 Le Bureau de la consommation d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada . . . . .	413
5.4.1.4 Le commissaire de la concurrence et le Tribunal de la concurrence du Canada. . . . .	413
5.4.1.5 Le Directeur des poursuites pénales du Canada . . . . .	414
5.4.2 L'intervention des associations de défense et l'information des consommateurs . . . . .	414
QUESTIONS et CAS PRATIQUES . . . . .	417
RÉPONSES . . . . .	421
<b>TITRE 6 – LE DROIT D'ACCÈS À LA JUSTICE . . . . .</b>	<b>425</b>
6.1 LE PROBLÈME D'ACCÈS À LA JUSTICE DU CONSOMMATEUR . . . . .	427
6.1.1 Les conceptions de l'accès à la justice. . . . .	428
6.1.2 L'état de la situation québécoise des services judiciaires. . . . .	430
6.1.3 Les obstacles à la justice . . . . .	432
6.1.3.1 Obstacles objectifs. . . . .	433
6.1.3.1.1 Barrières économiques . . . . .	433

---

A. Honoraires d'avocats . . . . .	433
B. Frais judiciaires . . . . .	434
C. Autres frais . . . . .	434
D. Modicité de la réclamation . . . . .	434
6.1.3.1.2 Délais . . . . .	435
6.1.3.2 Obstacles subjectifs . . . . .	436
6.2 LES RESSOURCES FACILITANT L'ACCÈS DU CONSOMMATEUR À LA JUSTICE . . . . .	438
6.2.1 La Cour des petites créances . . . . .	439
6.2.2 Les modes alternatifs de règlement des conflits . . . . .	443
6.2.2.1 Les différents types de modes alternatifs . . . . .	443
6.2.2.2 Les avantages et le rôle des modes alternatifs . . . . .	446
6.2.2.3 Critique des modes alternatifs . . . . .	447
6.2.3 L'action collective . . . . .	449
6.2.3.1 Un instrument favorisant l'accès à la justice . . . . .	449
6.2.3.2 Caractéristiques . . . . .	452
6.2.3.3 Règles de fonctionnement . . . . .	453
6.2.3.4 Rôle du juge . . . . .	455
QUESTIONS et CAS PRATIQUES . . . . .	458
RÉPONSES . . . . .	460
<b>CONCLUSION . . . . .</b>	<b>463</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE . . . . .</b>	<b>473</b>
<b>TABLE DE LA LÉGISLATION . . . . .</b>	<b>505</b>
<b>TABLE DE LA JURISPRUDENCE . . . . .</b>	<b>541</b>
<b>INDEX ANALYTIQUE . . . . .</b>	<b>571</b>