

TABLE DES MATIÈRES

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

PREMIÈRE PARTIE

CONTRAT DE CONSOMMATION

TITRE I - DOMAINE DU CONTRAT DE CONSOMMATION	19
---	-----------

Chapitre I - Principes fondamentaux	21
--	-----------

Section 1 - Caractère impératif de la législation	21
---	----

Section 2 - Équilibre contractuel	25
---	----

Section 3 - Formalisme contractuel	28
--	----

Section 4 - Modération de la force obligatoire	30
--	----

Section 5 - Extension du cercle contractuel.	31
--	----

Chapitre II - Notion de contrat de consommation	39
--	-----------

Section 1 - Objet du contrat de consommation	40
--	----

Sous-section 1 - Opérations soumises à la L.p.c.	41
--	----

A. Contrat ayant pour objet un bien	41
---	----

B. Contrat ayant pour objet un service	42
--	----

C. Exclusions.	44
------------------------	----

Sous-section 2 - Opérations soumises au C.c.Q.	45
--	----

Section 2 - Intervenants au contrat de consommation	47
---	----

Sous-section 1 - Commerçant et entreprise	47
---	----

A. Commerçant	47
-------------------------	----

B. Opération réalisée dans le cadre des activités du commerce	51
Sous-section 2 - Consommateur	53
A. Personnalité physique (L.p.c. et C.c.Q.)	53
B. Destination personnelle du bien ou du service	53
1. <i>Loi sur la protection du consommateur</i>	53
2. <i>Code civil du Québec</i>	57
Sous-section 3 - Réflexion au sujet des concepts de commerçant et de consommateur	57
TITRE II - MESURES GÉNÉRALES DE PROTECTION	61
Chapitre I - Mesures d'équilibre contractuel	63
Section 1 - Équilibre des prestations	64
Sous-section 1 - Lésion objective (article 8, 1 ^{re} partie) : présomption d'exploitation	64
Sous-section 2 - Lésion subjective (art. 8, 2 ^e partie et art. 9) : obligation excessive, abusive, exorbitante	68
A. Condition des parties	70
B. Circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu	71
C. Avantages qui résultent du contrat pour le consommateur	71
Sous-section 3 - Sanctions	72
Section 2 - Équilibre dans le contenu du contrat	72
Sous-section 1 - Avantages excessifs	73
A. Clause d'exonération	73
B. Clauses arbitraires	76
1. Détermination unilatérale du défaut du consommateur ou de la survenance d'un fait	77
2. Modification unilatérale du contrat	77
3. Résiliation unilatérale du contrat	78
C. Clauses léonines	78
1. Frais réclamés	79

2. Clause pénale	79
Sous-section 2 - Clauses abusives dans le <i>Code civil</i> <i>du Québec</i>	81
Sous-section 3 - Interprétation du contrat	87
Chapitre II - Garanties	91
Section 1 - Obligations légales du commerçant.	92
Sous-section 1 - Obligation de délivrance	94
Sous-section 2 - Garantie du droit de propriété.	97
Sous-section 3 - Garantie de qualité.	97
A. Usage normal de la chose	99
B. Durabilité raisonnable	100
C. Conditions du recours.	101
1. Défaut caché, non apparent.	102
2. Défaut inconnu de l'acheteur lors de la vente.	102
3. Défaut antérieur à la vente	103
4. Gravité du défaut	104
D. Recours contre le fabricant	105
1. Recours du consommateur-acheteur	106
2. Recours du sous-acquéreur	106
Sous-section 4 - Autres obligations.	107
Sous-section 5 - Sanctions	110
Section 2 - Garantie conventionnelle	112
Sous-section 1 - Garantie conventionnelle de base	113
Sous-section 2 - Garantie supplémentaire	117
TITRE III - CONTRATS RÉGLEMENTÉS SPÉCIALEMENT	123
Chapitre I - Mesures générales de protection	125
Section 1 - Formalisme contractuel	125
Sous-section 1 - Règles de formation	126

Sous-section 2 - Conditions de forme	128
Section 2 - Comptes en fidéicomis	134
Chapitre II - Contrat conclu à distance	139
Section 1 - Obligation d'information précontractuelle	141
Section 2 - Formation du contrat	146
Sous-section 1 - Offre de contracter	146
Sous-section 2 - Acceptation	147
A. Contrat d'achat au clic (« <i>click-wrap</i> »)	147
B. Contrat « <i>browse-wrap</i> »	150
C. Signature électronique	150
Sous-section 3 - Consentement	152
Section 3 - Exécution du contrat	155
Sous-section 1 - Livraison et résolution du contrat	156
Sous-section 2 - Paiement et rétrofacturation	158
Chapitre III - Contrat conclu par un commerçant	
itinérant	167
Section 1 - Qualification du contrat	169
Sous-section 1 - Qualité de l'opérateur	170
A. Sollicitation (art. 55a)	170
1. Définition	170
2. Sollicitation en personne	171
3. Sollicitation ailleurs qu'à son adresse	171
4. Sollicitation à un consommateur déterminé	172
B. Conclusion du contrat (art. 55b)	172
C. Exception : contrat conclu à l'adresse du	
consommateur (art. 57)	172
Sous-section 2 - Qualité de l'opération	174
Section 2 - Formation du contrat	176
Section 3 - Mesures de protection administratives	181
Section 4 - Sanctions	182

Chapitre IV - Contrats de crédit	185
Section 1 - Règles générales qui régissent tous les contrats de crédit.	187
Sous-section 1 - Formation du contrat	188
A. Vérification de la capacité du consommateur de payer	189
1. Évaluation de la capacité de payer	189
2. Évaluation du dossier de crédit.	195
3. Renouvellement du crédit.	203
4. Sanctions.	204
B. Règles de formation du contrat.	204
C. Information	206
D. Assurances sur le crédit.	216
E. Droit de résolution	218
Sous-section 2 - Exécution du contrat	221
A. Synchronisation des obligations	221
1. Report d'exigibilité	221
2. Retard d'exécution.	222
B. Interdépendance entre le contrat de vente et le contrat de financement	222
1. Cession de contrat	222
2. Contrat par commerçant itinérant	225
3. Prêt d'argent.	225
4. Crédit variable.	229
C. Paiement par anticipation d'une obligation non hypothécaire	234
D. Suspension et modification des termes de paiement.	236
1. Déchéance du bénéfice du terme	236
2. Modalités d'exercice	237
3. Résolution et la résiliation	243
E. État de compte et quittance	244
Section 2 - Prêt d'argent	244
Sous-section 1 - Coût de l'intérêt	245
A. Stipulation d'intérêts	245
1. Fixation du taux.	246

2.	Divulgateion du taux	247
3.	Remboursement anticipé d'un prêt hypothécaire	251
B.	Coûts excessifs et usuraires	253
1.	Prêt usuraire.	253
2.	Taux d'intérêt abusif	256
3.	Escompte des remboursements d'impôt	259
	Sous-section 2 - Contrat de prêt d'argent	259
	Section 3 - Crédit variable	266
	Sous-section 1 - Fondements du crédit variable	267
A.	Entente émetteur-titulaire	271
B.	Entente émetteur-commerçant	273
C.	Entente commerçant-titulaire	275
	Sous-section 2 - Formation du contrat	275
A.	Divulgateion des informations.	276
B.	Émission de la carte.	276
	Sous-section 3 - Exécution du contrat	282
A.	Modifications des termes du contrat	282
B.	Frais de crédit	284
C.	Octroi d'un escompte	285
D.	Perte ou vol de la carte	286
E.	Relevé périodique	292
1.	Remboursement sans frais	294
2.	Exigibilité des frais de crédit	294
3.	Paiement minimum du solde périodique.	295
4.	Imputation des paiements	296
	Sous-section 4 - Sanctions de la non-conformité.	296
	Section 4 - Contrats assortis d'un crédit.	297
	Sous-section 1 - Vente à tempérament.	297
	Sous-section 2 - Autres contrats assortis d'un crédit	306
	Chapitre V - Contrat de location à long terme d'un bien.	313
	Section 1 - Mesures générales de protection	316

Section 2 - Contrat de location à valeur résiduelle garantie	324
Chapitre VI - Contrat de vente ou de louage à long terme d'automobiles et de motocyclettes d'occasion	329
Section 1 - Divulgence d'information	333
Section 2 - Garantie légale de bon fonctionnement	335
Sous-section 1 - Automobiles	336
Sous-section 2 - Motocyclettes	337
Sous-section 3 - Conception de la garantie légale de bon fonctionnement	337
Chapitre VII - Contrat de réparation.	343
Section 1 - Réparation d'automobiles et de motocyclettes	343
Sous-section 1 - Méthodes de protection	345
A. Évaluation	345
B. Facturation et paiement	347
C. Garantie légale	348
D. Autres mesures	350
Sous-section 2 - Sanctions	352
Section 2 - Réparation d'appareils domestiques	352
Chapitre VIII - Contrat de vente d'une carte prépayée	357
Chapitre IX - Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance	367
Section 1 - Contrat principal	367
Sous-section 1 - Contrat de service à exécution successive autre que celui d'un studio de santé	368
Sous-section 2 - Contrat de studio de santé	371
Section 2 - Contrat accessoire	373

Chapitre X - Contrat à exécution successive de service fourni à distance	377
Section 1 - Formation et exécution du contrat	380
Section 2 - Résiliation du contrat	386
Sous-section 1 - Conditions de résiliation d'un contrat . .	386
Sous-section 2 - Bénéfice économique	388
A. Contrat à durée déterminée dont un bénéfice économique a été consenti	389
B. Contrat à durée déterminée dont aucun bénéfice économique n'a été consenti	389
C. Contrat à durée indéterminée	390
Sous-section 3 - Dépôt de garantie	390
Chapitre XI - Contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. . . .	393
Section 1 - Protection de l'acheteur en matière contractuelle	394
Section 2 - Surveillance des entreprises et protection des sommes versées	398
Section 3 - Sanctions contre les contrevenants	399
Chapitre XII - Contrat de voyages	401
Section 1 - Réglementation du contrat	402
Sous-section 1 - Qualification de l'agent de voyages . . .	403
Sous-section 2 - Responsabilité de l'agent de voyages. . .	407
A. Équilibre contractuel	407
1. Clauses interdites, nulles et règles d'interprétation	407
2. Contrat lésionnaire	408
B. Obligations de l'agent de voyages	408
1. Obligation d'information et de conseil	409
2. Obligation de sécurité et d'assistance	410
3. Obligation de conformité	410

Sous-section 3 - Qualification et responsabilité du transporteur aérien	417
Section 2 - Réglementation de l'activité des agents de voyages	422
Chapitre XIII - Recouvrement des créances	433
Section 1 - Mesures d'application générale	434
Section 2 - Activités des agents de recouvrement.	437
Sous-section 1 - Généralités	437
Sous-section 2 - Pratiques de recouvrement.	439
A. Rapports avec le mandant	439
B. Communications avec le débiteur	439
C. Communications avec les tiers	440

DEUXIÈME PARTIE

CONDUITE DES ENTREPRISES SUR LE MARCHÉ

TITRE I - INFORMATION OBJECTIVE FOURNIE AU CONSOMMATEUR.	445
Chapitre I - Information objective sur la nature des biens.	447
Section 1 - Étiquetage informatif	449
Section 2 - Produits de consommation préemballés.	450
Sous-section 1 - Mentions essentielles	451
Sous-section 2 - Représentations trompeuses	452
Sous-section 3 - Prix unitaire.	453
Sous-section 4 - Harmonisation des normes	454
Sous-section 5 - Sanctions	454
Section 3 - Aliments et drogues	455
Sous-section 1 - Étiquetage informatif.	456
Sous-section 2 - Normes de composition	457

Sous-section 3 - Publicité	457
Sous-section 4 - Sanctions	458
Sous-section 5 - Médicaments et poisons déballés.	459
Section 4 - Produits agricoles	459
Section 5 - Produits textiles	459
Chapitre II - Information objective sur les caractéristiques des biens	463
Section 1 - Dangers d'un bien	463
Sous-section 1 - Produits dangereux	465
A. Produits réglementés	465
B. Processus de réglementation	466
C. Sanctions.	467
Sous-section 2 - Véhicules automobiles	468
Section 2 - Quantité, poids et mesure	469
Section 3 - Prix du bien ou service	470
Section 4 - Identité du vendeur, du fabricant ou du distributeur	474
TITRE II - PUBLICITÉ ET PRATIQUES COMMERCIALES QUI PERTURBENT LA CONCURRENCE	477
Chapitre I - Communications commerciales fausses ou trompeuses	485
Section 1 - Mise en contexte des approches législatives fédérale et québécoise	487
Section 2 - Critères de l'interdiction	490
Sous-section 1 - Forme de l'interdiction	490
Sous-section 2 - Représentation faite au public	491
Sous-section 3 - Indication fausse ou trompeuse	493
A. Indication fausse	493
B. Indication trompeuse	495

Sous-section 4 - Importance de l'indication	495
A. Pertinence de l'indication	495
B. Publicité comparative	499
1. Information du consommateur	500
2. Intensité de la comparaison.	501
Sous-section 5 - Impression générale	503
Sous-section 6 - Pratiques commerciales transfrontières fausses et trompeuses.	504
Sous-section 7 - Publicité dans Internet	505
Sous-section 8 - Clauses exonératoires.	508
Chapitre II - Pratiques restrictives	513
Section 1 - Prix	514
Sous-section 1 - Représentations fausses ou trompeuses sur un point important quant au prix	514
A. Représentations déloyales sur le prix	519
B. Fausses réductions de prix	520
Sous-section 2 - Double étiquetage.	520
Section 2 - Biens et services	521
Sous-section 1- Description trompeuse	521
Sous-section 2 - Déclarations de garantie ou de promesses déloyales.	524
A. Déclarations de garantie d'un produit	524
B. Tests, essais et fausses analyses scientifiques.	524
Sous-section 3 - Autres pratiques de commerce interdites qui relèvent de la L.p.c.	527
Sous-section 4 - Biens et services dont la diffusion est contrôlée	529
A. Diffusion à la radio et à la télévision.	529
B. Biens dont la diffusion est contrôlée	530
Section 3 - Procédés de vente.	533
Sous-section 1 - Vente à prix d'appel.	533
Sous-section 2 - Vente à prix supérieur au prix annoncé	536

Sous-section 3 - Vente par inertie	537
Sous-section 4 - Vente subordonnée ou jumelée	539
Sous-section 5 - Vente à primes	540
Sous-section 6 - Télémarketing	540
Sous-section 7 - Systèmes de commercialisation à paliers multiples et de vente pyramidale	543
Sous-section 8 - Jeux et concours publicitaires	548
Section 4 - Publicité destinée aux personnes vulnérables	555
Sous-section 1 - Publicité destinée à un auditoire vulnérable	555
Sous-section 2 - Sollicitation du crédit	556
A. Incitation au crédit	557
B. Divulgateion d'information	559
C. Sollicitation du crédit personnalisée	561
D. Prime	564
E. Autres pratiques interdites en matière de crédit	564
Sous-section 3 - Publicité destinée aux enfants	565
A. Publicité interdite	565
B. Publicité réglementée	567
Chapitre III - Procédures et sanctions	573
Section 1 - Sanctions des pratiques relatives à la concurrence	578
Section 2 - Sanctions des pratiques interdites sous la L.p.c.	578

TROISIÈME PARTIE

MISE EN ŒUVRE DES MESURES PROTECTRICES

TITRE I - MESURES D'EXÉCUTION	587
Chapitre I - Modes extrajudiciaires de règlement des différends	589
Section 1 - Arbitrage	590

B. Responsabilité des administrateurs	640
C. Complicité	641
Sous-section 2 - Ordonnance rectificative	643
Sous-section 3 - Injonction	646
TITRE II - SURVEILLANCE ADMINISTRATIVE.	649
Chapitre I - Structure administrative.	651
Section 1 - Office de la protection du consommateur	651
A. Fonctionnement de l'OPC.	651
B. Pouvoirs dévolus à l'OPC	653
1. Application de la Loi	653
2. Information du consommateur	654
3. Défense des intérêts du consommateur	654
Section 2 - Président de l'Office de la protection du consommateur	655
Section 3 - Pouvoir réglementaire	658
Chapitre II - Sanctions administratives	661
Chapitre III - Permis et cautionnement.	667
TABLE DE LA LÉGISLATION	675
TABLE DE LA JURISPRUDENCE	735
INDEX ANALYTIQUE	815