

Explications des mesures entrant en vigueur le 1^{er} août 2018

Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation et ses règlements

Corporation des concessionnaires automobiles du Québec

Publicité : illustration utilisée

Dans un message publicitaire portant sur un bien ou un service et qui indique son prix ou sa valeur au détail, il est interdit de montrer une illustration qui n’y est pas fidèle.

Le commerçant, le fabricant et le publicitaire sont visés par cette interdiction.

Exemple

Dans une publicité indiquant le prix d’un modèle de véhicule, il est interdit d’utiliser la photo d’une version mieux équipée et coûtant plus cher.

Publicité : présentation claire, lisible et compréhensible

Dans un message publicitaire concernant un bien ou un service, il faut présenter l’information de façon claire, lisible et compréhensible.

Le commerçant, le fabricant et le publicitaire sont visés par cette obligation.

Exemples

- Utiliser une police de caractères suffisamment grosse pour qu’un consommateur puisse la lire.
- Fournir des renseignements que peut comprendre un consommateur.
- Regrouper l’information importante au lieu de la disperser sur plusieurs pages ou référer clairement aux pages pertinentes.

Publicité : référence à un taux de crédit

Dans un message publicitaire concernant le crédit, il est interdit :

- de faire référence à un taux de crédit sans indiquer celui-ci;
- d’indiquer un taux relatif au crédit, à moins d’indiquer, de façon aussi évidente, le taux de crédit calculé selon ce qu’exige la Loi sur la protection du consommateur.

Publicité : valeur du rabais dans le taux de crédit

Si le consommateur peut bénéficier d'un rabais ou d'un escompte en payant comptant un bien, le taux de crédit calculé selon ce qu'exige la Loi sur la protection du consommateur doit inclure la valeur du rabais ou de l'escompte.

Utilisation de l'expression « prix coûtant »

Il est permis d'utiliser l'expression « prix coûtant », ou toute autre expression laissant croire qu'un bien est offert à un prix ou à une valeur au détail basé sur son coût pour le commerçant, si la condition suivante est respectée. L'expression fait référence à un prix ou à une valeur au détail représentant ce que le commerçant a réellement payé pour acquérir le bien.

Le commerçant, le fabricant et le publicitaire sont visés.

Précision

Le commerçant qui paie des frais supplémentaires au fabricant (rabais, promotions, publicités, droits ou autres avantages), mais qui lui sont remboursés, doit déduire ces frais du prix qu'il annonce comme étant le prix coûtant.

Versements périodiques

Dans un message publicitaire, il est interdit d'indiquer le montant des versements périodiques à faire pour acheter ou louer à long terme un bien, ou pour obtenir un service, à moins d'indiquer, plus en évidence, son prix total ou sa valeur au détail.

Le commerçant, le fabricant et le publicitaire sont visés par cette interdiction.

Promotion « sans frais ni intérêts »

Il est interdit de laisser croire qu'aucuns frais de crédit ne sont payables au cours d'une période donnée, à moins de préciser clairement le taux de crédit qui sera applicable à la fin de cette période, si le capital net n'est pas remboursé en entier.

Exemple

Un commerçant doit préciser, dans une promotion comme « achetez sans frais ni intérêts pendant 12 mois », le taux de crédit applicable à la fin de la période sans frais, quand la somme due n'est pas remboursée en entier.

Représentation sur l'amélioration de la situation financière

Dans un message publicitaire, il est interdit de faire une représentation fausse ou trompeuse selon laquelle le crédit peut améliorer la situation financière du consommateur ou résoudre ses problèmes d'endettement.

Information à un agent de renseignements personnels

Quand, pour mettre fin à un contrat, un consommateur exerce un droit de résolution ou de résiliation prévu dans une loi dont l'Office de la protection du consommateur est responsable, il est interdit de transmettre, à un agent de renseignements personnels :

- l'information selon laquelle le consommateur a exercé ce droit;
- de l'information défavorable au consommateur à propos des sommes qui ne peuvent plus être exigées parce qu'il a exercé ce droit.

Il est aussi interdit d'informer un agent de renseignements personnels qu'un consommateur ne rembourse pas un prêt dans la situation suivante. Le tribunal a ordonné la suspension du remboursement du prêt jusqu'au jugement final, dans le cadre d'une contestation judiciaire entre un consommateur et un commerçant.

Un agent de renseignements personnels est une personne qui constitue et communique des rapports de crédit.

Explications des mesures entrant en vigueur le 1^{er} janvier 2019

Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation et ses règlements

Corporation des concessionnaires automobiles du Québec

Attestation municipale à fournir par les commerçants et recycleurs de véhicules routiers

Tout commerçant ou recycleur de véhicules routiers, pour avoir un permis, est tenu de fournir à l'Office de la protection du consommateur, en plus d'autres renseignements et documents prévus par le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, une attestation de la municipalité où est situé son établissement.

L'attestation doit :

- confirmer que l'établissement est conforme à la réglementation relative aux usages en vigueur dans cette municipalité;
- être fournie :
 - lors d'une demande de délivrance de permis;
 - ou, lors d'un renouvellement de permis ou en cours de validité de permis, dans le cas de l'ouverture d'un nouvel établissement.

Précision

Un formulaire que le commerçant ou le recycleur de véhicules routiers peut utiliser pour demander cette attestation à une municipalité sera accessible dans le site Web de l'Office.

Liste des principales mesures entrant en vigueur le 1^{er} août 2019

Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation, et ses règlements

Corporation de concessionnaires automobiles du Québec

Évaluation de la capacité de rembourser du consommateur

Articles	Détails
<p>Loi sur la protection du consommateur :</p> <p>103.2</p> <p>103.3</p> <p>150.3.1</p> <p>245.2</p>	<p>Obligation pour le commerçant qui conclut le contrat de crédit d'évaluer la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Est réputé satisfaire à cette obligation : <ul style="list-style-type: none"> ○ le commerçant qui tient compte des renseignements déterminés par règlement et dont la cueillette a été effectuée conformément aux modalités prévues au règlement; ○ les institutions financières qui sont assujetties à certaines lois dont l'Autorité des marchés financiers est responsable de la surveillance ou à la Loi sur les banques, à la Loi sur les sociétés d'assurance, à la Loi sur les associations coopératives de crédit ou à la Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt et qui sont tenues de suivre des pratiques de gestion saine et prudente ou de saines pratiques commerciales en matière de crédit à la consommation. • Si omission de faire l'évaluation, perte des frais de crédit pour le commerçant. <p>Obligation pour le commerçant d'évaluer la capacité du consommateur d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de location à long terme.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Est réputé satisfaire à cette obligation le commerçant qui tient compte des renseignements déterminés par règlement et dont la cueillette a été effectuée conformément aux modalités prévues au règlement. <p>Renseignements déterminés par le règlement</p> <p>Est réputé avoir évalué la capacité du consommateur, le commerçant qui, dans son évaluation, tient compte des renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le niveau général des revenus bruts du consommateur; • le total des débours mensuels récurrents directement liés à l'habitation; • le total des débours mensuels exigés en vertu d'un contrat de crédit ou pour le paiement du loyer d'un contrat de louage à long terme de biens; • les informations contenues dans un rapport de crédit contemporain fait au sujet du consommateur par un agent de renseignements personnels;

Articles	Détails
	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="402 331 1187 363">• le cas échéant, l'historique de crédit auprès de ce commerçant. <p data-bbox="375 401 1471 537">Les renseignements recueillis par le commerçant à propos du revenu principal du consommateur doivent permettre d'identifier son revenu brut, de même que la source de celui-ci et, le cas échéant, son occupation, sa situation d'emploi, son employeur et la durée du lien d'emploi avec ce dernier.</p>

Contrat de crédit à coût élevé

Articles	Détails										
<p>Loi sur la protection du consommateur :</p> <p>103.4</p> <p>103.5</p> <p>73</p> <p>321 g)</p> <p>Loi sur le recouvrement de certaines créances :</p> <p>34.1</p>	<p>Un contrat de crédit à coût élevé est un contrat de crédit en vertu duquel le taux de crédit annuel, calculé conformément à la loi au moment de la conclusion du contrat, excède le taux obtenu en majorant de 22 points de pourcentage le taux officiel d'escompte de la Banque du Canada.</p> <p>Le taux officiel d'escompte à utiliser est celui en vigueur à l'expiration d'une période de deux jours suivant son annonce par la Banque du Canada.</p> <p>Dans le cas d'un contrat de crédit variable, pour déterminer si le contrat est à coût élevé, on ne tient pas compte du taux de crédit applicable en vertu du contrat en cas de défaut du consommateur.</p> <p>Obligations</p> <p>Obligations particulières applicables aux commerçants qui concluent des contrats de crédit à coût élevé, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la remise, avant la conclusion du contrat, de documents informant le consommateur de son ratio d'endettement et de l'évaluation qui a été faite de sa capacité à rembourser le crédit demandé; • la présomption que le contrat est lésionnaire lorsque le ratio d'endettement du consommateur excède 45 %; • la faculté de dédit dans les 10 jours pour le consommateur; • l'obligation d'avoir un permis. <p>Permis</p> <p>Un commerçant qui conclut des contrats de crédit à coût élevé doit se procurer un permis d'une durée de deux ans délivré par l'Office.</p> <p>Les droits de ce permis sont les suivants :</p> <table border="1" data-bbox="402 1499 1455 1631"> <thead> <tr> <th>Jusqu'au 30 avril 2019</th> <th>1^{er} mai 2019 au 30 avril 2021</th> <th>1^{er} mai 2021 au 30 avril 2023</th> <th>1^{er} mai 2023 au 30 avril 2025</th> <th>À partir du 1^{er} mai 2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>600 \$</td> <td>1000 \$</td> <td>1500 \$</td> <td>2000 \$</td> <td>2509 \$</td> </tr> </tbody> </table>	Jusqu'au 30 avril 2019	1 ^{er} mai 2019 au 30 avril 2021	1 ^{er} mai 2021 au 30 avril 2023	1 ^{er} mai 2023 au 30 avril 2025	À partir du 1 ^{er} mai 2025	600 \$	1000 \$	1500 \$	2000 \$	2509 \$
Jusqu'au 30 avril 2019	1 ^{er} mai 2019 au 30 avril 2021	1 ^{er} mai 2021 au 30 avril 2023	1 ^{er} mai 2023 au 30 avril 2025	À partir du 1 ^{er} mai 2025							
600 \$	1000 \$	1500 \$	2000 \$	2509 \$							

Un commerçant qui conclut des contrats de crédit à coût élevé ET qui fait du prêt d'argent doit se procurer deux permis. Les droits découlant de cette délivrance concomitante sont établis de cette façon :

Jusqu'au 30 avril 2019	1 ^{er} mai 2019 au 30 avril 2021	1 ^{er} mai 2021 au 30 avril 2023	1 ^{er} mai 2023 au 30 avril 2025	À partir du 1 ^{er} mai 2025
900 \$	1500 \$	2250 \$	3000 \$	3764 \$

Ratio d'endettement du consommateur qui conclut un contrat de crédit à coût élevé

Le ratio d'endettement du consommateur correspond à l'expression en pourcentage de la fraction que constitue la somme des débours mensuels suivants par rapport aux revenus mensuels bruts du consommateur :

- le total des débours mensuels récurrents directement liés à l'habitation;
- le total des débours mensuels exigés en vertu d'un contrat de crédit ou pour le paiement du loyer d'un contrat de louage à long terme de biens,
 - Sont exclus du calcul du ratio d'endettement, les débours exigés en vertu d'un contrat qui doit être remplacé par le contrat proposé au consommateur;
- les débours mensuels exigibles en vertu du contrat de crédit à coût élevé proposé au consommateur par le commerçant,
 - Lorsque le contrat de crédit proposé est un contrat de crédit variable, par exemple une carte ou une marge de crédit, il faut utiliser le versement périodique minimal qui serait exigible si la limite de crédit était atteinte.

Le consommateur qui conclut un contrat de crédit à coût élevé alors que son ratio d'endettement excède 45 % est présumé avoir contracté une obligation excessive, abusive ou exorbitante au sens de l'article 8 de la Loi sur la protection du consommateur.

Obligations applicables avant la conclusion du contrat

Le commerçant doit remettre au consommateur un document sur lequel paraissent exclusivement les informations suivantes :

- les renseignements dont il a tenu compte afin d'évaluer la capacité du consommateur à rembourser le crédit demandé;
- les modalités de calcul du ratio d'endettement prévues au règlement;
- les éléments ayant servi au calcul du ratio d'endettement du consommateur;
- le ratio d'endettement du consommateur calculé conformément au règlement.

Articles	Détails
	<p>Si le ratio d'endettement du consommateur excède 45 %, ce document doit également contenir l'avertissement suivant :</p> <p style="text-align: center;">AVERTISSEMENT</p> <p>Vous vous apprêtez à conclure un contrat de crédit à coût élevé. Ce contrat comporte une obligation de votre part qui est présumée excessive, abusive ou exorbitante au sens de la Loi sur la protection du consommateur.</p> <p>Vous avez avantage à consulter les articles 8 et 9 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et, au besoin, à consulter l'Office de la protection du consommateur.</p> <p>Contenu obligatoire du contrat</p> <p>En plus des mentions obligatoires requises selon le type de contrat conclu, le contrat de crédit à coût élevé comprend les mentions obligatoires suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la mention que le contrat de crédit en est un à coût élevé; • les mentions relatives au droit de résolution (délai, modalités d'exercice); • le numéro de permis du commerçant. <p>Exemption à l'obligation d'être titulaire d'un permis</p> <p>Le commerçant qui est exempté à l'article 18 du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur de l'obligation d'être titulaire d'un permis de prêteur d'argent est aussi exempté de l'obligation d'être titulaire d'un permis de commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé.</p> <p>C'est le cas notamment des banques régies par la Loi sur les banques ainsi que des coopératives de services financiers régies par la Loi sur les coopératives de services financiers.</p> <p>Interdiction de recouvrer une créance</p> <p>Un titulaire de permis d'agent de recouvrement ou son représentant ne peut recouvrer une créance pour un commerçant qui conclut un contrat de prêt d'argent ou de crédit à coût élevé si ce commerçant n'est pas titulaire du permis requis.</p>

Accord d'harmonisation

Intégration de mesures qui découlent de *l'Accord relatif à l'harmonisation des lois sur la divulgation du coût du crédit au Canada*, notamment des mesures concernant les éléments suivants.

Articles	Sujet	Détails
Loi sur la protection du consommateur : 70	Calcul du taux de crédit	Certains frais sont exclus des composantes des frais de crédit tels que les frais d'inscription à un registre de la publicité des droits et, à certaines conditions, la prime d'assurance, de même que les frais relatifs à la production d'un état de compte ou à la personnalisation d'une carte de crédit.
Loi sur la protection du consommateur : 100.1 100.2	Taux de crédit susceptible de varier	Des informations déterminées doivent être fournies au consommateur dans le cas où le taux de crédit applicable est susceptible de varier.
Loi sur la protection du consommateur : 115 115.2 119.1 125 125.1 126	Contenu obligatoire	Des modifications sont apportées au contenu du formulaire de demande de carte de crédit, du contrat de prêt, du contrat de crédit variable, de l'avis de renouvellement d'un contrat de prêt garanti par une hypothèque immobilière et des états de compte de crédit variable.

Contrat de crédit variable

Articles	Sujet	Détails
Loi sur la protection du consommateur : 103.1	Recours du consommateur contre un commerçant de crédit qui collabore avec un commerçant vendeur	<p>Élargissement de la portée de la mesure qui permet actuellement au consommateur d'exercer contre le prêteur d'argent les moyens de défense qu'il a contre le vendeur, lorsque le prêteur et le vendeur collaborent en vue de l'octroi de prêts d'argent à des consommateurs, de façon à ce que cette mesure s'applique également dans le cas où le contrat qui a été conclu est un contrat de crédit variable.</p> <p>Élargissement afin que le consommateur puisse non seulement se prévaloir de ce droit en défense, mais également en demande si le commerçant vendeur a cessé ses activités, n'a pas d'actif au Québec, est insolvable ou est déclaré failli.</p> <p>Le commerçant de crédit ne peut être tenu responsable pour un montant qui excède le montant de sa créance au moment de la conclusion du contrat.</p>

Véhicules routiers neufs – Exemption au droit de résolution de certains contrats de crédit

Articles	Détails
Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur : 70	<p>L'exemption prévue à l'article 70 du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur est étendue à tous les véhicules routiers neufs dont le consommateur a pris livraison. L'article 70 du règlement prévoit présentement que l'exemption s'applique lorsque ces contrats ont pour objet une automobile neuve dont le consommateur a pris livraison.</p> <p>Ainsi, la possibilité, pour le consommateur, de mettre fin au contrat dans les deux jours ne s'applique pas quand le contrat a pour objet un véhicule routier neuf déjà livré au consommateur.</p>

Documents modèles en annexe de la loi

Articles	Détails
Loi sur la protection du consommateur : 58 59 105 115 125 134 139 150 150.13 150.14 150.30 190 199 208 260.9	Les annexes à la Loi sur la protection du consommateur sont abrogées; les modèles de contrat sont intégrés au Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur. De plus, un encadré informatif doit paraître sur les contrats et formulaires suivants liés au crédit à la consommation : <ul style="list-style-type: none">• Contrat de prêt d'argent;• Formulaire de demande de carte de crédit;• Contrat de crédit variable;• Contrat assorti d'un crédit.