OSLER

Annonce de la date d'entrée en vigueur du cadre fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers et publication d'un nouveau règlement

18 AOÛT 2021 6 MIN DE LECTURE

Expertises Connexes

- Réglementation des services financiers
- Services financiers

Auteurs(trice): Elizabeth Sale, Haley Adams

Après une longue attente, un décret a récemment été adopté, fixant au 30 juin 2022 la date d'entrée en vigueur du reste des modifications de la *Loi sur les banques* qui comprennent le nouveau cadre fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers (le « Cadre ») pour les banques et les banques étrangères autorisées. Ce Cadre a d'abord été présenté dans le cadre du projet de loi C-86 intitulé *Loi no 2 d'exécution du budget de 2018*. Lorsqu'il prendra effet, il ajoutera deux parties entièrement nouvelles à la *Loi sur les banques* : la partie XII.2, qui constitue l'épine dorsale des nouvelles dispositions détaillées en matière de protection des consommateurs, et la partie XVI.1, qui met en place un nouveau régime de protection des dénonciateurs.

Dans la foulée de cette annonce, le *Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière* (le « Règlement ») a été publié aujourd'hui dans la Gazette du Canada. Il entrera en vigueur en même temps que le Cadre, soit le 30 juin 2022.

Ensemble, le Cadre et le Règlement établissent des règles nouvelles et actualisées en matière de protection des consommateurs et consolident de façon importante le paysage fédéral de la protection des consommateurs. En vertu du nouveau régime, la partie XII.2 de la *Loi sur les banques* et son règlement d'application formeront un code unique et complet sur la protection des consommateurs, remplaçant les multiples exigences actuellement dispersées dans la *Loi sur les banques* et une grande variété de règlements différents.

Nouvelles dispositions

Même si la *Loi sur les banques* et les nombreux règlements sur la protection des consommateurs qui doivent être abrogés et remplacés par le règlement seront très différents le 30 juin 2022, les récents développements ne seront pas une grande surprise pour les banques qui se préparent à mettre en œuvre le Cadre depuis que le projet de loi C-86 a reçu la sanction royale le 13 décembre 2018. En effet, les changements les plus importants apportés au paysage global de la protection des consommateurs se trouvent dans le Cadre que comprend le projet de loi C-86 lui-même, y compris les nouvelles dispositions qui :

- prévoient un renforcement de la surveillance interne du respect des dispositions relatives aux consommateurs et des affaires liées à la protection du consommateur
- portent sur les pratiques de vente, et notamment celles qui
  - élargissent la définition de « plainte »

    - interdisent les comportements constituant des pressions indues, au-delà des ventes liées
    - imposent la mise en place de politiques et procédures visant à garantir que les produits conviennent aux consommateurs auxquels ils sont offerts ou vendus, y compris des politiques visant à garantir que les employés et les tiers ne sont pas en situation de conflit d'intérêts lorsqu'ils offrent de tels produits
- prévoient une période de réflexion concernant les produits et les services offerts en continu, avec quelques exceptions
- exigent des institutions qu'elles envoient des messages d'alerte électroniques lorsque certains seuils applicables aux comptes de dépôt ou limites de crédit sont atteints
- interdisent l'augmentation de la limite de crédit sur les lignes de crédit des particuliers sans avoir obtenu leur consentement explicite
- étendent le régime de traitement des plaintes
- imposent la conclusion d'ententes distinctes concernant certains produits et services optionnels
- étendent les exigences relatives aux déclarations annuelles qui doivent être produites chaque année auprès du commissaire
- étendent certaines exigences en matière de protection des consommateurs aux comptes d'entreprises et aux comptes d'entités
- protègent les dénonciateurs qui signalent des actes répréhensibles

Le Règlement, comme prévu, prescrit en grande partie des détails pour combler les lacunes du Cadre, notamment les seuils précis en dollars, les échéanciers de production des déclarations annuelles et le contenu spécifique de certains renseignements qui doivent obligatoirement être divulgués aux consommateurs. En outre, de nombreuses réglementations préexistantes en matière de protection des consommateurs sont ajoutées en totalité ou en partie dans le nouveau Règlement, bien que dans un format qui peut sembler peu familier à première vue.

Le Règlement introduit toutefois quelques changements dont les banques et les banques étrangères autorisées doivent prendre note :

- **Exemptions relatives aux déclarations annuelles :** Le Règlement prévoit certaines exemptions en lien avec les exigences relatives aux déclarations annuelles qui ont été étendues dans le Cadre.
- **Exigences relatives à la police et au formatage des encadrés informatifs :** Le Règlement élimine les exigences spécifiques relatives à la police et au formatage des encadrés informatifs en ce qui concerne les prêts à la consommation, telles que prescrites par le *Règlement sur le coût d'emprunt*. Ce changement a été bien accueilli, car ces exigences ne sont pas adaptées à l'ère numérique.
- **Responsabilité maximale en cas de perte ou vol de carte :** Le Règlement modifie la responsabilité maximale en cas de perte ou de vol de carte de crédit. En vertu de la version actuelle du *Règlement sur le coût d'emprunt*, la somme maximale pour laquelle l'emprunteur peut être tenu responsable est la moindre de 50 $ ou la somme maximale prévue par la convention de crédit, sauf si l'opération frauduleuse a été effectuée à un guichet automatique à l'aide du numéro d'identification personnel de l'emprunteur. Dans ce cas, la

responsabilité maximale correspond au montant de la responsabilité encourue dans la transaction. Dans tous les cas, si l'emprunteur prévient l'institution de la perte ou du vol de sa carte, il n'est aucunement responsable. En vertu du nouveau règlement, la responsabilité maximale est de 50 $, sauf si la personne a fait preuve de « négligence grossière » (« faute lourde » au Québec) en ce qui concerne la protection de sa carte de crédit, des renseignements sur son compte ou de ses renseignements d'authentification personnelle. Il n'existe aucun seuil maximal de responsabilité dans les cas où l'emprunteur a fait preuve d'une négligence grossière. Toutefois, le nouveau règlement prévoit aussi que l'emprunteur n'est aucunement responsable s'il informe l'institution du vol de sa carte. Cette nouvelle disposition s'harmonise parfaitement à une disposition semblable de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, qui prévoit que le consommateur est responsable des pertes subies par l'émetteur de la carte s'il a commis une faute lourde en ce qui concerne la protection de son numéro d'identification personnel.

Dans l'ensemble, l'annonce d'une date d'entrée en vigueur du Cadre et la publication d'un Règlement d'application relativement simple devraient être bien accueillies par les banques canadiennes qui mettent la dernière main à leurs stratégies de mise en œuvre du nouveau Cadre de protection des consommateurs en prévision de son entrée en vigueur le 30 juin 2022.