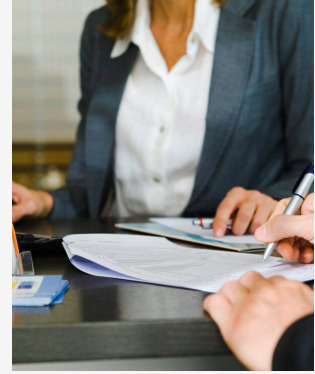


Changements à venir dans les lois sur la protection du consommateur : conséquences pour les fournisseurs de services financiers



29 MAI 2024 18 MIN DE LECTURE

Expertises Connexes

- [Commerce de détail et biens de consommation](#)
- [Franchisage](#)
- [Réglementation des services financiers](#)
- [Services financiers](#)

Auteurs(trice): [Elizabeth Sale](#), [Andraya Frith](#), [Dominic Mochrie](#), [Christine Jackson](#), [Hunter Ceklic](#), [Lucas Versteegh](#), [David Arya](#)

L'Ontario, le Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve-et-Labrador ont adopté de nouvelles lois remaniant leurs régimes respectifs de protection du consommateur, y compris l'instauration d'un régime de crédit à coût élevé au Nouveau-Brunswick et à Terre-Neuve-et-Labrador. Le présent bulletin d'actualités Osler donne un aperçu des principaux changements et des nouvelles mesures qui devraient se répercuter sur les fournisseurs de services financiers proposant des produits ou des services financiers aux consommateurs situés dans ces provinces. Les fournisseurs de services financiers doivent s'assurer de suivre l'évolution de ces changements et d'être prêts à faire face à ceux qui se produiront au cours des prochaines années.

Pour un exposé général des nouvelles lois sur la protection du consommateur et des principaux changements qui, règle générale, s'appliquent aux entreprises qui vendent des produits ou des services aux consommateurs situés dans ces provinces, veuillez consulter notre [bulletin d'actualités Osler complémentaire](#).

Ontario

Le 6 décembre 2023, le [projet de loi 142, Loi de 2023 pour mieux servir les consommateurs et les entreprises](#), de l'Ontario a reçu la sanction royale. Une fois entré en vigueur, le projet de loi abrogera la [Loi de 2002 sur la protection du consommateur](#) de l'Ontario (l'actuelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur) et la remplacera par la [Loi de 2023 sur la protection du consommateur](#) (la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur), et modifiera la [Loi sur les renseignements concernant le consommateur](#) de l'Ontario (la LRC).

Le projet de loi 142 représente l'aboutissement d'un processus de révision et de consultation qui aura duré trois ans et qui, à un moment donné, comme en témoigne un document de consultation datant de [janvier 2021](#), a envisagé l'introduction de règles sur le crédit à coût élevé. Malgré cela, le projet de loi 142 ne contient pas de dispositions à cet égard, contrairement à la tendance établie par le Manitoba, l'Alberta, la Colombie-Britannique, Terre-Neuve-et-Labrador et le Nouveau-Brunswick, qui ont instauré leurs propres régimes de crédit à coût élevé.

Changements notables touchant les fournisseurs de services financiers

Exceptions à l'application de la partie III de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur

Comme nous l'expliquons en détail dans notre [bulletin d'actualités Osler complémentaire](#), la partie III de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur simplifie les exigences de base s'appliquant à divers types de « contrats de consommation », y compris les contrats directs, les baux LAPCM (au sens attribué à ce terme ci-dessous) et les contrats de redressement de crédit. Toutefois, et c'est important pour certains fournisseurs de services financiers, la partie III ne s'applique généralement pas aux aspects des contrats de consommation qui traitent de l'octroi de crédits, de prêts ou de ce que l'on appelle actuellement les baux de la « partie VIII » (à l'exception des baux qui sont des contrats directs ou des baux LAPCM) et ne s'applique pas aux contrats de carte prépayée et à ceux qui concernent l'octroi de points de récompense.

Exceptions aux droits d'annulation

Comme nous l'expliquons en détail dans notre [bulletin d'actualités Osler complémentaire](#), le consommateur peut annuler intégralement, à son gré, tout contrat de consommation renfermant une condition ou une reconnaissance interdite dans un délai d'un an à compter de la conclusion du contrat. Nous notons toutefois que ce droit d'annulation ne s'étend pas aux conventions de crédit (à l'exception des conventions de crédit fournisseur) et aux baux (à l'exception des baux LAPCM).

Baux de location-achat à prix coûtant majoré (baux LAPCM)

La nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur supprime le concept de « bail de la partie IV » de l'actuelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur et le remplace par un nouveau type de bail appelé « bail de location-achat à prix coûtant majoré », soit un bail aux termes duquel la somme totale payable dépasse 90 % de la valeur au détail estimative des marchandises louées. Le sens de l'expression « somme totale payable » sera déterminé par voie de règlement. Bien que cette nouvelle définition soit plus simple que la définition actuelle de bail de la partie IV, elle est également trop générale et pourrait, par inadvertance, englober les baux qui sont actuellement réglementés en tant que « baux de la partie VIII », compte tenu de leurs taux de crédit actuels et de leurs durées, qui sont très longues.

À l'instar d'autres contrats de consommation, les baux LAPCM seront réglementés par la partie III de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur, séparément des baux de la partie VIII actuels, qui, de manière quelque peu déroutante, seront réglementés par la partie IV de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur.

La nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur introduit également le concept de barème des prix de rachat autorisés, en vertu duquel chaque bail LAPCM doit inclure des dispositions donnant le droit au preneur d'acheter les marchandises louées et de résilier le bail à tout moment en payant une somme qui ne dépasse pas la somme calculée en application d'un barème des prix de rachat autorisés. Le barème des prix de rachat autorisés doit diminuer au fil du temps, pour finalement atteindre zéro, pendant la durée du bail LAPCM. Des exigences supplémentaires applicables au barème des prix de rachat autorisés pourraient être déterminées par voie de règlement.

Avis de sûreté

La nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur vise à définir clairement les

obligations des entreprises relativement à la mainlevée des avis de sûreté qui ont été enregistrés à l'égard des marchandises fournies aux termes du contrat de consommation en cas de résolution, d'annulation ou de résiliation de celui-ci conformément à la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur. En pareilles circonstances, les entreprises seraient tenues de donner mainlevée de l'avis de sûreté dans les 15 jours suivant la résolution, l'annulation ou la résiliation du contrat. Ce délai est plus court que celui de 30 jours prévu au paragraphe 57(1) de la *Loi sur les sûretés mobilières* de l'Ontario (la LSM) applicable à l'enregistrement d'un certificat de mainlevée d'un avis de sûreté.

La nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur mettrait également en œuvre une procédure optionnelle qui pourrait aider un consommateur cherchant à obtenir mainlevée d'un avis de sûreté lorsqu'une entreprise ne le fait pas. Le directeur aurait le pouvoir de remettre à un consommateur une ordonnance enjoignant au registrateur de radier l'avis de sûreté du titre du bien-fonds mentionné dans l'ordonnance. Ce pouvoir supplémentaire a pour but d'atténuer les difficultés auxquelles le consommateur peut faire face lorsqu'il tente d'obtenir mainlevée d'un avis de sûreté du titre de son bien-fonds.

Cependant, ces changements pourraient bientôt être modifiés ou remplacés par d'autres changements au régime des avis de sûreté. Le 27 mai 2024, le ministre des Services au public et aux entreprises de l'Ontario a annoncé l'introduction d'un projet de loi, *Loi de 2024 sur la protection des propriétaires de logements* (la LPPL), qui, s'il est adopté, abolira rétroactivement les avis de sûreté relatifs à certains biens de consommation. La LPPL modifierait la LSM de l'Ontario de façon qu'elle prévoie qu'un avis de sûreté ne peut être enregistré à un bureau d'enregistrement immobilier à l'égard de biens grevés qui sont des biens de consommation qu'aux termes des règlements. Cela signifie que, par défaut, un avis de sûreté concernant un bien de consommation est interdit, à moins que le type de bien de consommation ne soit expressément mentionné dans les règlements (par opposition à une interdiction ciblant uniquement certaines catégories de biens de consommation). En outre, la LPPL prévoit que les avis de sûreté existants concernant des biens grevés qui sont des biens de consommation expireront le jour où la LPPL recevra la sanction royale.

La LPPL prévoit également qu'un avis de sûreté concernant des biens de consommation qui a expiré, que ce soit en raison de l'écoulement du temps ou parce que la LPPL a reçu la sanction royale, peut être supprimé du titre par enregistrement d'une demande à cet effet au bureau d'enregistrement immobilier.

L'interdiction est décevante, car, dans le cadre des vastes consultations menées sur les avis de sûreté, y compris celle qui s'est achevée le 1^{er} décembre 2023, on semblait viser une approche équilibrée. Toutefois, l'interdiction n'est pas inattendue puisque, en mars dernier, le Ministère avait annoncé son intention d'adopter une loi interdisant les avis de sûreté. Il faudra attendre les règlements pour savoir quels types de biens de consommation, s'il en est, seront exemptés de l'interdiction.

Changements apportés à la LRC

Le projet de loi 142 apporte à la LRC des modifications qui s'appuient sur celles qui ont déjà été apportées à la *Loi modifiant la Loi sur les renseignements concernant le consommateur et la Loi de 2000 sur les normes techniques et la sécurité* de l'Ontario, mais qui n'ont pas encore été promulguées. Les changements proposés dans le cadre du projet de loi 142 prévoient un certain allègement pour les agences de renseignements sur le consommateur. Par exemple, les agences de renseignements sur le consommateur ne seraient pas toutes tenues de communiquer des renseignements sur le pointage d'un consommateur comme le prévoit la loi; cette exigence ne s'appliquerait plutôt qu'aux agences désignées par règlement. En outre, les agences n'auraient plus l'obligation de communiquer en personne aux consommateurs des renseignements sur leur rapport et leur pointage.

Les modifications permettent aux consommateurs d'accéder plus facilement à leurs renseignements, car les agences ne pourraient pas leur exiger des frais après leur avoir communiqué des renseignements deux fois ou plus au cours d'une année, comme le prévoient les changements proposés dans le cadre du projet de loi 142. Selon le nouveau barème de frais, les agences devront communiquer un rapport sur le consommateur ou un pointage de consommateur sans frais une fois par mois (sur demande et par voie électronique). Si elles communiquent les renseignements par un moyen autre que par voie électronique, les agences seront toujours autorisées à exiger des frais après avoir communiqué des renseignements deux fois ou plus dans une année.

Parmi les autres changements notables, mentionnons les suivants :

- **Pointage du consommateur** : La méthode qu'une agence utilise pour établir le pointage d'un consommateur doit être similaire à celle qu'elle utiliserait le plus couramment si un *créditeur* lui avait demandé le pointage à l'égard du consommateur; les changements proposés dans le cadre du projet de loi 142 exigeaient que l'agence établisse le pointage au moyen de la méthode qu'elle utilise le plus couramment.
- **Gel de sécurité** : L'effet d'un gel de sécurité (introduit par les changements proposés dans le cadre du projet de loi 142) serait plus limité. Au lieu d'une interdiction générale de communiquer à un tiers des renseignements sur la solvabilité du consommateur ou les renseignements personnels conservés sur le consommateur, il serait interdit à l'agence de communiquer de tels renseignements dans des circonstances limitées, notamment à des fins de crédit et de location et pour d'autres opérations d'un type devant être prescrit.
- **Notes explicatives** : On ajouterait un nouvel article permettant au consommateur de placer une note explicative dans son dossier, ce qui est assez cohérent avec les dispositions d'autres lois provinciales sur les renseignements concernant le consommateur, notamment en Alberta et en Colombie-Britannique.
- **Amendes et pénalités accrues** : En cas d'infractions à la LRC, les amendes et pénalités maximales passeraient de 25 000 \$ à 50 000 \$ pour les particuliers et de 100 000 \$ à 250 000 \$ pour les personnes morales.

L'analyse ci-dessus se limite aux changements prévus par le projet de loi 142 qui ne se répercutent que sur les fournisseurs de services financiers. Pour un exposé général du projet de loi 142 et de ses répercussions éventuelles sur les entreprises faisant affaire en Ontario, veuillez consulter notre [bulletin d'actualités Osler complémentaire](#).

Terre-Neuve-et-Labrador

Terre-Neuve-et-Labrador est sur le point de rejoindre le nombre croissant de provinces canadiennes qui ont mis en place un régime de crédit à coût élevé. Le 21 décembre 2023, le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador a annoncé la proclamation de la [partie VII.2 de la Consumer Protection and Business Practices Act](#) (la CPBPA), qui, une fois entrée en vigueur, réglementera les produits de crédit à coût élevé. La province a également adopté, en application de la CPBPA, [deux règlements](#) [PDF] qui réglementeront les produits de crédit à coût élevé et l'octroi de permis aux prêteurs à coût élevé. Tous ces changements devraient entrer en vigueur le 1^{er} juin 2024.

L'introduction d'un régime de crédit à coût élevé à Terre-Neuve-et-Labrador fait suite à l'introduction de lois similaires au Manitoba (2016), en Alberta (2019), au Québec (2019) et en Colombie-Britannique (2022). (Pour un exposé détaillé sur le régime à coût élevé de la

Colombie-Britannique, veuillez consulter nos bulletins d'actualités Osler publiés en [décembre 2019](#) et en [avril 2022](#).) Comme nous le verrons en détail ci-dessous, une fois entrée en vigueur, la nouvelle loi adoptée au Nouveau-Brunswick réglera également les prêteurs à coût élevé dans cette province.

Application

De manière générale, la partie VII.2 de la CPBPA s'applique aux produits de crédit à coût élevé et aux prêteurs à coût élevé qui offrent de tels produits ou qui en organisent ou en facilitent la fourniture dans la province. Des exemptions sont prévues pour les banques et les coopératives de crédit constituées ou prorogées en vertu de la loi intitulée *Credit Union Act, 2009*. En outre, sont exemptés les produits à coût élevé fournis avant le 1^{er} juin 2024, sauf ceux qui, à cette date ou après, font l'objet d'une prolongation ou d'un renouvellement. Enfin, de manière générale, les prêts sur salaire sont aussi exemptés.

Le régime de crédit à coût élevé s'appliquera aux crédits fixes et aux crédits-bails dont le taux d'intérêt annuel est supérieur d'au moins 22 points de pourcentage au taux de la Banque du Canada (soit le taux en vigueur à l'expiration de la période de deux jours suivant l'annonce du taux par la Banque du Canada) et lorsque l'emprunteur ou le bailleur agit principalement à des fins personnelles, familiales ou domestiques. Le régime s'appliquera également aux produits de crédit à découvert dont le taux d'intérêt annuel est supérieur d'au moins 22 points de pourcentage au taux de la Banque du Canada et qui accordent du crédit à des fins personnelles, familiales ou domestiques.

Nous notons que, compte tenu des nouveaux changements apportés au taux d'intérêt criminel, la fourchette de ce qui constitue un « coût élevé » sera considérablement réduite lorsque le nouveau plafond de taux d'intérêt, qui a été réduit, entrera en vigueur. Pour une analyse approfondie du nouveau taux d'intérêt criminel et des conséquences attendues, veuillez consulter nos bulletins d'actualités d'[avril 2023](#) et de [janvier 2024](#).

Permis de crédit à coût élevé

À partir du 1^{er} juin 2024, toute personne, y compris un courtier en prêts, qui offre des produits de crédit à coût élevé ou qui en organise ou en facilite la fourniture aux consommateurs doit obtenir un permis du directeur de la protection du consommateur et des pratiques commerciales (à moins qu'une exemption ne s'applique).

Les prêteurs à coût élevé seront soumis à une série d'obligations, de restrictions et d'interdictions reflétant largement l'approche adoptée par d'autres provinces. Par exemple, l'emprunteur aura la possibilité d'annuler sa convention de crédit à coût élevé au cours d'une période de réflexion de quatre jours ou si le prêteur ne respecte pas certaines obligations d'information. D'autres règles sont propres au régime de Terre-Neuve-et-Labrador; par exemple, il est interdit à un prêteur à coût élevé d'émettre un nouveau produit de crédit à coût élevé à l'emprunteur qui en a déjà un auprès de lui.

Nouveau-Brunswick

À l'instar de Terre-Neuve-et-Labrador, le Nouveau-Brunswick rejoindra le nombre croissant de provinces canadiennes qui réglementent les produits de crédit à coût élevé. Le [projet de loi 16, la Loi sur la protection du consommateur](#) (la Loi néo-brunswickoise sur la protection du consommateur), a été adopté en troisième lecture le 22 mars 2024 et attend la sanction royale. Le projet de loi a été déposé par le gouvernement du Nouveau-Brunswick à la fin de l'année dernière et mettra en œuvre la *Loi sur la protection du consommateur* lorsque celle-ci entrera en vigueur, bien qu'aucune date d'entrée en vigueur n'ait été annoncée. La Loi néo-

brunswickoise sur la protection du consommateur établit un nouveau régime de crédit à coût élevé qui s'appliquera aux prêteurs à coût élevé, avec des exceptions pour les prêts de moins de 100 \$, les prêts sur salaire et les produits ou services financiers réglementés en vertu de la *Loi sur les compagnies de prêt et de fiducie* ou de la *Loi sur les caisses populaires* du Nouveau-Brunswick.

La Loi néo-brunswickoise sur la protection du consommateur ne fixe pas le seuil du taux annuel en pourcentage (TAP) du crédit à coût élevé. Toutefois, dans les provinces canadiennes qui ont mis en œuvre un régime de crédit à coût élevé à ce jour, le seuil du taux d'intérêt annuel ou du TAP est généralement égal ou supérieur à 32 %. Au Québec et à Terre-Neuve-et-Labrador, il s'agit d'un taux variable basé sur le taux de la Banque du Canada, majoré de 22 points de pourcentage.

Selon les règles proposées en matière de crédit à coût élevé, toute personne qui offre des produits de crédit à coût élevé ou qui en organise ou en facilite la fourniture doit obtenir un permis pour chaque lieu à partir duquel elle entend offrir de tels produits ou en organiser ou en faciliter la fourniture. Les titulaires de permis doivent se conformer à diverses exigences en matière d'information et de publicité, ainsi qu'à des règles concernant les droits d'annulation des emprunteurs et l'interdiction de certaines pratiques. Bien que les règles reflètent largement celles qui s'appliquent dans d'autres provinces et qui réglementent les prêteurs à coût élevé, il y a quelques différences. Il est notamment interdit aux prêteurs à coût élevé de subordonner un produit de crédit à coût élevé à l'achat d'une assurance ou d'autres biens ou services.

Si elle reçoit la sanction royale, la Loi néo-brunswickoise sur la protection du consommateur remplacera éventuellement la *Loi sur les cartes-cadeaux*, la *Loi sur le démarchage*, la *Loi sur la communication du coût du crédit et sur les prêts sur salaire*, la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette* et la *Loi sur les services d'évaluation du crédit* (les lois actuelles du Nouveau-Brunswick). Bien que les dispositions de ces anciennes lois demeurent largement inchangées, elles ont quand même subi quelques changements. Par exemple :

- En vertu d'une disposition nouvellement ajoutée aux règles existantes sur les cartes-cadeaux, le consommateur pourrait exiger le remboursement du solde d'une carte-cadeau lorsque celui-ci est inférieur à un certain seuil, qui n'a pas encore été fixé. La loi québécoise sur la protection du consommateur, qui prévoit une règle similaire, fixe un tel seuil à 5 \$.
- Les règles générales d'information sur le coût du crédit ne s'appliqueraient pas à une convention de crédit relative à un produit de crédit à coût élevé (ou à un bail qui est un produit de crédit à coût élevé) ou à un prêt sur salaire, car ces produits seraient soumis à des règles d'information particulières.
- Les règles proposées pour les services de recouvrement et de règlement de dette contiendraient des exceptions pour les banques de l'annexe 1 ou de l'annexe 2, les compagnies de prêt ou de fiducie titulaires d'un permis délivré en vertu de la *Loi sur les compagnies de prêt et de fiducie* et les caisses populaires constituées sous le régime de la *Loi sur les caisses populaires*. Les règles élargiraient la liste des catégories de permis (qui comprend actuellement des catégories pour les agences de recouvrement, les succursales d'agences de recouvrement et les agents de recouvrement) afin d'introduire de nouvelles catégories de permis pour les services de règlement de dette et les succursales de services de règlement de dette.

L'analyse ci-dessus se limite aux changements prévus par le projet de loi 16 qui ne se répercutent que les fournisseurs de services financiers. Pour un exposé général sur le projet

de loi 16 et de ses répercussions éventuelles sur les entreprises faisant affaire au Nouveau-Brunswick, veuillez consulter notre [bulletin d'actualités Osler complémentaire](#).

Conclusion

Osler continuera de suivre l'évolution de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur, de la Loi néo-brunswickoise sur la protection du consommateur et des changements apportés à la CPBPA de Terre-Neuve-et-Labrador et de leurs règlements d'application. Restez à l'affût de [notre présentation du 11 juin \[en anglais\]](#) sur les changements à venir dans les lois sur la protection du consommateur et, si vous avez des questions concernant les nouvelles exigences de conformité de votre entreprise, n'hésitez pas à communiquer avec un membre de nos équipes Commerce de détail et biens de consommation ou Services financiers.