

Changements à venir en matière de protection des consommateurs : la Colombie-Britannique apporte des modifications importantes à sa loi intitulée Business Practices and Consumer Protection Act



18 SEPTEMBRE 2025 12 MIN DE LECTURE

Expertises Connexes

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

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

Suivant l'exemple de [plusieurs autres provinces](#), la Colombie-Britannique a apporté à sa législation sur la protection des consommateurs des modifications importantes, qui mettent elles aussi l'accent sur le commerce électronique.

Le 25 février 2025, la Colombie-Britannique a présenté le [projet de loi 4](#), intitulé *Business Practices and Consumer Protection Amendment Act, 2025* (le « projet de loi 4 »), dans lequel elle propose d'apporter des modifications substantielles à la loi intitulée *Business Practices and Consumer Protection Act* (Loi sur les pratiques commerciales et la protection des consommateurs; la « Loi »). Le projet de loi 4 a été adopté avec une rapidité surprenante, passant en troisième lecture le 13 mars 2025 et recevant la sanction royale le 31 mars 2025. Plusieurs dispositions du projet de loi 4 sont déjà en vigueur, mais la majorité d'entre elles n'entreront en vigueur que lorsque les règlements connexes auront été préparés et promulgués.

Les modifications en question constituent la première refonte des lois sur la protection des consommateurs de la Colombie-Britannique depuis plusieurs années. Dans le présent bulletin d'actualités Osler, nous mettons en lumière certaines des modifications qui concerneront la plupart des fournisseurs ayant des consommateurs en Colombie-Britannique, notamment les exigences consolidées en matière de divulgation et de contenu des contrats, les nouvelles interdictions relatives à certaines clauses contractuelles et les nouvelles restrictions concernant les pratiques de renouvellement automatique et les modifications unilatérales des contrats d'abonnement.

Même si les répercussions du projet de loi 4 ne se feront pleinement sentir qu'une fois les règlements à venir adoptés, les entreprises qui vendent des produits ou des services à des consommateurs de la Colombie-Britannique devront examiner attentivement leurs contrats et leurs pratiques afin de s'assurer qu'ils sont conformes à la loi.

Exigences consolidées en matière de divulgation et de contenu des contrats de consommation

Tout comme [les récentes modifications apportées en Ontario](#), les modifications prévues dans le projet de loi 4 visent à simplifier les obligations en matière de divulgation et de contenu des contrats de consommation en consolidant les exigences applicables à diverses catégories de contrats, notamment les contrats de vente à distance (*distance sales contracts*) (y compris les contrats conclus sur Internet), les contrats de vente directe (*direct sales contracts*), les contrats de prestations futures (*future performance contracts*) et les contrats de propriété en temps partagé (*time share contracts*).

Du point de vue du commerce électronique, les modifications actualisent les exigences en matière de divulgation et de contenu des contrats de vente à distance afin qu'elles correspondent davantage à celles des autres provinces, sous réserve de quelques ajouts mineurs mais uniques, notamment l'obligation explicite de divulguer les conditions de renouvellement du contrat et de toute offre promotionnelle applicable au contrat. Le projet de loi 4 exige également que les fournisseurs donnent au consommateur la possibilité expresse de consulter l'intégralité du contrat et, sur demande, lui fournissent une copie du contrat au moment de la divulgation. Cette obligation s'ajoute à l'obligation existante de fournir aux consommateurs une copie de leur contrat signé dans les 15 jours suivant la conclusion de l'entente.

Les nouvelles exigences en matière de divulgation s'accompagnent d'un ensemble familier de droits d'annulation si le contrat conclu sur Internet n'est pas conforme à la loi, notamment le droit d'annulation en cas de non-fourniture d'une copie du contrat ou si la copie du contrat ne comprend pas le contenu requis. Toutefois, le projet de loi 4 prévoit un droit d'annulation supplémentaire que le consommateur peut exercer si les renseignements figurant dans la copie du contrat sont « incompatibles » (*inconsistent*) avec ceux qui ont été divulgués au consommateur avant la conclusion du contrat.

Clauses interdites

Conformément aux tendances récentes en matière de droit de la consommation, le projet de loi 4 introduit une disposition interdisant l'insertion de certaines clauses dans les contrats de consommation, notamment les clauses obligatoires de règlement des différends et les renoncements aux actions collectives. Si les parties restent libres de convenir d'un arbitrage ou d'un autre processus de règlement des différends après la survenance d'un différend, toute tentative d'un fournisseur d'imposer un tel processus à l'avance par le biais des clauses du contrat de consommation sera inapplicable. De même, toute clause d'un contrat de consommation qui interdit (ou a pour effet d'interdire) à un consommateur de publier ou de communiquer de toute autre manière un avis sur les produits, les services ou l'opération elle-même est interdite.

Contrairement à l'approche que l'Ontario s'apprête à adopter en matière de clauses interdites (comme nous l'avons vu dans un [bulletin d'actualités Osler précédent](#)), l'inclusion d'une clause interdite dans un contrat de consommation en Colombie-Britannique ne donnera pas lieu à un droit d'annulation explicite après la conclusion du contrat. Au contraire, toute clause interdite dans un contrat de consommation sera considérée comme nulle, et son inclusion constituera une infraction à la Loi.

Dans une tournure inhabituelle pour la législation sur la protection des consommateurs, le projet de loi 4 vise également les clauses obligatoires de règlement des différends et les renoncements aux actions collectives dans les contrats *autres que des contrats de*

consommation. Ces clauses seront « inopérantes » (*inoperative*) dans la mesure où elles s'appliquent à une « réclamation de faible valeur » (*low value claim*), et la violation de cette disposition constituera une infraction à la Loi. Le seuil prescrit pour une « réclamation de faible valeur » reste à établir par règlement. Il convient de noter que d'autres articles de la Loi traitent déjà de questions qui dépassent le cadre strict des opérations de consommation, notamment la partie 6 — *Credit Reporting* (Rapports de solvabilité) et la partie 7 — *Debt Collection* (Recouvrement de créances).

Les dispositions du projet de loi 4 interdisant certaines clauses contractuelles sont entrées en vigueur à la date à laquelle le projet de loi 4 a reçu la sanction royale (31 mars 2025) et s'appliquent explicitement de manière rétrospective aux contrats de consommation déjà existants, ce qui constitue une autre tendance récente en matière de droit de la consommation. Toutefois, les dispositions qui érigent en infraction le fait pour les fournisseurs d'inclure de telles clauses interdites entreront en vigueur par règlement du lieutenant-gouverneur en conseil.

Contrats d'abonnement : renouvellement automatique et modifications unilatérales

Dans le cadre de la consolidation des règles relatives à divers contrats de consommation, décrites ci-dessus, le projet de loi 4 introduit également deux nouvelles définitions. La première, celle de « *fitness or other personal services contract* » (contrat de services de conditionnement physique ou d'autres services personnels), remplacera la définition actuelle de « *continuing services contract* » (contrat de services continus) et, sous réserve des règlements à venir, semble n'avoir guère modifié le régime des contrats de services continus.

Cependant, la deuxième nouvelle définition aura probablement une incidence directe sur de nombreuses entreprises qui vendent des produits ou des services en ligne. Un « *subscription contract* » (contrat d'abonnement) s'entend de « [traduction libre] tout contrat de prestations futures prévoyant la fourniture continue de produits ou de services qui n'est pas un contrat de services de conditionnement physique ou d'autres services personnels ». Cette définition sert à réglementer strictement les circonstances dans lesquelles ces contrats peuvent être automatiquement renouvelés et modifiés unilatéralement. Ces dispositions entreront en vigueur par voie de règlement du lieutenant-gouverneur en conseil.

Renouvellement automatique des contrats d'abonnement

Une fois que les modifications prévues par le projet de loi 4 seront en vigueur, les fournisseurs de la Colombie-Britannique qui proposent des contrats d'abonnement assortis de clauses de renouvellement automatique devront s'assurer que leurs contrats de consommation prévoient expressément que le consommateur peut annuler le renouvellement à tout moment, avant ou après la date de renouvellement, sans frais ni pénalité.

Pour les contrats d'abonnement à renouvellement automatique, le projet de loi 4 établit une distinction en fonction de la durée du renouvellement. Les dispositions des contrats d'abonnement qui prévoient un renouvellement automatique d'une durée de 60 jours ou moins (dispositions de renouvellement de courte durée) seront nulles, *sauf si* le contrat prévoit également que le consommateur peut annuler le renouvellement à tout moment, avant ou après la date de renouvellement, sans frais ni pénalité.

De même, les dispositions des contrats d'abonnement qui prévoient un renouvellement automatique d'une durée supérieure à 60 jours (dispositions de renouvellement de longue

durée) seront nulles, sauf si le contrat prévoit également que le consommateur peut annuler le renouvellement à tout moment, avant ou après la date de renouvellement. De façon similaire aux contrats assortis de dispositions de renouvellement de courte durée, le contrat doit prévoir que le consommateur peut annuler le contrat à tout moment avant la date de renouvellement, sans frais ni pénalité. Toutefois, le contrat doit également prévoir que le consommateur qui annule le contrat *après* la date de renouvellement a droit au remboursement d'une partie prescrite de la somme versée au titre du contrat renouvelé.

En outre, les clauses de renouvellement de longue durée seront nulles, sauf si le fournisseur envoie au consommateur, 30 à 60 jours avant le renouvellement, un avis contenant les renseignements prescrits, à savoir :

- la date de renouvellement;
- un énoncé faisant état du droit d'annulation du consommateur;
- les instructions nécessaires à l'annulation du renouvellement;
- un énoncé suivant lequel, si le consommateur laisse l'avis sans réponse, le contrat sera renouvelé.

Modifications unilatérales

Le projet de loi 4 régleme aussi de manière stricte la modification unilatérale des contrats d'abonnement par l'imposition de la formulation des dispositions relatives aux modifications unilatérales et de la procédure de notification. Si les dispositions en question ne sont pas formulées ou si la procédure de notification n'est pas suivie comme il se doit, toute tentative de modification unilatérale sera nulle. En outre, dans le cas de certaines modifications unilatérales, les consommateurs pourront annuler le contrat modifié sans frais ni pénalité.

En ce qui concerne les dispositions relatives aux modifications unilatérales, elles seront nulles, sauf si elles précisent les dispositions du contrat que le fournisseur peut modifier unilatéralement. Toutefois, elles seront nulles si elles autorisent la modification unilatérale des dispositions relatives aux annulations, aux retours, aux échanges ou aux remboursements, *sauf si* elles prévoient expressément que toute modification unilatérale ne peut être apportée que si elle n'augmente pas les obligations du consommateur ni ne réduit celles du fournisseur.

En ce qui concerne le processus de modification lui-même, si une modification unilatérale apportée par un fournisseur augmente les obligations du consommateur ou réduit celles du fournisseur (modification importante), le consommateur peut annuler le contrat à tout moment sans frais ni pénalité. En outre, toute modification unilatérale sera nulle, sauf si le fournisseur remet, au moins 30 jours et au plus 60 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, un avis contenant les renseignements prescrits, à savoir :

- le texte de la disposition en sa version modifiée;
- des renseignements expliquant la modification en termes clairs et compréhensibles;
- s'il s'agit d'une modification importante, un énoncé faisant état du droit d'annulation du consommateur.

Interdiction d'utiliser des contrats de vente directe pour certains produits et d'accorder un crédit

Le projet de loi 4 introduit une disposition interdisant la vente directe de certains systèmes CVCA et de certains produits liés à l'eau, tels que les climatiseurs, les chaudières et les

chauffe-eau. Cette disposition est conforme à la législation sur la protection des consommateurs en vigueur dans plusieurs autres provinces (notamment l'Ontario, l'Alberta, le Manitoba et le Québec), où la vente directe de ces produits fait l'objet d'interdictions spéciales. En vertu du projet de loi 4, un contrat de vente directe prévoyant la fourniture de l'un de ces produits ou services ne liera pas le consommateur.

Il est intéressant de noter que, à l'instar d'une restriction analogue au Québec, le projet de loi 4 interdit aux fournisseurs d'accorder ou d'organiser un crédit (ou de proposer de le faire) dans le cadre d'un contrat de vente directe. Si un crédit est accordé ou organisé aux termes d'un contrat de vente directe, le contrat de vente directe et le contrat de crédit ne lieront pas le consommateur.

Une fois en vigueur, la disposition interdisant d'accorder un crédit dans le cadre d'un contrat de vente directe n'aura pas d'effet rétroactif, et l'article 22, *Credit agreement respecting direct sales contract* (Contrat de crédit relatif à un contrat de vente directe), de la Loi actuelle continuera de s'appliquer à tout contrat de crédit conclu avant l'abrogation de l'article 22 par le projet de loi 4.

Élargissement de la portée des recours des consommateurs

En vertu de la Loi actuelle, les consommateurs sont autorisés à intenter une action en justice contre un fournisseur pour violation de la législation. Le projet de loi 4 élargit toutefois la compétence du Tribunal de résolution des litiges civils afin d'offrir aux consommateurs une autre voie de recours en cas de violation de la législation.

Prochaines étapes

Seules certaines des modifications susmentionnées sont actuellement en vigueur, notamment les dispositions interdisant certaines clauses contractuelles (mais pas les dispositions relatives aux infractions qui les accompagnent) et élargissant le champ de compétence du Tribunal de résolution des litiges civils. Les autres modifications sont en attente d'un règlement du lieutenant-gouverneur en conseil.

Néanmoins, les changements à venir sont importants, et certaines des dispositions modifiées au moyen du projet de loi 4 sont propres à la Colombie-Britannique. Les fournisseurs ayant des consommateurs en Colombie-Britannique devront examiner leurs contrats de consommation existants afin d'y repérer les clauses interdites et réévaluer leurs pratiques actuelles afin de s'assurer qu'ils sont conformes à la loi. Cela vaut particulièrement pour les fournisseurs offrant des services par abonnement, qui devraient chacun procéder à une évaluation de la conformité et se préparer aux nouvelles restrictions relatives aux clauses de renouvellement et de modification, ainsi qu'aux procédures de notification qui les accompagnent.

Osler continuera de suivre l'élaboration et la publication des règlements d'application du projet de loi 4. Si vous souhaitez discuter de conformité, n'hésitez pas à communiquer avec un membre de nos équipes spécialisées dans le commerce de détail et les biens de consommation ou la réglementation des services financiers.