

Changements à venir dans les lois sur la protection du consommateur en Ontario, au Nouveau-Brunswick et à Terre-Neuve-et-Labrador

5 JUIN 2024 18 MIN DE LECTURE

Expertises Connexes

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

Auteurs(trice): [Andraya Frith](#), [Dominic Mochrie](#), [Christine Jackson](#), [Elizabeth Sale](#), [Lucas Versteegh](#), [Hunter Ceklic](#), [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. Le présent bulletin d'actualités Osler donne un aperçu des changements notables qui devraient se répercuter en 2024 et en 2025 sur les entreprises qui vendent des produits ou des services à des consommateurs situés dans une ou plusieurs de ces provinces. Certains des changements proposés concernent expressément les fournisseurs de services financiers et sont analysés en détail dans notre [bulletin d'actualités Osler complémentaire](#).

En prévision de ces changements, les entreprises qui vendent des biens ou des services aux consommateurs dans ces provinces devront examiner attentivement leurs pratiques pour s'assurer qu'elles sont conformes aux lois sur la protection du consommateur.

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.

Le projet de loi 142 représente l'aboutissement d'un processus de révision et de consultation qui aura duré trois ans. Le 1^{er} décembre 2020, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario (comme il s'appelait alors) a publié un [document de consultation](#) dans lequel il proposait un remaniement important des concepts de l'actuelle [Loi de 2002 sur la protection du consommateur](#) de l'Ontario (l'actuelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur). Ensuite, le 26 février 2023, le ministère des Services au public et aux entreprises (le Ministère) a publié un autre [document de consultation](#) dans lequel il proposait des changements plus détaillés et un avant-projet de loi limité. Étant donné que ces consultations portaient principalement sur la modification de certains aspects de l'actuelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur pour tenir compte, par exemple, de l'utilisation croissante des applications mobiles et des plateformes d'achat en ligne, le remplacement intégral de l'actuelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur a pu prendre certains observateurs et acteurs du secteur par surprise. Non seulement la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur a traversé rapidement le processus législatif avec peu de modifications, mais les consultations menées avant et après la publication du projet de loi 142 ne semblent pas avoir influé de manière significative sur l'approche législative du Ministère.

Une fois entré en vigueur, le projet de loi abrogera 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). En ce qui concerne les exigences de conformité, les fournisseurs font toujours face à beaucoup d'incertitude, étant donné que, pour ce qui est des détails de fond, la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur s'appuie largement sur des règlements qui n'ont pas encore été proposés. On ne sait pas non plus dans quelle mesure la consultation publique fera partie du processus de rédaction de ces règlements ni à quel moment ils seront adoptés.

Constituant le premier remaniement majeur des lois ontariennes sur la protection du consommateur depuis environ 20 ans, la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur modifie de façon importante les obligations des fournisseurs et les conséquences de toute infraction.

Changements notables à venir

Des règles simplifiées pour divers types de contrats de consommation

La partie III de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur vise à réduire la confusion en établissant un ensemble unique d'exigences fondamentales – relatives à des questions telles que la divulgation, le contenu, la livraison, les modifications et les prolongations – qui s'appliquent à divers types de « contrats de consommation » et en ajoutant des obligations supplémentaires pour certains types de contrats, tels que les contrats de propriété en temps partagé, les contrats de services de perfectionnement personnel et les contrats directs (également connus sous le nom de contrats de vente à domicile). Sous réserve des règlements qui doivent encore être proposés, bon nombre des exigences fondamentales restent inchangées et ont simplement été regroupées.

Règles relatives à la modification et à la prorogation des contrats

Un changement qui pourrait être moins bien accueilli par les fournisseurs est la nouvelle disposition concernant les renouvellements des contrats, qui comporte une restriction. Dans les documents de consultation, le Ministère avait proposé une règle suivant laquelle, par défaut, il faudrait obtenir le « consentement explicite » pour toutes les modifications et prorogations, à quelques exceptions près, où il serait possible de modifier ou de proroger un contrat par « notification ». Cependant, malgré l'étendue des questions abordées dans les documents de consultation, la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur fournit très peu de détails sur les modifications et les prorogations de contrats et a reporté la résolution de ces questions aux règlements à venir. En sa forme actuelle, le paragraphe 19(2) de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur interdit à tout fournisseur de modifier ou de « proroger » un contrat de consommation, sauf disposition contraire des règlements. La mention de « prorogation » vaut mention du renouvellement ou du prolongement d'un contrat de consommation à durée déterminée.

L'Ontario fait déjà figure d'exception en ce qui concerne les exigences détaillées relatives aux avis de renouvellement en vertu des [articles 41 et 42 des Dispositions générales des Règlements](#) de l'actuelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur. Il reste à voir comment les nouveaux règlements qualifieront l'approche des prorogations de contrat et si la distinction entre les contrats à durée déterminée et les contrats à durée indéterminée sera clarifiée. Les contrats d'abonnement à renouvellement automatique sont courants sur le marché en ligne, et les fournisseurs devront donc examiner attentivement les nouveaux règlements pour s'assurer de les respecter.

Conditions contractuelles interdites et durée accrue du droit de résolution du consommateur

En vertu de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur, les droits du consommateur en cas de pratiques déloyales, de conditions ou de reconnaissances interdites et de modifications unilatérales sont élargis à trois égards principaux. Premièrement, la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur élargit la liste non exhaustive de ce qui constitue une assertion fausse, trompeuse ou mensongère pour tenir compte de l'activité récente du marché. Deuxièmement, elle étend effectivement le délai dont dispose le consommateur pour donner son avis de résolution à « dans l'année qui suit la conclusion du contrat de consommation ou, si elle lui est postérieure, dans l'année après que la pratique déloyale a eu lieu » (c'est nous qui soulignons), par opposition à « dans l'année qui suit la conclusion de la convention » dans l'actuelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur. Troisièmement, 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. Cette approche va plus loin que celle généralement observée dans d'autres provinces où seules les conditions contestées sont jugées inapplicables.

Les conditions ou reconnaissances interdites comprennent toutes les conditions qui ont pour effet, selon le cas :

- d'exiger l'arbitrage
- d'interdire la participation à un recours collectif
- d'exclure ou de modifier une condition ou garantie implicite
- de placer une limite pécuniaire sur le montant de toute réclamation présentée par le consommateur pour violation d'une condition ou garantie implicite
- d'empêcher le consommateur de publier ou de communiquer une évaluation du fournisseur

À la lumière de ces nouveaux changements, les entreprises qui vendent des produits ou des services à des consommateurs situés en Ontario et qui ont l'intention d'utiliser un ensemble unique de conditions de consommation s'appliquant à l'échelle nationale ou nord-américaine devront réfléchir à la meilleure façon de se conformer à ces nouvelles restrictions en matière de conditions ou reconnaissances interdites prévues par la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur.

Autres changements

La nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur comporte plusieurs autres nouvelles dispositions qui concerneront certains domaines des entreprises qui vendent des produits ou des services à des consommateurs situés en Ontario, notamment des dispositions réglementant les fournisseurs proposant des services de « rupture de contrat » et une option de sortie pour certains propriétaires de propriété en temps partagé.

Changements concernant les produits et services financiers

Pour un exposé des changements touchant les fournisseurs de services financiers — tels que les changements relatifs aux « baux de location-achat à prix coûtant majoré » et au régime d'avis de sûreté prévu par la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur et la *Loi sur les sûretés mobilières* de l'Ontario, ainsi que les changements apportés à la LRC —,

veuillez consulter notre [bulletin d'actualités Osler complémentaire](#).

Rétroactivité

Un autre aspect inattendu de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur est sa rétroactivité potentielle, puisque tout contrat de consommation existant (ou contrat connexe) serait soumis à toutes les dispositions de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur dans la mesure prescrite par les règlements. Dans le [mémoire daté du 20 novembre 2023](#) [en anglais seulement] sur le projet de loi 142 qu'elle a présenté au Comité permanent de la justice, l'Association du Barreau de l'Ontario a noté que [traduction libre] « la possibilité de modifier les droits et obligations fondamentaux dans tous les contrats de consommation existants aurait des effets perturbateurs sur les consommateurs, les fournisseurs et l'économie [...] ». Toutefois, le gouvernement n'a apporté aucune modification au projet de loi 142 en réponse à cette préoccupation. Par conséquent, les fournisseurs devront réfléchir à la manière de se conformer à cette rétroactivité potentielle.

Respect et application de la loi

En vertu de l'actuelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur, le particulier ou la personne morale qui est déclaré coupable d'une infraction est passible d'une amende maximale de 50 000 \$ et de 250 000 \$, respectivement. En vertu de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur, l'amende maximale serait portée à 100 000 \$ pour les particuliers et à 500 000 \$ pour les personnes morales, afin de dissuader davantage les infractions et les comportements commerciaux odieux.

En outre, en vertu de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur, si un consommateur intente une action contre un fournisseur relativement à un remboursement et qu'il obtient gain de cause, la Cour supérieure de justice de l'Ontario devra ordonner que le fournisseur lui paie trois fois le montant du remboursement initialement demandé (à moins que, selon le tribunal, cela ne soit « inéquitable »).

La nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur introduit un nouveau régime de pénalités administratives. En effet, en vertu de l'article 95, s'il est convaincu qu'une personne a contrevenu ou contrevient à une disposition de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur, le directeur (au sens attribué à ce terme dans cette loi) peut, par ordonnance, lui imposer une pénalité administrative pouvant atteindre 50 000 \$, peu importe que l'infraction fasse ou non l'objet d'une poursuite et d'une ordonnance de « responsabilité absolue » (c'est-à-dire que l'ordonnance est applicable même si le fournisseur a pris « toutes les mesures raisonnables » et « croyait raisonnablement et en toute honnêteté » à l'existence de faits erronés).

En outre, la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur étend le pouvoir d'ordonnance du directeur à toute entreprise qui « facilite » la violation de la loi par une autre personne. Les modalités d'exercice de ce pouvoir ne sont pas encore claires, car le terme « faciliter » n'a pas été défini. Toutefois, dans les documents de consultation, on trouve l'exemple d'une société de financement qui facture au nom d'un service d'abonnement en ligne. Si le fournisseur de services d'abonnement s'est livré à des pratiques déloyales, la société de financement intermédiaire pourrait se voir ordonner de cesser de facturer certains montants au consommateur.

Détails prévus dans les futurs règlements

Malgré qu'ils aient été traités en détail dans les documents de consultation, certains changements n'ont pas été inclus dans la loi et seront plutôt inclus dans les règlements. Par exemple, le document de consultation de 2020 proposait de limiter les changements de prix dans les contrats aux cas où le consommateur y consentait explicitement (en tant que modification du contrat existant) ou lorsque le contrat sous-jacent pouvait être résilié sans frais à tout moment par le consommateur. Le Ministère a renvoyé cette proposition aux règlements et a l'intention de solliciter d'autres commentaires à son sujet à l'étape de leur élaboration.

De même, les règlements pourraient finalement inclure des options concernant la manière dont le consommateur peut résilier un contrat d'abonnement, question qui a fait l'objet d'une attention considérable dans les documents de consultation. En particulier, en réponse aux lois des États-Unis et de l'Union européenne, le Ministère a proposé une règle suivant laquelle le consommateur devra avoir le droit de résilier certains contrats (comme des contrats d'abonnement ou d'adhésion) de la même manière qu'il les a conclus. Toutefois, le Ministère a déclaré qu'il avait aussi renvoyé cette question aux règlements.

Enfin, les règlements pourraient révéler d'autres changements qui n'ont pas été prévus ou inclus dans les documents de consultation initiaux, tels que les nouvelles règles proposées pour les cartes-cadeaux. Dans la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur, le terme « carte-cadeau » serait remplacé par « carte prépayée » et il serait clairement stipulé que les cartes-cadeaux et autres formes de cartes prépayées n'ont pas de date d'expiration. Cette règle s'appliquerait indépendamment du fait que la carte soit sous forme physique ou numérique et qu'elle ait été achetée dans un magasin physique ou virtuel.

De nombreuses questions réglementaires essentielles qui sont traitées dans les règlements pris en application de l'actuelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur ont été exclues de la même manière de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur, comme les exemptions à certaines dispositions de l'actuelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur et les détails se rapportant à la divulgation du coût du crédit et aux programmes de récompenses. Bien que rien n'indique que l'approche à l'égard de ces questions changera, on ne peut en être certain tant que les règlements n'auront pas été publiés.

Prochaines étapes

En fin de compte, les répercussions de la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur dépendront en grande partie des règlements d'application. Néanmoins, l'ampleur du remaniement du régime de protection du consommateur de l'Ontario dans le projet de loi 142 est déjà claire et mérite l'attention de tous les fournisseurs de l'Ontario, que ce soit en raison d'un changement d'approche à l'égard de leurs activités réglementées (un changement qui peut être appliqué rétroactivement) ou simplement parce que les conséquences en cas de contravention sont devenues plus sérieuses.

Nouveau-Brunswick

Le [projet de loi 16](#), la *Loi sur la protection du consommateur*, a été adopté en troisième lecture le 22 mars 2024 et attend la sanction royale. Il a été déposé par le gouvernement du Nouveau-Brunswick à la fin de l'année dernière et promulguera une nouvelle *Loi sur la protection du consommateur* au Nouveau-Brunswick lorsqu'elle entrera en vigueur. La Loi néo-brunswickoise sur la protection du consommateur consolidera la mosaïque actuelle de lois

sur la protection du consommateur et introduira de nouvelles règles concernant les produits de crédit à coût élevé, les pratiques déloyales, les marchandises et services non sollicités, les contrats de vente par Internet, les contrats à exécution différée et les contrats de services de perfectionnement personnel. Aucune date d'entrée en vigueur n'a été annoncée. Tout comme la nouvelle Loi ontarienne sur la protection du consommateur, la Loi néo-brunswickoise sur la protection du consommateur renvoie de nombreux détails essentiels de fond et de procédure à des règlements qui n'ont pas encore été proposés.

Nouveaux domaines de réglementation

La Loi néo-brunswickoise sur la protection du consommateur introduit de toutes nouvelles règles concernant les pratiques déloyales, les marchandises et services non sollicités, les contrats de vente par Internet, les contrats à exécution différée et les conventions de points de récompense.

Pratiques déloyales

Les nouvelles règles relatives aux pratiques déloyales interdisent à un fournisseur de se livrer à des « pratiques déloyales », choses qui vont de l'exercice d'une pression ou d'une influence induite sur le consommateur pour l'inciter à conclure une convention à l'omission de mentionner un fait important dans le cadre d'une opération de consommation. La liste des pratiques déloyales ressemble beaucoup à la liste des pratiques énoncées dans les lois sur la protection du consommateur de plusieurs autres provinces.

Marchandises non sollicitées

Les nouvelles règles concernant les marchandises ou services non sollicités exonèrent le consommateur de toute responsabilité en ce qui concerne les marchandises ou services qu'il n'a pas demandés ou en cas de « changement important » dans les marchandises ou services (ou leur fourniture), sauf si le fournisseur peut établir que le consommateur a consenti à un tel changement.

Ventes par Internet

Sous réserve de certaines exceptions limitées, les nouvelles règles concernant les ventes par Internet conféreront au consommateur certains droits d'annulation et de remboursement concernant des produits ou des services achetés en ligne lorsque le fournisseur omet de lui communiquer certains renseignements avant et après la vente.

Contrats à exécution différée

Les nouvelles règles concernant les contrats à exécution différée régleront les conventions de consommation pour lesquelles la fourniture des marchandises ou des services n'a pas lieu ou le paiement intégral n'est pas effectué au moment de la conclusion de la convention.

Points de récompense

Les conventions de consommation qui prévoient la fourniture de points de récompense au consommateur seraient régies par de nouvelles règles qui, entre autres, imposeraient des

obligations d'information aux fournisseurs, limiteraient les circonstances dans lesquelles les points de récompense peuvent expirer et exempteraient les conventions dont la valeur est inférieure à un certain seuil qui n'a pas encore été fixé.

Respect et application de la loi

Si une personne est déclarée coupable d'une infraction, en plus d'imposer une amende ou une peine d'emprisonnement, une cour peut désormais lui ordonner de dédommager la ou les personnes lésées pour toute perte qui résulte de la commission de l'infraction.

Consolidation de la mosaïque actuelle de lois sur la protection du consommateur

Une fois qu'elle aura reçu 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 régimes de pénalités administratives prévus par les lois actuelles du Nouveau-Brunswick seraient regroupés sous la Loi néo-brunswickoise sur la protection du consommateur et la pénalité maximale serait réduite à 10 000 \$ pour les particuliers et à 25 000 \$ pour les personnes autres que les particuliers. En vertu des lois actuelles du Nouveau-Brunswick (à l'exception de la *Loi sur les cartes-cadeaux*), les pénalités maximales vont de 15 000 \$ à 25 000 \$ pour les particuliers et de 75 000 \$ à 100 000 \$ pour les personnes autres que les particuliers et, en vertu de la *Loi sur les cartes-cadeaux*, la pénalité maximale va de 140 \$ à 1 100 \$ par infraction punissable.

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 réguleront les produits de crédit à coût élevé et l'octroi de permis aux fournisseurs de crédit à coût élevé. Tous ces changements devraient entrer en vigueur le 1^{er} juin 2024. Pour en savoir plus sur ces changements et sur la façon dont ils devraient se répercuter les fournisseurs de services financiers faisant affaire à Terre-Neuve-et-Labrador, veuillez consulter notre [bulletin d'actualités Osler](#) complémentaire.

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 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.