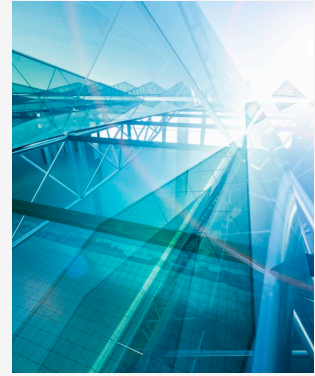


Changements à venir en matière de protection des consommateurs : Les règlements de l'Ontario commencent à prendre forme



27 MARS 2025 18 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](#), [Dominic Mochrie](#), [Elizabeth Sale](#), [Andraya Frith](#)

L'Ontario a franchi une nouvelle étape importante dans le processus de mise à jour de sa législation en matière de protection des consommateurs, qui dure depuis des années.

Comme nous l'écrivions dans notre bulletin du 5 juin 2024, intitulé « [Changements à venir dans les lois sur la protection du consommateur en Ontario, au Nouveau-Brunswick et à Terre-Neuve-et-Labrador](#) », une fois promulgué, le [projet de loi 142](#) de l'Ontario (la *Loi de 2023 pour mieux servir les consommateurs et les entreprises*) abrogerait la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* de l'Ontario (la LPC actuelle) et la remplacerait par la *Loi de 2023 sur la protection du consommateur* (la nouvelle LPC). Cependant, bien que le projet de loi 142 ait reçu la sanction royale le 6 décembre 2023, les règlements d'application demeurent inachevés. Ces règlements sont essentiels à la compréhension de l'incidence de la nouvelle LPC et, étant donné le temps écoulé sans une mise au point publique de la part du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement (le Ministère), de nombreux observateurs ont supposé que les règlements seraient présentés entièrement achevés et sans possibilité pour le secteur de faire des commentaires.

Au lieu de cela, le 12 décembre 2024, le Ministère a publié un document de 114 pages lançant une consultation publique à phases multiples en vue de recueillir des commentaires sur l'élaboration des règlements d'application de la nouvelle LPC (le document de discussion). Le document de discussion contient des renseignements détaillés sur le raisonnement et la méthodologie qui sous-tendent l'approche proposée par le Ministère pour les règlements, ainsi que quelques ébauches limitées de libellé traitant de certains sujets devant être couverts par les règlements. Toutefois, en grande partie, le libellé des règlements n'est toujours pas rédigé.

De nombreuses suggestions du Ministère sont cohérentes avec les documents de discussion précédents. Néanmoins, les ébauches de libellé législatif donnent une image plus claire des obligations supplémentaires imposées aux fournisseurs dans la nouvelle LPC.

Dans le présent bulletin, nous mettons en lumière certains des changements proposés importants qui seront pertinents pour la majorité des fournisseurs ayant des clients en Ontario, en particulier ceux qui offrent des services en ligne. À notre avis, ces changements

pourraient alourdir considérablement le fardeau de conformité des fournisseurs, en particulier ceux qui utilisent un ensemble commun de conditions pour les consommateurs dans divers territoires, et nous avons participé activement au processus de consultation.

Règles contractuelles générales pour les différents types de contrats de consommation

Comme nous l'indiquions précédemment dans le [bulletin du 5 juin 2024](#), la nouvelle LPC vise à simplifier le respect des exigences relatives à la divulgation, au contenu et à la remise des contrats en consolidant les exigences de la LPC actuelle qui, tout en étant distinctes, se chevauchent en un ensemble unifié d'exigences « de base » qui s'appliqueront à une variété de contrats de consommation. Pour les catégories de contrats de consommation qui doivent offrir des protections supplémentaires ou uniques aux consommateurs, comme les contrats de courtage en prêts, les contrats de redressement de crédit, 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), des exigences supplémentaires viendraient s'ajouter aux exigences « de base », selon les besoins.

Le document de discussion comprend une ébauche de libellé législatif au sujet des exigences « de base » en matière de divulgation et de contenu des contrats. Il y a peu de surprises dans l'ébauche de libellé, et la consolidation des exigences qui se chevauchent en matière de formation et de divulgation des contrats reste un changement bienvenu. Toutefois, pour la plupart des fournisseurs de services en ligne, le nouveau libellé comprend quelques ajouts notables au régime familial de la LPC actuelle :

- distinction entre les contrats à durée indéterminée et les contrats à durée déterminée – les contrats devront désormais indiquer s'ils sont à durée indéterminée ou à durée déterminée (c'est-à-dire la durée du contrat) et se conformer à des obligations de divulgation supplémentaires. Par exemple, les fournisseurs de contrats à durée déterminée devront divulguer la somme totale payable au titre du contrat avant sa conclusion. Par ailleurs, pour les contrats à durée indéterminée pour lesquels la somme totale payable n'a pas été déterminée, les fournisseurs seront tenus de fournir une déclaration expresse à cet effet.
- clauses d'indexation des prix – si le contrat prévoit un mécanisme par lequel le fournisseur peut augmenter les prix, l'ébauche de libellé législatif prévoit une nouvelle obligation de divulguer (avant la conclusion du contrat) quand les indexations de prix peuvent avoir lieu et comment les changements de prix seront calculés. Le Ministère consulte également sur les obligations d'avis supplémentaires qui pourraient être imposées aux fournisseurs avant la mise en œuvre d'une augmentation de prix, même si cette augmentation est conforme aux conditions du contrat.
- divulgation du mode de livraison – dans l'ébauche de libellé, on a supprimé l'exception de divulgation prévue dans la LPC actuelle concernant l'identité du transporteur. En vertu de la LPC actuelle, tous les fournisseurs doivent indiquer le lieu de livraison, mais seuls ceux qui facturent la livraison séparément doivent indiquer comment les biens seront livrés, y compris le nom du transporteur, le cas échéant, et le moyen de transport utilisé. Dans la nouvelle LPC, cette obligation de divulgation s'applique à tous les fournisseurs, qu'ils facturent ou non la livraison séparément au consommateur. Ce sera un défi pour les

fournisseurs, car plusieurs d'entre eux ne connaissent pas l'identité du transporteur au moment de la conclusion d'un contrat de vente avec un consommateur – en particulier les coursiers du dernier kilomètre – et ce renseignement semble avoir, en pratique, une valeur limitée pour le consommateur.

Règles relatives à la modification et à la prorogation des contrats

Pour la plupart des contrats de consommation, les propositions les plus importantes figurant dans le document de discussion concernent leur modification et leur prorogation (dans la nouvelle LPC, « prorogation » s'entend du renouvellement ou du prolongement d'un contrat à durée déterminée). Ce sujet fait l'objet de certaines des ébauches de libellé législatif les plus complètes du document de discussion. Malheureusement, le Ministère propose d'alourdir considérablement le fardeau des fournisseurs pour toute modification (ou prorogation) des contrats de consommation en Ontario.

Approche par défaut : consentement explicite

Comme le suggéraient les précédents documents de discussion, le Ministère a adopté une approche visant à faire du « consentement explicite » la règle par défaut pour toutes les modifications et prorogations de contrats en Ontario. Bien qu'aucune définition ou procédure ne soit établie pour ce qui pourrait constituer un « consentement explicite », il faut néanmoins en comprendre que le consommateur devra poser une action concrète pour accepter le nouveau contrat. Même dans les cas où le fournisseur et le consommateur conviennent explicitement d'une modification du contrat, l'ébauche de libellé établit une série d'exigences détaillées en matière d'avis, de divulgation et de consentement pour qu'une telle modification prenne effet, y compris un droit d'annulation pour les consommateurs si la procédure n'est pas strictement respectée. Cette approche créerait un régime dans lequel la modification d'un contrat serait presque aussi lourde sur le plan administratif que la conclusion d'un nouveau contrat.

Exception : modification par voie d'avis

Dans certains cas, le document de discussion propose d'autoriser les fournisseurs à modifier les contrats par la remise d'un avis aux consommateurs au lieu de l'obtention de leur consentement explicite. Ces cas sont ceux où le fournisseur (1) fait une modification simplement pour mieux se conformer à la loi, (2) effectue un changement qui ne réduit pas ses obligations ni n'augmente celles du consommateur ou (3) apporte des modifications à un contrat à durée indéterminée, lorsque le contrat initial remplit certaines conditions contractuelles et des droits très précis, y compris une procédure d'avis détaillée et un droit de résiliation que le consommateur peut exercer moyennant un préavis de 30 jours, ou à tout moment avant la prise d'effet des modifications.

Dans tous ces cas, le fournisseur doit toujours remettre l'avis prescrit, et le consommateur peut se prévaloir du droit de résiliation obligatoirement prévu au contrat ou du droit d'annulation après modification si le fournisseur n'a pas suivi la procédure à la lettre.

Prorogations

Bien que la nouvelle LPC définisse le concept de « prorogation » (c'est-à-dire renouvellement ou prolongement) des contrats à durée déterminée, les propositions de réglementation créent une position par défaut forte selon laquelle toutes les prorogations ne prendront effet qu'avec le consentement explicite du consommateur. La seule exception proposée est le cas

où un contrat à durée déterminée est « prorogé » en un contrat à durée indéterminée, auquel cas le fournisseur peut effectuer une telle prorogation par voie d'avis (avec un contenu, un droit de résiliation et un droit d'annulation analogues à ceux qui sont décrits ci-dessus pour les modifications). Dans sa forme actuelle, le libellé proposé semble supprimer le concept de « renouvellements automatiques » en Ontario : les contrats sont soit à durée indéterminée (et ne se « renouvellent » donc pas), soit à durée déterminée, ce qui nécessitera un consentement explicite pour presque tout renouvellement (ce qui revient à conclure un nouveau contrat).

Incidence

Le régime proposé pour les modifications et les prorogations crée un obstacle important pour les fournisseurs ayant des clients en Ontario, en particulier ceux qui utilisent un ensemble commun de conditions pour les consommateurs dans divers territoires. L'Ontario est déjà un cas particulier au Canada en ce qui concerne ses obligations en matière d'avis pour la modification et le renouvellement de certains contrats, et le document de discussion propose d'alourdir encore davantage le fardeau de conformité pour les fournisseurs (avec les risques juridiques qui en découlent).

En outre, le libellé proposé ne fait aucune distinction significative entre les modifications qui sont bénéfiques pour les consommateurs et celles qui leur sont préjudiciables. Si les fournisseurs de l'Ontario ne sont pas en mesure de modifier les conditions de leurs contrats avec les consommateurs – même pour apporter des changements qui leur sont bénéfiques – sans un effort administratif et juridique important, cela pourrait geler l'amélioration ou le développement des services. La création d'obstacles supplémentaires à la fourniture ou à l'actualisation de services aux consommateurs de l'Ontario ne profite ni aux entreprises ni aux consommateurs.

Baux de location-achat à prix coûtant majoré

De manière générale, l'approche à l'égard des baux de location et des contrats de crédit dans la nouvelle LPC semble cohérente avec celle de la LPC actuelle, à une exception notable près.

Comme nous l'indiquions dans le bulletin du 29 mai 2024, intitulé « Changements à venir dans les lois sur la protection du consommateur : conséquences pour les fournisseurs de services financiers », la nouvelle LPC introduit une nouvelle catégorie de baux à long terme connus sous le nom de « baux de location-achat à prix coûtant majoré » (les baux PCM). Un bail PCM s'entend d'un bail en vertu duquel la « somme totale payable » dépasse 90 % de la valeur au détail estimative des marchandises louées. Le document de discussion propose que la « somme totale payable » comprenne tous les montants potentiels qu'un preneur est tenu de payer avant ou pendant la durée du bail, ainsi que tous les frais de résiliation du bail (y compris les frais de résiliation et tous les « frais de rupture de contrat autorisés », tels qu'ils sont définis dans la nouvelle LPC).

Les baux PCM seront soumis aux règles de base en matière de divulgation des contrats mentionnées ci-dessus, ainsi qu'à des droits et obligations supplémentaires. Par exemple, les consommateurs de baux PCM auront droit à un délai de réflexion de 10 jours, ainsi qu'à une option de rachat obligatoire avec des limites sur le coût du rachat, qui diminuent au cours de la durée du contrat. Le document de discussion propose une approche pour ce calendrier de rachat. Il y aura également des obligations de divulgation supplémentaires pour s'assurer que les consommateurs sont conscients de ces droits, y compris des renseignements sur le calendrier de rachat autorisé, et un encadré informatif devant figurer sur la première page du contrat. Les consommateurs auront également la possibilité d'annuler un bail PCM sans payer de frais de rachat lorsqu'un article a atteint la fin de sa durée de vie utile. Les exigences

supplémentaires applicables aux baux PCM, notamment en ce qui concerne le calendrier de rachat autorisé, seront déterminées dans le cadre de consultations et de projets de règlement ultérieurs.

Alors que l'objectif déclaré du régime des baux PCM est de cibler les supposés « mauvais joueurs » dans le domaine de la location d'appareils de confort domestique, la définition est si large qu'elle risque d'englober une énorme partie du marché de la location, bien au-delà des cibles visées. Le document de discussion reconnaît toutefois que certains types de baux qui ne font pas l'objet d'un grand nombre de plaintes de la part des consommateurs, tels que les crédits-baux automobiles, pourraient être inclus par inadvertance dans la définition de bail de location-achat à prix coûtant majoré, et propose que les crédits-baux automobiles, ainsi que les baux d'une durée de moins de quatre mois, soient expressément exemptés des dispositions relatives aux baux PCM, ce qui serait une bonne chose. Le document de discussion propose également des exemptions partielles pour les baux PCM qui n'incluent pas de frais de résiliation, à l'exception des frais de rupture de contrat autorisés, et envisage que d'autres exemptions puissent être envisagées. L'ébauche de libellé se limite également au coût des marchandises, ignorant le rôle important que jouent les services dans la location de marchandises. Bien qu'il soit bien intentionné, le régime des baux PCM doit être considérablement modifié pour éviter de compromettre et d'accabler de nombreux fournisseurs de baux ayant des clients en Ontario.

Statu quo... pour l'instant

Droits et obligations existants

Selon le document de discussion, de nombreux droits et de nombreuses obligations prévus par la LPC actuelle seront maintenus dans le cadre de la nouvelle LPC, même si, dans certains cas, ils feront l'objet de consultations ultérieures. En particulier, le document de discussion suggère que le Ministère a l'intention de reprendre la politique existante dans le domaine des contrats de crédit, des cartes-cadeaux, des points de récompense, des services de perfectionnement personnel, des produits dont la vente à domicile est assujettie à des restrictions, de la réparation des véhicules automobiles et de l'encaissement des chèques du gouvernement, ainsi que les règles générales s'appliquant aux baux en vertu de la partie IV de la LPC actuelle. Néanmoins, le document de discussion suggère que certaines des règles relatives à ces contrats pourraient être modifiées à l'avenir.

Exemptions

De même, sous réserve de quelques modifications, la plupart des exemptions prévues par la LPC actuelle seront reprises et consolidées dans le cadre de la nouvelle LPC, même si le Ministère souhaite recevoir des commentaires sur d'éventuelles exemptions partielles pour les banques et d'autres entités sous réglementation fédérale, telles que les sociétés de télécommunication. Le document de discussion comprend une proposition d'exemption partielle pour les banques, qui seraient exemptées des exigences « de base » relatives aux contrats et de certains droits d'annulation, mais pas des « règles de marché équitable » prévues par la nouvelle LPC relativement à la fourniture de produits ou de services financiers.

Seuil monétaire

En vertu de la LPC actuelle, seuls les contrats atteignant le seuil monétaire de 50 \$ pour l'obligation de paiement total du consommateur sont soumis à certaines exigences en

matière de divulgation et de contenu (telles que les obligations relatives aux ventes sur Internet). Le Ministère a l'intention de maintenir ce seuil monétaire et d'élargir son application à tous les contrats soumis aux exigences « de base » consolidées. Toutefois, en ce qui concerne le droit d'annulation du consommateur en cas de retard de livraison ou d'exécution, ou d'inexécution (qui relève désormais de la partie V de la nouvelle LPC), le Ministère propose d'abaisser le seuil à 0,01 \$, ce qui permettrait à tous les consommateurs de bénéficier de ce droit pour les contrats comportant une quelconque obligation de paiement.

Autres consultations et changements en cours

Plusieurs enjeux réglementaires importants doivent encore être résolus aux termes de consultations ou de propositions de réglementation futures.

Rupture de contrat et propriété en temps partagé

Comme nous l'avons indiqué dans notre [bulletin du 5 juin 2024](#), la nouvelle LPC contient plusieurs autres nouvelles dispositions qui seront pertinentes pour certains secteurs d'entreprises qui vendent des produits ou des services aux consommateurs en Ontario, y compris des dispositions réglementant les fournisseurs offrant des services de « rupture de contrat », et une option de sortie pour certains consommateurs qui sont parties à un contrat de propriété en temps partagé. Le document de discussion comprend certains des fondements réglementaires qui donneront effet à ces nouveaux droits et à ces nouvelles obligations, notamment des exigences supplémentaires en matière de formation et de divulgation des contrats, ainsi que les détails de l'option de sortie pour certains consommateurs qui sont parties à un contrat de propriété en temps partagé. Toutefois, le Ministère continue de solliciter des commentaires sur l'élaboration d'exigences supplémentaires.

Déclarations du Ministère sur l'élaboration de la réglementation future

Le Ministère a déclaré qu'il avait l'intention d'examiner ultérieurement d'autres propositions de réglementation. Dans le document de discussion, le Ministère indique que cette phase ultérieure d'élaboration de la réglementation pourrait inclure des pénalités administratives ainsi que des modifications substantielles de la politique relative aux points de récompense ou aux cartes d'achat prépayées, ainsi que d'éventuelles restrictions supplémentaires sur la vente ou la sollicitation de porte-à-porte, entre autres sujets.

Le Ministère consulte aussi explicitement sur d'autres nouveaux droits pour les consommateurs, y compris le droit de permettre aux consommateurs d'annuler un contrat de la même manière qu'il a été conclu. Bien que cela rappelle la législation « cliquer pour annuler » qui a récemment été adoptée dans l'Union européenne et dans certains États des États-Unis, aucune ébauche de libellé n'a encore été proposée. Conformément à cette proposition, le document de discussion suggère également l'ajout d'une nouvelle obligation de divulgation dans les règles « de base » relatives à la divulgation des contrats, à savoir l'obligation de communiquer « les coordonnées de la personne à joindre pour résilier le contrat », si elles diffèrent des renseignements standard figurant sur les avis.

Rétroactivité et règles de transition

Le Ministère souhaite aussi connaître l'avis des parties prenantes sur les conséquences de l'approche rétroactive retenue dans la nouvelle LPC pour les contrats de consommation

existants. La nouvelle LPC prévoit explicitement que les règlements d'application auront un effet rétroactif (c'est-à-dire qu'ils s'appliqueront aux contrats qui ont déjà été conclus). En pratique, cela modifiera ou éliminera tout droit, toute obligation ou tout intérêt acquis en vertu de contrats de consommation ou de contrats connexes conclus avant l'entrée en vigueur de la nouvelle LPC.

En plus de créer de l'incertitude pour toutes les parties, la possibilité d'une application rétroactive crée un risque particulier pour les fournisseurs, compte tenu de certaines des nouvelles interdictions et des nouveaux droits d'annulation prévus dans la nouvelle LPC. Tout contrat de consommation contenant des conditions ou des reconnaissances interdites pourrait être annulé dans son intégralité au gré du consommateur dans un délai d'un an à compter de la conclusion du contrat. Si ces droits d'annulation devaient s'appliquer aux contrats existants, la majorité des fournisseurs de l'Ontario – dont beaucoup utilisent des contrats contenant de telles conditions – pourraient faire l'objet de procédures d'infraction, de demandes d'annulation ou de recours collectifs. Veuillez consulter notre [bulletin du 5 juin 2024](#) pour un exposé détaillé des conditions ou reconnaissances interdites en vertu de la nouvelle LPC.

Liste de mises en garde pour les consommateurs

Le document de discussion contient également des propositions concernant la liste de mises en garde pour les consommateurs. Alors que cette liste est destinée à mettre les consommateurs en garde contre la présence de mauvais joueurs sur le marché, le Ministère propose de publier des « avis » sur la liste avant qu'aucune mesure d'application ne soit prise (et qu'aucune infraction ne soit prouvée ou même alléguée). Le document de discussion propose également de donner au Ministère le droit d'afficher les noms de tous les dirigeants et administrateurs enregistrés des fournisseurs dans ces avis, que ces personnes aient été impliquées ou non dans une infraction. Cela risque de causer des dommages importants et injustifiés à la réputation, mais les détails restent à établir.

Prochaines étapes

Compte tenu de l'absence de libellés détaillés dans le document de discussion, il est probable que la version finale des règlements d'application de la nouvelle LPC soit encore loin d'être adoptée. Néanmoins, les libellés limités que nous avons vus jusqu'à présent brossent un tableau inquiétant du fardeau (et des risques) qui pourrait peser sur les fournisseurs à l'avenir.

Alors que la nouvelle LPC a suivi une voie exceptionnellement droite et inébranlable à travers le processus législatif en 2023, le Ministère semble mener une consultation significative sur l'élaboration de la réglementation de base. Selon nous, la création d'un fardeau administratif supplémentaire en Ontario ne profitera ni aux fournisseurs ni aux consommateurs.

Osler continuera à suivre l'évolution de la nouvelle LPC et de ses règlements d'application. Si vous souhaitez discuter de vos exigences de conformité, n'hésitez pas à communiquer avec un membre de nos équipes Commerce de détail et biens de consommation ou Réglementation des services financiers.