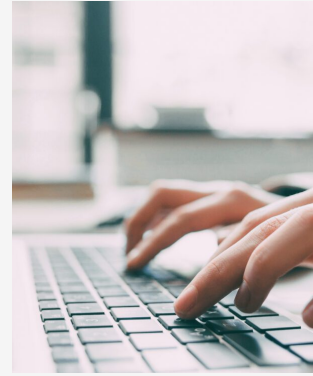


Les renouvellements automatiques et les lois canadiennes sur la protection des consommateurs

31 AOÛT 2023 4 MIN DE LECTURE



Expertises Connexes

- [Commerce de détail et biens de consommation](#)
- [Franchisage](#)
- [Opérations commerciales en matière de technologie](#)
- [Publicité et marketing](#)
- [Sociétés émergentes et à forte croissance](#)

Auteurs(trice): [Christine Jackson](#), [Lucas Versteegh](#)

Introduction

Avec l'explosion des offres de services en ligne au cours des dix dernières années, les abonnements sont devenus une source importante de revenus pour de nombreuses entreprises tournées vers le consommateur. Afin de créer un flux de revenus fiable et prévisible, les abonnements ont généralement une durée indéterminée et se renouvellent automatiquement à intervalles réguliers. Toutefois, pour être valides au Canada, ces structures contractuelles doivent être conformes aux lois provinciales sur la protection des consommateurs.

À la suite de la [mise à jour des directives de la Federal Trade Commission des États-Unis et des modifications apportées à la loi californienne sur les renouvellements automatiques](#), de nombreux détaillants américains ont eu l'occasion de reconsidérer le renouvellement automatique de leurs contrats de consommation au cours des deux dernières années. Cependant, malgré l'absence de modifications récentes aux lois canadiennes analogues, la confusion demeure quant à la réglementation des renouvellements automatiques au Canada. En outre, certaines provinces, comme l'Ontario, commencent à s'intéresser de plus près à cette pratique. Le moment est donc bien choisi pour les détaillants et autres entreprises de consommation par abonnement de réévaluer leur approche des renouvellements automatiques au Canada.

État actuel des lois

Les lois canadiennes sur la protection des consommateurs réglementent depuis longtemps les renouvellements automatiques et les services offerts par abonnement, même si cela n'est pas toujours évident. Certaines provinces, comme l'Ontario, ont des dispositions législatives qui établissent clairement et explicitement un processus de renouvellement obligatoire pour de nombreux contrats de consommation. Dans d'autres provinces, cependant, le fait de renouveler automatiquement un contrat de consommation peut soulever diverses questions disparates concernant la protection des consommateurs, y compris les biens et services non sollicités, les pratiques déloyales et les obligations de renouvellement propres à certains types de contrats de consommation. Par exemple, selon la province, il existe des dispositions de renouvellement particulières à prendre en compte pour les contrats de classes de

conditionnement physique ou de danse, les contrats de services de télécommunications et les contrats de services de rencontre, entre autres. Certaines provinces prévoient également des dispositions particulières pour les périodes d'essai gratuites ou à prix réduit, une caractéristique courante des abonnements.

Dans presque tous les cas, il est possible d'élaborer un processus de renouvellement unique, comprenant souvent divers degrés d'information, de consentement et/ou d'avis, qui soit conforme à toutes les provinces canadiennes. Le risque de non-conformité aux lois applicables en matière de renouvellement varie selon les circonstances, notamment en fonction des services fournis et de la province concernée. Toutefois, selon les dispositions législatives applicables, les renouvellements prétendument « automatiques » peuvent ne pas être valides, et les consommateurs peuvent avoir droit à un remboursement intégral des paiements qu'ils ont effectués à la suite de renouvellements inappropriés.

Modifications potentielles à venir

Même si les dispositions applicables des lois sur la protection des consommateurs n'ont pas été modifiées depuis de nombreuses années, elles pourraient être en train de l'être. 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 proposant la première révision majeure de la Loi sur la protection du consommateur de l'Ontario depuis plus de 15 ans. À la suite de la consultation initiale, le 6 février 2023, le gouvernement de l'Ontario a publié un autre document de consultation, contenant un projet de modification plus détaillé et un avant-projet de loi, y compris une réglementation plus stricte des « reconductions » de contrats (c'est-à-dire les prolongations et les renouvellements) et l'abandon des « contrats d'abonnement ». Sous réserve de certaines exceptions, cet avant-projet de loi crée une exigence par défaut de consentement explicite pour tout renouvellement de contrat. La période de consultation sur le projet de modification a pris fin le 17 mars 2023 et les résultats de la consultation n'ont pas encore été révélés. On ne sait pas encore quand ou si les modifications proposées entreront en vigueur, ni si la popularité écrasante des plateformes de diffusion en continu et des abonnements en ligne entraînera un examen approfondi dans d'autres provinces. Quoi qu'il en soit, les détaillants et autres entreprises de consommation par abonnement dont les contrats sont renouvelés automatiquement doivent être prêts à revoir leur processus de renouvellement dans la province la plus peuplée du Canada.

Comme il est indiqué ci-dessus, les renouvellements automatiques et les services par abonnement sont autorisés au Canada. Toutefois, pour être valides, ils doivent être structurés de manière appropriée. N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions sur votre processus de renouvellement automatique ou d'abonnement ou sur la réglementation des renouvellements automatiques et des abonnements au Canada.