

Projet de loi no 10 au Québec : nouvelles règles sur les abonnements en ligne et les pratiques de revente de billets – ce que les entreprises doivent savoir

8 DÉCEMBRE 2025 6 MIN DE LECTURE



Expertises Connexes

- [Actions collectives](#)
- [Litiges](#)
- [Publicité et marketing](#)
- [Responsabilité du fait du produit](#)
- [Technologie](#)

Auteurs(trice): [Alexandre Fallon](#), [John Salloum](#), [Quentin Montpetit](#), [Laurence Cournoyer](#)

Key Takeaways

- Le Projet de loi n° 10 requiert des commerçants qu'ils offrent des options claires d'annulation, des avis explicites portant sur la fin des périodes d'essai et une divulgation transparente des frais applicables aux abonnements en ligne.
- Le Projet de loi n° 10 vient interdire les frais de transfert sur les billets revendus, impose des méthodes de divulgations claires concernant les plateformes de revente et fixe des limites au prix de revente, sauf autorisation des producteurs de spectacles.
- Le nouveau cadre juridique accroît les risques en lien avec la conformité pour les entreprises, ce qui peut mener à des actions collectives et à une surveillance réglementaire accrue.

Le gouvernement du Québec a proposé de nouvelles exigences pour les commerçants qui offrent des abonnements en ligne et pour les plateformes numériques qui revendent des billets de spectacle. Le Projet de loi n° 10, officiellement intitulé la *Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques abusives de revente de billets et de renouvellement d'abonnements en ligne*, modifie notamment la *Loi sur la protection du consommateur*.

Objet du Projet de loi n° 10

Le Projet de loi n° 10 vise essentiellement à encadrer certaines pratiques liées aux abonnements en ligne et au marché de la revente de billets de spectacle. L'accent est mis sur l'imposition de modèles de conception et d'exigences plus poussées en matière d'avis aux consommateurs afin de renforcer la transparence et la facilité d'utilisation pour ces derniers. Le but du projet de loi est de faciliter la résiliation des abonnements pour les résidents du Québec et également de cibler la revente de billets de spectacle à des prix plus élevés en

l'absence d'autorisation du producteur de spectacle.

Modifications apportées par le projet de loi

Abonnements en ligne – exigences en matière d'interface et d'avis

Le Projet de loi n° 10 impose des pratiques de conception et d'avis applicables aux modèles d'abonnements en ligne. S'il est adopté, le projet de loi imposera les obligations suivantes :

- **Bouton permettant la résiliation** : Les commerçants devront mettre à la disposition des consommateurs un bouton d'annulation clairement identifié et facilement repérable. Cette modification vise à contrecarrer les interfaces d'utilisateur qui rendent la résiliation du contrat indûment difficile, ou qui imposent au consommateur d'écrire ou d'appeler au service à la clientèle du commerçant afin de demander la résiliation d'un abonnement.
- **Avis de fin d'essai gratuit/de prix réduit** : Les commerçants devront fournir un avis écrit clair rappelant aux consommateurs la date à laquelle un essai gratuit ou l'application d'un prix réduit prend fin, ainsi que le prix qui s'appliquera à compter de cette date. Cet avis devra être envoyé aux consommateurs entre deux et dix jours avant la date à laquelle l'essai gratuit ou l'application du prix réduit prend fin.
- **Divulcation des frais non récurrents** : Lorsque des frais non récurrents, donc des frais exigés sur une base autre que périodique, s'ajoutent aux versements périodiques à effectuer, ces frais non récurrents devront être indiqués de manière claire et lisible à proximité immédiate du montant des paiements périodiques.

Nouveau cadre pour la revente de billets

Le projet de loi resserre les règles applicables aux pratiques de revente de billets prévues dans la *Loi sur la protection du consommateur*. Les principales modifications envisagées sont les suivantes :

- **Interdiction des frais de transfert** : Aucuns frais ne peut être exigé pour le transfert d'un billet de spectacle.
- **Divulcation par les plateformes de revente** : Les plateformes numériques dédiées à la revente de billets devront divulguer, dès l'accès du consommateur sur le site, de manière claire et bien en vue, qu'il s'agit de plateformes de revente. Elles devront également indiquer que des billets peuvent être offerts à un prix inférieur par le vendeur officiel autorisé par le producteur du spectacle.
- **Divulcation des ventes primaires et secondaires** : Si une plateforme propose à la fois des billets en vente et en revente, elle doit informer simultanément et de la même manière les consommateurs que certains billets offerts sur la plateforme sont des billets en revente.
- **Divulcation propre à chaque billet** : Les plateformes de revente doivent divulguer certaines informations sur chaque billet en revente, telles que le prix du vendeur autorisé, l'emplacement du siège et tous les frais applicables, d'une manière transparente et facilement compréhensible pour le consommateur.
- **Vente au prix initial à moins d'autorisation du producteur** : Le prix de revente ne peut

excéder le prix affiché par le vendeur autorisé, sauf si certaines conditions sont respectées, dont notamment l'obtention préalable du consentement du producteur à un prix de revente supérieur.

- **Avis rapide des annulations** : Le producteur de l'événement doit informer, dès que possible, le vendeur autorisé et tout revendeur de toute annulation ou de toute modification de l'horaire ou du lieu de l'événement. Dans ce cas, tout vendeur autorisé ou revendeur doit, dès que possible, en informer le consommateur.
- **Large assujettissement des plateformes de revente** : Quiconque, par des moyens technologiques, permet à un tiers de revendre un billet et d'en recevoir le paiement est réputé, pour l'application des dispositions citées, revendre le billet, percevoir le prix du billet ou faciliter la revente, élargissant ainsi les obligations et responsabilités applicables à ces plateformes.

Risques juridiques

Les exigences proposées par le projet de loi, s'il est adopté, vont créer un nouveau cadre juridique pour les entreprises qui offrent des abonnements en ligne aux consommateurs ou qui œuvrent dans le secteur de la revente de billets, ce qui amplifie les risques en matière de recours collectifs et la surveillance réglementaire. Par exemple :

- **Hausse du risque d'actions collectives liée aux abonnements en ligne** : Lorsque les conditions de l'abonnement, les changements de prix ou les procédures de résiliation ne sont pas présentés clairement — y compris la nouvelle exigence relative à un bouton d'annulation facilement accessible — les entreprises pourraient faire face à des risques d'un point de vue réglementaire et à des actions collectives fondées sur ces nouvelles modifications.
- **Risque lié à la tarification sur les plateformes de revente de billets** : La tarification dynamique et les majorations à la revente, même lorsqu'elles sont licites en principe, peuvent susciter des allégations selon lesquelles les consommateurs ont été induits en erreur ou facturés au-delà du prix permis par la *Loi sur la protection du consommateur*. Le projet de loi accentue l'importance de la présentation d'une information uniformisée et claire, et ces nouveaux amendements pourraient servir de fondement à de futurs recours si les entreprises ne respectent pas ces exigences.
- **Risque lié aux avis rapides d'annulation** : De nouveaux risques pourraient se matérialiser suivant un manque d'information communiquée aux consommateurs en cas d'annulations, de reports et de changements importants apportés aux spectacles. Des différends pourraient être fondés sur l'absence de rapidité ou de clarté des communications, voire sur l'admissibilité à un remboursement ou à un crédit, le cas échéant. Les retards ou les ambiguïtés dans les avis aux consommateurs et le traitement des remboursements pourraient entraîner des manquements allégués aux contrats et des contraventions aux nouvelles normes.

En somme, le Projet de loi n° 10 renforce les exigences de conformité applicables aux contrats d'abonnement en ligne et à la revente de billets au Québec. Pour obtenir des conseils adaptés à vos activités, consultez-nous sur les répercussions que ces dispositions pourraient avoir sur votre entreprise ainsi que pour des mesures pratiques de réduction des risques visant à prévenir les litiges.