

## **Accord sur le commerce intérieur, chapitre huit – Mesures et normes en matière de consommation**

### **Rapport annuel au Secrétariat de l'ACI Bureau de la consommation, Industrie Canada, exercice se terminant le 31 mars 2000**

#### **1. INTRODUCTION/CONTEXTE**

Le chapitre huit de l'Accord sur le commerce intérieur prévoit la présentation par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux d'un rapport sur l'application des mesures de protection des consommateurs et sur la coopération à cet égard. Sous le régime de l'Accord, le Comité des mesures et des normes en matière de consommation (CMC), formé de représentants fédéraux, provinciaux et territoriaux, a entrepris de négocier des ententes concernant des engagements particuliers pris en application de l'ACI. Le CMC est en outre chargé de contrôler la mise en œuvre et l'application des ententes conclues aux termes du chapitre huit de l'ACI.

Par ailleurs, le CMC a la responsabilité de désigner les mesures importantes à inclure dans les négociations futures et de servir de tribune permettant aux Parties de discuter de mesures en matière de consommation et de mécanismes de règlement des différends. Le CMC est actuellement coprésidé par M<sup>me</sup> Judy Budovitch du ministère de la Justice du Nouveau-Brunswick (qui remplace M. Rick Solkowski, du ministère albertain des Affaires municipales), et M. Michael Jenkin, directeur général du Bureau de la consommation, Industrie Canada.

#### **2. PROGRÈS GÉNÉRAUX À L'ÉGARD DU CHAPITRE HUIT**

On constate d'excellents progrès à l'égard de la réalisation des objectifs énoncés au chapitre huit. Ces progrès sont le fruit d'une communication ouverte et sincère, favorisée par des réunions régulières et des téléconférences entre les représentants du CMC, une rencontre des sous-ministres chargés de la consommation, à Québec, en mars 2000, ainsi que par la rencontre des Ministres, qui a eu lieu à Banff en novembre 1999.

On observe également des progrès en ce qui a trait à l'harmonisation des mesures en matière de contrats de vente directe et de divulgation du coût du crédit, malgré le fait que les dates d'échéance initiales de la mise en œuvre n'aient pas été respectées.

Il importe de signaler que les réunions du CMC et des Ministres se sont avérées très efficaces comme forum de discussion des questions d'importance pour les consommateurs mais qui échappent au cadre strict du chapitre huit. Ces questions concernent les agences de recouvrement, le mécanisme de recours en consommation axé sur le marché, le commerce électronique et le «marché non-traditionnel du crédit à la consommation».

### **3. EXIGENCES PARTICULIÈRES DÉCOULANT DU CHAPITRE HUIT**

#### **3a) Harmonisation**

##### **3 a)(i) Vente directe**

(Annexe 807.1 de l'ACI)

##### *Dates limites de l'ACI :*

Conclusion des négociations :	le 1 <sup>er</sup> juillet 1995
Adoption d'une loi :	juillet 1996

##### *Question :*

Les négociations entre les provinces et les territoires ont commencé en 1994. Même s'il n'a pas été possible d'harmoniser la définition de « vente directe », les gouvernements ont convenu d'établir un droit d'annulation dans un délai de 10 jours de même que des dispositions contractuelles obligatoires. De cette façon, les consommateurs bénéficient de normes élevées de protection dans tout le pays et les entreprises exerçant des activités sur plusieurs territoires peuvent utiliser partout le même contrat.

Finalement, on s'est entendu sur une proposition finale d'harmonisation établissant une politique d'annulation absolue dans les 10 jours et une déclaration unique de droit d'annulation insérée dans un contrat uniforme pour l'ensemble du pays.

##### *Progrès :*

Depuis le dernier rapport, chacune des quatre provinces qui n'avaient pas encore pris de mesures d'harmonisation (c.-à-d. l'Ontario, la Nouvelle-Écosse, les Territoires du Nord-Ouest et la Colombie-Britannique) ont vu leur projet de loi adopté par leur législature et seul le projet de loi de l'Ontario attend la proclamation du règlement habilitant.

##### **3a)(ii) Harmonisation de la divulgation du coût du crédit**

(Annexe 807.1 de l'ACI)

##### *Dates limites de l'ACI :*

Conclusion des négociations :	le 1 <sup>er</sup> janvier 1996
Adoption :	le 1 <sup>er</sup> janvier 1997

*Question :*

L'évolution des modes d'utilisation du crédit chez les Canadiens a entraîné la nécessité d'actualiser les lois régissant le crédit. Les contrats de crédit-bail, tout particulièrement, qui s'apparentent à des ententes de crédit, sont de plus en plus d'usage courant comme moyen de financement des automobiles.

Les réformes ont pour but d'harmoniser les lois et d'imposer des exigences simplifiées et homogènes concernant la divulgation du coût du crédit, de manière à réduire les frais d'application de la loi et à assurer une protection uniforme des consommateurs dans tout le Canada. L'harmonisation s'appliquera à toutes les lois fédérales et provinciales qui régissent la divulgation du coût des prêts personnels. Au niveau fédéral, l'harmonisation vise la *Loi sur les banques* et *Loi sur l'intérêt*, tandis qu'au niveau provincial, les lois touchées sont surtout les lois de protection des consommateurs et de réglementation des institutions financières.

Trois objectifs bien précis sont poursuivis :

- C Renseignements complets, exacts et comparables sur le coût du crédit
- C Divulgation des renseignements de façon claire et simple
- C Droit des consommateurs de rembourser à tout moment leurs emprunts sans pénalité

*Progrès :*

En juin 1998, le CMC a présenté le projet de modèle technique conformément aux propositions d'harmonisation approuvées lors de la réunion de 1996 des ministres chargés de la consommation. Selon le dernier rapport, l'Alberta et le gouvernement fédéral avaient déposé des projets de loi conformes au modèle. Depuis, le projet de loi de l'Alberta est entré en vigueur (le 1<sup>er</sup> septembre 1999) et l'Ontario ainsi que la Colombie-Britannique ont déposé des projets de loi et celui de l'Ontario a reçu la sanction royale. Le gouvernement fédéral, l'Ontario et la Colombie-Britannique sont en voie d'élaborer les règles d'application.

*(Il est à noter que par la suite, en juin 2000, le projet de loi de la Colombie-Britannique a reçu la sanction royale).*

*Action future :*

Bien que la pleine application ne se fera qu'après la date limite indiquée dans l'annexe de l'ACI, les progrès réalisés dans les principales provinces reflètent l'énorme efforts qui a été déployé, compte tenu des longues tractations et des consultations qu'entraîne forcément cette question difficile. La plupart des autres provinces prévoient que leur loi habilitante sera déposée en 2001 ou 2002.

**3b) Coopération**

Article 808 de l'ACI)

**3b)(i) Accord de coopération**

L'accord de coopération, approuvé par les ministres en 1998, est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 1999. Il prévoit un mécanisme d'administration uniforme pour demander et fournir des renseignements et de l'aide aux autres Parties. Bien que cette question ne soit pas officiellement intégrée à l'ACI, sous forme d'article ou d'annexe, le CMC s'est acquitté de ses obligations en vertu du chapitre huit en présentant aux Ministres un rapport sur la conclusion de l'Accord. L'Accord a été signé par les Ministres concernés de tous les gouvernements, sauf ceux du Yukon et du Nunavut.

*Action future :*

Le CMC espère pouvoir étendre l'Accord au Yukon et au Nunavut.

**3b)(ii) Canshare**

Les Ministres ont approuvé la création d'un sous-comité de gestion de Canshare, formé de représentants de la direction de la réglementation de chacune des Parties, qui travaillera en collaboration avec les autres organismes d'application de la loi pour accéder à Canshare et élaborer un plan opérationnel et un plan de mise en œuvre. Le sous-comité, actuellement présidé par l'Alberta et le gouvernement fédéral, a poursuivi ses travaux sur des documents juridiques pour permettre la création et le financement soutenu de Canshare et la participation de nouveaux organismes d'application de la loi, ainsi que sur un document énonçant les règles d'utilisation.

Les données de l'Ontario, de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Bureau de la concurrence du gouvernement fédéral et du projet Phonebusters ont été intégrées au réseau de partage de l'information et la plupart des provinces émettent des mises en garde.

**3 c) Autres engagements**

**3 c) (i) Règlement des différends**

(Alinéa 809(2)d) de l'ACI)

Depuis le dernier rapport, le CMC a approuvé des modifications relativement au processus de règlement des différends proposées par le Secrétariat de l'Accord sur le commerce intérieur et le « processus de consultation », nouveau nom donné au processus de règlement des différends, a été envoyé le 5 mai 1999 au Secrétariat de l'Accord sur le commerce intérieur, pour approbation.

**3d) Autres questions**

**3d)i) Commerce électronique**

(Alinéa 809(2)c) de l'ACI)

À la réunion des ministres de la Consommation tenue à Banff en novembre 1999, ces derniers ont approuvé les travaux du CMC dans le secteur du commerce électronique qui porteront sur les trois éléments suivants :

- i) *Adaptation et harmonisation des lois existantes en matière de protection du*

*consommateur à l'environnement du commerce électronique* : le CMC a élaboré une approche commune pour adapter et harmoniser la législation visant la protection du consommateur en fonction des dispositions actuelles sur la vente à distance et la vente directe, y compris des règles sur la divulgation de l'information, la préparation des contrats et les droits d'annulation. Les principaux aspects portent, entre autres, sur des procédures claires pour la préparation des contrats, la garde et le contrôle des documents contractuels par le consommateur, et l'utilisation des signatures électroniques. Ceci guidera les instances concernées au moment où elles modifieront leurs lois et leurs règlements visant la protection des consommateurs. Même si aucun échéancier n'a été établi pour cette harmonisation, un certain nombre d'instances ont entrepris des travaux et elles échangeront de l'information sur les initiatives législatives prévues.

- ii) *Éducation et information sur la consommation* : le CMC travaillera de concert avec des groupes d'affaires et de consommateurs pour déterminer quels outils et produits d'information pourraient être développés pour aider les consommateurs à se protéger lorsqu'ils effectuent des achats en ligne.
- iii) *Accréditation des détaillants et recours en ligne des consommateurs* : le CMC travaillera en collaboration avec des groupes d'affaires et de consommateurs à l'élaboration d'une approche canadienne cohérente dans ces domaines. L'objectif est de mettre en place des mesures visant une protection adéquate des consommateurs dans le cadre du commerce électronique et de développer de bonnes pratiques commerciales.

**3d)ii) Programme de travail futur**  
(Alinéa 809(2)c) de l'ACI)

À la suite d'une réunion en février 1999 sur les tendances du marché, le CMC a élaboré un cadre de travail pour l'avenir dans un document et une présentation qui ont été déposés devant les Ministres à Banff et sont en voie d'être révisés et mis à jour sous la direction des sous-ministres.

À Banff, les ministres ont approuvé un plan de travail pour l'avenir qui comprend des travaux dans les domaines suivants :

- a) *Agences de recouvrement* : Depuis un an, le CMC s'est penché particulièrement sur le besoin d'une coopération accrue pour répondre aux préoccupations des consommateurs à l'égard des tactiques abusives utilisées par les agences de recouvrement. Sous la direction de la Saskatchewan et du Nouveau-Brunswick, les provinces et les territoires ont travaillé ensemble sur les questions suivantes : réviser les formulaires de demande d'accréditation pour favoriser un échange accru de l'information entre les législateurs, travailler de concert avec l'industrie et les groupes de consommateurs à l'harmonisation des pratiques interdites dans la législation applicable aux agences de recouvrement et étudier des questions relatives aux mesures de sécurité financière qui protègent les créanciers.

b) *Mécanisme de recours en consommation axé sur le marché* : La recherche effectuée l'année dernière montre l'importance d'établir des mécanismes élargis et plus innovateurs pour traiter les plaintes des consommateurs et régler efficacement les différends. Le Comité des mesures en matière de consommation a créé un groupe de travail sur le recours en consommation axé sur le marché, présidé par le gouvernement de l'Alberta et le gouvernement fédéral, et qui aura comme mandat de trouver en collaboration avec des groupes d'affaires et de consommateurs, les meilleures pratiques pour prévenir les plaintes, les traiter et régler les différends.

c) *Marché non-traditionnel du crédit à la consommation* : Les recherches effectuées par le CMC l'année dernière révèlent qu'un nombre accru de consommateurs aux prises avec des dettes et des difficultés liées au crédit, et n'ayant pas accès aux marchés de crédit traditionnels, tentent d'obtenir des petits prêts à court terme d'autres prêteurs à des taux très élevés. Même si on a reconnu que plus de recherches seraient nécessaires pour mieux comprendre cette industrie grandissante et les consommateurs qui y font appel, le groupe de travail sur le marché non-traditionnel du crédit à la consommation, présidé par le gouvernement de la Colombie-Britannique et par le gouvernement fédéral, a entrepris des travaux en l'an 2000 pour que les intervenants discutent des pratiques de l'industrie et des besoins des consommateurs et de la façon d'aider les consommateurs à prendre des décisions plus éclairées à l'égard du marché des petits prêts à court terme. En juin 2000, une table ronde a eu lieu à Vancouver à ce sujet.

#### **4. SENSIBILISATION DES CONSOMMATEURS**

##### *Télémarketing trompeur*

Le CMC a participé à titre de membre au Forum sur la prévention du télémarketing trompeur, un comité comprenant des partenaires des secteurs public et privé, qui a préparé une campagne de publicité visant à combattre la fraude en télémarketing. Le Forum a présenté la campagne aux Ministres en novembre 1998 et cette dernière a été mise en oeuvre en mai 1999.

##### *Guide du consommateur*

À la suite du lancement réussi, le 31 mars 1999, du *Guide du consommateur canadien* qui avait d'abord été présenté aux Ministres en novembre 1998, une deuxième édition, qui a également connu beaucoup de succès, a été lancée le 31 mars 2000.

L'ouvrage comprend deux parties principales. La première présente des conseils généraux et des avis aux consommateurs. La deuxième est un répertoire d'adresses postales, de numéros

de téléphone et de télécopieur et, s'il y a lieu, d'adresses électroniques des ministères gouvernementaux, des organismes, des associations et des entreprises qui peuvent aider les consommateurs qui ont des questions ou des problèmes particuliers.