



Ébauche datée du 22 mai 2002

## **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 2002**

#### **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 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, les sous-ministres et par une réunion des ministres responsables de la consommation, qui a eu lieu à St. John's en mai 2001.

À une réunion du CMC en octobre 2001, les fonctionnaires du CMC ont rencontré des représentants d'entreprises et d'organismes de défense des consommateurs pour échanger des idées et développer un plan à long terme.

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 :*

Toutes les juridictions sont maintenant entièrement harmonisées.

**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 (portant sur la période allant jusqu'au 31 mars 2001), la loi fédérale et celle de l'Alberta et les règlements nécessaires sont entrés en vigueur. Alors que l'Ontario, la Nouvelle-Écosse et la Colombie-Britannique ont déposé des projets de loi qui ont dans tous les cas reçu la sanction royale. Ils sont en train d'élaborer des règlements sur la mise en oeuvre pour une harmonisation complète. (*Depuis, la Saskatchewan et le Nouveau-Brunswick ont déposé des projets de loi*).

*Action future*

Bien que la pleine application ne se fasse qu'après la date limite indiquée dans l'annexe de l'ACI, les progrès réalisés dans les principales provinces reflètent l'énorme effort 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 habilitait sera déposée en 2002 ou 2003.

**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. Depuis le dernier rapport, l'Accord a été signé par le Ministre du Yukon, laissant Nunavut comme la seule juridiction en suspens.

*Action future*

Le CMC espère pouvoir étendre l'Accord 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**

**3c)(i) Règlement des différends**

(Alinéa 809(2)d) de l'ACI)

Le document sur le processus de consultation, qui a été acheminé au Secrétariat de l'Accord sur le commerce interne en mai 1999, était inclus dans le Quatrième protocole de modification de l'ACI, qui est entré en vigueur le 28 février 2001.

### **3d) Autres questions**

(ACI, alinéa 809(2)c))

À la réunion des ministres qui a eu lieu à St. John's en mai 2001, et au cours des téléconférences subséquentes, les ministres ont approuvé le plan de travail qui suit:

#### ***3d)(i) Commerce électronique***

Les ministres ont approuvé un gabarit commun pour les lois harmonisées sur la protection des consommateurs dans le commerce électronique, qui portera sur l'établissement de contrats, les droits d'annulation, les rejets de débit des cartes de crédit et la prestation de renseignements. Le Manitoba a déjà établi sa loi, qui est entrée en vigueur en mars 2001. (*En mai 2001, l'Alberta a annoncé son règlement habilitant, qui est entré en vigueur en octobre 2001.*) La Nouvelle-Écosse a déposé son règlement habilitant en novembre 2001 alors que le Nouveau-Brunswick a déposé le sien en mai 2001.

Les ministres ont accueilli et appuyé un projet de partenariat entre les gouvernements, les entreprises et les consommateurs visant à repérer des commerçants en ligne qui ont des pratiques favorables aux consommateurs. Le projet comporte l'élaboration, par un groupe d'intervenants multiples, d'un code de pratiques destiné aux commerçants en ligne, et d'une norme pour la protection des consommateurs dans le commerce électronique.

Les ministres ont approuvé un produit d'information destiné aux consommateurs et portant sur l'achat en ligne en toute sécurité. Ce produit est actuellement développé par un groupe de travail fédéral-provincial-territorial, de concert avec l'Association canadienne des fournisseurs Internet (ACFI). Ce produit a été distribué en juillet 2001.

#### ***3 d) (ii) Agences de recouvrement***

Les ministres ont accepté de ratifier une initiative d'harmonisation qui permettra à tous les territoires et provinces de s'en tenir à une liste commune de pratiques de recouvrement interdites, cette dernière a subséquemment été ratifiée. (*Nota: La Saskatchewan a déposé ses amendements en avril 2002.*)

Plusieurs provinces, dont la Saskatchewan et le Nouveau-Brunswick, sont également en mesure d'échanger de l'information sur la conformité de titulaires de licences relativement aux pratiques équitables de recouvrement de dettes utilisées par les agences de recouvrement. Les autres provinces et territoires devraient suivre sous peu.

#### ***3 d) (iii) Recours des consommateurs axé sur le marché***

Les ministres ont approuvé la création d'un guide permettant de repérer et de promouvoir des pratiques exemplaires destinées à prévenir ou à traiter des plaintes et à régler des différends. Le guide a par la suite été élaboré par le CMC, de concert avec les principaux intervenants du milieu du secteur de la consommation, du milieu universitaire et du monde des affaires pour être distribué au printemps 2002.

### ***3 d) (iv) Marché du crédit à la consommation parallèle***

Les ministres ont approuvé un plan de travail qui prévoit la collaboration avec les prêteurs ordinaires, les organismes de consommation et les entreprises de ce marché pour établir des lignes directrices sur les pratiques exemplaires, et de créer des initiatives de sensibilisation des consommateurs et un éventail d'options en matière de réglementation.

### ***3 d) (v) Information sur la consommation***

Les ministres ont approuvé la troisième édition du *Guide du consommateur canadien*. Ce manuel comporte deux sections. La première section renferme des conseils généraux à l'intention des consommateurs. La deuxième constitue un répertoire d'adresses postales, de numéros de téléphone et de télécopieur et, le cas échéant, d'adresses électroniques de ministères et organismes gouvernementaux, d'organismes, d'associations et d'entreprises pouvant aider le consommateur à trouver une réponse à une question ou à un problème particulier. La troisième édition a subséquemment été lancée en ligne et sous format cédérom.

Le CMC demandera aussi aux ministres d'approuver une nouvelle trousse d'information sur le crédit, destinée aux jeunes adultes qui entrent sur le marché pour la première fois.

### ***3 d) (vi) Plan de travail futur***

En plus de surveiller la mise en oeuvre des points du plan de travail mentionné ci-dessus, les ministres ont confié au CMC le mandat suivant :

- examiner les options permettant d'accorder des droits de rétrofacturation, proposés dans les lois harmonisées de protection du consommateur dans le commerce électronique, dans d'autres

formes de commerce, et la question des lois applicables dans les litiges entre vendeurs et consommateurs résidant dans des provinces différentes;

- développer des produits d'information additionnels;
- examiner le domaine des dettes à la consommation et de la violence dans les médias.

À la suite d'une réunion avec les organismes de défense des consommateurs et d'affaires en octobre 2001, le CMC a aussi accepté d'explorer les questions suivantes:

- la libéralisation du commerce,
- les mécanismes de réparation, et
- l'évaluation du crédit.