

## Rapport annuel sur le chapitre huit (Mesures et normes en matière de consommation) pour l'exercice 2004-2005

Le chapitre huit de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI) stipule que les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux (FPT) doivent produire un rapport sur la mise en oeuvre des mesures de protection des consommateurs et qu'ils doivent collaborer à la mise en application de celles-ci. Dans le cadre de cet accord, le Comité des mesures et normes en matière de consommation (CMC), composé de hauts fonctionnaires FPT, a entrepris des négociations en vue de conclure une entente sur les engagements particuliers honorés en vertu de l'ACI, lesquels ont été complétés en grande partie en 1998. Le CMC est chargé de surveiller la mise en application et l'administration de ces ententes.

En agissant à titre de tribune permettant aux Parties de discuter des questions se rapportant aux mesures en matière de consommation, et en entreprenant le règlement des différends, le CMC a également le mandat d'identifier toute mesure importante devant être incluse dans les négociations futures.

Au cours de l'exercice 2004-2005, les progrès suivants ont été réalisés dans ce chapitre :

- Le 4 août 2004, un groupe spécial chargé du règlement des différends constitué en vertu de l'ACI déposé son rapport sur le **différend opposant le Canada (la Partie intimée) à l'Alberta, la Colombie-Britannique et le Québec** concernant le **Règlement sur le coût d'emprunt (banques)** (RCE). Le Groupe spécial a constaté que le Canada avait « agi de manière non conforme à ses droits et ses obligations de mise en oeuvre en vertu de l'**Accord d'harmonisation de la divulgation du coût du crédit** signé par tous les gouvernements sous les auspices de l'ACI. » De plus, le Groupe spécial a conclu que le Règlement sur le coût d'emprunt (banques) (administré par le ministère des Finances) « porte préjudice à l'ACI et aux relations fédérales-provinciales de façon générale, de même qu'aux institutions financières régies par les provinces ainsi qu'aux consommateurs. »<sup>1</sup> [Traduction libre]
- Dans ses recommandations, le Groupe spécial a donné instruction au CMC de se réunir le plus tôt possible afin de répondre, d'ici le 15 octobre 2004, aux préoccupations soulevées par les Parties. En réponse, le CMC a créé deux groupes de travail chargés d'examiner les recommandations du Groupe spécial :
- Le CMC a donc constitué deux groupes de travail. Le premier a mené une consultation publique de la mi-décembre à mars 2005 sur les questions importantes du différend, soit **le calcul du taux annuel en pourcentage du crédit à taux variable autre que les cartes de crédit**, et **la renonciation à la période de réflexion de deux jours pour les prêts hypothécaires**. Le Groupe

---

<sup>1</sup> Le rapport entier se retrouve sur le site de l'Accord sur le commerce intérieur, à la rubrique « [Règlement des différends](http://www.intrasec.mb.ca). » (www.intrasec.mb.ca)

de travail poursuivra ses délibérations en 2005-2006. L'autre groupe de travail a rédigé un texte en vue de clarifier les limites de flexibilité accordées aux Parties en mettant en œuvre un accord d'harmonisation et un processus clair pour les avis de dérogation et d'établir une solution à tout problème susceptible de résulter en de telles dérogations. Le CMC a examiné et approuvé ce texte.

- En juin 2004, les sous-ministres FPT se sont réunis en table ronde afin de discuter du secteur du **prêt sur salaire**. Les conférenciers invités à cette séance représentaient le monde universitaire, des organismes non gouvernementaux tant canadiens qu'internationaux, des regroupements d'entreprises et des associations du secteur.
- Le Groupe de travail sur le **marché du crédit** à la consommation parallèle du CMC a entamé ses travaux en vue de : mettre en œuvre un cadre juridique afin de protéger le consommateur dans le secteur du **prêt sur salaire**; d'examiner la structure de coûts de ce secteur; d'examiner le rôle des prêteurs traditionnels dans ce marché; et d'accroître la sensibilisation du consommateur à l'égard des problèmes liés à l'utilisation de ce type de prêt.
- Le groupe de travail sur la **rétrofacturation** du CMC a consulté les parties intéressées de l'industrie afin d'examiner leur volonté de mettre en place une politique en matière de rétrofacturation par carte de crédit sur une base volontaire. Dans l'ensemble, le groupe de travail a reçu peu de réponses sur l'initiative. Une exception a été l'annonce de Visa Canada, en juin 2004, de mettre en place un régime de rétrofacturation volontaire pour les achats faits en ligne, par téléphone ou par la poste dans certaines circonstances. De plus, en juin, les ministres FPT de la Consommation ont convenu d'appuyer une approche hybride, tant à vocation réglementaire que volontaire afin de mettre en œuvre la rétrofacturation, et ont, de plus, pressé les gens du secteur à agir promptement sur cette question.
- Le groupe de travail sur les **services de voyage** du CMC a mené une consultation auprès des parties intéressées afin de connaître les façons d'améliorer la transparence des prix annoncés dans les publicités des compagnies aériennes et a entamé des travaux avec les organismes de réglementation visés ainsi qu'avec les parties intéressées à l'égard des possibilités d'assurer la protection des sommes prépayées par le consommateur dans le marché du voyage.
- Au cours du Mois national de sensibilisation à la fraude, le CMC a lancé la **Trousse d'information sur le vol d'identité à l'intention des entreprises** afin de protéger les renseignements personnels des clients de ces firmes.
- Le CMC a mis à jour le **Guide du consommateur canadien 2004**.

- **L'Accord sur l'harmonisation des pratiques de recouvrement** a été mis en œuvre en Colombie-Britannique (juillet 2004).
- Par l'entremise de leur Loi sur la protection du consommateur, la Colombie-Britannique (au printemps 2004) et Terre-Neuve-et-Labrador (à l'automne 2004) ont mis en application le **Modèle d'harmonisation de contrat de vente par Internet**.
- D'un commun accord, les Parties ont mis un terme au système de partage d'informations de **CANSHARE**. Les membres de Canshare ont toutefois convenu de l'importance de poursuivre le partage d'informations et d'explorer les façons appropriées et exhaustives d'y arriver. Les membres ont notamment exprimé le désir d'examiner la possibilité de mettre en œuvre un processus de communication électronique qui leur permettrait de procéder rapidement à l'échange d'avis aux consommateurs et de renseignements analogues, de même que pour tenir des audioconférences périodiques.

Juillet 2005