



Consultations prébudgétaires 2023

**COMMENTAIRES D'OPTION CONSOMMATEURS PRÉSENTÉS
AU MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC**

Février 2023

Table des matières

Introduction	3
1. Budget des consommateurs	3
1.1. Bonifier l'aide directe aux consommateurs	3
1.2. Accès au logement	4
1.2.1. Développer de nouveaux logements sociaux	4
1.2.2. Bonifier le programme allocation-logement	4
1.2.3. Favoriser les initiatives d'accès à la propriété	4
2. Droits des consommateurs	5
2.1. Renforcer la Loi sur la protection du consommateur	5
2.1.1. Transparence des prix	5
2.1.2. Commerçants numériques et intermédiaires en ligne	5
2.1.3. Vente itinérante	6
2.1.4. Obsolescence et droit à la réparabilité	6
2.2. Application de la loi et accès à la justice	7
2.2.1. Renforcer les organismes d'application de la loi	7
2.2.2. Favoriser l'accès à la justice pour les consommateurs	8
2.2.3. Mise en œuvre de la loi 26	8
2.2.4. Soutien aux organismes de défense de droits	8
3. Énergie	9
Sommaire des recommandations	9

Introduction

Pour aider les consommateurs à faire face à la hausse fulgurante des dépenses liées au logement et à l'alimentation, Option consommateurs propose une série de mesures visant à bonifier certaines allocations gouvernementales et à assurer un meilleur accès au logement (section 1).

De plus, nous profitons des présentes consultations pour proposer diverses mesures pour renforcer les droits des consommateurs et soutenir les groupes de défense de droits au Québec (section 2) et pour mieux fixer les tarifs d'électricité (section 3).

1. Budget des consommateurs

L'inflation fait augmenter significativement la part des dépenses liées aux besoins de base des consommateurs, dont l'alimentation et le logement. La diminution du pouvoir d'achat des consommateurs menace plus particulièrement les personnes à faible revenu et celles dont les revenus sont fixes (par exemple, certains revenus de retraite), qui pourraient être entraînées dans une situation encore plus précaire. La flambée des prix de l'immobilier, combinée à la hausse des taux d'intérêt, laisse craindre que plusieurs consommateurs plongent dans le surendettement.

Devant cette crise, il est important que le gouvernement agisse rapidement sur deux axes : (1) la bonification des programmes d'allocations et (2) le logement.

1.1. Bonifier l'aide directe aux consommateurs

Option consommateurs estime que, pour faire face à la hausse du coût de la vie, les programmes d'allocations aux consommateurs devraient être bonifiés notamment le crédit d'impôt pour la solidarité et de hausser le plafond d'admissibilité.

Il nous apparaît également urgent que le gouvernement déploie une aide spécifique pour les personnes vivant seules. Ces personnes, qui représentent environ un tiers de la population québécoise, sont nombreuses à se retrouver en situation de précarité puisqu'elles ne peuvent partager les coûts de leur logement ou encore de l'épicerie pour faire des économies. Il serait approprié d'avoir une réflexion en matière de fiscalité plus générale, tout en ciblant notamment les personnes seules.

1.2. Accès au logement

Les difficultés croissantes d'accès à un logement abordable doivent inciter les gouvernements à adopter des mesures d'aide vigoureuses. À notre avis, afin de maintenir un budget équilibré, un consommateur ne devrait pas avoir à payer plus de 25 % de son revenu net pour un loyer. Or, à Montréal, selon Centraide, un ménage sur 4 se voit consacrer plus de 30 % de ses revenus au coût du logement¹.

Pour atténuer l'impact de cette crise sur les consommateurs, nous recommandons au gouvernement du Québec de mettre en œuvre une combinaison de mesures : (1) développer de nouveaux logements sociaux (2) bonifier le programme d'allocation-logement et (3) favoriser des initiatives d'accès à la propriété.

1.2.1. Développer de nouveaux logements sociaux

En plus d'augmenter les prestations de soutien au logement et d'élargir leur admissibilité, nous recommandons au gouvernement de mettre de l'avant un plan d'urgence pour développer de nouveaux logements sociaux et pour entretenir les habitations à loyer modique. Nous croyons également pertinent de mettre en place un registre provincial des loyers².

1.2.2. Bonifier le programme allocation-logement

Avec la flambée du prix du logement, force est de constater que le Programme allocation-logement, offrant une aide financière d'appoint, pouvant atteindre 170 \$ par mois et accessible aux personnes âgées de 50 ans ou plus ou aux familles à faible revenu avec au moins un enfant à charge, s'avère désormais insuffisant.

Nous proposons donc de bonifier cette mesure en élargissant son accès aux personnes de 50 ans et moins, en élevant le plafond des revenus annuels admissibles et en intégrant le calcul dans la déclaration de revenus pour rendre automatique cette allocation.

1.2.3. Favoriser les initiatives d'accès à la propriété

Nous encourageons le gouvernement à appuyer les projets de propriétés collectives, tels que la coopérative de propriétaires³ et des programmes publics visant à soutenir l'achat de logement abordable. Ces modèles permettent d'offrir une alternative devant la hausse

¹ CENTRAIDE DU GRAND MONTRÉAL et FONDATION DU GRAND MONTRÉAL, *Signes vitaux du Grand Montréal : Logement du Grand Montréal*, rapport réalisé par l'Institut du Québec, 2022, p. 20

² <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1879052/demande-logement-habitation-5000-gouvernement-opposition-reseau>

³ <http://coopdeproprietaires.com/>

des prix des propriétés et des taux d'intérêt, ainsi qu'une récession potentielle. Cependant, il est fondamental qu'il y ait un encadrement strict de ces nouveaux modèles.

Finalement, nous proposons au gouvernement de mettre sur pied un sommet en matière d'accès au logement et d'accès à la propriété. Ce sommet doit avoir comme objectif et comme vision de traiter cet enjeu comme étant une priorité nationale.

2. Droits des consommateurs

2.1. Renforcer la Loi sur la protection du consommateur

Face au développement de nouveaux modèles d'affaires numériques et l'émergence de nouvelles pratiques commerciales, le droit de la consommation québécois se montre inadapté à certains égards. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une liste exhaustive, nous identifions ici plusieurs pistes de réforme de la loi qui nous apparaissent prioritaires.

2.1.1. Transparence des prix

L'inflation amène de plus en plus de fabricants à recourir à la « réduflation ». Cette pratique consiste à réduire subtilement la quantité d'un produit tout en conservant le même prix, de manière à camoufler une augmentation du coût du produit.

Pour aider les consommateurs devant la hausse des prix, l'ensemble des pratiques visant à dissimuler l'augmentation des prix ou à refiler des coûts supplémentaires aux consommateurs doivent être mieux encadrées.

2.1.2. Commerçants numériques et intermédiaires en ligne

Bien que le Québec dispose d'un régime encadrant les achats faits par Internet, il peut être quasi impossible pour un consommateur de faire valoir la loi québécoise envers un commerçant en ligne situé à l'étranger. De plus, les normes québécoises sur les achats par Internet se montrent étonnamment complexes et imposent de courts délais aux consommateurs pour faire valoir leurs droits. Devant l'évolution du marché numérique, nous invitons le gouvernement à réformer l'encadrement des contrats à distance afin de simplifier la loi et faciliter les recours des consommateurs.

La pandémie a également mis en exergue les problèmes soulevés par l'économie dite « de partage », dans laquelle des plateformes en ligne font le lien entre des consommateurs et des fournisseurs de services.

Au regard des difficultés que rencontrent les consommateurs qui transigent sur ces plateformes, nous invitons le prochain gouvernement à s'assurer que ces firmes multinationales respectent intégralement la *Loi sur la protection du consommateur*. Pour ce faire, nous proposons de préciser dans la loi qu'un intermédiaire en ligne est solidairement responsable de l'exécution conforme des contrats avec le prestataire de service final.

2.1.3. Vente itinérante

Le colportage est encore le théâtre de plusieurs pratiques malhonnêtes. En plus de donner davantage de ressources aux organismes chargés d'appliquer la loi (voir section 2.2), nous recommandons de modifier l'encadrement légal des contrats de vente itinérante :

- Le gouvernement devrait disposer du pouvoir, par règlement, d'interdire la vente itinérante de certains biens, comme les thermopompes, ou encore de plafonner le prix des biens vendus admissibles à la vente itinérante.
- Le droit d'annulation du consommateur des contrats de vente itinérante devrait être élargi à tout contrat accessoire conclu lors de la signature du contrat, comme un contrat de crédit, de garantie ou d'entretien, de telle sorte que le consommateur puisse y mettre fin aisément⁴. De plus, le délai de résolution devrait être porté à 30 jours⁵.
- Le commerçant devrait être dans l'obligation de respecter un certain délai avant de procéder aux travaux chez un consommateur. On éviterait ainsi l'installation rapide du bien, laissant ainsi croire au consommateur qu'il ne dispose pas d'un droit de résolution⁶.

2.1.4. Obsolescence et droit à la réparabilité

Qu'il s'agisse de la baisse de qualité des produits, du « fast fashion », de la désuétude logicielle des appareils, une tendance préoccupante vers la réduction de la durée de vie de nombreux biens se profile.

Pour pallier ces difficultés, nous proposons de mettre à jour le droit de la consommation québécois :

⁴ Cela est déjà prévu pour les contrats de crédit accessoires, mais non pour les contrats de garantie ou les contrats d'entretien. Voir : *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, art. 62

⁵ *Id.*, art. 59

⁶ *Id.*, art. 60

- La *Loi sur la protection du consommateur* devrait interdire explicitement la pratique de l'obsolescence programmée, soit de diminuer intentionnellement la durée de vie d'un bien.
- La loi devrait prévoir un droit à la réparabilité pour les consommateurs permettant au consommateur d'avoir accès aux pièces de rechange d'un appareil pendant une longue période et d'avoir libre accès aux manuels de réparation. La loi devrait également interdire aux commerçants d'entraver la réparation par tout moyen, qu'il s'agisse de mesures techniques ou logicielles.
- Des informations quant à la possibilité de réparer un bien devraient également être divulguées aux consommateurs. La mise en place d'un indice de réparabilité, apposé sur chaque bien, permettrait ainsi aux consommateurs de faire des choix d'achats éclairés et créerait des incitatifs économiques pour les commerçants.

2.2. Application de la loi et accès à la justice

2.2.1. Renforcer les organismes d'application de la loi

Même en se dotant d'un cadre juridique de protection du consommateur rigoureux, le Québec ne parviendra pas à protéger adéquatement les consommateurs si les organismes chargés d'appliquer ces lois sont démunis de ressources.

Les défis en protection du consommateur sont croissants. Le budget de 12,3 millions de dollars dont dispose l'Office de la protection du consommateur pour remplir sa vaste mission, dont la réponse directe aux plaintes du public et la surveillance du respect de la loi pour l'ensemble des commerçants québécois, reste largement insuffisant et doit être augmenté.

Par ailleurs, bien que l'Office ait le pouvoir d'intenter des poursuites pénales contre des commerçants qui contreviennent à la *Loi sur la protection du consommateur*, il n'a aucun pouvoir pour obtenir la remise des sommes perdues par les consommateurs au terme de telles procédures.

Nous proposons donc que la loi soit modifiée afin de donner à l'Office le pouvoir d'obtenir, dans le cadre d'une procédure pénale, une indemnité civile pour les consommateurs victimes d'une pratique illégale.

En outre, l'entrée en vigueur de la nouvelle mouture de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* confère à la Commission d'accès à l'information des responsabilités accrues. Or, nous estimons que le financement de cet

organisme, qui s'élève à un maigre 8,26 millions de dollars⁷, doit considérablement être augmenté pour effectuer une surveillance adéquate des entreprises québécoises.

2.2.2. Favoriser l'accès à la justice pour les consommateurs

Les consommateurs font face à plusieurs obstacles en matière d'accès à la justice. Depuis quelques années, différentes initiatives sont mises en place pour aider les consommateurs à obtenir justice, notamment en mettant en place une obligation de considérer les modes privés de règlement de différends et plus récemment, le projet de loi 8 visant notamment à prioriser la médiation et l'arbitrage. Il s'agit là de pas dans la bonne direction. Toutefois, nous sommes d'avis que pour tirer le plein potentiel de toutes ces nouvelles initiatives, les professionnels qui vont œuvrer à ces services autant que les justiciables doivent être bien outillés afin notamment d'éviter des renoncements à des droits, en particulier quand les droits d'ordre public sont en jeu. Nous considérons qu'il faut bien encadrer la mise en œuvre de tous ces changements afin de ne pas créer un système à deux vitesses.

2.2.3. Mise en œuvre de la loi 26

L'adoption du projet de loi est une avancée prometteuse pour l'accès à la justice des consommateurs en permettant aux avocats exerçant dans les OBNL de donner des conseils juridiques ou de faire de la représentation devant les tribunaux.

Il est cependant important que le règlement qui détermine son application n'impose pas d'entraves réglementaires ou administratives excessives qui empêcheraient les organismes comme le nôtre de fournir des services juridiques adaptés à la réalité des justiciables. Il est également indispensable de prévoir un soutien financier substantiel aux organismes afin qu'ils puissent offrir aux citoyens de tels services gratuitement ou à coût modique.

2.2.4. Soutien aux organismes de défense de droits

Depuis le début de la pandémie, les organismes communautaires ont joué un rôle incontournable pour aider les citoyens et défendre leurs droits. Bien que le gouvernement ait augmenté le financement du programme du SACAIS au cours des derniers mois, force est de constater qu'une aide supplémentaire sera nécessaire pour assurer le maintien de nos services en plus attirer des employés et assurer leur rétention.

Une subvention salariale permanente de 25 % permettrait à des organismes comme le nôtre de poursuivre leur mission.

⁷ COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION, *Rapport annuel d'activités et de gestion 2021-2022*, novembre 2022, p. 74

3. Énergie

L'adoption en 2019 de la *Loi visant à simplifier le processus d'établissement des tarifs de distribution d'électricité*⁸ a profondément changé les pouvoirs de la Régie de l'énergie en prévoyant que les tarifs d'électricité soient indexés selon le taux d'inflation et que les dossiers tarifaires ne soient traités par la Régie de l'énergie que tous les 5 ans.

Pour tenter de remédier au choc tarifaire que devront subir les ménages avec le contexte inflationniste actuel, le projet de loi 2 - *Loi visant notamment à plafonner le taux d'indexation des prix des tarifs domestiques de distribution d'Hydro-Québec et à accroître l'encadrement de l'obligation de distribuer de l'électricité* a été déposé.

Malgré ce plafonnement l'indexation des tarifs d'électricités demeurera sujette à des facteurs économiques externes qui n'ont rien à voir avec les revenus nécessaires à la société d'État pour la distribution de l'électricité. Le plafond proposé, le moindre entre le taux d'inflation et le taux supérieur de la fourchette de maîtrise de l'inflation de la Banque du Canada, pose le même problème.

Pour corriger le tir, il faut rétablir le pouvoir de la Régie de l'énergie de fixer annuellement les tarifs de distribution de l'électricité. Il s'agit là de la meilleure façon de s'assurer que ces tarifs soient justes et raisonnables, tant pour Hydro-Québec que pour l'ensemble des consommateurs d'énergie.

De plus, comme les profits records enregistrés par Hydro-Québec montrent clairement que ses revenus sont plus que suffisants, nous proposons de geler les tarifs pour l'année financière 2023-2024, jusqu'à ce que la Régie de l'énergie puisse se prononcer sur la fixation des tarifs dans le cadre d'une cause tarifaire.

Sommaire des recommandations

Budget des consommateurs :

- **Bonifier le crédit d'impôt pour la solidarité et hausser le plafond d'admissibilité;**
- **Élargir l'accès à l'allocation-logement aux personnes de 50 ans et moins;**

⁸ LQ 2019, c. 27

- **Mettre de l'avant un plan d'urgence pour développer de nouveaux logements sociaux et pour entretenir les habitations à loyer modique;**
- **Appuyer des projets de propriétés collectives et des programmes publics visant à soutenir l'achat de logement abordable;**
- **Mettre sur pied un sommet en matière d'accès au logement et d'accès à la propriété;**

Droits des consommateurs :

- **Mieux encadrer les pratiques visant à dissimuler l'augmentation des prix;**
- **Inscrire dans la loi qu'un intermédiaire en ligne est solidairement responsable de l'exécution conforme des contrats avec le prestataire de service final;**
- **Revoir l'encadrement législatif des commerçants en ligne et des contrats de vente itinérante;**
- **Modifier la *Loi sur la protection du consommateur* pour interdire l'obsolescence programmée et y inclure un droit à la réparabilité;**
- **Augmenter le financement de la Commission d'accès à l'information et de l'Office de la protection du consommateur et donner à ce dernier le pouvoir d'obtenir, dans le cadre d'une procédure pénale, une indemnité civile pour les consommateurs victimes d'une pratique illégale;**
- **Hausser le soutien financier annuel du programme SACAIS et instaurer une subvention salariale permanente de 25 % pour les organismes de défense des droits.**
- **Soutenir financièrement les organismes et ne pas imposer d'entraves réglementaires ou administratives excessives dans la mise en œuvre de la Loi 26.**
- **Rendre permanente la subvention salariale permanente de 25 % pour les organismes communautaires.**

Énergie :

- **Redonner à la Régie de l'énergie le pouvoir de fixer les tarifs d'électricité annuellement et geler temporairement les tarifs le temps de mener une nouvelle cause tarifaire.**