

# Code fédéral de protection des consommateurs de services bancaires — proposition de modifications à la Loi sur les banques

20 OCTOBRE 2016 6 MIN DE LECTURE

## Expertises Connexes

- [Réglementation des services financiers](#)
- [Services bancaires et financiers](#)
- [Services financiers](#)

Auteurs(trice): [Victoria Graham](#), Kashif Zaman, Mahmud Jamal

Le 25 octobre 2016, le gouvernement fédéral du Canada a déposé le projet de loi C-29, la *Loi n° 2 d'exécution du budget de 2016* (le projet de loi). S'il est adopté, ce projet de loi aurait des répercussions sur plus de 50 banques canadiennes et étrangères ayant des activités au Canada.

Les modifications proposées à la *Loi sur les banques* par ce projet de loi ont trois grands objets : (i) faire valoir la prépondérance du gouvernement fédéral en matière de protection des consommateurs de produits et services bancaires, à la suite de décisions rendues par la Cour suprême dans une trilogie d'affaires en 2014 (collectivement appelées *Marcotte*); (ii) apporter des améliorations dans les domaines de l'administration des banques, de l'accès aux services bancaires de base, de la communication de renseignements, des pratiques commerciales et de la présentation de rapports destinés au public; (iii) réunir les dispositions relatives à la protection des consommateurs actuellement dispersées dans une partie de la *Loi sur les banques*.

## Implications constitutionnelles

Le projet de loi contient une clause explicite à l'égard de la prépondérance, faisant valoir que les dispositions du gouvernement fédéral concernant les consommateurs dans la *Loi sur les banques* doivent s'appliquer indépendamment de toute disposition provinciale applicable en matière de protection des consommateurs. Même si l'efficacité d'une telle clause explicite sur la prépondérance n'a pas encore été mise à l'épreuve devant les cours canadiennes, les modifications que propose le projet de loi jettent une base solide en faveur de l'argument selon lequel ces dispositions s'appliquent en tant que normes applicables exclusives, sans tenir compte des lois provinciales en la matière, même si ces lois provinciales ne sont pas en contradiction expresse avec les lois fédérales.

Plus particulièrement, le projet de loi propose les modifications suivantes qui sont pertinentes à cet égard :

- **Prépondérance** : la meilleure indication du fait que le cadre de travail vise à avoir prépondérance sur toute loi provinciale réside dans le libellé clair du projet de loi : « Sauf disposition contraire prévue sous son régime, la présente partie vise à avoir prépondérance sur les dispositions des lois et règlements provinciaux relatives à la protection des consommateurs et aux pratiques commerciales visant ceux-ci. »
- **Objet** : le projet de loi comporte aussi une clause qui établit l'objet du nouveau régime de

protection des consommateurs, qui est : a) de fournir aux clients et au public une protection uniforme à l'échelle nationale; (b) de permettre aux institutions (c.-à-d. les banques ou les banques étrangères autorisées) d'exercer leurs opérations bancaires de façon cohérente et avec efficacité à cette échelle; et (c) d'assurer l'uniformité dans la supervision des institutions et le contrôle d'application des dispositions relatives à la protection des clients et du public.

- **Préambule** : le troisième paragraphe du préambule de la version anglaise de la *Loi sur les banques* fait l'objet d'une légère révision et est reformulé comme suit : « And whereas it is desirable and is in the national interest to provide for clear, comprehensive, exclusive, national standards applicable to banking products and services offered by banks ».

## Relations avec les clients et le public

Le projet de loi C-29 modifie la *Loi sur les banques* par l'ajout d'une Partie XII.2, intitulée « Relations avec les clients et le public » (le code de protection des consommateurs) et, comme son nom l'indique, cette nouvelle partie rassemble les dispositions existantes sur la protection des consommateurs, et présente de nouvelles dispositions.

## Cinq principes

Le code de protection des consommateurs est déclaré être fondé sur les cinq principes suivants (**l'accentuation a été ajoutée**) :

- les services **bancaires de base** devraient être **accessibles** ;
- les **communications** devraient permettre aux clients des institutions et au public de prendre des **décisions financières éclairées** ;
- les clients des institutions et le public devraient être **traités de façon juste** ;
- les processus visant les réclamations devraient être **impartiaux, transparents et adaptables** ;
- les institutions devraient agir **de façon responsable**, en tenant compte de leurs clients et du public ainsi que de l'efficacité de leurs opérations commerciales.

## Principaux domaines de protection des consommateurs abordés par le code

Le code de protection des consommateurs proposé aborde notamment les sujets suivants :

- **Accès aux services bancaires de base** : exigences relatives aux comptes de dépôt de détail, à l'accès aux fonds, à l'encaissement de chèques du gouvernement ou à d'autres effets.
- **Pratiques commerciales** : exigences relatives aux annonces publicitaires, aux ventes liées, à l'abonnement par défaut, aux pratiques commerciales en matière de crédit et aux produits prépayés.
- **Communication** : exigences relatives à la communication de renseignements en général, et à l'égard de certains produits et service, comme les comptes de dépôt, l'assurance-dépôts, les instruments de type dépôt, les billets à capital protégé, les conventions de crédit, les produits prépayés, les produits enregistrés et l'assurance hypothécaire.

- **Réclamations** : exigences relatives aux procédures d'examen des réclamations, aux renseignements fournis annuellement sur les sites Web des institutions et à la fourniture de renseignements liés aux réclamations.
- **Reddition de comptes** : exigences relatives au dépôt de la déclaration annuelle des banques dont les capitaux propres sont égaux ou supérieurs à un milliard de dollars. De nombreuses exigences figureront dans des règlements qui n'ont pas encore été proposés. Le code de protection des consommateurs, ainsi que les règlements lorsqu'ils seront en vigueur, nécessitent d'autres examens afin que puisse être évaluée leur incidence sur les affaires et les activités des banques.

Si vous désirez discuter des exigences proposées ou obtenir une comparaison détaillée des exigences proposées et des exigences en vigueur aux termes de la *Loi sur les banques*, veuillez communiquer avec l'un des auteurs.