

S'y retrouver dans les changements : le projet de loi 72 modifiant la Loi sur la protection du consommateur du Québec est adopté



25 JUIN 2025 10 MIN DE LECTURE

Expertises Connexes

- [Commerce de détail et biens de consommation](#)
- [Réglementation des services financiers](#)
- [Services financiers](#)

Auteurs(trice): [Constantine Troulis](#), [Elizabeth Sale](#), [Alexandre Fallon](#), [Rachelle Saint-Laurent](#)

Le 7 novembre 2024, l'Assemblée nationale du Québec a sanctionné la *Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit* (la Loi). La Loi, anciennement connue sous le nom de projet de loi 72, ajoute des exigences à la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) concernant le prix des produits alimentaires, les pratiques liées aux pourboires, les contrats de crédit, les contrats de louage à long terme et la fraude.

Dans notre [bulletin](#) précédent, nous avons examiné les changements initialement proposés au moyen du projet de loi 72. Dans le présent bulletin, nous vous proposons une analyse détaillée des amendements qui ont été apportés au projet de loi avant son adoption ainsi qu'un résumé d'importantes modifications à la LPC dont l'entrée en vigueur est à venir.

Aperçu des amendements adoptés

Prix des produits alimentaires destinés à la consommation humaine

La Loi prévoit une série de dispositions visant à garantir que les consommateurs sont bien informés et protégés contre les pratiques tarifaires déloyales et, à cette fin, impose aux commerçants une série d'obligations, notamment l'obligation d'indiquer clairement, à côté du prix du produit et du prix par unité de mesure, si des taxes de vente sont applicables. Toutefois, avant de sanctionner le projet de loi 72, le gouvernement a adopté un amendement précisant que les services de restauration sont exclus de toutes ces nouvelles obligations concernant l'indication du prix des produits alimentaires destinés à la consommation humaine.

Pratiques liées aux pourboires

Dans sa version initiale, le projet de loi 72 prévoyait d'encadrer certaines pratiques liées aux pourboires. Il exigeait que les montants prédéterminés des pourboires correspondant à une proportion du prix soient établis sur la base d'un prix qui exclut les taxes. Il prévoyait également que les consommateurs devaient pouvoir déterminer eux-mêmes le montant du

pourboire. Le gouvernement a adopté un amendement garantissant que toutes les propositions de pourboire soient présentées de manière uniforme, afin que le consommateur ne soit pas incité à choisir une proposition de pourboire plutôt qu'une autre.

Contrats en ligne

La LPC exige que soient conclus par écrit certains types de contrats, notamment les suivants :

- les contrats conclus par les commerçants itinérants
- les contrats de crédit (à l'exception des contrats de prêt d'argent payables à demande)
- les contrats qui comportent une option conventionnelle d'achat de biens loués
- les contrats de louage à valeur résiduelle garantie
- les contrats de vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion
- les contrats relatifs aux droits d'hébergement en temps partagé
- les contrats de service à exécution successive

Suivant un amendement apporté au projet de loi 72, ces contrats peuvent désormais être rédigés sur un support technologique si le consommateur donne son autorisation expresse.

Par ailleurs, suivant un amendement apporté au projet de loi 72 concernant la signature des contrats en ligne, la signature des parties doit être apposée après que toutes les stipulations ont été portées entièrement à la connaissance du consommateur sans qu'il doive y accéder par un lien hypertexte, une clause externe ou d'une autre manière semblable. Cette exigence constitue un changement important par rapport à la pratique précédemment reconnue, suivant laquelle, pour lier le consommateur, il était acceptable et suffisant de lui soumettre les dispositions contractuelles par le biais d'un lien hypertexte. Désormais, pour lier le consommateur, il faudra les lui présenter directement.

Enfin, lorsque la LPC exige qu'un commerçant remette au consommateur un double du contrat, il peut, sous certaines conditions, le lui remettre sur un support technologique.

Résiliation du contrat d'assurance

Dans la version initiale du projet de loi 72, il était prévu que, lorsque le consommateur résiliait un contrat d'assurance auquel il avait souscrit à l'occasion d'un contrat de crédit, le commerçant devait modifier ce dernier, dans un délai de 10 jours, pour supprimer la prime d'assurance. La Loi prévoit désormais cette même obligation lorsque c'est le commerçant ou l'assureur qui résilie le contrat d'assurance.

De plus, le projet de loi 72 prévoyait que, dans le cas d'un contrat de prêt d'argent ou d'un contrat assorti d'un crédit, le commerçant devait réduire les versements ou le terme au choix du consommateur. Dans la version initiale du projet de loi 72, si le consommateur ne faisait pas de choix, le commerçant devait réduire les versements. Toutefois, la Loi prévoit maintenant que, dans de telles circonstances, le commerçant peut décider de modifier les versements ou le terme.

Concessionnaires de véhicules automobiles

Dans sa version initiale, le projet de loi 72 interdisait déjà aux concessionnaires et aux recycleurs de véhicules automobiles de subordonner l'achat d'un véhicule routier à la conclusion par le consommateur d'un contrat de crédit ou de louage à long terme. Suivant un amendement qui a depuis été adopté, la Loi leur interdit également d'obliger le consommateur de se procurer un autre bien ou service, sauf une assurance exigée pour la conclusion d'un contrat de crédit ou de louage à long terme.

Contrats de louage à long terme

Le projet de loi 72 prévoyait que le contrat de louage qui comportait une option conventionnelle d'achat devait préciser si l'option en question pouvait être exercée en cours de contrat ou à la fin seulement de la période de location. Il exigeait également que le contrat de louage qui comportait une option conventionnelle d'achat indique le montant que le consommateur devait payer pour acquérir le bien ou la manière de le calculer, y compris, le cas échéant, les frais pour exercer l'option.

Par suite des amendements, la Loi interdit désormais la perception de frais pour exercer l'option d'achat et stipule que le montant à payer ne peut excéder la valeur résiduelle du bien.

Permis de l'OPC

En vertu du projet de loi 72, les commerçants qui concluent des contrats de crédit variable, de crédit à coût élevé, de prêt d'argent ou de louage à long terme à coût élevé (comme un contrat de louage à long terme d'un véhicule) devront détenir un permis de l'Office de la protection du consommateur (OPC). Toutefois, par suite de l'adoption d'un amendement au projet de loi 72 avant sa sanction, la Loi stipule désormais que les banques, les coopératives de services financiers et les assureurs ne seront pas obligés de détenir un permis de l'OPC pour conclure des contrats de crédit variable.

Pouvoirs de réglementation accrus du gouvernement

Le gouvernement a adopté un amendement lui permettant, par règlement, d'obliger un détaillant exploitant une station-service à fournir des informations relatives au prix de l'essence et du carburant diesel.

Le projet de loi 72 obligeait déjà les commerçants à rembourser toute somme débitée du compte d'un consommateur sans son autorisation ou dans le cas où celui-ci était victime de fraude. Le gouvernement a adopté un amendement lui permettant, par règlement, de fixer le délai de remboursement de ces sommes et de prévoir toute autre règle visant à faciliter la mise en œuvre des nouvelles obligations des commerçants.

Entrée en vigueur des modifications

La plupart des dispositions de la Loi et, par conséquent, des modifications qu'elle apporte à la LPC, sont entrées en vigueur le 7 novembre 2024, soit à la date de sanction. Toutefois, d'importantes exceptions sont prévues et retardent l'entrée en vigueur de certaines des modifications apportées à la LPC par la Loi.

Le tableau qui suit présente un résumé complet des dispositions qui ne sont pas entrées en vigueur à la date de sanction et qui ont été exposées soit dans le présent bulletin, soit dans notre bulletin précédent traitant du projet de loi 72.

Entrée en vigueur des modifications

**En vigueur depuis le
7 novembre 2024**

- toutes les dispositions qui ont été exposées dans le présent bulletin ou dans notre bulletin précédent et qui ne figurent pas dans le présent tableau

**En vigueur depuis le
7 mai 2025 (six mois
après la date de sanction)**

- les nouvelles exigences relatives au prix des produits alimentaires destinés à la consommation humaine
- le nouveau cadre concernant les pratiques liées aux pourboires
- les nouveaux pouvoirs de réglementation du gouvernement tant à l'égard du prix des produits alimentaires destinés à la consommation humaine que du cadre concernant les pratiques liées aux pourboires
- l'augmentation, de 10 \$ à 15 \$, de l'indemnité maximale due aux consommateurs en cas de différence entre le prix annoncé et le prix pratiqué à la caisse, notamment en cas d'utilisation de la technologie du lecteur optique

**En vigueur à compter du
7 août 2025 (neuf mois
après la date de sanction)**

- le nouveau mode de calcul du taux de crédit et des frais à inclure dans ce taux (c.-à-d. les frais d'adhésion et de renouvellement qui ne sont pas facturés sur une base annuelle)
- le droit du prêteur de facturer au consommateur certains frais pour insuffisance de fonds en plus des frais de crédit
- les restrictions supplémentaires concernant la capacité des commerçants à modifier unilatéralement les contrats de crédit et les contrats de louage à long terme
- le nouveau cadre concernant la résiliation du contrat d'assurance auquel il a été souscrit à l'occasion d'un contrat de crédit, d'un contrat de prêt d'argent ou d'un contrat assorti d'un crédit
- l'obligation que toutes les demandes de crédit variable comportent un champ permettant au consommateur d'indiquer la limite de crédit qu'il souhaite, l'interdiction aux commerçants de consentir une limite de crédit supérieure à celle que le consommateur a demandée initialement et l'obligation que tout formulaire de demande qui ne précise pas de limite de crédit soit refusé
- le nouvel ordre précis dans lequel les versements du consommateur doivent être imputés sur son solde de crédit pour tous les contrats de crédit variable
- les modifications apportées aux dispositions relatives aux alertes de dépassement de limite

Entrée en vigueur à une date qui n'a pas encore été fixée par le gouvernement

- le nouveau cadre limitant la responsabilité du consommateur en cas de fraude et obligeant le commerçant auprès duquel le consommateur détient un compte de dépôt à vue de lui rembourser toute somme débitée de ce compte sans son autorisation
- les nouveaux pouvoirs du gouvernement lui permettant de déterminer, par règlement, le cadre suivant lequel le commerçant auprès duquel le consommateur détient un compte de dépôt à vue lui remboursera toute somme débitée de ce compte sans son autorisation
- l'obligation que le formulaire de demande de carte de crédit ou les documents qui l'accompagnent précisent le versement périodique minimal ou le mode de calcul de ce versement pour chaque période
- les conditions dans lesquelles un commerçant peut transférer les sommes dues dans le cadre d'une opération de reprise à un nouveau contrat de vente à tempérament ou à un contrat de louage à long terme
- le nouveau cadre concernant les contrats de louage à long terme, qui exige des locataires qu'ils accordent aux locataires, à titre de consommateurs, des protections similaires à celles exigées dans le cadre des opérations de crédit
- les restrictions applicables à la publicité concernant les modalités du louage à long terme
- l'obligation pour les commerçants qui concluent des contrats de crédit variable ou de louage à long terme à coût élevé d'être titulaires d'un permis et les conséquences du défaut d'en être titulaires pour les commerçants qui concluent des contrats de crédit à coût élevé
- le nouveau pouvoir du gouvernement de prescrire, par règlement, la manière dont les commerçants doivent indiquer le prix des biens qu'ils vendent
- le nouveau pouvoir du gouvernement de déterminer, par règlement, les conditions pour porter à un contrat de vente à tempérament ou de louage à long terme le solde d'une dette découlant d'un contrat relatif à un bien donné en échange

Si vous souhaitez discuter de ces modifications et de leur incidence sur vos activités commerciales au Québec, n'hésitez pas à communiquer avec nous.