

# Commentaires d'Option consommateurs



## Consultations prébudgétaires 2026

MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC

21 janvier 2026

Option consommateurs  
est une association à  
but non lucratif  
indépendante, qui a  
pour mission d'aider les  
consommateurs et de  
défendre leurs droits.

Aussi enregistrée comme organisme de bienfaisance, elle offre plusieurs services (information juridique, consultations budgétaires, séances d'information), fait des représentations auprès des décideurs et mène des actions collectives. Elle s'intéresse de près aux questions liées aux finances personnelles, aux pratiques commerciales, aux services financiers, à la protection de la vie privée, à l'énergie, à l'endettement et à l'accès à la justice.

## Table des matières

<b>Sommaire des recommandations.....</b>	<b>4</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>6</b>
<b>1. Adopter le décret mettant en application les protections en matière de fraude bancaire.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Renforcer la surveillance de l'application de la loi et l'accès à la justice des consommateurs .....</b>	<b>6</b>
2.1. Réinvestir dans les organismes d'application de la loi	6
2.2. Instaurer une équipe de surveillance des marchés québécois	8
2.3. Favoriser l'accès à la justice pour les consommateurs	9
<b>3. Alléger le fardeau budgétaire des consommateurs .....</b>	<b>10</b>
3.1. Lutter contre l'inflation alimentaire	10
3.2. Favoriser l'accès au logement et à la propriété	11
3.2.1. Prioriser la construction de logements abordables.....	11
3.2.2. Revoir les taux d'intérêt et la structure hypothécaire .....	12
3.3. Renforcer le soutien aux ménages les plus vulnérables	13
3.4. Atténuer l'impact de la hausse du coût de l'énergie	14
<b>4. Adapter la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> aux enjeux numériques.....</b>	<b>15</b>
4.1. Responsabiliser les grandes plateformes en ligne	15
4.2. Encadrer les interfaces truquées	16
4.3. Exiger plus de transparence des commerçants recourant à l'intelligence artificielle dans leur publicité	16
4.4. Prévoir des obligations de divulgation de contenu publicitaire dans le marketing d'influence	17
4.5. Renforcer l'encadrement des formules « Achetez maintenant, payez plus tard »	17

## Sommaire des recommandations

### Protection en cas de fraude :

- Adopter le décret de mise en œuvre des protections prévues à la *Loi sur la protection du consommateur* en cas de fraude bancaire;

### Application de la loi et accès à la justice :

- Augmenter le financement de l'Office de la protection du consommateur et de la Commission d'accès à l'information;
- Instaurer une équipe économique au sein du gouvernement, de pleine collaboration avec l'OPC et les autres ministères dont le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, qui aurait comme mandat de surveiller et d'enquêter sur les enjeux de concentration des marchés et de hausse des prix;
- Poursuivre les investissements en justice, notamment pour assurer une meilleure rémunération du personnel judiciaire ainsi que des professionnels qui y œuvrent, tels que les arbitres et les médiateurs;
- Entreprendre des démarches pour rendre accessibles plus de données judiciaires afin d'être en mesure de bien cibler les besoins en justice duquel nous envisageons une stratégie quinquennale d'investissement en matière d'investissement dans notre système de justice;
- Soutenir financièrement les organismes à but non lucratif offrant des services juridiques gratuitement ou à coût modique et instaurer une subvention salariale permanente de 25 % pour les organismes de défense de droit.

### Budget des consommateurs :

- Abolir la TVQ sur les nouvelles coopératives de logements locatifs et sur les constructions neuves de logements sociaux;
- Mettre de l'avant un plan d'urgence pour développer de nouveaux logements sociaux et pour entretenir les habitations à loyer modique;
- Mettre en place un registre provincial des loyers;

- **Mettre sur pied une stratégie nationale en matière d'accès au logement et d'accès à la propriété incluant tous les acteurs de la société civile;**
- **Élargir l'accès à l'allocation-logement aux personnes de 50 ans et moins;**
- **Hausser le revenu maximal du crédit d'impôt pour la solidarité pour les personnes seules et les familles monoparentales;**
- **Évaluer une bonification potentielle du régime des rentes du Québec pour les aînés à faible revenus en incluant un supplément de revenu garanti, à l'instar de la bonification du gouvernement fédéral;**
- **Inclure une composante énergie au crédit d'impôt pour solidarité afin d'atténuer l'impact des hausses des tarifs en électricité des consommateurs résidentiels.**

#### **Droits des consommateurs :**

- **Responsabiliser les grandes plateformes en ligne dans les transactions que les consommateurs concluent par leur entremise;**
- **Interdire les interfaces truquées;**
- **Exiger plus de transparence des commerçants qui ont recours à l'intelligence artificielle générative dans leurs publicités;**
- **Prévoir des obligations de divulgation de contenu publicitaire en ligne;**
- **Renforcer l'encadrement des formules « Achetez maintenant, payez plus tard ».**

## Introduction

Dans le cadre des consultations prébudgétaires 2026, Option consommateurs présente quatre grandes priorités d'action au gouvernement : la **protection des consommateurs en cas de fraude**, le **réinvestissement dans l'application de la loi et dans l'accès à la justice**, le **soutien au budget des consommateurs**, ainsi que le **renforcement des droits des consommateurs québécois face aux enjeux numériques**.

### 1. Adopter le décret mettant en application les protections en matière de fraude bancaire

Le projet de loi n° 72 a modifié la *Loi sur la protection du consommateur* afin d'imposer aux institutions financières des obligations de remboursement en cas de fraude dans le compte bancaire du consommateur. Toutefois, ces modifications ne sont pas encore en vigueur puisqu'elles nécessitent la publication d'un décret.

En tant qu'association de consommateurs, nous sommes en première ligne pour constater l'ampleur de la fraude dans la population. Dans la dernière année, nous avons vu doubler le nombre d'appels de victimes de fraude. Ces victimes peuvent avoir perdu des dizaines, voire des centaines de milliers de dollars dans des arnaques et leur institution financière les tiennent souvent responsables des pertes subies. À notre avis, il est urgent d'adopter le décret qui permettra d'assurer aux consommateurs les protections prévues à la *Loi sur la protection du consommateur* en cas de fraude bancaire.

### 2. Renforcer la surveillance de l'application de la loi et l'accès à la justice des consommateurs

#### 2.1. Réinvestir dans les organismes d'application de la loi

Qu'il s'agisse de la numérisation de la consommation, des incertitudes liées à la situation économique ou du développement de l'intelligence artificielle, les menaces qui guettent les consommateurs québécois sont croissantes. Dans ce contexte, le gouvernement doit s'assurer que les organismes publics chargés d'appliquer les lois qui protègent les intérêts économiques et la vie privée des consommateurs disposent de ressources suffisantes pour remplir leur mission.

Or, nous estimons que les budgets de plusieurs de ces organismes sont largement insuffisants et doivent être augmentés significativement. Le budget total projeté de l'Office de la protection du consommateur (OPC) pour l'exercice 2025-2026 s'élève à 18 millions de dollars pour remplir sa vaste mission, qui inclut la réponse directe aux plaintes du public et la surveillance du respect de la loi de l'ensemble des commerçants québécois<sup>1</sup>. De ce montant, seulement 9,7 millions de dollars proviennent du budget de dépenses du gouvernement; la somme de 8,3 millions de dollars restante provient de revenus de tarification, c'est-à-dire des droits perçus directement par l'Office (par exemple pour les permis émis à des commerçants). La Commission d'accès à l'information (CAI) ne compte quant à elle que sur un budget de 13,5 millions de dollars<sup>2</sup>, sans compter que le gouvernement a annoncé l'abolition de postes au sein de cet organisme à l'été 2025<sup>3</sup>.

Pourtant, investir dans les organismes chargés d'appliquer les lois de protection du public a des retombées hautement positives sur le plan économique. Par exemple, pour l'exercice 2024-2025, le Bureau de la concurrence du Canada estime que ses interventions visant à freiner les pratiques de marketing anticoncurrentielles et trompeuses ont permis aux consommateurs de réaliser des économies totalisant 2,602 milliards de dollars<sup>4</sup>. Avec un budget de 70,1 millions de dollars pour la même période<sup>5</sup>, cela représente un ratio bénéfice-coût de 37 pour 1 : pour chaque million de dollars investi dans le financement du Bureau de la concurrence, la société canadienne bénéficie de 37 millions de dollars d'économies.

Afin de mieux protéger les consommateurs, nous proposons une hausse graduelle du budget de l'OPC de 5 % par année. Pour l'exercice 2026-2027, nous recommandons une majoration de 7 % afin de rattraper la hausse de 1,9 % observée en 2024-2025. En supposant une inflation annuelle moyenne de 2 %, une valeur proche à celle projetée par la Banque du Canada<sup>6</sup>, la croissance réelle des ressources allouées à l'Office s'établirait donc à près de 3 % par année.

---

<sup>1</sup> QUÉBEC, *Budget de dépenses 2025-2026*, vol. 3, p. 15-1, 15-11.

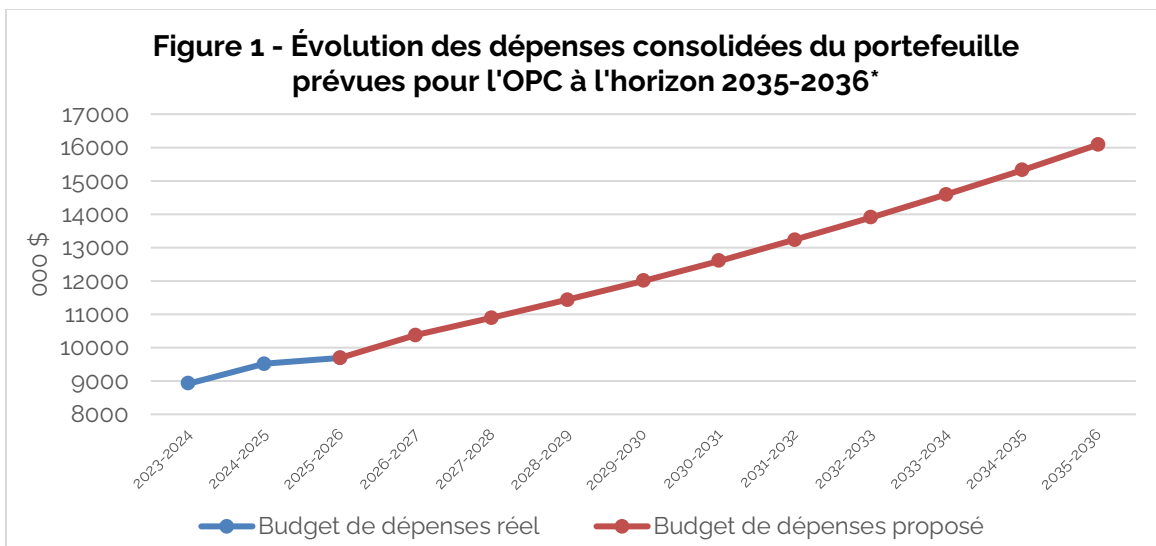
<sup>2</sup> QUÉBEC, *Budget de dépenses 2025-2026*, vol. 3, p. 4-1.

<sup>3</sup> <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2170211/postes-abolition-commission-acces-information-roberge>

<sup>4</sup> GOUVERNEMENT DU CANADA, *InfoBase du GC – Infographie pour Promotion et application du droit de la concurrence*, Ottawa, 2025.

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> BANQUE DU CANADA, *Projections : Rapport sur la politique monétaire – Octobre 2025*. Ottawa, octobre 2025.



\* Ces dépenses excluent les revenus de tarification (émission de permis à certains types de commerçants) que l'OPC perçoit dans l'exercice de ses fonctions.

Par ailleurs, nous considérons que l'OPC devrait estimer la valeur monétaire des économies annuelles réalisées par les consommateurs grâce à ses interventions. Les paramètres à suivre pour ce type d'évaluation sont précisés dans le *Guide pour aider les autorités de la concurrence à évaluer l'impact attendu de leurs activités* de l'OCDE<sup>7</sup>. L'application d'une telle méthodologie permettrait à l'Office d'adopter une approche standardisée pour mesurer les retombées économiques qui découlent de l'application de *la Loi sur la protection du consommateur*, comme le font déjà le Bureau de la concurrence du Canada et la *Competition and Markets Authority* du Royaume-Uni<sup>8</sup>.

## 2.2. Instaurer une équipe de surveillance des marchés québécois

Le marché québécois est insuffisamment concurrentiel dans certains secteurs d'activités, tels que les banques, les télécommunications ou encore l'alimentation. Considérant ces enjeux de concentration de l'industrie, nous sommes d'avis que le Québec doit se doter de leviers pour effectuer une meilleure surveillance des marchés.

<sup>7</sup> ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (OCDE), *Guide pour aider les autorités de la concurrence à évaluer l'impact attendu de leurs activités*. Paris, avril 2014.

<sup>8</sup> COMPETITION & MARKETS AUTHORITY (CMA), *CMA Impact Assessment 2024 to 2025*. Londres, 10 juillet 2025.



Des études réalisées par Statistique Canada<sup>9</sup> et le Bureau de la concurrence<sup>10</sup> mettent en évidence un affaiblissement de l'intensité concurrentielle au Canada depuis les années 2000. Cette concentration dans les marchés touche directement les consommateurs, qui se trouvent à payer plus cher pour certains biens et services lorsque le nombre de joueurs dans un marché est limité. En ce sens, nous croyons que le Québec doit se positionner afin de mieux défendre les intérêts économiques des consommateurs en cas de concentration dans une industrie ou d'autres pratiques qui touchent le bon fonctionnement des marchés.

Pour ce faire, nous proposons l'instauration d'une équipe économique au sein du gouvernement, de pleine collaboration avec l'OPC et les autres ministères dont le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, qui aurait comme mandat de surveiller et d'enquêter sur les enjeux de concentration des marchés et de hausse des prix. Une telle équipe permettrait au Québec d'être à l'avant-garde en matière de protection des intérêts économiques des consommateurs québécois et de signaler rapidement des enjeux au Bureau de la concurrence du Canada.

### **2.3. Favoriser l'accès à la justice pour les consommateurs**

Au cours des dernières années, le gouvernement du Québec a consacré de nombreux efforts pour favoriser l'accès à la justice, comme l'adoption de la *Loi visant à améliorer l'accès à la justice en bonifiant l'offre de services juridiques gratuits ou à coût modique*.

Cependant, la mise en œuvre de ces changements ne peut se réaliser pleinement sans un financement adéquat du système de justice. Il est primordial d'injecter des fonds afin d'assurer une meilleure rémunération du personnel judiciaire ainsi que des arbitres et des médiateurs. L'augmentation des ressources judiciaires est également nécessaire pour améliorer la célérité du traitement des dossiers. En effet, les délais d'attente devant la division des petites créances de la Cour du Québec, tribunal de prédilection des affaires de consommation, sont en hausse<sup>11</sup>. En 2025, ils avaient atteint une moyenne de plus de 24 mois<sup>12</sup>. Bien que le budget de la justice ait été augmenté au cours des dernières années, force est de constater qu'un manque à gagner persiste. En ce sens, nous croyons qu'il est important d'avoir une approche

---

<sup>9</sup> BUREAU DE LA CONCURRENCE, *La concurrence au Canada de 2000 à 2020 : Une économie à la croisée des chemins*, Ottawa, 2023.

<sup>10</sup> STATISTIQUE CANADA, *Estimation des marges bénéficiaires à l'aide de données au niveau de l'entreprise : une analyse comparative*, Ottawa, 2025.

<sup>11</sup> <https://www.lapresse.ca/affaires/chroniques/2025-06-15/grands-delaix-aux-petites-creances-ca-acheve.php>; <https://www.acqc.ca/fr/actualite/delaix-aux-petites-creances>

<sup>12</sup> <https://www.acqc.ca/fr/actualite/delaix-aux-petites-creances>

d'investissement sur le long terme et proposons l'adoption d'un plan quinquennal permettant d'augmenter le budget en justice progressivement.

À l'instar de plusieurs autres organisations, nous constatons que les données judiciaires sont fragmentaires. Des statistiques plus exhaustives permettraient de brosser un portrait complet de la situation du système de justice et ainsi d'allouer les fonds de manière optimale.

De même, il est indispensable de prévoir un soutien financier substantiel aux organismes de la société civile afin qu'ils puissent offrir aux consommateurs des services juridiques gratuitement ou à coût modique. Nous sommes heureux de l'annonce récente de l'initiative « Justice citoyens » financée par le Barreau du Québec et la Chambre des notaires, mais il est selon nous important qu'il y ait aussi un engagement financier équivalent du gouvernement. En parallèle, bien que le gouvernement ait augmenté le financement du programme du SACAIS, force est de constater qu'une aide supplémentaire sera nécessaire pour assurer le maintien de nos services et pour assurer la rétention de nos employés. Une subvention salariale permanente de 25 % permettrait à des organismes comme le nôtre de poursuivre leur mission.

### **3. Alléger le fardeau budgétaire des consommateurs**

Pour aider les consommateurs à joindre les deux bouts, nous invitons le gouvernement à agir rapidement sur quatre axes : (1) le prix des aliments; (2) le logement; (3) la bonification des programmes d'allocations pour les ménages plus vulnérables; et (4) le coût de l'énergie.

#### **3.1. Lutter contre l'inflation alimentaire**

Afin d'établir des normes de transparence, d'équité et de résolution des litiges dans le secteur alimentaire au détail, ainsi que de favoriser la collaboration au sein de l'industrie, le Code d'épicerie au Canada a été finalisé en 2025 et devrait être pleinement opérationnel à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026<sup>13</sup>. Même si nous estimons que ce code devrait être de nature obligatoire, nous jugeons préférable d'observer d'abord si l'ensemble des acteurs y adhèrent avant de formuler des recommandations.

---

<sup>13</sup> OFFICE DU CODE DU SECTEUR DE L'ÉPICERIE, *Mise en œuvre du Canada Grocery Code of Conduct : l'Office du code doit être pleinement opérationnel en janvier 2026*. Notes de la période des questions, Agriculture et Agroalimentaire Canada, 2025, <https://search.open.canada.ca/qpnotes/record/aafc-aac%2CAAFC-2025-QP-00069>

Par ailleurs, nous estimons que la loi devrait encadrer la « réduflation », qui est une source importante de confusion pour les consommateurs en épicerie. Cette pratique consiste à réduire subtilement la quantité d'un produit tout en conservant le même prix, de manière à camoufler une augmentation de son coût. L'ensemble des pratiques visant à dissimuler l'augmentation des prix ou à refiler des coûts supplémentaires aux consommateurs doivent être mieux encadrées, notamment en obligeant les entreprises à indiquer que la quantité d'un produit a été réduite. En France, par exemple, les épiceries doivent apposer une affiche à côté des produits préemballés ayant fait l'objet d'une réduflation pendant une période de deux mois<sup>14</sup>.

### **3.2. Favoriser l'accès au logement et à la propriété**

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 30 % de son revenu brut pour un loyer<sup>15</sup>. Or, selon *Vivre en ville*, 71 % des personnes à faible revenu consacrent plus de 30 % de leurs revenus bruts au coût du logement<sup>16</sup>. À l'échelle provinciale, une proportion de 16 % des ménages québécois allouent 30 % ou plus de leur revenu à ce poste budgétaire, d'après les données de Statistique Canada<sup>17</sup>.

Pour atténuer l'impact sur les consommateurs et diversifier l'offre de logements, nous recommandons au gouvernement du Québec de mettre en œuvre une combinaison de mesures pour prioriser la construction de logements abordables, tels que les nouveaux logements sociaux et les nouvelles coopératives d'habitation de logements locatifs, ainsi que revoir la question du taux d'intérêt et de la structure hypothécaire.

#### **3.2.1. Prioriser la construction de logements abordables**

Lors de la mise à jour économique de novembre 2023, le gouvernement a annoncé la construction de 8 000 nouveaux logements sociaux et abordables sur 5 ans, avec une enveloppe de 1,8 milliard de dollars. Il s'agit d'un pas dans

---

<sup>14</sup> Arrêté du 16 avril 2024 relatif à l'information des consommateurs sur le prix des produits dont la quantité a diminué, art. 1.

<sup>15</sup> <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/240910/dq240910b-fra.htm>

<sup>16</sup> VIVRE EN VILLE et FONDATION DU GRAND MONTRÉAL, *Signes vitaux du Grand Montréal : Iniquités territoriales*, 2024, p. 32.

<sup>17</sup> STATISTIQUE CANADA, *Pourcentage de ménages consacrant 30 % ou plus de leur revenu aux frais de logement selon le mode d'occupation, 2016 et 2021*. Le Quotidien, 21 septembre 2022, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/220921/t004b-fra.htm>.

la bonne direction, mais selon nous d'autres mesures doivent être adoptées rapidement :

- Le gouvernement fédéral a supprimé la taxe d'accise sur les logements spécialement construits pour la location et sur les coopératives d'habitation destinées à la location à long terme. Nous invitons le gouvernement provincial à adopter une démarche similaire, en se concentrant uniquement sur les logements sociaux ou les OSBL d'habitation. À cet égard, nous suggérons d'abolir la TVQ sur les nouvelles coopératives de logements locatifs et sur les constructions neuves de logements sociaux.
- En plus de l'élimination de la TVQ sur les nouvelles coopératives et les logements sociaux, nous recommandons au gouvernement de prioriser les projets de logements sociaux dans le cadre du Programme d'habitation abordable Québec (PHAQ). Nous suggérons de favoriser la construction de projets tels que des coopératives d'habitation et des organismes sans but lucratif (OSBL), afin que ces projets bénéficient du financement et des démarches accélérées du PHAQ.
- Nous croyons également pertinent de mettre en place un registre provincial des loyers. Un tel registre permettrait de lutter contre la hausse des loyers en donnant l'occasion au locataire de vérifier le loyer payé par les anciens locataires. Ceci serait particulièrement utile dans les situations où le propriétaire a omis d'inscrire ce renseignement au bail.
- Finalement, nous proposons au gouvernement de mettre sur pied une stratégie nationale en matière d'accès au logement et d'accès à la propriété incluant tous les acteurs de la société civile.

### 3.2.2. Revoir les taux d'intérêt et la structure hypothécaire

En ce qui a trait au taux d'intérêt et à la structure hypothécaire, nous comprenons que le pouvoir de changement est au niveau fédéral. Cependant, nous sommes d'avis que le gouvernement du Québec doit inviter le gouvernement fédéral à revoir les règles encadrant les prêts hypothécaires.

Nous sommes notamment en faveur de permettre aux ménages d'accéder à des prêts hypothécaires dont la durée couvre l'ensemble de la période d'amortissement, ce qui limiterait leur vulnérabilité face aux fluctuations du marché immobilier. De plus, nous soutenons l'assouplissement des conditions

de remboursement anticipé, notamment en ce qui concerne les pénalités appliquées aux prêts fermés.

### **3.3. Renforcer le soutien aux ménages les plus vulnérables**

Face à la hausse marquée du coût de la vie, les ménages à faible revenu se trouvent en grande difficulté pour subvenir à leurs besoins essentiels. La situation économique actuelle exige des mesures ciblées pour assurer une protection adéquate à ces personnes, qui peinent à joindre les deux bouts. C'est dans ce contexte que nous formulons les recommandations suivantes afin de renforcer le soutien aux ménages les plus démunis :

- Nous recommandons d'élargir l'accès au Programme allocation-logement aux personnes de moins de 50 ans, en élevant le plafond des revenus annuels admissibles et en intégrant son calcul dans la déclaration de revenus pour qu'elle soit versée automatiquement. Cette bonification permettrait de mieux répondre aux besoins croissants liés à la flambée des coûts du logement.
- Il nous apparaît également important que le gouvernement déploie une aide spécifique pour les personnes vivant seules. Nous proposons de hausser le revenu maximal admissible pour le crédit d'impôt pour la solidarité pour les personnes vivant seules et les familles monoparentales, puisqu'elles ne peuvent partager les coûts de logement ou d'épicerie pour faire des économies.
- Le crédit d'impôt pour soutien des aînés accorde aux personnes de 70 ans et plus un montant maximal de 2 000 \$ par personne ou 4 000 \$ pour un couple dont chacun des conjoints est âgé de 70 ans à la fin de l'année. Étant donné que cette mesure fiscale est remboursable, elle est spécifiquement accessible aux aînés à faible ou moyen revenu. Selon les données fiscales de 2022, 38,77 % des aînés de 65 ans et plus qui ont rempli leurs déclarations d'impôt avaient gagné moins que 25 000 \$. Par conséquent, nous recommandons au gouvernement d'élargir ce crédit d'impôt remboursable à toutes personnes ayant 65 ans ou encore d'octroyer un montant en fonction de l'âge dès 65 ans jusqu'à atteindre le montant maximum à 70 ans.
- Par ailleurs, pour l'année 2024-2025, 32 de nos consultations budgétaires ont eu lieu avec des consommateurs de plus de 65 ans. De cet échantillon, 84,4 % sont des personnes vivant seules et de ce groupe, 74,4 % gagnent moins de 40 000 \$ par an. Cette situation est alarmante : selon l'IRIS, le revenu viable d'une personne seule vivant à

Montréal est de 39 714 \$<sup>18</sup>. De plus, 59 % des personnes âgées avec qui nous avons eu des consultations budgétaires et qui gagnent moins de 40 000 \$ par an rapportent que leur source principale de revenus provient du régime de retraite publique. Cette situation démontre que le système de retraite publique actuel ne permet pas aux aînés d'avoir une retraite décente. Par conséquent, nous recommandons au gouvernement d'évaluer une bonification potentielle du régime des rentes du Québec pour les aînés à faible revenus en incluant un supplément de revenu garanti, à l'instar de la bonification du gouvernement fédéral.

### **3.4. Atténuer l'impact de la hausse du coût de l'énergie**

Afin de limiter l'impact financier des hausses tarifaires en électricité sur les ménages québécois, la *Loi assurant la gouvernance responsable des ressources énergétiques et modifiant diverses dispositions législatives* a instauré un plafonnement des tarifs d'électricité pour la clientèle domestique, ainsi qu'un programme d'aide financière aux ménages, le Fonds d'aide à la clientèle domestique d'Hydro-Québec<sup>19</sup>. Bien que nous appuyions l'intention du gouvernement d'aider les consommateurs à faire face aux futures hausses des tarifs d'électricité qui découlent des cibles ambitieuses d'électrification de l'économie québécoise<sup>20</sup>, nous estimons que ce mécanisme devrait être directement administré par le gouvernement et qu'il gagnerait à épouser une approche plus progressive et ciblée.

À cette fin, nous recommandons plutôt d'ajouter une composante « énergie » au crédit d'impôt pour solidarité, spécifiquement destinée au secteur résidentiel. Cette approche permettrait d'optimiser un programme déjà existant, plutôt que d'en créer un nouveau, et d'utiliser les renseignements fiscaux déjà disponibles pour offrir une aide financière directe et progressive.

Les critères d'admissibilité de ce volet énergie suivraient ceux du crédit d'impôt pour la solidarité, assurant ainsi une couverture adéquate des ménages les plus vulnérables. Selon nos calculs, en 2025, 74,1 % des bénéficiaires auraient un revenu inférieur à 40 000 \$, bien qu'ils représentent seulement 43,3 % de la population. Celles dont le revenu est inférieur au seuil de la mesure du panier de consommation (MPC) seraient particulièrement

---

<sup>18</sup> INSTITUT DE RECHERCHE ET D'INFORMATIONS SOCIOÉCONOMIQUES (IRIS), *Le revenu viable en 2025. Le logement encore au cœur de la sortie de pauvreté*, Montréal, 30 avril 2025.

<sup>19</sup> *Loi assurant la gouvernance responsable des ressources énergétiques et modifiant diverses dispositions législatives*, LQ 2025, c 24.

<sup>20</sup> HYDRO-QUÉBEC, *Plan d'action 2035 – Vers un Québec décarboné et prospère*, Québec, novembre 2023.

surreprésentées : elles compteraient pour 87 % des bénéficiaires, tout en ne représentant que 7,6 % de la population.

Un crédit équivalant au plafonnement en vigueur, correspondant à une réduction de 1 % de la hausse de la facture d'électricité, profiterait à près de 2 430 000 ménages, soit 3 193 300 personnes. D'après nos estimations, cette mesure représenterait un coût annuel moyen de 44 M\$, pour un coût total de 132 millions de dollars sur la période 2025-2028<sup>21</sup>.

Comparativement, le plafonnement des tarifs domestiques exercera une pression de 203 millions de dollars sur les revenus d'Hydro-Québec pour la même période. Notre proposition permettrait d'éviter que cette somme soit compensée par des hausses tarifaires importantes sur les autres consommateurs, ainsi que d'épargner à la société d'État la mise en place d'un programme administratif complexe à exécuter.

## **4. Adapter la *Loi sur la protection du consommateur* aux enjeux numériques**

Le droit de la consommation nécessite une modernisation afin de faire face au développement de nouveaux modèles d'affaires numériques et à l'émergence de nouvelles pratiques commerciales. Nous identifions ici quelques pistes de réforme qui nous apparaissent prioritaires.

### **4.1. Responsabiliser les grandes plateformes en ligne**

Le Québec doit encadrer avec plus de vigueur les grandes plateformes en ligne qui font le lien entre des consommateurs et des fournisseurs tiers, telles que les géants de l'économie à la tâche. Au regard des difficultés que rencontrent les consommateurs qui transigent sur ces plateformes, nous invitons le gouvernement à s'assurer que ces multinationales respectent intégralement la *Loi sur la protection du consommateur* et qu'elles ne puissent exclure leur responsabilité dans les transactions qui se concluent par leur entremise. Pour ce faire, nous proposons de préciser dans la loi qu'un intermédiaire en ligne est solidairement responsable de l'exécution conforme des transactions que le consommateur conclut avec le prestataire de service final.

---

<sup>21</sup> OBSERVATOIRE QUÉBÉCOIS DES INÉGALITÉS, *Analyse de l'effet redistributif d'un crédit d'impôt remboursable visant à protéger les populations moins nanties face à une hausse de tarifs d'électricité*, (étude réalisée pour Option consommateurs à paraître).



## 4.2. Encadrer les interfaces truquées

Les techniques de marketing numérique connues sous le nom « d'interfaces truquées » ont gagné en ampleur les dernières années<sup>22</sup>. Les interfaces truquées sont des mécanismes de conception qui cherchent à influencer les consommateurs à faire des choix de consommation qui ne sont pas dans leur meilleur intérêt. Pensons, par exemple, au parcours labyrinthique pour se désabonner d'un service en ligne ou à la présélection des options autorisant le partage de ses données à des tiers sur une application.

Pour mieux protéger les consommateurs contre ces tactiques déloyales, le Québec pourrait s'inspirer d'autres juridictions et interdire les interfaces truquées. En Europe, le *Règlement sur les services numériques* interdit ainsi les interfaces en ligne conçues, organisées ou exploitées « de façon à tromper ou à manipuler les destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement la capacité des destinataires de leur service à prendre des décisions libres et éclairées<sup>23</sup> ».

## 4.3. Exiger plus de transparence des commerçants recourant à l'intelligence artificielle dans leur publicité

De plus en plus, les commerçants utilisent l'intelligence artificielle (IA) afin de générer des images ou des vidéos pour promouvoir leurs produits<sup>24</sup>. Bien qu'il ne soit pas contraire à la loi d'utiliser l'IA pour chercher à embellir ou représenter un produit sous son meilleur jour, nous estimons que la publicité présentée aux consommateurs doit demeurer transparente et véridique.

Les pratiques commerciales opaques ou trompeuses induisent les consommateurs en erreur, ce qui les empêche de faire des choix de consommation libres et éclairés. En conséquence, les entreprises devraient avoir à indiquer lorsqu'elles ont recours à l'intelligence artificielle pour

---

<sup>22</sup> Un récent rapport de l'International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) ayant recensé les sites et applications mobiles de centaines de commerçants indiquait que les trois quarts d'entre eux comportaient ce type d'interface. Voir INTERNATIONAL CONSUMER PROTECTION AND ENFORCEMENT NETWORK, *ICPEN Sweep finds majority of websites and mobile apps use dark patterns in the marketing of subscription services*, 9 juillet 2024, <https://icpen.org/news/1360>

<sup>23</sup> *Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE* (Règlement sur les services numériques), art. 25(1).

<sup>24</sup> AGENCE FRANCE-PRESSE, « La pub mise sur l'IA pour vendre du rêve sur mesure », *Radio-Canada*, 28 mai 2023; LES DÉCRYPTEURS, « Attention aux photos culinaires générées par l'IA », *Radio-Canada*, 11 mars 2024, <https://www.youtube.com/watch?v=yMVNUBzB3gc>; Dominic D. MATTHEWS, « Ne vous faites pas avoir, ceci n'est pas une vraie poutine », *Radio-Canada*, 18 janvier 2024.



généraliser ou retoucher leur contenu publicitaire. Elles devraient également s'assurer que le contenu généré par l'IA représente adéquatement les produits ou les services qu'elles offrent aux consommateurs.

#### **4.4. Prévoir des obligations de divulgation de contenu publicitaire dans le marketing d'influence**

Sur les diverses plateformes qui permettent de partager du contenu en ligne, les influenceurs peuvent faire la promotion de produits et de services à leur auditoire, par exemple en les déballant et en les essayant devant la caméra ou en vantant leurs bienfaits.

Dans son rapport, la Commission spéciale sur les impacts des écrans et des réseaux sociaux sur la santé et le développement des jeunes recommandait « [d']améliorer les obligations en matière de divulgation de contenu publicitaire en ligne, par exemple dans le cadre du marketing d'influence<sup>25</sup> ».

Sachant que le contenu publicitaire peut influencer et modifier les préférences des enfants<sup>26</sup> et que le contenu publicitaire en ligne peut être difficile à déceler, nous proposons d'obliger la divulgation du caractère publicitaire de contenu en ligne.

#### **4.5. Renforcer l'encadrement des formules « Achetez maintenant, payez plus tard »**

Les formules de financement « Achetez maintenant, payez plus tard » sont de plus en plus présentes au Québec. Ces formules, qui permettent d'étaler les paiements d'achats effectués en ligne, opèrent actuellement dans un flou juridique qui entraîne des risques pour les consommateurs.

Afin de mieux protéger les consommateurs face à ces nouveaux modèles d'affaires, nous proposons que l'encadrement des entreprises qui offrent des formules « Achetez maintenant, payez plus tard » soit revu dans la *Loi sur la protection du consommateur*, notamment pour s'assurer que les entreprises qui offrent ce type de crédit aient l'obligation d'obtenir un permis, qu'elles aient à respecter les obligations relatives aux contrats de crédit et qu'elles soient assujetties à des obligations de rétrofacturation.

---

<sup>25</sup> COMMISSION SPÉCIALE SUR LES IMPACTS DES ÉCRANS ET DES RÉSEAUX SOCIAUX SUR LA SANTÉ ET LE DÉVELOPPEMENT DES JEUNES, *Rapport*, mai 2025, p 96-97, 127.

<sup>26</sup> <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6901676/>