

Note d'information



Protection contre la fraude :
proposition de modification législative
au projet de loi C-15

12 janvier 2026

De nouvelles normes insuffisantes

Bien qu'Option consommateurs salue l'action récente du gouvernement en matière de fraude, nous estimons que les mesures proposées dans le projet de loi C-15 sont loin d'être suffisantes pour protéger efficacement les consommateurs¹.

La fraude fait actuellement des ravages au pays. En 2024, le Centre antifraude du Canada a reçu 108 878 signalements de fraude, représentant plus de 638 millions de dollars en pertes². Ces statistiques sous-estiment largement le phénomène, puisque seulement 5 à 10 % des Canadiens rapporteraient la fraude dont ils sont victimes.

En tant qu'association de consommateurs, nous sommes en première ligne pour constater l'ampleur de la fraude dans la population canadienne. Dans la dernière année, nous avons vu doubler le nombre d'appels de victimes de fraude. Parmi les arnaques ciblant ces consommateurs, citons la fraude du « faux représentant », où le criminel parvient à arnaquer le consommateur en se faisant passer pour l'employé d'une organisation légitime, ou encore les fraudes d'investissements promues sur les grandes plateformes en ligne.

Les victimes de ces fraudes sont généralement des citoyens prudents et diligents, mais qui ont été manipulés par des criminels employant des stratagèmes très convaincants et crédibles. Pourtant, même si n'importe qui aurait pu tomber dans le piège tendu par les fraudeurs, les banques tiennent souvent les consommateurs responsables des pertes subies.

Les contrats bancaires comportent des clauses qui permettent aisément aux banques de se dégager de toute responsabilité en cas de fraude et de faire reposer la perte sur les épaules de leurs clients. Par exemple, il n'est pas rare que la banque prétende que, puisque la victime a donné « volontairement » ses identifiants bancaires au fraudeur, il s'agit d'une transaction qu'elle a « autorisée » au sens du contrat et qu'elle doit en assumer la perte. Cet argument est bien entendu hautement discutable, considérant que la supposée « autorisation » qu'a donnée le consommateur à la transaction résulte d'une supercherie sophistiquée qui a vicié son consentement.

¹ *Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 4 novembre 2025*, 1^{ère} sess., 45^e légis., art. 333-336 (ci-après, « C-15 »).

² <https://antifraudcentre-centreantifraude.ca/features-vedette/2025/02/month-prevention-mois-fra.htm>

À l'heure actuelle, la loi n'offre guère de rempart pour faire échec à ces stipulations contractuelles. En conséquence, nous voyons souvent des consommateurs qui ont perdu des dizaines, voire des centaines de milliers de dollars dans des arnaques, et qui se retrouvent sans recours contre leur banque.

Malheureusement, les nouvelles dispositions prévues au projet de loi C-15 se résument essentiellement à exiger le consentement du consommateur pour modifier certains paramètres de compte et à demander aux banques l'adoption de politiques internes de prévention de la fraude, sans toutefois leur imposer une quelconque obligation de remboursement des victimes³. En d'autres mots, les banques garderont toute la latitude voulue pour refuser d'indemniser les consommateurs fraudés et leur faire porter la responsabilité des arnaques qu'ils subissent.

Responsabiliser les banques en matière de fraude

Afin que le projet de loi C-15 ait un impact concret pour les consommateurs, nous estimons incontournable d'y ajouter un article qui exige que les banques remboursent leurs clients victimes de fraude bancaire – à moins bien sûr que ceux-ci aient commis une négligence grave dans le cadre de la fraude.

Cette disposition pourrait s'inspirer de ce qui a été fait récemment dans d'autres juridictions :

- Au Royaume-Uni, le gouvernement a récemment agi pour élargir la protection contre la fraude. Selon les nouvelles règles du *Payment Services Regulator*, un consommateur victime d'une fraude dite « *APP scam*⁴ », soit une arnaque où la victime se fait convaincre par le fraudeur d'effectuer un paiement, devra être remboursé à moins d'une négligence grossière de sa part⁵.
- Au Québec, la *Loi sur la protection du consommateur* a récemment été modifiée pour imposer aux institutions financières des obligations de

³ C-15, art. 333-336 (nouveaux articles 627.131 à 627.135 de la *Loi sur les banques*).

⁴ Acronyme de « *authorised push payment scam* ».

⁵ PAYMENT SYSTEMS REGULATOR, *PS23/4: APP scams reimbursement policy statement*, 19 décembre 2023, <https://www.psr.org.uk/publications/policy-statements/ps234-app-scams-reimbursement-policy-statement/>

remboursement en cas de fraude dans le compte bancaire du consommateur. Ces modifications ne sont pas encore en vigueur et le deviendront après la publication d'un décret.

Plus précisément, nous proposons d'ajouter un article additionnel dans la *Loi sur les banques*. Ce nouvel article pourrait être rédigé comme suit :

627.136 (1) *Est de 50 \$ la somme maximale pour laquelle la personne physique victime de fraude ciblant les consommateurs peut être tenue responsable à l'égard de toute somme débitée de son compte de dépôt, sa marge de crédit ou sa carte de crédit, sauf si l'institution démontre qu'il y a eu négligence grave ou, au Québec, faute lourde dans la protection de la carte ou de l'authentifiant.*

(2) *La personne physique victime de fraude ciblant les consommateurs n'est pas responsable de toute somme débitée à compter du moment où elle avise l'institution que la carte ou l'authentifiant ont été perdus ou volés ou risquent autrement d'être utilisés d'une façon non autorisée.*

(3) *L'utilisation par un tiers d'un instrument de paiement émis par une banque, de la carte de crédit ou des renseignements du compte de ceux-ci, incluant tout authentifiant personnel ou code visant à confirmer l'identité de la personne physique, ne constitue pas en soi négligence grave ou, au Québec, faute lourde de la part de la personne physique.*

(4) *Le fait d'avoir initié un ordre de paiement, autorisé une transaction ou divulgué des renseignements d'un instrument de paiement émis par une banque, de la carte de crédit, ou de l'authentifiant personnel ou code visant à confirmer l'identité de la personne physique, ne constitue pas en soi négligence grave ou, au Québec, faute lourde de la part de la personne physique.*

Nous estimons qu'une approche fondée sur une plus grande responsabilisation des banques permettra non seulement à des milliers de Canadiens victimes de fraude de pouvoir récupérer leur argent, mais elle permettra aussi de diminuer l'occurrence de ces fraudes. En effet, en faisant porter une responsabilité plus grande aux banques, le régime législatif créerait un véritable incitatif pour ces entreprises à déployer des mesures adéquates de prévention pour limiter leurs pertes.

L'exemple du Royaume-Uni est éloquent à cet égard. Selon le Payment Systems Regulator, après l'entrée en vigueur du nouveau cadre de protection des consommateurs, le nombre de réclamations pour fraudes de type « APP » a diminué

d'environ 15 % entre octobre 2024 et juin 2025, par rapport à la même période d'octobre 2023 à juin 2024⁶.

⁶ <https://www.psr.org.uk/news-and-updates/latest-news/news/one-year-on-impact-of-app-reimbursement-on-victims/>