

Commentaires d'Option consommateurs



Consultations prébudgétaires 2025

Juillet 2025

Recommandations

- Renforcer la protection des consommateurs contre la fraude en adoptant un encadrement légal uniforme des modes de paiement au Canada.
- Responsabiliser les grandes plateformes numériques quant aux contenus frauduleux qu'elles diffusent.
- Prévoir l'étiquetage obligatoire de la provenance des biens de consommation et l'établissement de barèmes clairs et harmonisés pour en déterminer l'origine.
- Soutenir les associations de consommateurs canadiennes pour qu'elles puissent participer plus efficacement aux activités de coopération réglementaire.
- Encadrer la « réduflation » et les autres tactiques commerciales visant à camoufler une augmentation du coût du produit.
- Imposer l'affichage des prix par unité de mesure dans les commerces alimentaires.
- Prioriser le financement des programmes de construction de nouveaux logements sociaux et d'entretien des habitations à loyer modique.
- Repenser la structure hypothécaire au Canada pour mieux protéger les ménages face aux fluctuations du marché immobilier.
- Verser les montants payés par les entreprises à titre d'amendes, de sanctions administratives pécuniaires ou dans le cadre de règlement hors cour à la suite d'infractions à la *Loi sur la concurrence* au Bureau de la consommation pour les allouer aux associations de consommateurs dans le cadre de l'Initiative canadienne de protection des consommateurs.

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

Recommandations	2
1. Services financiers	5
1.1. Doter le Canada d'un régime de protection contre la fraude	5
1.2. Banques et modes de paiement	6
2. Conflit commercial avec les États-Unis	6
2.1. Aider les consommateurs à acheter local	6
2.2. Protéger les consommateurs dans la recherche de nouveaux débouchés à l'économie canadienne	7
3. Budget des consommateurs	7
3.1. Aider les consommateurs à réduire leur facture d'épicerie	7
3.2. Favoriser l'accès au logement et à la propriété	8
4. Financement des associations de consommateurs	8

1. Services financiers

1.1. Doter le Canada d'un régime de protection contre la fraude

La fraude atteint des sommets au Canada. Depuis quelques années, nous recevons un volume d'appels croissant de consommateurs ayant été victimes de fraude bancaire. En 2024, le Centre antifraude du Canada a reçu 108 878 signalements de fraude, représentant plus de 638 millions de dollars en pertes. Selon cet organisme, ces chiffres ne représenteraient que 5 à 10 % des cas de fraude.

L'Australie et le Royaume-Uni ont récemment adopté des lois qui visent à accroître la protection des consommateurs en cas de fraude et à responsabiliser davantage les institutions financières et les plateformes numériques. Nous estimons que le Canada doit suivre l'exemple de ces pays en adoptant les mesures suivantes :

- **Renforcer la protection des consommateurs contre la fraude en adoptant un encadrement légal uniforme des modes de paiement au Canada.** Alors que le nombre de fraudes est en forte croissance au Canada, certains modes de paiement qu'utilisent couramment les consommateurs, comme la carte de débit ou les virements en ligne, n'offrent aucune protection légale contre la fraude. En conséquence, des consommateurs victimes d'arnaques via ces modes de paiement se retrouvent souvent sans recours pour récupérer les fonds perdus. À l'instar du Royaume-Uni, nous recommandons d'adopter des mesures législatives contraignant les banques à rembourser les consommateurs canadiens pour l'ensemble des fraudes bancaires dont ils peuvent être victimes.
- **Responsabiliser les grandes plateformes numériques quant aux contenus frauduleux qu'elles diffusent.** Les réseaux sociaux et les plateformes web permettent à des malfaiteurs d'atteindre aisément leurs victimes, notamment par l'entremise de fausses publicités qui mettent à profit l'intelligence artificielle. Ces publicités peuvent promouvoir des fraudes d'investissement susceptibles d'entraîner de lourdes pertes financières pour les consommateurs. Malgré qu'il s'agisse d'un problème documenté, nous observons que ces publications malicieuses continuent à s'afficher sur ces plateformes. En conséquence, nous estimons que les géants du numérique doivent avoir l'obligation de détecter et de bloquer les contenus frauduleux, sans quoi ils devraient être tenus responsables des sommes détournées.

1.2. Banques et modes de paiement

Le secteur bancaire et des modes de paiement pose encore de nombreuses difficultés pour les consommateurs. Option consommateurs propose de rétablir l'équité entre les consommateurs et les banques en adoptant une série de mesures :

- **Réduire les frais bancaires et les taux d'intérêt applicables aux cartes de crédit.** Le budget 2024 annonçait un plafonnement des frais pour insuffisance de fonds ainsi que des efforts afin de bonifier l'offre de comptes bancaires abordables. Cependant, les consommateurs continuent à payer des frais bancaires et des taux d'intérêt élevés.
- **Contraindre les commerçants à accepter l'argent comptant.** Depuis la pandémie de Covid-19, le nombre de commerçants qui refusent les espèces s'est multiplié. Or, les plus grands utilisateurs de ce mode de paiement sont les personnes les plus vulnérables, ce qui menace de les exclure d'espaces commerciaux.
- **S'assurer que le système bancaire ouvert protège adéquatement les consommateurs.** La *Loi sur les services bancaires axés sur les consommateurs* a pavé la voie à un système bancaire ouvert au Canada. La législation qui suivra pour encadrer ce système doit protéger adéquatement les consommateurs en cas de fraude et éviter que leurs renseignements financiers confidentiels puissent être utilisés à des fins de ciblage publicitaire.

2. Conflit commercial avec les États-Unis

2.1. Aider les consommateurs à acheter local

En raison du conflit commercial avec les États-Unis, de nombreux consommateurs souhaitent encourager les producteurs et les entreprises d'ici. Toutefois, il est très complexe pour ces consommateurs de savoir quel produit choisir. Parfois, un bien peut être transformé ici, mais à partir de composantes provenant de l'étranger. D'autres fois, le bien peut être complètement produit ici, mais par une entreprise basée à l'étranger.

- **Prévoir l'étiquetage obligatoire de la provenance des biens de consommation et l'établissement de barèmes clairs et harmonisés pour en déterminer l'origine.** Les consommateurs devraient non seulement être informés de l'origine du bien, mais aussi de son lieu de transformation ainsi que de l'origine de l'entreprise qui le fabrique. Cette information devrait leur être présentée de manière lisible et facilement compréhensible.

2.2. Protéger les consommateurs dans la recherche de nouveaux débouchés à l'économie canadienne

Nous soutenons les initiatives visant à élargir les échanges commerciaux internationaux et à atténuer les barrières au commerce interprovincial. Toutefois, nous estimons que le libre-échange et l'harmonisation des règles entre diverses juridictions ne doivent pas se faire au détriment de la protection du consommateur et de la langue française. En ce sens, nous proposons que les associations de consommateurs canadiennes participent aux discussions dans le cadre de ces accords.

- **Soutenir les associations de consommateurs canadiennes pour qu'elles puissent participer plus efficacement aux activités de coopération réglementaire.** Cela permettrait d'assurer une participation équilibrée des intervenants et de réaffirmer le rôle que peuvent y jouer les associations de consommateurs.

3. Budget des consommateurs

3.1. Aider les consommateurs à réduire leur facture d'épicerie

Même si l'inflation alimentaire s'est stabilisée, les hausses fulgurantes des prix au cours des dernières années se font encore sentir et touchent encore fortement les consommateurs, notamment les plus vulnérables. Pour soutenir les consommateurs devant la hausse des prix, nous suggérons :

- **D'encadrer la « réduflation » et les autres tactiques commerciales visant à camoufler une augmentation du coût du produit.** L'ensemble des pratiques visant à dissimuler l'augmentation des prix ou à refile des coûts supplémentaires aux consommateurs doivent être mieux encadrées, notamment en contraignant les entreprises à informer clairement les consommateurs quant au fait que la quantité d'un produit a été réduite.
- **D'imposer l'affichage des prix par unité de mesure dans les commerces alimentaires.** Au Québec, le *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* impose d'afficher les prix par unité de mesure lorsque le commerçant affiche ses prix sur une étiquette. Le Canada devrait prévoir une obligation semblable afin de permettre aux consommateurs de l'ensemble du pays de comparer les prix des produits.

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

Les difficultés d'accès à un logement abordable pèsent lourd sur le portefeuille des Canadiens, particulièrement pour les personnes à plus faible revenu. De même, la flambée des prix de l'immobilier laisse craindre que plusieurs consommateurs plongent dans le surendettement pour accéder à la propriété. Nous proposons donc les mesures suivantes :

- **Prioriser le financement des programmes de construction de nouveaux logements sociaux et d'entretien des habitations à loyer modique.** Les logements sociaux, qui permettent d'accroître l'offre de logements abordables, représentent seulement 3,5 % des logements au Canada, alors que cette proportion s'établit en moyenne à 7,1 % dans les pays de l'OCDE¹. Le gouvernement fédéral doit se fixer comme objectif de rattraper son retard quant à la proportion de logements sociaux dans le total du parc locatif.
- **Repenser la structure hypothécaire au Canada pour mieux protéger les ménages face aux fluctuations du marché immobilier.** Les détenteurs d'hypothèques devraient pouvoir accéder à des prêts hypothécaires dont la durée couvre l'ensemble de la période d'amortissement. Nous soutenons également l'assouplissement des conditions de remboursement anticipé, notamment pour les détenteurs de prêts fermés.

4. Financement des associations de consommateurs

Malgré le rôle essentiel qu'elles jouent pour défendre et représenter l'intérêt public, les associations de consommateurs canadiennes souffrent d'un manque chronique de financement.

Nous saluons les efforts du gouvernement pour mieux supporter le travail des organisations telles que la nôtre. En 2023, l'enveloppe de l'Initiative canadienne de protection des consommateurs a ainsi été portée à 5 millions de dollars, ce qui donne la possibilité aux organisations de la société civile de réaliser des projets d'envergure au bénéfice des Canadiens. Nous proposons aujourd'hui de déployer des stratégies novatrices pour sécuriser ce financement à long terme, en tenant compte du contexte de coupures budgétaires et de réorientation des programmes existants visant à assainir les finances publiques,

Pour ce faire, nous préconisons une approche hybride comportant autant du financement public que privé, et qui n'ajoutera pas de pression additionnelle

¹ https://www.oecd.org/fr/publications/etudes-economiques-de-l-ocde-canada-2025_d806a81d-fr/full-report/improving-housing-affordability_3d430d2e.html

sur les finances de l'État canadien. En ce sens, nous recommandons que les fonds provenant du secteur privé, obtenus à la suite d'infractions aux lois qui visent la protection du consommateur, soient acheminés aux associations de consommateurs. Par exemple, pour l'exercice 2021-2022, le Bureau de la concurrence rapporte que les amendes et les sanctions administratives pécuniaires imposées aux entreprises s'élevaient à environ 3,76 M\$².

Le gouvernement pourrait à cet égard s'inspirer de l'exemple du Québec, où la loi a été modifiée dernièrement pour faire en sorte que les sanctions administratives pécuniaires imposées par l'Office de la protection du consommateur soient versées au Fonds accès Justice et dédiées à des projets destinés aux consommateurs³.

- **Nous recommandons que les montants payés par les entreprises à titre d'amendes, de sanctions administratives pécuniaires ou dans le cadre de règlement hors cour à la suite d'infractions à la *Loi sur la concurrence* soient versés au Bureau de la consommation et alloués aux associations de consommateurs dans le cadre de l'Initiative canadienne de protection des consommateurs.** Une même approche pourrait aussi être adoptée à l'égard des sanction pécuniaires imposées par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

² <https://ised-isde.canada.ca/site/bureau-concurrence-canada/fr/comment-nous-favorisons-concurrence/education-sensibilisation/rapport-mesure-rendement-statistiques-bureau-concurrence-2022-2023>

³ *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, projet de loi n° 29 (2023), 1^{ère} sess., 43^e légis. (Qc), art. 33-34.