

Commentaires d'Option consommateurs



Consultations prébudgétaires 2026

Septembre 2026

Recommandations

Renforcer la protection des consommateurs contre la fraude

- Responsabiliser les banques en instaurant l'indemnisation obligatoire des consommateurs victimes de fraude, sauf en cas de faute lourde.
- Responsabiliser les grandes plateformes numériques quant aux contenus frauduleux qu'elles diffusent.

Assurer la protection des droits des passagers aériens

- Mettre en œuvre les modifications au *Règlement sur la protection des passagers aériens* prévues depuis 2023.
- Adopter des garde-fous pour assurer que le système de traitement des plaintes préserve les intérêts des passagers.

Sécuriser le financement des associations de consommateurs

- Verser les des sommes provenant du secteur privé, obtenues à la suite d'infractions aux lois fédérales qui visent la protection du consommateur, soient versées à un fonds dédié au financement des associations de 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. Renforcer la protection des consommateurs face à la fraude	5
1.1. Responsabiliser les banques en matière de fraude	5
1.2. Responsabiliser les grandes plateformes numériques quant aux contenus frauduleux qu'elles diffusent.....	6
2. Assurer la protection des droits des passagers aériens	7
2.1. Mettre en œuvre les modifications au <i>Règlement sur la protection des passagers aériens</i> prévues depuis 2023	7
2.2. Adopter des garde-fous pour assurer que le système de traitement des plaintes préserve les intérêts des passagers	7
3. Sécuriser le financement des associations de consommateurs	8

1. Renforcer la protection des consommateurs face à 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 2025, le Centre antifraude du Canada a reçu 112 000 signalements de fraude, représentant plus de 704 millions de dollars en pertes¹. Selon cet organisme, ces chiffres ne représenteraient que 5 à 10 % des cas de fraude.

Les conséquences de ces fraudes sont multiples pour les Canadiens. Certains se retrouvent dans une situation de précarité financière, d'autres peuvent même se voir endettés², ce qui les empêche de participer pleinement à la vie économique. C'est sans compter les impacts psychologiques et sociaux considérables qui résultent souvent de la fraude, tels que l'isolement, les sentiments de honte, de culpabilité ou de crainte, et qui persistent longtemps après l'acte criminel.

Bien que nous accueillions favorablement les initiatives récentes adoptées dans la foulée de la Stratégie nationale anti-fraude, nous estimons que cette stratégie demeurera incomplète tant que le gouvernement ne légifèrera pas pour exiger que les banques remboursent leurs clients victimes de fraude – à moins bien sûr que ceux-ci aient commis une négligence grave dans le cadre de la fraude. Les plateformes numériques devraient également devoir indemniser les consommateurs victimes de fraude en raison du contenu frauduleux qu'elles diffusent.

1.1. Responsabiliser les banques en matière de fraude

Le régime légal en vigueur au Canada permet aisément aux banques de faire porter la responsabilité des fraudes bancaires aux consommateurs qui en sont victimes. De nombreux consommateurs qui entrent en contact avec nous ont été victimes de fraudes sophistiquées, dans lesquelles des stratagèmes élaborés sont employés pour percer les mesures de sécurité des banques. Toutefois, les banques prétendent que les consommateurs sont responsables parce qu'ils ont divulgué des informations au fraudeur ou qu'ils sont autrement fautifs.

Ces consommateurs doivent multiplier les démarches, dans certains cas pendant des années, pour tenter de récupérer une partie de leurs économies volatilisées, parfois sans succès. Selon un sondage mené par Option consommateurs en collaboration avec le Consortium de recherche CREDI-NF en 2026, plus du tiers des consommateurs floués ne réussissent pas à récupérer en totalité les sommes perdues suivant une fraude³.

Pour combattre ce fléau, nous estimons qu'une plus grande responsabilisation des banques est nécessaire afin de non seulement de

permettre à des milliers de Canadiens victimes de fraude de récupérer leurs économies, mais aussi de diminuer le nombre de victimes 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.

Nous estimons que le Canada doit **renforcer la protection des consommateurs contre la fraude en adoptant des normes obligeant le remboursement des consommateurs victimes de fraude, sauf en cas de faute lourde.**

C'est d'ailleurs une approche qui a été adoptée avec succès au Royaume-Uni où le régulateur impose des normes de remboursement des consommateurs victime de fraude.

1.2. Responsabiliser les grandes plateformes numériques quant aux contenus frauduleux qu'elles diffusent

L'épidémie de fraude s'étend également à l'environnement numérique. Les réseaux sociaux et les plateformes web permettent aux criminels de piéger facilement les internautes grâce à de fausses annonces diffusées sur leurs réseaux publicitaires. Ces publicités peuvent promouvoir des fraudes d'investissement susceptibles d'entraîner de lourdes pertes financières pour les consommateurs.

La situation est d'autant plus préoccupante que les grandes plateformes tirent elles-mêmes profit de ce phénomène. Selon un article de Reuters, Facebook projetait que 10 % de ses revenus en 2024, soit 16 milliards de dollars, proviendraient d'annonces liées à des escroqueries ou à des produits interdits⁴. La même enquête de Reuters nous apprend aussi que 96 % des signalements de contenus frauduleux transmis à Facebook par ses utilisateurs auraient été ignorés⁵. Selon le Baromètre de confiance d'Option consommateurs et du CREDI-NF, 24 % des Canadiens ont pourtant déjà signalé des publicités frauduleuses sur les plateformes de médias sociaux⁶ – ce qui suggère que des millions de signalements effectués par des citoyens diligents sont tout simplement restés sans suite.

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.**

Encore ici, le Canada ne ferait pas cavalier seul s'il légiférait en ce sens. En juin 2026, le Québec a adopté le projet de loi n°24 interdisant l'utilisation de l'image ou de l'identité d'une personne sans son consentement dans une publicité⁷, dans le but de combattre les publicités sur les plateformes numériques mettant à profit l'intelligence artificielle pour simuler l'appui d'une personnalité publique à un produit ou un service.

2. Assurer la protection des droits des passagers aériens

De nombreux consommateurs nous contactent parce qu'ils sont insatisfaits de la façon dont leur transporteur aérien a géré le retard ou l'annulation de leur vol. Ils rapportent avoir obtenu peu d'information ou d'assistance et d'avoir l'impression d'être laissés à eux-mêmes, parfois lorsqu'ils se trouvaient à l'étranger.

Ces passagers mécontents doivent donc se retourner vers l'Office des transports du Canada pour faire valoir leurs droits. Le hic? Cet organisme cumule un arriéré des plaintes si important que les consommateurs doivent patienter pendant des années pour résoudre leur plainte. Loin d'être en voie de se résorber, l'arriéré continue d'augmenter⁵.

Pourtant, des solutions pour réduire le temps d'attente sont sur la table depuis 2023. Et maintenant, le gouvernement propose une réforme du système de traitement des plaintes dénuée de remparts pour s'assurer que les intérêts des passagers aériens seront préservés.

2.1. Mettre en œuvre les modifications au *Règlement sur la protection des passagers aériens* prévues depuis 2023

Le Budget de 2023 proposait de simplifier le *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA). Notamment, il était question de passer à un système d'indemnisation des passagers par défaut, sauf en cas de circonstances exceptionnelles⁸. En Europe, un système d'indemnisation par défaut existe déjà depuis plus de 20 ans⁹. Les modifications devaient également faire en sorte d'offrir une information plus claire aux consommateurs, notamment en exigeant des transporteurs qu'ils donnent des mises à jour périodiques lors de perturbation de vol ou encore qu'ils expliquent de façon détaillée un refus d'indemniser¹⁰.

Cette mise à jour cruciale du RPPA aurait pris d'assaut les problèmes de communication et d'assistance en amont, réduisant ainsi les insatisfactions des consommateurs et, ultimement, le nombre de plaintes déposées à l'OTC.

Option consommateurs exhorte donc le gouvernement de **mettre en œuvre les modifications au *Règlement sur la protection des passagers aériens* prévues depuis 2023.**

2.2. Adopter des garde-fous pour assurer que le système de traitement des plaintes préserve les intérêts des passagers

Plutôt que d'apporter les modifications susmentionnées au RPPA, le gouvernement fédéral a proposé une réforme du système de traitement des plaintes des passagers aériens dans son énoncé économique du printemps

2026¹¹. Le projet de loi C-31 propose ainsi un processus alternatif par lequel les transporteurs aériens pourront choisir eux-mêmes des organismes privés pour traiter les plaintes de leurs clients¹².

Cette réforme laisse plusieurs questions en suspens quant aux obligations auxquelles les organismes privés de traitement des plaintes seront soumis afin de servir l'intérêt public. Quelles normes incomberont à ces derniers pour assurer une saine gouvernance? Quelle reddition de comptes sera mise en place? Comment leur conseil d'administration devra-t-il être composé? Comment les règles de fonctionnement garantiront l'équité du processus pour les passagers?

Ces futurs organismes privés de traitement des plaintes doivent être rigoureusement réglementés afin d'assurer leur transparence et leur impartialité. En outre, nous croyons que des consultations publiques devraient être tenues afin de définir ces balises, à l'instar de ce qui a été fait lorsque la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévisions (CPRST) a été instaurée dans le secteur des télécommunication¹³.

3. Sécuriser le financement des associations de consommateurs

En mai 2026, le ministère de l'Innovation, Sciences et Développement économique a annoncé la coupure définitive du programme Initiative canadienne de protection des consommateurs, qui ne sera pas renouvelé après 2027¹⁴.

Depuis des décennies, ce programme offre un soutien vital aux OBNL dont la mission consiste à défendre les intérêts des consommateurs. Les projets que nous avons réalisés grâce à ce programme génèrent encore de l'intérêt des gouvernements, du public et des médias, et ont contribué au développement de meilleures politiques publiques pour les consommateurs, parfois plusieurs années après leur achèvement¹⁵.

Pour les associations de consommateurs canadiennes, la rupture de ce soutien financier est une véritable catastrophe. Nous envisageons que certains de ces groupes de la société civile devront fermer leurs portes ou, du moins, réduire considérablement leurs activités. Cette coupe draconienne est d'autant plus surprenante qu'en 2023, le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie a fait passer l'enveloppe du programme de 1,69 M\$ à 5 M\$, en affirmant que « les consommateurs canadiens ont besoin de groupes de protection forts pour défendre leurs intérêts¹⁶ ».

Afin de sécuriser à long terme le financement des associations de consommateurs, nous proposons deux solutions au gouvernement fédéral :

- La première option est **de mettre sur pied un fonds annuel de 5 M\$ visant à financer les projets et les activités de représentation des**

associations de consommateurs du Canada. Cette approche est similaire à celle de nombreux pays qui soutiennent leurs associations de consommateurs nationales à l'aide de fonds publics. C'est le cas notamment au sein de l'Union européenne, où le *Programme pour le marché unique* verse, pour l'exercice 2021-2027, un montant annuel de 2,4 M€ au Bureau européen des unions de consommateurs afin de soutenir ses activités de représentation.

- La seconde option est de **verser des sommes provenant du secteur privé, obtenues à la suite d'infractions aux lois fédérales qui visent la protection du consommateur¹⁷, à un fonds dédié au financement des associations de consommateurs.** L'attribution des sommes issues de pénalités à des organismes de la société civile est une pratique déjà existante au Canada. En matière environnementale, les pénalités administratives sont portées au Fonds pour dommages à l'environnement qui soutient financièrement les projets d'organismes de défense de l'environnement¹⁸. Au Québec, la loi a été modifiée 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 consommateurs¹⁹.

¹ <https://antifraudcentre-centreantifraude.ca/features-vedette/2026/02/month-prevention-mois-fra.htm>

² Selon les données de la Clinique de cyber-criminologie de l'Université de Montréal, plus d'un tiers des victimes s'adressant à cet organisme rapportent un endettement lié à la fraude. Voir : CLINIQUE DE CYBER-CRIMINOLOGIE DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL, *Rapport annuel 2025/2026*, mars 2026, https://www.clinique-cybercriminologie.ca/_files/ugd/9dc3da_b694ec772c38468191c439a7753fb0b0.pdf, p. 7.

³ OPTION CONSOMMATEURS et CONSORTIUM DE RECHERCHE EMPIRIQUE EN DROIT INTERDISCIPLINAIRE NUMÉRIQUE ET FINANCIER, *Baromètre de confiance*, Étude réalisée auprès de la population canadienne par Léger, 2026, p. 70.

⁴ Jeff HORWITZ, Meta is earning a fortune on a deluge of fraudulent ads, documents, Reuters, 6 novembre 2025, <https://www.reuters.com/investigations/meta-is-earning-fortune-deluge-fraudulent-ads-documents-show-2025-11-06>

⁵ Jeff HORWITZ, Meta is earning a fortune on a deluge of fraudulent ads, documents, Reuters, 6 novembre 2025, <https://www.reuters.com/investigations/meta-is-earning-fortune-deluge-fraudulent-ads-documents-show-2025-11-06>

⁶ OPTION CONSOMMATEURS et CONSORTIUM DE RECHERCHE EMPIRIQUE EN DROIT INTERDISCIPLINAIRE NUMÉRIQUE ET FINANCIER, *Baromètre de confiance*, Étude réalisée auprès de la population canadienne par Léger, 2026, p. 66.

⁷ Projet de loi n° 24 – *Loi protégeant le consommateur contre l'utilisation trompeuse ou frauduleuse de l'identité ou de l'image d'une personne*, 2e sess., 43e légis., art. 2 (nouvel article 238.1 al. 1 de la *Loi sur la protection du consommateur*

⁸ OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA, *Document de consultation : Modifications proposées pour clarifier, simplifier et renforcer le Règlement sur la protection des passagers aériens*, 11 juillet 2023.

⁹ Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE).

¹⁰ Règlement modifiant le Règlement sur la protection des passagers aériens (La Gazette du Canada, Partie I, volume 158, numéro 51, du 21 décembre 2024), art. 2(1) et 11(3).

¹¹ GOUVERNEMENT DU CANADA, *Un Canada fort pour tous : mise à jour économique du printemps de 2026*, 28 avril 2026, p. 66.

¹² *Loi no 2 portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 4 novembre 2025*, 1ère sess., 45e légis., partie 4, section 17, art. 349, nouvel article 85,2(1) de la *Loi sur les transports au Canada*.

¹³ CRTC, *Avis public de télécom CRTC 2007-16*, 22 août 2007; CRTC, *Décision de télécom CRTC 2007-130*, 20 décembre 2007; Décret C.P. 2007-533 du 4 avril 2007, *Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs*.

¹⁴ <https://ised-isde.canada.ca/site/bureau-consommation/fr/information-pour-groupes-dinteret-consommateurs/initiative-canadienne-protection-consommateurs> Avant 2023, ce programme était appelé le *Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles*.

¹⁵ La coupure a d'ailleurs suscité l'attention des médias depuis son annonce. Voir : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2257855/bureau-consommation-recherche-abolition-federal>; <https://ici.radio-canada.ca/ohdio/premiere/emissions/le-radiojournal/episodes/1091761/radiojournal-30-mai-9-h-00>; <https://ici.radio-canada.ca/tele/le-telejournal-week-end/site/episodes/1177130/episode-du-30-mai-2026>; <https://www.ledevoir.com/opinion/libre-opinion/986360/faire-taire-voix-consommateurs-decision-inquietante-ottawa>; <https://www.ledevoir.com/economie/consommation/986342/fin-bureau-consommation-recul-public-craignent-organismes>; <https://www.theglobeandmail.com/investing/personal-finance/article-consumer-protection-agencies-sound-alarm-over-carney-governments/>; <https://globalnews.ca/news/11900935/consumers-advocacy-groups-reeling-ottawas-funding-cuts/>

¹⁶ <https://www.canada.ca/fr/innovation-sciences-developpement-economique/nouvelles/2023/10/le-ministre-champagne-triple-le-financement-dedie-a-la-protection-du-consommateur-afin-de-soutenir-la-recherche-et-de-favoriser-la-sensibilisation-.html>

¹⁷ Par exemple, l'exercice 2024-2025, le Bureau de la concurrence rapporte que les amendes et les sanctions administratives pécuniaires imposées aux entreprises s'élevaient à environ 42 M\$: <https://competition-bureau.canada.ca/sites/default/files/documents/cb-annual-report-2024-2025-eng.pdf>

¹⁸ *Loi sur les pénalités administratives en matière d'environnement*, LC 2009, c 14, art 126, art. 27(3); <https://www.canada.ca/fr/environnement-changement-climatique/services/financement-environnement/programmes/fonds-dommages-environnement.html>

¹⁹ *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.