



Mont-Tremblant, le lundi 15 juillet 2019

Mme Marie-Claude Champoux
Présidente
Office de la protection du consommateur
5199, rue Sherbrooke Est
Aile A, bur. 3671
Montréal (Québec) H1T 3X2

Objet : Hébergement en temps partagé (time-sharing)

Madame,

Comme nous le savons tous, le 6 juin 2018, l'Assemblée nationale a adopté le projet de loi no. 178 devenu la Loi visant à modifier diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur et à renforcer l'encadrement de certaines pratiques liées notamment aux contrats relatifs à l'hébergement en temps partagé (la Loi).

Nous savons tous également que cette Loi a été rendue nécessaire pour mettre fin à des pratiques inacceptables par quelques groupes d'entrepreneurs qui ont fait scandale pendant plusieurs années dans la région de Québec et de l'Estrie. Ces derniers, que nous ne nommerons pas, ont vraisemblablement mis fin à leurs opérations de vente depuis l'adoption de la nouvelle Loi, en affirmant que cette dernière était trop « rough » pour continuer l'entreprise. Et c'est tant mieux.

Il faut aussi comprendre que, du même coup, des entreprises respectueuses des consommateurs écopent de la dureté de la Loi, à tel point qu'elles aussi risquent d'être obligées de fermer leurs portes. C'est le cas d'une entreprise située à Mont-Tremblant, dans les Laurentides, au Québec, communément appelée « Club Privilège », qui elle aussi a cessé ses opérations de vente depuis l'adoption de la nouvelle Loi.

D'abord, Club Privilège a une bonne réputation auprès des détenteurs de semaines d'hébergement en temps partagé, ci-après appelés « Membres ». *Lire à ce sujet la correspondance ci-jointe qui témoigne de cette bonne réputation.*

En deuxième lieu, les revenus de Club Privilège, comme pour les autres entreprises semblables, proviennent (1) des frais d'entretien annuels prévus aux contrats et (2) de la vente de semaines d'hébergement en temps partagé.

Or, par l'application de cette nouvelle Loi, ces deux sources de revenus de Club Privilège sont sérieusement menacées. Par exemple, le Membre ou client « *peut unilatéralement résilier le contrat, quoique ... la prestation du service ait été déjà entreprise* » (art. 2125 Code civil du Québec). Si le service comprend les frais d'entretien annuels prévus au contrat pour la durée de l'hébergement et le coût d'achat dû ou des semaines d'hébergement pour la durée du contrat, l'incertitude des revenus rend l'entreprise vulnérable et non viable, et ce, sans compter d'autres facteurs que nous laissons de côté dans la présente lettre.

Les Membres du Club Privilège s'inquiètent sérieusement de l'insolvabilité éventuelle de l'entreprise. En effet, si l'entreprise cessait ses opérations, ils sont plus de 5,000 Membres ou consommateurs qui perdraient leurs droits. Ils sont en effet plus de 5,000, et incidemment une partie de ces Membres vous a déjà témoigné son inquiétude à l'égard de cette situation créée par l'incertitude des revenus. En effet, la lettre que leur Association qui les représente vous a envoyée à ce sujet le 5 novembre 2018 en dit long sur leurs préoccupations que nous partageons pleinement. (*Nous l'annexons aux présentes et nous vous invitons à la lire attentivement*).

Le but fondamental de la Loi est d'offrir les meilleurs mécanismes de protection possible aux consommateurs. C'est de cela dont nous aimerions discuter avec vous dans le contexte de la présente lettre.

Par exemple, si nous vendons à un Membre une semaine d'hébergement en temps partagé pour vingt ans, pouvons-nous lui demander le paiement du prix de vente complet de cette semaine ?

Actuellement, nous comprenons de la Loi que, dans sa forme actuelle, un membre qui achèterait une semaine d'habitation pour 20 ans pour une somme forfaitaire assujettie à un frais annuel d'entretien pourrait, s'il le souhaite, faire une demande d'annulation de contrat après deux (2) ans du début de la réalisation de celui-ci et ainsi espérer :

- Le remboursement au prorata temporis de son investissement en capital pour la portion inutilisée (18/20)
- La libération de son engagement à défrayer les coûts annuels d'entretien pour la même période

Voilà un scénario qui est probable et qui peut mettre en péril les mécanismes de survie et de profitabilité, et donc de pérennité, d'une entreprise de temps partagé comme la nôtre.

Que comprennent les frais et les pénalités que le commerçant peut exiger advenant la résiliation du contrat dans le cadre de l'article 187.26 du projet de loi no. 178 ? Nous pensons aux frais de promotions, de vente, de mise-en-marché, de financement et d'opération en général, d'amortissement des immeubles et des équipements, etc.

Il faut savoir que dans cette industrie, pour un contrat de vente établi par exemple à 10,000\$ (sans tenir compte des obligations financières récurrentes), une partie importante de cette somme est attribuée à des frais fixes assumés par l'entreprise et liés au marketing, à la promotion et à la vente comme telle. Par conséquent, à nos yeux, cette portion du contrat de vente ne peut être remboursée au consommateur car elle ne correspond pas aux privilèges/services rendus directement. Pour cette raison, nous considérons que les pénalités que pourraient exiger l'entreprise à l'endroit d'un membre qui demanderait l'annulation de son contrat sans motif raisonnable devraient minimalement couvrir les frais fixes engagés par l'entreprise à la conclusion du contrat.

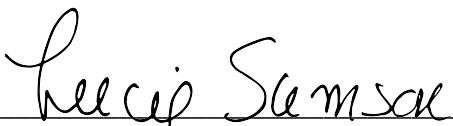
Par ailleurs, dans l'esprit de cette Loi et par souci de transparence, il serait très certainement facile de convenir clairement avec le consommateur de l'envergure de ces frais non-remboursables advenant le cas où le consommateur demanderait une annulation de contrat sans motif particulier démontrant que l'entreprise n'a pas respecté ses obligations. Dans le cas particulier illustré ici, il pourrait très facilement être indiqué dans nos contrats d'achat, qu'une somme de X_% du coût d'acquisition de la semaine (Volet capital) ne sera pas remboursable et sera retenue en guise de pénalité si un membre demande une annulation de contrat sans motif autre que de vouloir mettre fin au contrat.

Concernant la résolution du contrat, l'article 187.21 du projet de loi no. 178 donne 10 jours au consommateur pour résilier le contrat. Par contre, l'article 187.26 donne aussi au consommateur le droit de résilier le contrat avant que le commerçant ne commence à exécuter son obligation principale qui est, je pense, l'usage ou la mise à disposition de la semaine d'hébergement achetée. Comme, en pratique, le consommateur n'occupera la semaine d'hébergement achetée que plusieurs semaines, voire même plusieurs mois, après la signature du contrat, s'il met fin au contrat avant cette occupation, le commerçant est-il tenu de lui rembourser le prix d'achat ou une partie du prix d'achat de cette semaine ? Et qu'arrive-t-il si le consommateur n'occupe pas, pour quelque raison que ce soit, la semaine d'hébergement achetée et mise à sa disposition ?

Voilà, Madame la Présente, quelques-unes des questions dont la réponse peut non seulement mettre fin à notre commerce, mais aussi entraîner la perte des droits de nos 5,000 Membres.

Nous sollicitons donc une rencontre avec vous pour faire le tour de cette question et vous communiquer des renseignements complémentaires avant que ne soient édictés les règlements qui seront prévus à cette Loi.

Recevez, Madame la présidente, l'expression de nos sentiments les meilleurs.



Lucie Samson, Présidente

Cc : - L'Association des partenaires de temps partagé à la Volière du Mont-Tremblant inc.
- M. Charles Tanguay, porte-parole de l'Office

p.j. Lettre de L'Association des partenaires de temps partagé à la Volière du Mont-Tremblant inc.