

Objet : Nouvelles règles en matière de contrats d'hébergement en temps partagé

Madame,
Monsieur,

Le 6 juin dernier, le gouvernement du Québec a adopté le projet de loi n° 178, qui modifie diverses dispositions législatives concernant la protection du consommateur. En conséquence, nous souhaitons vous informer de nouvelles règles que vous devrez respecter, **à partir du 1^{er} octobre 2018**, dans vos contrats d'hébergement en temps partagé.

Forme et contenu obligatoire des contrats

Certains contrats seront dorénavant spécifiquement encadrés par la Loi sur la protection du consommateur (LPC). Il s'agit des contrats d'une durée d'un an ou plus proposant :

- l'obtention d'un ou de plusieurs droits d'hébergement échangeables ou non contre un autre bien ou service;
- l'échange de points, ou de tout autre instrument d'échange, contre un ou plusieurs droits d'hébergement;
- l'obtention d'un droit de participation à un système d'échange.

Ainsi, ces contrats d'hébergement en temps partagé devront respecter certaines règles relatives à la forme prévues à la loi, selon lesquelles un contrat doit notamment être rédigé en français (ou dans une autre langue, si c'est la volonté des parties) et comporter la signature des parties sur la dernière page de chacun de ses doubles.

En plus, vous devrez veiller à ce que ces contrats contiennent la liste des renseignements prévus à l'article 187.14 jusqu'à ce qu'un règlement établisse un modèle, à une date ultérieure déterminée par le gouvernement. L'Office vous tiendra informé à ce sujet.

D'ici à ce que ce modèle soit adopté, vous devrez faire ressortir de façon plus évidente certains renseignements contenus dans la liste des éléments obligatoires du contrat, qui seront prévus à l'article 187.14 de la LPC, soit :

- le titre du contrat (a);
- le nom et les coordonnées du commerçant (d);
- la date à laquelle le commerçant commence à exécuter son obligation (g);
- les renseignements de nature financière les plus importants (o à r);
- les mentions importantes (t et u).

Autres obligations liées au contrat

L'encadrement des contrats d'hébergement en temps partagé se traduira par diverses obligations.

Vous serez notamment tenu d'établir un calendrier de paiement qui s'échelonnera sur toute la durée du contrat, dans lequel vous ne pourrez pas exiger plus d'un versement par année. Vous devrez également transmettre au consommateur un état de compte au moins 21 jours avant la date d'échéance d'un paiement.

De plus, si le consommateur et vous décidez de modifier le contrat après sa conclusion et que cette modification désavantage le consommateur ou favorise le commerçant, il vous faudra signer et remettre au consommateur pour signature un nouveau contrat conforme à la loi.

Si vous avez recours à des stratégies promotionnelles, y compris les tirages, vous devrez aussi informer le consommateur, dans toute communication ou tout événement liés à cette stratégie, que vous exercez vos activités dans le domaine des droits d'hébergement en temps partagé.

Pratiques interdites

Par ailleurs, la nouvelle loi prévoit que certaines pratiques seront interdites, notamment celles visant à :

- renouveler automatiquement le contrat;
- faire valoir qu'un contrat d'hébergement en temps partagé constitue un investissement, sauf si vous remettez au consommateur un document démontrant la véracité de cette représentation;
- de rendre la conclusion ou l'exécution d'un contrat d'hébergement en temps partagé conditionnelle à la conclusion, par le consommateur, d'un contrat de crédit.

Possibilité de mettre fin au contrat et autres recours pour le consommateur

Grâce aux nouvelles règles introduites par la loi, le consommateur disposera d'un droit d'annulation de son contrat, dont il pourra se prévaloir dans différentes situations.

Ainsi, il pourra mettre fin à son contrat sans frais ni pénalité dans un délai de 10 jours après que chacun ait reçu son exemplaire du contrat. Pendant ce temps de réflexion, vous ne pourrez percevoir aucun paiement. Notez que ce délai accordé pour faire valoir un droit d'annulation sans frais ni pénalité pourrait atteindre une année, notamment si le contrat ne comprend pas les renseignements obligatoires exigés. De plus, le tiers commerçant ayant conclu un contrat de crédit avec un consommateur, à l'occasion ou en considération d'un contrat d'hébergement en temps partagé, ne pourra vous remettre aucune somme avant l'expiration de ce même délai de 10 jours.

Le consommateur pourra également annuler son contrat sans frais ni pénalité avant que vous ne commenciez à lui fournir les services prévus dans le contrat.

Enfin, puisque le contrat d'hébergement en temps partagé sera désormais considéré comme un contrat de service, au sens du Code civil du Québec, le consommateur aura aussi la possibilité de mettre fin en tout temps au contrat. Dans un tel cas, il pourrait devoir payer une indemnité calculée en fonction des frais et des dépenses que vous aurez engagés, ainsi que ceux associés aux préjudices que vous auriez subis. La perte de profits futurs ne peut toutefois pas être prise en compte dans le calcul de cette indemnité.

Soyez assuré que nous vous tiendrons informé des développements sur le déploiement de ces mesures, dès qu'ils seront connus.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

La présidente,



Ginette Galarneau