

**FONDS DES PROJETS ET DES PARTENARIATS STRATÉGIQUES ET
FONDS D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION DES CONSOMMATEURS**

Sujets d'intérêt prioritaires pour 2011-2012

BUDGET TOTAL 100 000 \$

Voici la liste des sujets d'intérêt et des clientèles prioritaires dans le cadre du Fonds des projets et des partenariats stratégiques et du Fonds d'éducation et d'information des consommateurs de l'Office de la protection du consommateur pour l'année 2011-2012.

Puisqu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive, les personnes ou les entités intéressées peuvent soumettre des propositions concernant d'autres sujets de consommation et d'autres clientèles cibles. Les sujets ne sont pas énumérés par ordre d'importance et les projets soumis seront analysés à partir de la grille des critères retenus.

Projets de recherche

- **Consommateurs** : Mesure de la connaissance des consommateurs québécois des lois et des règlements concernant la consommation. Mesure de la compétence des Québécois en termes de comportements préventifs de consommation et de l'exercice des recours disponibles.
- **Commerçants** : Mesure de la connaissance des commerçants québécois des lois, des règlements, de leurs obligations et de leur capacité de commercer dans le respect des lois. Mesure du comportement des commerçants québécois, ce qui les motive à agir de façon fautive : ignorance, absence de surveillance, concurrence déloyale, etc.
- **Marché** :

Habitudes de consommation : Analyse des modes de paiement des consommateurs, des facteurs incitatifs à l'endettement, des facteurs explicatifs du surendettement, de l'utilisation d'Internet comme moyen d'obtenir de l'information, du commerce électronique, de la consommation responsable et des produits, services et moyens amaigrissants. Analyse des problématiques liées au secteur des cartes prépayées (Visa, MasterCard, etc.). Analyse comparative de l'impact du projet de loi 60 dans le domaine des télécommunications, particulièrement en ce qui a trait aux biens nécessaires et accessoires aux services de télécommunications.

Respect des lois : Évaluation du niveau de respect des lois et des règlements sous la responsabilité de l'Office, évaluation du niveau de conformité de certaines catégories de contrats avec règles prévues à la LPC, évaluation du niveau de conformité de sites transactionnels d'envergure avec les règles sur les contrats conclus à distance, évaluation de certaines pratiques commerciales déloyales, douteuses, illégales. Recouvrement de créances.

Crédit: Évolution de l'offre de crédit, du type de crédit, pratiques de sollicitation, respect des dispositions de la LPC en matière de crédit, petits prêts à court terme.

- **Régulation (États, organismes supranationaux, accords commerciaux)**: Étalonnage juridique, *soft law*, règlement alternatif de litiges, délégation de pouvoirs. Portée extraterritoriale des lois de nature pénale, clauses contractuelles pouvant faire l'objet d'une interdiction réglementaire, cartes prépayées (Visa, MasterCard, etc.) pouvant faire l'objet d'un encadrement réglementaire, pertinence et nature d'une possible modernisation de l'article 3117 CcQ. Examiner le caractère approprié de la non-application des règles de formalisme prévues aux articles 23 LPC et suivants dès lors que les contrats énumérés à cet article sont conclus à distance. Meilleures pratiques administratives, gestion, gouverne.

Projets d'information et éducation

1. Sujets prioritaires

- a. Crédit
 - i. endettement, surendettement, offres de crédit, contrats de crédit, prêt d'argent, crédit variable, paiement minimum, louage à long terme
 - ii. divulgation d'information au consommateur, recours du consommateur, responsabilités du consommateur
- b. Achats à distance (rétrofacturation)
- c. Garanties (légale, du fabricant, prolongée)
- d. Pratiques commerciales et publicité (cartes prépayées, cartes-cadeaux, produits, services et moyens amaigrissants)
- e. Recours des consommateurs (Cour des petites créances)

2. Clientèles cibles

- a. Jeunes (+ intervenants)
- b. Aînés (+ intervenants)
- c. Immigrants récents (+ intervenants)