Legislative Assembly of Ontario
Assemblée législative de l'Ontario

1re SESSION, 44e LÉGISLATURE, ONTARIO
4 CHARLES III, 2025

# Projet de loi 92

## Loi prévoyant l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan visant à créer un organisme de défense du consommateur

**Coparrains :**
M. T. Rakocevic
Mme D. Begum
Mme C. Fife
Député(e) C. McKenney

**Projet de loi de députés**

| | |
|---|---|
| 1re lecture | 10 décembre 2025 |
| 2e lecture | |
| 3e lecture | |
| Sanction royale | |

NOTE EXPLICATIVE

Le projet de loi édicte la *Loi de 2025 sur l'organisme ontarien de défense du consommateur*. La Loi exige que le ministre, en consultation avec les intervenants concernés et le public, élabore et mette en œuvre un plan visant à créer un organisme de défense du consommateur indépendant qui est chargé de surveiller les questions relatives à la protection des consommateurs en Ontario. La Loi prévoit que le plan inclura les mesures que le ministre a l'intention de prendre pour créer l'organisme, les pouvoirs et fonctions de l'organisme, le rôle de l'organisme à l'égard d'autres organismes de réglementation et les autres questions que le ministre estime souhaitables. Le ministre doit publier le plan sur un site Web du gouvernement de l'Ontario ainsi que préparer et déposer devant l'Assemblée législative un rapport d'étape sur le plan.

**Projet de loi 92** **2025**

# Loi prévoyant l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan visant à créer un organisme de défense du consommateur

**SOMMAIRE**


| | |
|---|---|
| Préambule | |
| 1. | Définition |
| 2. | Plan de création d'un organisme de défense du consommateur |
| 3. | Contenu du plan |
| 4. | Publication du plan |
| 5. | Rapport d'étape |
| 6. | Entrée en vigueur |
| 7. | Titre abrégé |


## Préambule

Les consommateurs doivent s'attendre à être traités avec équité et honnêteté par les entreprises et autres entités qui interagissent avec eux. Toutefois, les activités ou pratiques de la part de certaines entreprises et autres entités qui nuisent aux consommateurs constituent un problème réel et sérieux en Ontario. Les défis auxquels font face les consommateurs comprennent le gonflement des prix et d'autres formes de traitement injuste, le manque de transparence sur le marché, des produits et des services qui ne répondent pas aux attentes en termes de rapport qualité-prix et de qualité et des informations et des recours en matière de protection du consommateur qui ne sont pas disponibles, accessibles ou fiables.

Les consommateurs doivent être confiants et au courant des protections mises à leur disposition lorsqu'ils font des achats. Les entreprises et autres entités doivent contribuer à maintenir un marché équitable pour les consommateurs. Pour s'assurer que à la fois les consommateurs et les entreprises et autres entités connaissent leurs droits et responsabilités respectifs, il peut s'avérer nécessaire de mettre en place certains processus, notamment la tenue d'enquêtes sur les comportements prédateurs et illégaux potentiels d'entreprises et d'autres entités, la mise en place d'une procédure de traitement des plaintes des consommateurs, l'imposition d'amendes et d'autres recours à l'encontre des mauvais acteurs et la tenue d'un site Web public portant sur les questions relatives à la protection du consommateur.

Les consommateurs font face à de plus en plus de risques dans l'économie numérique en pleine croissance d'aujourd'hui et ils sont confrontés à des pratiques nouvelles et manipulatrices. Ces tactiques peuvent conduire les particuliers à effectuer des achats non intentionnels ou à communiquer des données personnelles à des conditions abusives. Le profilage des consommateurs basé sur les données a permis le développement d'un marché truqué où les protections traditionnelles ne sont plus adaptées.

Cette lacune peut être comblée par la création d'un organisme de défense du consommateur œuvrant comme organisme global de protection des consommateurs dédié aux consommateurs qui donnera à ceux-ci l'assurance que leurs droits seront protégés. Ce type d'organisme de défense du consommateur n'a jamais existé en Ontario. Le temps est venu d'en créer un.

Pour ces motifs, Sa Majesté, sur l'avis et avec le consentement de l'Assemblée législative de la province de l'Ontario, édicte :

## Définition

**1** La définition qui suit s'applique à la présente loi.

«ministre» Le ministre des Services au public et aux entreprises ou l'autre membre du Conseil exécutif qui est chargé de l'application de la présente loi en vertu de la *Loi sur le Conseil exécutif*.

## Plan de création d'un organisme de défense du consommateur

**2** Le ministre élabore et met en œuvre un plan visant à créer un organisme de défense du consommateur qui est à la fois :

a) indépendant du gouvernement;

b) chargé de surveiller les questions relatives à la protection du consommateur en Ontario;

c) mis sur pied en consultation avec les intervenants concernés et le public.

**Contenu du plan**

**3** Le plan visant à créer l'organisme de défense du consommateur visé à l'article 2 comprend les éléments suivants :

1. Les mesures que le ministre a l'intention de prendre pour créer l'organisme de défense du consommateur.
2. Les pouvoirs et fonctions de l'organisme de défense du consommateur, notamment :
   i. Enquêter sur des entreprises ou d'autres entités pour déterminer si les lois ou pratiques en matière de protection du consommateur sont observées.
   ii. Enquêter et faire rapport sur les activités ou pratiques déloyales de secteurs d'activités ou de groupes d'entreprises ou d'autres entités.
   iii. Enquêter sur les plaintes des consommateurs contre des entreprises ou d'autres entités déposées auprès de l'organisme.
   iv. Imposer des pénalités à des entreprises ou à d'autres entités, décider des recours à accorder aux consommateurs ou traiter autrement de l'inobservation par des entreprises ou d'autres entités des lois ou pratiques en matière de protection du consommateur.
   v. Publier le nombre de plaintes déposées par les consommateurs contre des entreprises ou d'autres entités auprès de l'organisme, le nombre de plaintes des consommateurs qui ont fait l'objet d'une enquête de l'organisme et les résultats de ces enquêtes.
   vi. Rendre publics les rapports sur des questions relatives à la protection du consommateur.
   vii. Établir si la législation existante ne répond plus aux besoins des consommateurs parce qu'elle est dépassée ou mal appliquée.
   viii. Faire des rapports à l'Assemblée législative, aux comités pertinents et aux ministères en ce qui concerne les questions qui touchent directement les consommateurs.
   ix. Éduquer le public sur la protection des consommateurs et sur la manière dont ceux-ci peuvent exercer au mieux leurs droits et leurs responsabilités.
   x. Créer un centre d'excellence pour l'éducation en matière de protection du consommateur qui prépare les élèves et l'ensemble de la population ontarienne à prendre des décisions éclairées et indépendantes, et à exercer leurs droits et responsabilités en tant que consommateurs.
   xi. Créer un centre d'excellence pour la recherche et l'analyse en matière de politiques en consommation afin d'aider les décideurs politiques à évaluer les incidences de leurs propositions politiques sur les consommateurs.
   xii. Tout pouvoir ou toute fonction que prévoient d'autres lois, notamment la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* ou la *Loi de 2023 sur la protection du consommateur*, que devrait assumer l'organisme.
3. Le rôle de l'organisme de défense du consommateur à l'égard d'autres organismes de réglementation, y compris un plan faisant en sorte que les décisions de l'organisme l'emportent sur celles des autres organismes de réglementation dans des secteurs d'activités déterminés ou à l'égard de groupes déterminés d'entreprises ou d'autres entités.
4. Les autres questions que le ministre estime souhaitables.

**Publication du plan**

**4** Le ministre publie le plan sur un site Web du gouvernement de l'Ontario.

**Rapport d'étape**

**5** (1) Dans les six mois qui suivent l'élaboration du plan visant à créer un organisme de défense du consommateur, le ministre prépare un rapport d'étape sur le plan et le dépose devant l'Assemblée législative.

**Idem**

(2) Le rapport d'étape fait notamment état des progrès accomplis par le ministre en vue de créer l'organisme de défense du consommateur.

**Entrée en vigueur**

**6 La présente loi entre en vigueur le jour où elle reçoit la sanction royale.**

**Titre abrégé**

**7 Le titre abrégé de la présente loi est *Loi de 2025 sur l'organisme ontarien de défense du consommateur*.**