Office
de la protection
du consommateur
Québec

Direction des affaires juridiques

ARQ
25 NOV. 2013

Montréal, le 21 novembre 2013

Monsieur François Meunier
Vice-président aux affaires publiques et gouvernementales
Association des restaurateurs du Québec
6880, Louis-H.-La Fontaine
Montréal (Québec) H1M 2T2

Objet : Réponse à votre lettre du 6 août 2013

Monsieur,

La présente fait suite à votre lettre du 6 août 2013 adressée au président de l'Office de la protection du consommateur, M. Louis Borgeat. Ce dernier m'a fait parvenir celle-ci afin d'y assurer un suivi approprié.

Par cette correspondance, vous désiriez obtenir des réponses aux questions suivantes :

1) Pour une réservation faite par téléphone dans un restaurant, le restaurateur peut-il prendre le numéro de carte de crédit du client et l'avertir verbalement que s'il ne se présente pas, une pénalité d'un certain montant sera chargée sur sa carte ?

2) Un hôtelier qui a une réservation de clients de trois chambres pour cinq jours et qui, finalement, ne se présentent pas, peut-il charger seulement une pénalité si mentionnée lors de la réservation ou facturer la totalité de la réservation ? Doit-il avoir fait signer un contrat écrit ? Envoyé un courriel de confirmation ?

3) En reprenant la même situation qu'au dernier point, mais dans le cas où les réservations ont été faites par des gens de l'extérieur de la province ou du pays, est-ce les mêmes réglementations qui s'appliquent ?

En ce qui concerne la première question, nous croyons qu'il faut répondre par la négative. En effet, l'article 13 de la Loi sur la protection du consommateur(ci-après Lpc) interdit spécifiquement au commerçant la stipulation qui impose au consommateur le paiement de frais, de pénalités ou de dommages dont le montant est fixé à l'avance dans le cas de l'inexécution de son obligation. Par conséquent, les restaurateurs ne peuvent imposer une pénalité fixée à l'avance au consommateur qui ne se présente pas au moment prévu de la réservation. Si le restaurateur estime cependant que le consommateur n'a pas respecté une obligation contractuelle en ne se présentant pas au moment de sa réservation et, que de ce fait, il a subi un préjudice, il pourra réclamer du consommateur les véritables dommages que cette inexécution lui a causés.

En ce qui concerne la deuxième question, telle que nous la comprenons, la situation vise la location d'une chambre d'hôtel qui ne fait pas partie d'un forfait (ex : hébergement, transport et services de repas, etc.). Dans une telle circonstance, la Loi sur les agents de voyages ne trouve pas application et il convient par conséquent de se tourner vers la Lpc pour y répondre.

Or, la location d'une chambre d'hôtel dans ces circonstances est exclue de l'application de la Lpc selon l'article 6 b), sous réserve des pratiques de commerce qui, conformément à l'article 6.1 de la Lpc, s'appliquent. En effet, en vertu de ces dispositions, les contrats concernant les immeubles (ce qui comprend les parties d'un immeuble comme c'est le cas pour une chambre d'hôtel) ne sont pas régis par la Lpc. Les dispositions de cette loi qui régissent les pratiques de commerces sont, cependant, applicables à la location d'un immeuble, y compris à la location d'une chambre d'hôtel. Par conséquent, rien n'empêche un commerçant d'exiger un paiement à l'avance, de faire valoir sa politique d'annulation et d'imposer le paiement de frais, pénalités ou autres dommages puisque cela ne relève pas des règles relatives aux pratiques de commerce édictées dans la Lpc. Nous portons toutefois à votre attention que certaines règles du droit commun peuvent s'appliquer à cette situation, notamment celles prévues au Code civil du Québec.

Enfin, en ce qui concerne votre troisième et dernière question, compte tenu de l'inapplication partielle de la Lpc en cette matière, nous ne croyons pas opportun de nous prononcer sur les effets potentiels du lieu de résidence du client.

Si de plus amples renseignements devaient s'avérer nécessaires, n'hésitez pas à communiquer avec le soussigné.

André Allard, avocat
Directeur des Affaires juridiques
ALLARD, RENAUD ET ASSOCIÉS
andre.allard@opc.gouv.qc.ca
Téléphone : (514) 253-6556, poste 3422
Télécopieur : (514) 864-2400