

# Les remboursements et les retours au temps de la COVID-19

24 juillet 2020

Tandis que les conséquences de la pandémie de COVID-19 se font sentir partout dans le monde, perturbant fortement l'économie, les commerçants canadiens sont aux prises avec une demande accrue de remboursements et de retours.

Les mesures gouvernementales mises en œuvre pour ralentir la propagation de la COVID-19, qui ont restreint les voyages et les rassemblements de masse et forcé la fermeture d'entreprises non essentielles, ont eu d'importantes répercussions tant sur les détaillants que sur les consommateurs. De nombreux consommateurs éprouvent des difficultés financières, tandis que les commerçants eux-mêmes se heurtent à une augmentation des [actions collectives liées à la COVID](#), de même qu'à d'importants problèmes de trésorerie.

De nombreux détaillants ont suspendu ou modifié leurs politiques de retour par suite de la fermeture de magasins et ont prolongé la période de retour à la réouverture. Cependant, à l'heure où l'économie canadienne se remet en marche, les commerçants doivent revoir et adapter leurs politiques de remboursement et de retour afin de répondre à la demande croissante des consommateurs dans ce nouveau contexte. Par conséquent, de nombreuses entreprises cherchent à obtenir des conseils sur leurs obligations légales de rembourser les consommateurs.

Les entreprises des secteurs du transport aérien, des sports et du divertissement, du conditionnement physique et des loisirs comptent parmi les plus touchées par les ordres des gouvernements. Le présent article illustre la façon dont les commerçants de ces secteurs ont répondu aux demandes de remboursement des consommateurs. Il présente également des considérations importantes pour les entreprises qui veulent revoir leurs politiques de remboursement et leurs contrats de consommation existants.

## Droits des consommateurs : remboursements et garanties

Il importe de noter que, au Canada, aucune loi fédérale ou provinciale n'accorde expressément aux consommateurs le droit général de retourner des produits en échange d'un remboursement. Aucune loi n'oblige les commerçants à accepter des

retours ou à consentir des remboursements, sous réserve de certaines exceptions, et les ventes sont généralement considérées comme définitives. Néanmoins, les commerçants établissent souvent leurs propres politiques de retour et de remboursement afin de demeurer concurrentiels et de fidéliser leurs clients. Les commerçants qui choisissent d'établir une politique peuvent fixer leurs propres modalités et conditions, mais ils sont alors tenus par contrat de s'y conformer.

Il existe des lois et des règlements provinciaux sur la protection des consommateurs qui confèrent à ces derniers le droit d'annuler certains contrats précis et d'obtenir des remboursements dans un délai déterminé. Par exemple, dans certaines provinces (dont le Québec, l'Ontario et l'Alberta), les consommateurs ont 10 jours pour annuler les contrats conclus avec un vendeur de porte à porte visant l'achat de certains biens ou services déterminés.

De plus, des lois et des règlements provinciaux sur la protection des consommateurs accordent des garanties implicites de qualité marchande, d'aptitude à l'utilisation normale et de durabilité, qui imposent aux commerçants et aux fabricants l'obligation de réparer, d'échanger ou de rembourser un produit défectueux, sans égard à leurs politiques.

## **Détaillants en ligne**

En raison de la fermeture de magasins physiques, de nombreux détaillants se sont tournés vers leur division de commerce électronique. Les achats en ligne ont augmenté considérablement depuis le début de la pandémie, ce qui a entraîné des retards de livraison et des demandes accrues de retour et de remboursement. Les lois et les règlements provinciaux sur la protection des consommateurs imposent plusieurs obligations aux commerçants en ligne pour permettre aux consommateurs d'annuler leurs commandes et de demander des remboursements dans certaines circonstances. Ces circonstances comprennent notamment les suivantes :

- lorsque le contrat de vente n'énonce pas certaines informations prescrites;
- lorsque le processus de paiement ne permet pas aux consommateurs d'examiner, de modifier ou de refuser leurs commandes;
- lorsque les consommateurs ne reçoivent pas une copie du contrat ou du reçu au cours des 15 jours suivant la transaction;
- lorsque les produits ne sont pas livrés au cours des 30 jours suivant la date de livraison précisée dans le contrat, ou comme en conviennent les parties par la suite.

Les commerçants doivent s'acquitter de leurs obligations, malgré les difficultés supplémentaires liées à l'offre, à la demande et à l'expédition. Certains commerçants en ligne canadiens et internationaux ont reconnu l'importance de leurs obligations et maintenu la fidélité des consommateurs en adaptant leurs politiques de remboursement, voire en prolongeant les périodes de retour.

## **Transporteurs aériens : annulation de vols**

Le transport aérien a été l'un des secteurs les plus durement touchés par la COVID-19 en raison de l'avertissement du gouvernement fédéral, toujours en vigueur aujourd'hui,

imposant des restrictions à l'égard des voyages internationaux. Par conséquent, les transporteurs aériens ont dû suspendre, réduire et annuler des vols.

Le [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) (RPPA) de l'Office des transports du Canada impose des obligations minimales aux transporteurs aériens en ce qui a trait, entre autres, à l'annulation de vols. Aux termes du RPPA, les exploitants de lignes aériennes doivent s'assurer que les passagers complètent leur itinéraire en cas d'annulation ou de perturbation de vols. Cela comporte l'obligation de changer la réservation ou d'offrir d'autres arrangements de voyage dans la même classe de service.

En cas d'annulation résultant d'un événement attribuable au transporteur (p. ex. surréservation commerciale, défaut mécanique, et ainsi de suite), le passager peut avoir droit à un remboursement si la nouvelle réservation ne convient pas ou si la perturbation rend le voyage inutile. Le RPPA prévoit une indemnisation sous forme de remboursement, de bon d'échange ou de rabais, selon la préférence du passager. En cas d'annulation découlant d'une situation indépendante de la volonté du transporteur aérien (p. ex. restrictions de voyage imposées par le gouvernement), le transporteur est seulement tenu de s'assurer que les passagers finissent par arriver à leur destination.

En cette période sans précédent, au lieu d'offrir des remboursements, plusieurs transporteurs aériens canadiens ont décidé d'offrir aux passagers touchés des bons d'échange ou des crédits pour leurs voyages futurs. Certains ont établi des politiques de remboursement précises pour les annulations liées à la COVID qui n'offrent que des bons d'échange d'une durée limitée, tandis que d'autres ont dû réviser leurs politiques en raison de l'hostilité croissante des consommateurs. Ces politiques révisées offrent aux clients le choix d'obtenir des bons d'échange entièrement transférables sans date d'expiration ou de convertir la valeur des billets en points de récompense.

Quoi qu'il en soit, les passagers qui souhaitent être remboursés par les transporteurs aériens expriment de plus en plus de mécontentement. Plusieurs groupes de protection des consommateurs exhortent le gouvernement fédéral à prendre des mesures immédiates pour que les consommateurs puissent recevoir un remboursement sous la forme originale du paiement plutôt que sous forme de bon d'échange. Selon ceux qui préconisent de telles mesures, les passagers ont droit à un remboursement intégral en vertu de la loi. Le 28 mai dernier, l'Assemblée nationale du Québec a adopté à l'unanimité une motion demandant au gouvernement fédéral d'ordonner aux transporteurs aériens d'offrir des remboursements pour les annulations de vols liées à la COVID.

## **Sports et divertissement : annulation d'événements**

Vu les progrès dans la lutte contre la COVID-19, les provinces rouvrent progressivement leurs entreprises, leurs services et leurs espaces publics. En date de la présente publication, le Québec et l'Ontario font partie des provinces qui permettent la réouverture de tous les secteurs d'activité économique, à l'exception des manifestations d'envergure. Ces restrictions demeurent un défi pour les secteurs des sports et du divertissement, puisque les demandes de remboursement de billets se multiplient pour des événements annulés ou reportés.

Les règles régissant la vente et le remboursement de billets sont fondées sur la législation provinciale en matière de protection des consommateurs, ainsi que sur les modalités et les conditions du commerçant, dans la mesure où elles existent. Par exemple, au Québec, les commerçants sont tenus de rembourser les détenteurs de billets dans certaines circonstances, notamment lorsqu'un événement est annulé en raison d'événements indépendants de leur volonté. Il y a exception lorsque le contrat régissant la vente du billet contient une clause valide de force majeure en vertu de laquelle le consommateur convient que le billet est non remboursable ou échangeable en cas de situation indépendante de la volonté du commerçant qui entraîne l'annulation ou le report de l'événement. Le commerçant peut offrir un crédit, un remboursement ou un report au détenteur du billet, qui peut refuser ou accepter l'offre. De plus, il est intéressant de noter que les revendeurs de billets au Québec sont tenus d'informer les consommateurs - avant la conclusion de la transaction - qu'ils ont droit à un remboursement en cas d'annulation de spectacles ou d'événements.

Certains agents de billetterie et revendeurs de billets de partout au Canada ont offert diverses options à leurs clients, y compris le remboursement intégral, le crédit et les dons, tandis que d'autres ont fait preuve de moins de souplesse. Des plateformes d'échange et de revente de billets d'événements populaires font face à des actions collectives au Canada et aux États-Unis, et bon nombre d'entre elles ont dû modifier leurs politiques de remboursement après les critiques généralisées exprimées par les détenteurs de billets.

## **Conditionnement physique et loisirs : abonnements et laissez-passer saisonniers**

Les restrictions liées à la pandémie ont également empêché les consommateurs de profiter de leurs abonnements et de leurs laissez-passer saisonniers. Dès le début des fermetures, les détenteurs d'abonnements et de laissez-passer ont cherché activement à obtenir des remboursements auprès des stations de ski, des parcs d'attractions et des centres de conditionnement physique.

Dans certaines provinces, les consommateurs qui ont cessé de bénéficier des services décrits dans leur contrat d'abonnement peuvent suspendre leurs paiements aux commerçants, mais n'ont pas droit à un remboursement intégral.

Par exemple, au Québec, les consommateurs qui s'abonnent à un centre de conditionnement physique se voient accorder des droits précis en vertu de la Loi sur la protection du consommateur du Québec. Le consommateur qui a payé d'avance son abonnement à un centre de conditionnement physique peut annuler son contrat et recevoir le remboursement des montants en suspens lorsque le commerçant n'a pas encore fourni les services ou dans un délai égal à 10 % de la durée du contrat. Le consommateur qui souhaite annuler son contrat une fois que les services ont déjà commencé peut le faire sous réserve du paiement des services rendus jusqu'alors et d'une pénalité calculée en fonction de chaque contrat. Lorsqu'ils offrent d'autres possibilités que le remboursement, les commerçants doivent, dans tous les cas, s'assurer de respecter les restrictions et les obligations qui leur sont imposées aux termes de la loi à laquelle ils sont assujettis.

Les gymnases et les centres de conditionnement physique du Canada ont déclaré avoir gelé de façon proactive leurs frais d'adhésion jusqu'à la réouverture afin de conserver leur clientèle. De même, les zoos et les parcs d'attractions ont révisé leurs politiques et ont soit reporté les dates d'expiration pour les détenteurs de laissez-passer saisonniers, soit remboursé intégralement les activités payées d'avance.

## **Principaux points à retenir pour les entreprises**

Les entreprises qui souhaitent adopter, examiner ou mettre à jour leurs politiques de remboursement et de retour existantes en ces temps exceptionnels doivent veiller à faire ce qui suit :

- relever et respecter leurs obligations légales, de même que les obligations énoncées dans leurs politiques existantes (le cas échéant) ainsi que les modalités et les conditions des transactions précédentes;
- viser le maintien, voire l'amélioration, de leur clientèle et de sa fidélité;
- étudier les stratégies adoptées au sein de leur secteur;
- comprendre les besoins de leurs clients en leur parlant directement, au moyen d'échanges personnalisés les remerciant de leur soutien, ou en menant des sondages;
- faire preuve de transparence afin d'établir les attentes des clients et d'améliorer leur satisfaction.

Si vous avez d'autres questions au sujet des obligations de remboursement et de retour, veuillez communiquer avec l'une des personnes-ressources dont le nom figure ci-dessous.

### **Par**

[Alexandra M. Nicol, Vinay Desai, Emma Carbonneau](#)

### **Services**

[Droit des sociétés et droit commercial](#)

## BLG | Vos avocats au Canada

Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. (BLG) est le plus grand cabinet d'avocats canadien véritablement multiservices. À ce titre, il offre des conseils juridiques pratiques à des clients d'ici et d'ailleurs dans plus de domaines et de secteurs que tout autre cabinet canadien. Comptant plus de 725 avocats, agents de propriété intellectuelle et autres professionnels, BLG répond aux besoins juridiques d'entreprises et d'institutions au pays comme à l'étranger pour ce qui touche les fusions et acquisitions, les marchés financiers, les différends et le financement ou encore l'enregistrement de brevets et de marques de commerce.

[blg.com](http://blg.com)

### Bureaux BLG

#### Calgary

Centennial Place, East Tower  
520 3rd Avenue S.W.  
Calgary, AB, Canada  
T2P 0R3

T 403.232.9500  
F 403.266.1395

#### Ottawa

World Exchange Plaza  
100 Queen Street  
Ottawa, ON, Canada  
K1P 1J9

T 613.237.5160  
F 613.230.8842

#### Vancouver

1200 Waterfront Centre  
200 Burrard Street  
Vancouver, BC, Canada  
V7X 1T2

T 604.687.5744  
F 604.687.1415

#### Montréal

1000, rue De La Gauchetière Ouest  
Suite 900  
Montréal, QC, Canada  
H3B 5H4

T 514.954.2555  
F 514.879.9015

#### Toronto

Bay Adelaide Centre, East Tower  
22 Adelaide Street West  
Toronto, ON, Canada  
M5H 4E3

T 416.367.6000  
F 416.367.6749

Les présents renseignements sont de nature générale et ne sauraient constituer un avis juridique, ni un énoncé complet de la législation pertinente, ni un avis sur un quelconque sujet. Personne ne devrait agir ou s'abstenir d'agir sur la foi de ceux-ci sans procéder à un examen approfondi du droit après avoir soupesé les faits d'une situation précise. Nous vous recommandons de consulter votre conseiller juridique si vous avez des questions ou des préoccupations particulières. BLG ne garantit aucunement que la teneur de cette publication est exacte, à jour ou complète. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite sans l'autorisation écrite de Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. Si BLG vous a envoyé cette publication et que vous ne souhaitez plus la recevoir, vous pouvez demander à faire supprimer vos coordonnées de nos listes d'envoi en communiquant avec nous par courriel à [desabonnement@blg.com](mailto:desabonnement@blg.com) ou en modifiant vos préférences d'abonnement dans [blg.com/fr/about-us/subscribe](http://blg.com/fr/about-us/subscribe). Si vous pensez avoir reçu le présent message par erreur, veuillez nous écrire à [communications@blg.com](mailto:communications@blg.com). Pour consulter la politique de confidentialité de BLG relativement aux publications, rendez-vous sur [blg.com/fr/ProtectionDesRenseignementsPersonnels](http://blg.com/fr/ProtectionDesRenseignementsPersonnels).

© 2025 Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. Borden Ladner Gervais est une société à responsabilité limitée de l'Ontario.