



Rappel des dispositions législatives et réglementaires applicables aux ententes de services de garde

DOCUMENT D'INFORMATION

2023

Coordination et rédaction

Direction du soutien à la conformité et à la qualité
Direction générale de la main-d'œuvre et qualité du réseau
Office de la protection du consommateur

Pour information :

Centre des relations avec la clientèle
Direction générale des opérations régionales
Ministère de la Famille
600, rue Fullum, 5^e étage
Montréal (Québec) H2K 4S7
Ligne sans frais : 1 855 336-8568

© Gouvernement du Québec
Ministère de la Famille

ISBN 978-2-550-95927-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Table des matières

1. Introduction.....	4
2. Exigences de fond et de forme du contrat	5
2.1 Renseignements devant obligatoirement être inscrits dans le contrat en vertu de la LPC (services subventionnés ou non).....	5
2.2 Renseignements devant obligatoirement être inscrits dans le contrat en vertu du RCR (services subventionnés seulement).....	6
2.3 Forme du contrat selon les exigences de la LPC et du RPC.....	7
3. Modalités d'exécution du contrat	8
3.1 La LPC.....	8
3.2 La LSGEE et le RCR.....	9
4. Résiliation et fin du contrat.....	11
4.1 Résiliation par le parent.....	11
4.1.1 Pénalité.....	11
4.1.2 Le cas du parent exempté du paiement de la contribution réduite	12
4.1.3 Remboursement.....	12
4.2 Résiliation par le prestataire.....	12
4.3 Fin de l'entente de service de garde.....	13
4.4 Attestation des services de garde fournis.....	13
5. Aperçu des règles d'interprétation d'un contrat de services de garde et des recours du parent	15
6. Annexes.....	16

1. Introduction

Cette publication conjointe de l'Office de la protection du consommateur et du ministère de la Famille rappelle les dispositions de la Loi sur la protection du consommateur et du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, lesquelles sont applicables aux ententes de services de garde qui sont des contrats de services à exécution successive.

Une entente (ou contrat) de services de garde intervient entre un parent et un prestataire de services de garde éducatifs (ci-après, « prestataire »). Le prestataire peut être un centre de la petite enfance (CPE), une garderie subventionnée, une garderie non subventionnée ou une personne responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE).

Certaines dispositions de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et du Règlement sur la contribution réduite touchant les ententes de services de garde sont aussi abordées.

Les acronymes suivants sont utilisés dans le présent document :

LPC : Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, chapitre P-40.1)

LSGEE : Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1)

RCR : Règlement sur la contribution réduite (RLRQ, chapitre S-4.1.1, r.1)

RPC : Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, chapitre P- 40.1, r.3)

C.c.Q. : Code civil du Québec

2. Exigences de fond et de forme du contrat

Les centres de la petite enfance et les garderies subventionnées sont tenus, conformément à leur entente de subvention, d'utiliser le modèle « entente de services de garde éducatifs subventionnés » prescrit par le ministère de la Famille. Ce modèle respecte les exigences de la LPC, lesquelles s'appliquent à **toute entente de services de garde (subventionnés ou non)** et sont détaillées dans la sous-section 2.1. Il respecte aussi les exigences du RCR concernant les renseignements devant figurer dans l'entente (sous-section 2.2).

Il est à noter que les personnes reconnues à titre de responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE) **et offrant des places subventionnées** ne sont pas tenues d'utiliser le modèle « entente de services de garde éducatifs subventionnés » prescrit par le ministère de la Famille, bien qu'elles puissent choisir de le faire. Si elles n'utilisent pas ce modèle, elles doivent s'assurer de se conformer aux exigences de la LPC et du RCR (sous-sections 2.1 et 2.2).

Les RSGE et les garderies **n'offrant pas de places subventionnées** doivent également s'assurer que l'entente conclue avec le parent respecte les exigences de la LPC (sous-section 2.1).

2.1 Renseignements devant obligatoirement être inscrits dans le contrat en vertu de la LPC (services subventionnés ou non)

En vertu de la LPC, le contrat de services de garde doit obligatoirement contenir les renseignements suivants :

- le nom et l'adresse du parent et du prestataire;
- le lieu et la date du contrat;
- la description des services de garde que le prestataire s'engage à fournir ainsi que

- l'adresse à laquelle l'enfant doit être reçu;
- la date à laquelle le prestataire doit commencer à recevoir l'enfant;
 - la durée du contrat;
 - le nombre d'heures, de jours ou de semaines sur lesquels les services sont répartis ainsi que le taux horaire, à la journée ou à la semaine, selon le cas;
 - le total des sommes que le parent devra déboursier en vertu du contrat;
 - les modalités de paiement;
 - toute autre mention prescrite par règlement.

Le contrat doit contenir la mention portant sur la résiliation établie par l'article 46 du RPC (voir annexe 1). Cette mention doit être retranscrite intégralement. Par ailleurs, le prestataire doit annexer au contrat un formulaire portant sur la résiliation. Ce dernier doit être conforme à ce que prévoit le RPC (voir annexe 2).

2.2 Renseignements devant obligatoirement être inscrits dans le contrat en vertu du RCR (services subventionnés seulement)

S'il s'agit de services de garde subventionnés, le RCR exige que les renseignements suivants figurent également dans l'entente de services :

- la description du service requis;
- la période de prestation, soit à la journée ou à la demi-journée;
- les jours de fréquentation prévus;
- les heures de prestation de services.

De plus, toujours en vertu du RCR, le prestataire doit remettre au parent, avant la conclusion de l'entente de services de garde, une description détaillée des sorties, des articles d'hygiène et des repas pour lesquels il demande des frais supplémentaires ainsi que le montant de ces frais. Si le parent accepte, les parties en conviennent dans une entente particulière.

2.3 Forme du contrat selon les exigences de la LPC et du RPC

Le contrat doit être fait par écrit. Il doit être clairement et lisiblement rédigé au moins en double et sur support papier.

Tous les documents qui y sont annexés ainsi que le contrat lui-même doivent être produits au moins en deux exemplaires et rédigés en français. Le prestataire doit remplir et signer le contrat avant de le remettre au parent pour qu'il prenne connaissance de ses termes et de sa portée avant de le signer. Les signatures de chaque partie doivent être apposées sur la dernière page de chaque exemplaire du contrat à la suite de toutes les clauses qui y sont indiquées. Un exemplaire signé du contrat doit être remis au parent. Ce dernier n'est pas tenu de respecter ses obligations tant qu'il n'a pas reçu son exemplaire.

Le contrat et les documents qui y sont annexés peuvent également être rédigés dans une autre langue que le français s'il en a été convenu ainsi avec le parent, après que le prestataire lui a eu remis la version en français.

La forme du contrat doit respecter les conditions de forme déterminées par le RPC (voir annexe 5).

Le formulaire de résiliation annexé à l'exemplaire du contrat remis au parent doit pouvoir se détacher facilement sans que l'on perde des renseignements dans l'opération.

3. Modalités d'exécution du contrat

3.1 La LPC

En vertu de la LPC, le prestataire, qu'il offre des services subventionnés ou non, ne peut percevoir de paiement¹ du parent avant de commencer à exécuter son obligation. Le parent peut effectuer le paiement à partir de la date prévue au contrat pour le début de la fréquentation du service de garde par l'enfant.

Par exemple, si le contrat de services de garde est signé le 1^{er} août et indique le 1^{er} septembre comme date du début de la fréquentation de l'enfant, le prestataire ne peut exiger le paiement de la contribution du parent qu'à compter du 1^{er} septembre, pour autant qu'il soit en mesure de recevoir l'enfant à cette date.

Le prestataire ne peut percevoir le paiement en moins de deux versements sensiblement égaux qui doivent être répartis en périodes égales au cours de la durée du contrat : par exemple, des paiements hebdomadaires ou mensuels.

Le prestataire ne peut exiger du parent aucuns frais dont le montant n'est pas précisé dans le contrat. Le taux horaire, à la journée ou à la semaine, doit être le même pour toute la durée du contrat².

Le prestataire ne peut imposer d'autres frais que l'intérêt couru dans le cas où un parent ne respecterait pas son obligation, par exemple lorsque le paiement n'est pas effectué à la date prévue. Si le contrat ne détermine pas de taux d'intérêt précis, on doit se référer au taux d'intérêt légal.

¹ Un tel paiement vise notamment, à titre indicatif et de manière non limitative, des frais d'inscription, de gestion, d'administration, ou visant à garantir une place à l'enfant.

² Voir cependant, dans la sous-section 3.2, les dispositions particulières de la LSGEE et du RCR quant à l'indexation annuelle du montant de la contribution réduite.

3.2 La LSGEE et le RCR

S'il s'agit de services de garde subventionnés, la LSGEE (voir annexe 6) interdit au prestataire de demander ou de recevoir, directement ou indirectement³ :

- une contribution d'un parent qui en est exempté, ou une contribution ou des frais supplémentaires autres que celle fixée par règlement ou ceux prévus dans l'entente de services;
- des frais d'administration, d'inscription ou de gestion pour les services offerts, ou des frais pour l'inscription d'une personne sur une liste d'attente en vue de l'obtention d'une place donnant droit à la contribution réduite.

S'il s'agit de services de garde éducatifs subventionnés, le RCR (voir annexe 7) détermine que le paiement de la contribution réduite se fait mensuellement ou à des périodes fixes de moins d'un mois et en versements sensiblement égaux.

Le RCR établit également que, le 1^{er} janvier de chaque année, le montant de la contribution réduite est indexé.

Cette indexation a pour effet de modifier, en cours d'exécution du contrat, le taux à la journée (la contribution réduite quotidienne) et le montant total dû en vertu de l'entente de services. Les parties n'ont toutefois pas à signer une nouvelle entente ou à modifier l'entente en cours pour tenir compte de l'indexation. En effet, la LSGEE stipule que le taux à la journée et le montant total dû sont automatiquement modifiés (par l'effet de la loi) en cas d'indexation ou de hausse du montant de la contribution réduite.

En vertu du RCR, le prestataire subventionné doit, en contrepartie de la contribution réduite, fournir à l'enfant :

- des services de garde éducatifs pendant une période continue de garde maximale de 10 heures par jour;
- les collations et un repas si l'enfant est présent aux heures prévues pour leur distribution;

³ Ces interdictions s'appliquent parallèlement à celles stipulées par la LPC (voir sous-section 3.1 et note de bas de page n° 1).

- tout le matériel utilisé ainsi que tout autre bien ou service mis à la disposition, offert ou fourni aux enfants qu'il reçoit, par toute personne durant la prestation des services.

De plus, le RCR interdit à un prestataire offrant des services subventionnés de demander ou de recevoir d'un parent, directement ou indirectement, des frais ou une contribution en plus de ceux fixés par le RCR pour toute activité organisée, tout article fourni ou tout service offert pendant les heures où il dispense les services de garde, sauf dans les cas suivants :

- une sortie organisée dans le cadre d'une activité éducative pour laquelle le prestataire encourt des frais et à laquelle l'enfant peut participer;
- une sortie à laquelle l'enfant peut participer visant à permettre la fréquentation d'installations sportives ou récréatives qui ne peuvent se retrouver dans l'installation du prestataire et mises à leur disposition par une personne autre que le prestataire, qu'une personne qui lui est liée ou qu'un de ses employés, et pour laquelle le prestataire encourt des frais;
- un article personnel d'hygiène fourni à l'enfant pour lequel le prestataire encourt des frais;
- un repas supplémentaire autre que celui devant être fourni durant les heures de prestation des services.

Si le parent souhaite se prévaloir de l'un de ces biens ou services additionnels, lesquels sont les seuls permis en vertu du RCR, une entente particulière doit être conclue à cette fin avec le prestataire.

Si ce dernier est un centre de la petite enfance ou une garderie subventionnée, il doit utiliser le modèle d'entente particulière prescrit par le ministère de la Famille. Une copie de l'entente conclue est remise au parent.

Si le prestataire est une personne reconnue à titre de responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial offrant des places subventionnées, aucun modèle d'entente n'est prescrit. Il est cependant recommandé d'utiliser le modèle d'entente prescrit pour les centres de la petite enfance et les garderies subventionnées. Une copie de l'entente conclue est remise au parent.

4. Résiliation et fin du contrat

4.1 Résiliation par le parent

L'entente de services de garde, qui est un contrat, peut être résiliée avant terme par le parent, à tout moment et à sa discrétion, au moyen du formulaire de résiliation qui lui a été remis par le prestataire ou d'un autre avis écrit à cet effet. Celui-ci ne peut exiger d'avis préalable du parent.

Le contrat est résilié de plein droit à compter de l'envoi du formulaire ou de l'avis de résiliation. Comme le contrat résilié cesse d'avoir effet, le prestataire ne peut exiger la contribution du parent après la date de résiliation, sous réserve des sommes dues à cette date pour des services déjà rendus.

4.1.1 Pénalité

Si la résiliation a lieu avant même la date du début de l'exécution du contrat, le prestataire ne peut imposer aucuns frais ni pénalité au parent.

Si le prestataire a commencé à fournir les services de garde à l'enfant, il ne peut exiger que les sommes dues pour les services déjà rendus et une pénalité correspondant à la moins élevée des sommes suivantes : 50 \$ ou 10 % du prix des services prévus mais qui n'ont pas été fournis.

Par exemple, un parent qui met fin au contrat huit semaines avant l'échéance et qui, selon les termes du contrat de services, doit payer 44,25 \$ par semaine pour les frais de garde (5 x 8,85 \$⁴), ne devrait verser que 35,40 \$ à titre de pénalité, lorsque le prestataire l'exige⁵ :

Prix des services qui n'ont pas été rendus :

$$- 8 \text{ semaines} \times 44,25 \$ = 354 \$$$

Pénalité exigible :

$$- \text{le moindre de } 50 \$ \text{ ou } 10 \% \times 354 \$ = 35,40 \$$$

⁴ En vertu de l'article 5 du RCR, la contribution réduite est indexée au 1^{er} janvier de chaque année. Au 1^{er} janvier 2023, elle était de 8,85 \$.

⁵ Le prestataire n'est **jamais obligé** d'exiger une pénalité en cas de résiliation du contrat par le parent. S'il choisit d'exiger une pénalité, celle-ci est calculée de la manière explicitée ici.

4.1.2 Le cas du parent exempté du paiement de la contribution réduite

Dans un service de garde éducatif subventionné, lorsqu'un parent est exempté du paiement de la contribution réduite, conformément aux dispositions du RCR, il n'a aucuns frais de garde à déboursier.

Le total des sommes que ce parent devra déboursier en vertu du contrat et devant y être inscrit est donc de 0 \$.

En conséquence, en effectuant le calcul expliqué ci-dessus, si un parent exempté du paiement de la contribution réduite résilie le contrat avant son terme, aucune pénalité n'est exigible par le prestataire qui offre des services subventionnés.

4.1.3 Remboursement

S'il y a lieu, le prestataire doit remettre au parent les sommes payées en trop dans les 10 jours de la résiliation du contrat.

4.2 Résiliation par le prestataire

En vertu du C.c.Q., le prestataire peut résilier le contrat lorsque le parent n'exécute pas son obligation de façon répétée, principalement s'il ne paie pas les frais que le prestataire est en droit d'exiger (articles 1604 et 1605 du C.c.Q).

Si le parent refuse ou néglige, de manière répétée, de payer les frais de services de garde que le prestataire est en droit d'exiger, la résiliation peut avoir lieu sans poursuite judiciaire (articles 1597 et 1605 du C.c.Q, voir annexe 3).

4.3 Fin de l'entente de services de garde

L'entente de services de garde cesse automatiquement d'avoir effet lorsque l'enfant n'a plus le droit de recevoir des services de garde éducatifs.

Selon l'article 2 de la LSGEE, un enfant a le droit de recevoir des services de garde éducatifs jusqu'à son admission à l'éducation préscolaire ou à l'enseignement primaire.

Un enfant qui n'est pas admis à l'école est en droit de recevoir des services de garde éducatifs jusqu'au premier jour du calendrier scolaire de l'année scolaire suivant celle où il a atteint l'âge de six ans. Il en va de même de l'enfant qui cesse de fréquenter l'école après y avoir été admis.

4.4 Attestation des services de garde fournis

En service de garde subventionné, l'article 20 du RCR exige qu'une attestation des services de garde fournis soit remise au parent par le prestataire dans les deux situations distinctes suivantes :

1. Lorsqu'il est mis fin à l'entente de services de garde; OU
2. Lorsque l'enfant cesse de bénéficier des services de garde pendant plus de 90 jours consécutifs, quelle qu'en soit la raison.

Il est à noter que l'article 20 du RCR n'impose aucunement la résiliation du contrat dans la seconde situation. Il précise simplement dans quelles circonstances une attestation de services de garde fournis doit être remise au parent par le prestataire qui offre des services subventionnés.

Cette attestation doit préciser :

- les dates du début et de la cessation de la fréquentation du service de garde;
- le nombre total de journées (ou demi-journées) fournies durant l'année de référence en cours.

Si, après la remise de l'attestation, le parent est toujours admissible à la contribution réduite et inscrit l'enfant dans un autre service de garde subventionné, l'enfant a droit à un nombre de jours

de garde égal à la différence entre 261 jours⁶ et le nombre de jours déjà utilisés durant l'année de référence.

⁶ En vertu de l'article 6 du RCR, il s'agit du maximum de journées de garde, par année de référence, dont peut bénéficier l'enfant.

5. Aperçu des règles d'interprétation d'un contrat de services de garde et des recours du parent

En cas de doute ou d'ambiguïté, le contrat s'interprète toujours en faveur du parent.

Une clause annexée qui traite d'un sujet autre que les termes du contrat de services de garde, comme par exemple des règles de fonctionnement de l'établissement, est nulle si elle n'a pas été expressément portée à l'attention du parent au moment de la signature du contrat. Cependant, elle s'applique si le prestataire peut prouver que le parent en avait pris connaissance.

Une clause illisible ou incompréhensible est nulle si le parent est lésé par ce fait, à moins que le prestataire puisse prouver qu'il a fourni des explications adéquates sur la clause en question.

Quand une clause est abusive, c'est-à-dire qu'elle désavantage le parent de façon excessive et déraisonnable au bénéfice du prestataire, le parent peut obtenir du tribunal que la clause soit annulée ou encore que ses obligations soient réduites.

Une stipulation par laquelle le prestataire se dégagerait des conséquences de son fait personnel ou de celui de son représentant est interdite. Il n'est pas non plus possible de déroger aux dispositions de la LPC par une convention particulière et le parent ne peut pas renoncer à un droit que la LPC lui confère.

Le parent bénéficie d'un délai de trois ans après la survenance des faits pour exercer ses recours s'il croit avoir été lésé par le prestataire pendant la période où son enfant était gardé.

6. Annexes

Annexe 1 : Mention obligatoire en vertu de l'article 46 du RPC

Note : la mention suivante doit être retranscrite intégralement dans le contrat de services et sa forme doit respecter les exigences de l'article 28 du RPC.

« Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur

(Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance)

Le consommateur peut résilier le présent contrat à tout moment en envoyant la formule ci-annexée ou un autre avis à cet effet au commerçant.

Le contrat est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis.

Si le consommateur résilie le présent contrat avant que le commerçant n'ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a aucuns frais ni pénalité à payer.

Si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a à payer que :

- a) le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat; et
- b) la moins élevée des 2 sommes suivantes : soit 50 \$, soit une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

Dans les 10 jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur l'argent qu'il lui doit.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 190 à 196 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur. »

Annexe 2 : Formule de résiliation

(Loi sur la protection du consommateur, article 190)

FORMULE DE RÉSILIATION

À :

(nom du commerçant)

(adresse du commerçant)

Date :

(date d'envoi de la formule)

En vertu de l'article 193 de la Loi sur la protection du consommateur, je résilie
le contrat

(n° _____)

(numéro du contrat s'il est indiqué)

conclu le

(date de la conclusion du contrat)

à

(lieu de la conclusion du contrat)

(nom du consommateur)

(signature du consommateur)

(adresse du consommateur)

Annexe 3 : Extraits du Code civil du Québec

DE LA DEMEURE

1597. Le débiteur est en demeure de plein droit, par le seul effet de la loi, lorsque l'obligation ne pouvait être exécutée utilement que dans un certain temps qu'il a laissé s'écouler ou qu'il ne l'a pas exécutée immédiatement alors qu'il y avait urgence.

Il est également en demeure de plein droit lorsqu'il a manqué à une obligation de ne pas faire, ou qu'il a, par sa faute, rendu impossible l'exécution en nature de l'obligation; il l'est encore lorsqu'il a clairement manifesté au créancier son intention de ne pas exécuter l'obligation ou, s'il s'agit d'une obligation à exécution successive, qu'il refuse ou néglige de l'exécuter de manière répétée.

DE LA RÉOLUTION OU DE LA RÉSILIATION DU CONTRAT ET DE LA RÉDUCTION DE L'OBLIGATION

1604. Le créancier, s'il ne se prévaut pas du droit de forcer, dans les cas qui le permettent, l'exécution en nature de l'obligation contractuelle de son débiteur, a droit à la résolution du contrat, ou à sa résiliation s'il s'agit d'un contrat à exécution successive.

Cependant, il n'y a pas droit, malgré toute stipulation contraire, lorsque le défaut du débiteur est de peu d'importance, à moins que, s'agissant d'une obligation à exécution successive, ce défaut n'ait un caractère répétitif; mais il a droit, alors, à la réduction proportionnelle de son obligation corrélative.

La réduction proportionnelle de l'obligation corrélative s'apprécie en tenant compte de toutes les circonstances appropriées; si elle ne peut avoir lieu, le créancier n'a droit qu'à des dommages-intérêts.

1605. La résolution ou la résiliation du contrat peut avoir lieu sans action judiciaire lorsque le débiteur est en demeure de plein droit d'exécuter son obligation ou qu'il ne l'a pas exécutée dans le délai fixé par la mise en demeure.

DE LA PRESCRIPTION EXTINCTIVE

2925. L'action qui tend à faire valoir un droit personnel ou un droit réel mobilier et dont le délai de prescription n'est pas autrement fixé se prescrit par trois ans.

2926. Lorsque le droit d'action résulte d'un préjudice moral, corporel ou matériel qui se manifeste graduellement ou tardivement, le délai court à compter du jour où il se manifeste pour la première fois.

2927. Le délai de prescription de l'action en nullité d'un contrat court à compter de la connaissance de la cause de nullité par celui qui l'invoque, ou à compter de la cessation de la violence ou de la crainte.

2931. Lorsque le contrat est à exécution successive, la prescription des paiements dus a lieu quoique les parties continuent d'exécuter l'une ou l'autre des obligations du contrat.

2932. Le délai de prescription de l'action en réduction d'une obligation qui s'exécute de manière successive, que cette obligation résulte d'un contrat, de la loi ou d'un jugement, court à compter du jour où l'obligation est devenue exigible.

Annexe 4 : Extraits de la Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, chapitre P-40.1)

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

8. Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.

9. Lorsqu'un tribunal doit apprécier le consentement donné par un consommateur à un contrat, il tient compte de la condition des parties, des circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et des avantages qui résultent du contrat pour le consommateur.

10. Est interdite la stipulation par laquelle un commerçant se dégage des conséquences de son fait personnel ou de celui de son représentant.

11. Est interdite la stipulation qui réserve à un commerçant le droit de décider unilatéralement:

- a) que le consommateur a manqué à l'une ou l'autre de ses obligations;
- b) que s'est produit un fait ou une situation.

11.1. Est interdite la stipulation ayant pour effet soit d'imposer au consommateur l'obligation de soumettre un litige éventuel à l'arbitrage, soit de restreindre son droit d'ester en justice, notamment en lui interdisant d'exercer une action collective, soit de le priver du droit d'être membre d'un groupe visé par une telle action.

Le consommateur peut, s'il survient un litige après la conclusion du contrat, convenir alors de soumettre ce litige à l'arbitrage.

11.2. Est interdite la stipulation prévoyant que le commerçant peut unilatéralement modifier le contrat à moins que cette stipulation ne prévoie également:

- a) les éléments du contrat pouvant faire l'objet d'une modification unilatérale;
- b) que le commerçant doit, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification, transmettre au consommateur un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure, la date d'entrée en vigueur de la modification et les droits du consommateur énoncés au paragraphe c;

c) que le consommateur pourra refuser cette modification et résoudre ou, s'il s'agit d'un contrat à exécution successive, résilier le contrat sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en transmettant un avis à cet effet au commerçant au plus tard 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification, si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation du commerçant.

Toutefois, à moins qu'il ne s'agisse d'un contrat de service à durée indéterminée, une telle stipulation est interdite à l'égard d'un élément essentiel du contrat, notamment la nature du bien ou du service faisant l'objet du contrat, le prix de ce bien ou de ce service et, le cas échéant, la durée du contrat.

La modification d'un contrat faite en contravention des dispositions du présent article est inopposable au consommateur.

Le présent article ne s'applique pas à une modification d'un contrat de crédit variable visée à l'article 129.

11.3. Est interdite la stipulation qui réserve à un commerçant le droit de résilier unilatéralement un contrat de service à exécution successive à durée déterminée, sauf en application des articles 1604 et 2126 du Code civil et, dans ce dernier cas, que conformément à l'article 2129 de ce code.

Un commerçant qui prévoit résilier un contrat de service à exécution successive à durée indéterminée doit, si le consommateur n'est pas en défaut d'exécuter son obligation, lui transmettre un avis écrit, au moins 60 jours avant la date de la résiliation.

11.4. Est interdite la stipulation qui exclut en tout ou en partie l'application des articles 2125 et 2129 du Code civil relatifs à la résiliation des contrats d'entreprise ou de services.

12. Aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant.

13. Est interdite la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas de l'inexécution de son obligation, le paiement de frais, de pénalités ou de dommages, dont le montant ou le pourcentage est fixé à l'avance dans le contrat, autres que l'intérêt couru.

L'interdiction prévue au premier alinéa ne s'applique pas, sauf à l'égard des frais et sous réserve des conditions prévues au règlement, au contrat de vente ou de louage à long terme d'une automobile.

Le présent article ne s'applique pas à un contrat de crédit.

16. L'obligation principale du commerçant consiste dans la livraison du bien ou la prestation du service prévus dans le contrat.

Dans un contrat à exécution successive, le commerçant est présumé exécuter son obligation principale lorsqu'il commence à accomplir cette obligation conformément au contrat.

17. En cas de doute ou d'ambiguïté, le contrat doit être interprété en faveur du consommateur.

RÈGLES DE FORMATION DU CONTRAT

25. Le contrat doit être clairement et lisiblement rédigé au moins en double et, sauf s'il est conclu à distance, sur support papier.

26. Le contrat et les documents qui s'y rattachent doivent être rédigés en français. Le contrat peut être rédigé dans une autre langue que le français si, après que la version française a été remise au consommateur conformément à l'article 27, telle est la volonté expresse des parties.

Si la version du contrat rédigé dans une autre langue que le français est celle qui est signée par les parties, les documents qui s'y rattachent peuvent alors être rédigés dans cette autre langue.

Si le contrat ou les documents sont rédigés en français et dans une autre langue, en cas de divergence entre les deux versions, l'interprétation la plus favorable au consommateur prévaut.

Aucune somme ne peut être exigée du consommateur pour la rédaction de la version française du contrat ou des documents qui s'y rattachent.

27. Sous réserve de l'article 29, le commerçant doit signer et remettre au consommateur le contrat écrit dûment rempli et lui permettre de prendre connaissance de ses termes et de sa portée avant d'y apposer sa signature.

28. Sous réserve de l'article 29, la signature des parties doit être apposée sur la dernière page de chacun des doubles du contrat, à la suite de toutes les stipulations.

29. Les articles 27 et 28 ne s'appliquent pas à un contrat de crédit variable conclu pour l'utilisation de ce qui est communément appelé carte de crédit. Dans le cas d'un tel contrat, l'émission de la carte tient lieu de signature du commerçant et l'utilisation de la carte par le consommateur tient lieu de signature du consommateur.

30. Le contrat est formé lorsque les parties l'ont signé.

31. La signature apposée au contrat par le représentant du commerçant lie ce dernier.

32. Le commerçant doit remettre un double du contrat au consommateur après la signature.

33. Le consommateur n'est tenu à l'exécution de ses obligations qu'à compter du moment où il est en possession d'un double du contrat.

CONTRAT DE SERVICE À EXÉCUTION SUCCESSIVE RELATIF À UN ENSEIGNEMENT, UN ENTRAÎNEMENT OU UNE ASSISTANCE

190. Le contrat doit être constaté par écrit et indiquer :

- a) le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commerçant;
- b) le lieu et la date du contrat;
- c) la description de l'objet du contrat et la date à laquelle le commerçant doit commencer à exécuter son obligation;
- d) la durée du contrat et l'adresse où il doit être exécuté;
- e) le nombre d'heures, de jours ou de semaines sur lesquels sont répartis les services ainsi que le taux horaire, le taux à la journée ou le taux à la semaine, selon le cas;
- f) le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat;
- g) les modalités de paiement; et
- h) toute autre mention prescrite par règlement.

Le commerçant doit annexer au double du contrat qu'il remet au consommateur une formule conforme au modèle prévu par règlement.

191. Le taux horaire, le taux à la journée ou le taux à la semaine doit être le même pour toute la durée du contrat.

192. Le commerçant ne peut percevoir de paiement du consommateur avant de commencer à exécuter son obligation.

Le commerçant ne peut percevoir le paiement de l'obligation du consommateur en moins de deux versements sensiblement égaux. Les dates d'échéance des versements doivent être fixées de telle sorte qu'elles se situent approximativement au début de parties sensiblement égales de la durée du contrat.

193. Le consommateur peut, à tout moment et à sa discrétion, résilier le contrat au moyen de la formule prévue à l'article 190 ou d'un autre avis écrit à cet effet au commerçant. Le contrat est résilié de plein droit à compter de l'envoi de la formule ou de l'avis.

194. Si le consommateur résilie le contrat avant que le commerçant n'ait commencé à exécuter son obligation principale, la résiliation s'effectue sans frais ni pénalité pour le consommateur.

195. Si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, les seules sommes que le commerçant peut exiger de lui sont:

a) le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux horaire, au taux à la journée ou au taux à la semaine stipulé dans le contrat, et

b) à titre de pénalité, la moins élevée des sommes suivantes: 50 \$ ou une somme représentant au plus 10 pour cent du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

196. Dans les dix jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur la somme d'argent qu'il doit à ce dernier.

PREUVE ET PROCÉDURE

261. On ne peut déroger à la présente loi par une convention particulière.

262. À moins qu'il n'en soit prévu autrement dans la présente loi, le consommateur ne peut renoncer à un droit que lui confère la présente loi.

Annexe 5 : Extraits du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, chapitre P-40.1, r.3)

FORME DES ÉCRITS

26. Le contrat visé par les articles 58, 80, 150.4, 158, 164, 190, 199, 207, 208, 214.2 ou 214.16 de la Loi peut être manuscrit, dactylographié ou imprimé.

Ce contrat doit être constaté sur du papier blanc de bonne qualité.

S'il est rédigé recto verso, il doit comporter, au bas du recto de chaque feuille, en caractères majuscules d'une grosseur minimale de 14 points, la mention et l'encadrement suivants:

VOIR VERSO

27. Si le contrat visé par l'article 26 est dactylographié, il doit être rédigé en caractères d'au moins 10 points.

28. Si le contrat visé par l'article 26 est imprimé :

- a) à moins qu'il n'en soit autrement prévu dans le présent règlement, toute mention exigée doit être imprimée en caractère typographique équivalent à l'HELVÉTICA MAIGRE d'au moins 10 points sur corps 12;
- b) tous les chiffres imprimés doivent l'être en caractère typographique équivalent à l'HELVÉTICA DEMI- GRAS d'au moins 12 points sur corps 14;
- c) le reste du contrat doit être imprimé en caractère typographique équivalent à l'HELVÉTICA MAIGRE d'au moins 8 points sur corps 10;
- d) seuls les caractères romains et italiques peuvent être utilisés;
- e) il doit être imprimé à l'encre noire ou rouge foncé.

Annexe 6 : Extraits de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1)

CONTRIBUTIONS ET SUBVENTIONS

82. Le gouvernement peut, par règlement, fixer le montant de la contribution exigible d'un parent pour les services de garde fournis par un prestataire de services de garde éducatifs subventionné à cette fin.

Il peut également, par règlement, fixer les modalités d'indexation du montant de cette contribution.

Dans les autres cas, le prestataire de services fixe le montant de la contribution qu'il exige pour les services de garde qu'il fournit.

83. Un prestataire de services de garde éducatifs dont les services de garde sont subventionnés doit fournir des services de garde éducatifs aux enfants suivant la classe d'âge, le mode, la période de garde, la durée et la plage horaire établis par règlement.

Ces services doivent comprendre les services déterminés par règlement ainsi que toutes les activités organisées, tous les articles fournis et tous les autres services offerts aux enfants durant la prestation des services de garde à moins qu'ils ne fassent l'objet d'une exemption prévue par règlement.

83.1. Pour l'application des dispositions des paragraphes e et f de l'article 190 et de celles de l'article 191 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1), lors d'une hausse du montant de la contribution ou de son indexation, le total des sommes à déboursier et les taux mentionnés à l'entente de services de garde visée au deuxième alinéa de l'article 92 sont de plein droit modifiés en conséquence.

84. Le gouvernement peut, par règlement, déterminer les conditions de versement de la contribution fixée pour une journée ou une demi-journée de garde ainsi que les cas d'exemption totale ou partielle de cette contribution pour tout ou partie des services qu'il détermine.

85. Le parent verse la contribution fixée ou en est exempté totalement ou partiellement à la condition qu'une subvention ait été octroyée à cette fin au prestataire de services pour la place que le parent demande pour la garde de son enfant.

86. Le prestataire de services de garde éducatifs dont les services de garde sont subventionnés ne peut demander ou recevoir, directement ou indirectement:

1° une contribution d'un parent qui en est exempté;

2° une contribution ou des frais supplémentaires autres que ceux fixés en vertu des articles 82 et 92 pour les services qui sont prévus par règlement ou dans une entente de subvention.

Ce prestataire ne peut non plus demander ou recevoir, directement ou indirectement, des frais d'administration, d'inscription ou de gestion pour les services subventionnés, ni des frais pour l'inscription d'une personne sur une liste d'attente en vue de l'obtention d'une place subventionnée.

Ce prestataire ne peut également assujettir l'admission d'un enfant au paiement par un parent d'une contribution supérieure à celle fixée par règlement ou au paiement de quelque montant que ce soit en sus de la contribution fixée. De même, il ne peut refuser de recevoir un enfant parce que le parent refuse de payer une telle contribution ou un tel montant.

Sauf dans la mesure prévue par règlement, ce prestataire ne peut tolérer ni permettre que soient fournis à l'enfant occupant une place donnant droit aux services de garde subventionnés des biens ou des services additionnels pour lesquels une forme quelconque de prestation ou de contribution serait exigible directement ou indirectement du parent.

86.1. Nul ne peut directement ou indirectement inciter un parent à payer plus que la contribution fixée par règlement ou à payer une telle contribution lorsqu'il en est exempté.

Annexe 7 : Extraits du Règlement sur la contribution réduite (RLRQ, chapitre S-4.1.1, r.1)

INTERPRÉTATION

1. Le présent règlement établit comme année de référence la période comprise entre le 1^{er} septembre d'une année et le 31 août de l'année suivante.

Il établit comme modes de garde une journée de garde équivalant à une période continue de plus de 4 heures par jour et une demi-journée de garde équivalant à une période continue d'au moins 2 heures 30 minutes et d'au plus 4 heures par jour.

2. Le présent règlement vise le parent d'un enfant qui bénéficie de services de garde éducatifs subventionnés prévus au premier alinéa de l'article 82 de la Loi.

FIXATION DE LA CONTRIBUTION RÉDUITE ET SERVICES

5. La contribution réduite est fixée à 8,85 \$ par jour. Le paiement de cette contribution se fait mensuellement ou à des périodes fixes de moins d'un mois et en versements sensiblement égaux.

Ce montant est indexé au 1^{er} janvier de chaque année selon le plus élevé des taux suivants :

1° le taux correspondant à la variation annuelle de l'indice moyen d'ensemble, pour le Québec, des prix à la consommation sans les boissons alcoolisées, les produits du tabac et le cannabis récréatif pour la période de 12 mois se terminant le 31 mars de l'avant-dernier exercice financier, tel que déterminé par Statistique Canada;

2° le taux de croissance annuel moyen du coût des places subventionnées pour les services de garde éducatifs, établi par le ministre pour 4 exercices financiers, dont le plus récent se termine le 31 mars de l'avant-dernier exercice financier.

Le résultat est arrondi au 0,05 \$ le plus près ou, s'il en est équidistant, au 0,05 \$ supérieur.

Le ministre publie le résultat de cette indexation au moyen d'un avis dans la Gazette officielle du Québec.

6. En contrepartie de la contribution réduite, le prestataire de services de garde éducatifs doit fournir à un enfant :

1° des services de garde éducatifs pendant une période continue de garde maximale de 10 heures par jour;

2° les collations si l'enfant est gardé durant les heures prévues pour leur distribution;

3° le repas du midi ou du soir si l'enfant est gardé durant les heures prévues pour les repas ou, dans les autres cas, le petit déjeuner;

4° sous réserve des dispositions de l'article 10, tout le matériel éducatif utilisé ainsi que tout autre bien ou service mis à la disposition, offert ou fourni aux enfants qu'il reçoit, par toute personne, pendant la prestation des services de garde.

Un enfant visé au premier alinéa peut bénéficier d'un maximum de 261 journées de garde, toutes combinaisons de journées et de demi-journées étant possibles, réparties dans l'année de référence.

Un parent ne peut bénéficier, pour son enfant, de plus de 20 journées de garde par 4 semaines à moins qu'il en démontre le besoin en raison d'un travail saisonnier ou parce que son horaire de travail ou d'études le justifie.

8. Le prestataire de services de garde éducatifs s'acquitte des obligations prévues aux articles 6 et 12 en tenant compte de l'organisation des services, des jours de fréquentation nécessaires à l'enfant et en assurant au parent des heures de prestation de services correspondant à ses besoins de garde et réparties sur l'ensemble de ses heures d'ouverture.

8.1. Le ministre peut, à la demande d'un titulaire de permis, établir, par entente, une plage horaire autre que celle prévue au deuxième alinéa de l'article 8. Pour évaluer la demande, le ministre tient compte notamment des critères suivants :

1° les besoins des parents concernés;

2° les services de garde offerts par d'autres titulaires de permis dans le territoire desservi par le demandeur.

Le demandeur fournit au ministre, sur demande, les renseignements et documents requis pour l'évaluation de la demande.

9. Le parent convient avec le prestataire de services de garde éducatifs, dans une entente écrite, des services de garde requis pour son enfant, de leur période de prestation, soit à la journée soit à la demi-journée de garde, des jours de fréquentation nécessaires ainsi que, dans les limites prévues aux articles 6 à 8.1, des heures de prestation des services répondant à ses besoins de garde.

L'enfant fréquente le centre de la petite enfance, la garderie ou le service de garde en milieu familial selon les termes de l'entente de services de garde intervenue entre le parent et le prestataire de services de garde éducatifs.

RESTRICTIONS

10. Il est interdit à un prestataire de services de garde éducatifs de demander ou de recevoir d'un parent, directement ou indirectement, des frais ou une contribution en plus de ceux fixés par le présent règlement, pour toute activité organisée, tout article fourni ou tout service offert pendant les heures où il dispense les services de garde prévus aux articles 6 et 12.

Cette interdiction ne s'applique pas dans les cas suivants :

1° une sortie occasionnelle organisée dans le cadre d'une activité éducative à laquelle l'enfant peut participer et pour laquelle le prestataire encourt des frais;

2° une sortie à laquelle l'enfant peut participer visant à permettre la fréquentation d'installations sportives ou récréatives qui ne peuvent se retrouver dans l'installation du prestataire de services de garde éducatifs et mises à leur disposition par une personne autre que le prestataire, qu'une personne qui lui est liée au sens de l'article 3 de la Loi ou qu'un de ses employés, et pour laquelle le prestataire encourt des frais;

3° un article personnel d'hygiène fourni à l'enfant pour lequel le prestataire encourt des frais;

4° un repas autre que celui fourni en application de l'article 6.

Dans ces cas, le prestataire de services de garde éducatifs doit remettre au parent, avec l'entente de services de garde visée à l'article 9:

1° une description détaillée des sorties, si celles-ci sont connues au moment de la signature de l'entente de services de garde, sinon dès qu'elles le sont, ainsi que le montant des frais qui y sont reliés;

2° une description détaillée des articles personnels d'hygiène et des repas pour lesquels il demande des frais, ainsi que le montant de ces frais.

Si le parent accepte, les parties en conviennent par entente particulière. Si le parent refuse, le prestataire de services de garde éducatifs est tenu de fournir à l'enfant les services éducatifs auxquels il a droit. Toutefois, cette dernière obligation ne s'applique pas à la personne

responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial lorsqu'elle organise une sortie occasionnelle.

EXEMPTION DU PAIEMENT DE LA CONTRIBUTION RÉDUITE

11. Est admissible à l'exemption du paiement de la contribution réduite pour la garde de son enfant, le parent qui reçoit une prestation en application du Programme objectif emploi, du Programme d'aide sociale ou du Programme de solidarité sociale prévus par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (chapitre A-13.1.1) ainsi que du Programme de sécurité économique pour les chasseurs cris prévu par le chapitre 30 de la Convention de la Baie James et du Nord québécois, dans sa rédaction figurant à l'annexe 1 de la Convention complémentaire n° 15 conclue entre le gouvernement du Québec et l'Administration régionale crie, approuvée par le décret numéro 605-2002 du 24 mai 2002 et publiée à la Gazette officielle du Québec du 6 novembre 2002.

12. Le prestataire de services de garde éducatifs fournit à l'enfant dont le parent est exempté du paiement de la contribution réduite les biens et services prévus à l'article 6 selon les modalités prévues au présent règlement.

ADMINISTRATION DE LA CONTRIBUTION

20. Lorsqu'il est mis fin à l'entente de services de garde ou lorsque l'enfant cesse de bénéficier des services de garde pendant plus de 90 jours consécutifs, le prestataire de services de garde éducatifs doit remettre au parent une attestation des services de garde fournis, précisant:

1° les dates du début et de la cessation de la fréquentation du centre, de la garderie ou du service de garde en milieu familial, selon le cas;

2° le nombre total de journées ou demi-journées de garde fournies en contrepartie de la contribution réduite ou pour lesquelles le parent a été exempté du paiement de la contribution réduite durant l'année de référence en cours.

Si le prestataire de services est une personne responsable d'un service de garde éducatif en milieu familial, elle doit transmettre, sans délai, une copie de l'attestation au bureau coordonnateur qui l'a reconnue.

