

## **Les services de garde sont soumis à certaines dispositions de la Loi sur la protection du consommateur**

L'Office de la protection du consommateur tient à rappeler à tous les parents dont les enfants fréquentent une garderie leurs droits et obligations, relativement aux contrats signés avec les établissements de services de garde, qu'il s'agisse d'un service de garde en milieu familial ou en installation.

En effet, l'entente que vous avez signée ou que vous signerez avec la garderie de votre choix constitue un contrat de service à exécution successive, qui est régi par la *Loi sur la protection du consommateur*. Vous devez donc en connaître les différentes modalités, afin de pouvoir vous prévaloir de vos droits de consommateurs.

### **Les renseignements que doit contenir votre contrat de services de garde**

Un contrat de services de garde doit être signé par les deux parties, soit le parent et le prestataire de services de garde.

On doit y trouver obligatoirement tous les renseignements suivants :

- le nom et l'adresse du parent et ceux de la garderie;
- le lieu et la date de la signature du contrat;
- la description des services de garde que la garderie s'engage à fournir (y compris l'horaire où ils seront disponibles et, s'il y a lieu, les dates où ils ne le seront pas);
- la date à partir de laquelle la garderie recevra l'enfant et l'adresse où les services seront rendus;
- la durée du contrat;
- le nombre d'heures, de jours ou de semaines sur lesquels le service est réparti et le taux horaire, à la journée ou à la semaine, selon le cas;
- le total des sommes à payer en vertu du contrat;
- les modalités de paiement.

Le contrat doit être produit en deux exemplaires et être rédigé en français, à moins que les deux parties ne s'entendent sur une autre langue.

Il doit être signé dans un premier temps par le prestataire de services puis, par le parent. Une copie signée du contrat doit lui être remise, et celui-ci n'est pas tenu de respecter ses obligations tant qu'il n'a pas reçu sa copie.

Outre les informations indiquées plus haut, on doit retrouver dans le contrat les différentes mentions prévues par la loi. Enfin, un formulaire de résiliation doit y être annexé.

### **Le paiement des services de garde : des versements prévus à l'avance**

Aucune garderie ne peut exiger de frais d'inscription au service de garde, ni d'acompte, ni de dépôt à quelque fin que ce soit. Elle ne peut pas percevoir de paiement du parent avant de commencer à exécuter son obligation.

Pour sa part, le parent doit effectuer un premier paiement à partir de la date prévue au contrat pour le début de la fréquentation de la garderie par l'enfant. À titre d'exemple, si un contrat de services de garde est signé le 1<sup>er</sup> août et indique le 1<sup>er</sup> septembre comme étant la date du début de la fréquentation de l'enfant, la garderie ne peut exiger une contribution financière du parent qu'à compter du 1<sup>er</sup> septembre, si elle est en mesure de recevoir l'enfant à cette date.

Le paiement des services de garde doit être effectué en un minimum de 2 versements relativement égaux, répartis sur des périodes égales couvrant toute la durée du contrat. On pourrait par exemple convenir de versements hebdomadaires de 25 \$ chacun ou de paiements de 50 \$ à toutes les 2 semaines.

### **Les tarifs spéciaux**

D'une part, la Loi sur protection du consommateur impose que le taux indiqué au contrat et établi à l'heure, à la journée ou à la semaine, soit le même pour toute la durée du contrat. D'autre part, une garderie ne peut exiger aucuns frais dont le montant n'a pas été précisé dans le contrat.

Cependant, un tarif spécial pourrait être convenu avec un parent pour un service exceptionnel et optionnel, rendu en surplus du contrat principal. Dans ce cas, la description du service et le tarif applicable doivent être indiqués au contrat de services ou faire l'objet d'un contrat distinct et les frais doivent être facturés séparément.

En outre, une garderie ne peut imposer d'autre pénalité que le paiement des intérêts couvrant la période de retard dans le cas où un parent ne respecterait pas son obligation de paiement à la date prévue.

Rappelons par ailleurs que, lorsqu'un parent est admissible à la contribution réduite, le prestataire de services ne peut exiger d'autre contribution que celle fixée par le *Règlement sur la contribution réduite* pour les services qui y sont décrits.

### **Vous désirez résilier un contrat de services de garde**

Un contrat de services de garde peut être résilié en tout temps par le parent et à sa seule discrétion. La résiliation d'un contrat se fait par l'envoi du formulaire prévu à cet effet et annexé au contrat ou par tout autre avis écrit. La garderie ne peut exiger d'avis préalable de la part du parent, ni réclamer de pénalités autres que celles autorisées par la loi.

Si le contrat est résilié avant le début de la prestation des services, aucune pénalité ne peut être imposée au parent. Toutefois, si la résiliation survient pendant que le contrat est toujours valide, la garderie peut exiger une pénalité équivalant à la moins élevée des sommes suivantes, soit 50 \$, soit 10 % du prix des services prévus et non fournis.

À titre d'exemple, si vous désirez résilier, à la fin de la première semaine, un contrat d'une durée de dix semaines au coût de 250 \$, la pénalité sera de 22,50 \$, soit 10 % des services non rendus (250 \$ - 25 \$ = 225 \$).

Mentionnons que si les sommes versées au moment de la résiliation du contrat dépassent le montant de la pénalité, le prestataire de services doit remettre au parent les sommes payées en trop dans les 10 jours suivant la résiliation du contrat.

### **Quelques précisions pour bien comprendre les clauses d'un contrat**

- En cas de doute ou d'ambiguïté, le contrat s'interprète toujours en faveur du parent.
- Une clause qui renvoie à des règles autres que les termes du contrat de services de garde, comme des règles de régie interne de la garderie, est nulle si ces règles n'ont pas été portées à l'attention du parent au moment de la signature du contrat. Cependant, elle s'applique si la garderie peut prouver que le parent en avait pris connaissance.
- Le parent pourrait contester devant le tribunal un contrat qui le désavantagerait de façon excessive et déraisonnable au bénéfice de la garderie; il pourrait alors demander son annulation ou la réduction de ses obligations.
- La garderie ne peut déroger aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* au moyen d'une clause spéciale. De la même façon, le parent ne peut renoncer à un droit que cette loi lui confère.
- Enfin, le parent bénéficie toujours d'un délai de 3 ans après la signature du contrat pour exercer ses recours en vertu de la Loi sur la protection du consommateur, s'il croit avoir été lésé par le prestataire de services pendant la période de fréquentation de la garderie par l'enfant.

Pour obtenir plus de renseignements sur les dispositions de la Loi sur la protection du consommateur concernant les contrats de service à exécution successive, tels les services de garde, vous pouvez consulter le site Internet de l'Office de la protection du consommateur à l'adresse :

[www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)

Pour obtenir plus de renseignements concernant le Règlement sur la contribution réduite, vous pouvez consulter le site Internet du ministère de la Famille et des Aînés ou communiquer avec le Ministère.

[www.mfa.gouv.qc.ca](http://www.mfa.gouv.qc.ca)