

22 septembre 2026

Monsieur Raphaël Amabili-Rivet

Président

Office de la protection du consommateur

Monsieur le Président,

Objet: et pratiques commerciales d'Echovita Demande d'examen en vertu de la législation québécoise sur la protection du consommateur

L'Association des services funéraires du Canada (l'ASFC), l'association nationale représentant les professionnels des services funéraires partout au Canada, souhaite porter à l'attention de l'Office de la protection du consommateur (l'Office) une pratique persistante communément appelée.

Cette pratique consiste à reproduire et à republier des avis de décès provenant, entre autres, des sites Web de fournisseurs de services funéraires, puis à utiliser ce contenu sur une plateforme tierce à des fins commerciales, sans que les familles ou les fournisseurs de services funéraires d'origine aient nécessairement autorisé une telle utilisation.

L'ASFC est particulièrement préoccupée par les pratiques d'Echovita Inc., une entreprise établie au Québec dirigée par, Pascal Leclerc, qui était également administrateur d'Afterlife Network Inc.

1. Incidences sur les consommateurs Pour une famille, un avis de décès constitue un hommage soigneusement préparé et profondément personnel, souvent rédigé en collaboration avec un fournisseur de services funéraires pendant une période de grande vulnérabilité.

La republication non autorisée de ce contenu peut notamment avoir pour conséquences:

- la diffusion de versions modifiées, incomplètes ou inexactes d'un avis de décès;
- la perte, pour les familles, du contrôle sur la manière dont le souvenir d'un être cher est communiqué et préservé;
- l'exposition des familles et du public à des offres commerciales ou à des produits commémoratifs présentés en lien avec le contenu reproduit, sans qu'un lien clair avec la famille ou le fournisseur de services funéraires d'origine soit nécessairement établi.

Ces pratiques peuvent accentuer la détresse associée au deuil, particulièrement lorsque les familles découvrent après coup qu'un avis de décès a été reproduit et utilisé dans un environnement commercial qu'elles n'ont pas choisi.

2. Risque de confusion chez les consommateurs et de représentations trompeuses

Les préoccupations de l'ASFC vont au-delà de la seule reproduction du contenu. Elles concernent principalement la manière dont les avis de décès reproduits sont présentés au public et utilisés afin d'attirer les consommateurs vers une plateforme commerciale.

D'après les situations signalées par nos membres et les consommateurs qui ont communiqué avec notre Association pour obtenir de l'aide, cette présentation peut notamment:

- créer de la confusion quant à la source officielle de l'avis de décès autorisée par la famille;
- laisser croire à l'existence d'une affiliation, d'une autorisation ou d'un lien avec le salon funéraire ou le fournisseur de services funéraires à l'origine de l'avis;
- amener un consommateur à acheter des biens ou des services sous la fausse impression qu'il traite avec un fournisseur autorisé ou que son achat profite directement à la famille endeuillée.

Ces pratiques trompeuses et susceptibles d'induire les consommateurs en erreur sont particulièrement préoccupantes puisque les consommateurs concernés prennent souvent des décisions alors qu'ils sont en période de deuil, dans un état de vulnérabilité émotionnelle et, parfois, sous une importante contrainte de temps.

3. Cadre québécois de protection du consommateur

L'ASFC reconnaît que certaines questions relatives à la reproduction des avis de décès peuvent relever du droit d'auteur et, par conséquent, ne pas relever du mandat de l'Office. La présente demande porte plutôt sur la manière dont les avis de décès reproduits sont aux consommateurs et dans le cadre d'activités commerciales.

Nous craignons que les consommateurs puissent raisonnablement croire que l'avis de décès reproduit est par la famille ou le fournisseur de services funéraires d'origine, qu'elle leur est affiliée ou qu'elle est liée à ceux-ci, et que les achats effectués par l'intermédiaire de la plateforme puissent bénéficier à ces parties.

À cet égard, la **Loi sur la protection du consommateur** du Québec (RLRQ, c. P-40.1) prévoit notamment que, pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens

littéral des termes employés (art. 218). La Loi interdit également aux commerçants, fabricants et publicitaires de faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur (art. 219), ainsi que de passer sous silence un fait important dans une représentation faite à un consommateur (art. 228).

Dans ce contexte, l'ASFC soumet respectueusement qu'il serait approprié que l'Office examine si la présentation des avis de décès reproduits, leur association à des offres commerciales et toute représentation pouvant laisser croire à une source officielle, à une autorisation ou à une affiliation sont conformes à ces dispositions.

4. Demande d'examen Compte tenu de ce qui précède, l'ASFC demande respectueusement à l'Office:

- d'examiner les pratiques commerciales d'Echovita à la lumière des articles 218, 219 et 228 de la Loi sur la protection du consommateur, ainsi que de toute autre disposition que l'Office jugera applicable;
- d'évaluer si la présentation des avis de décès et des offres commerciales qui y sont associées peut créer une fausse impression quant à la source du contenu, à l'existence d'une affiliation ou à l'identité du fournisseur;
- de déterminer si des mesures d'application de la loi, des orientations destinées aux consommateurs ou aux entreprises, ou toute autre intervention relevant du mandat de l'Office seraient justifiées.

Afin de soutenir nos membres et les familles qui souhaitent déposer une plainte officielle concernant les pratiques commerciales d'Echovita Inc. et de son propriétaire, nous avons préparé un formulaire de plainte qu'ils peuvent remplir et transmettre à votre bureau. Une copie du formulaire est jointe à la présente pour référence.

De plus, l'ASFC se fera un plaisir de fournir des exemples précis, des captures d'écran ou tout autre renseignement susceptible d'aider l'Office dans son examen de la présente situation.

Veuillez agréer, nos salutations distinguées.



Pam Moss
l'Association des services funéraires du Canada
Directrice générale