

**Projet de mouvement des consommateurs :
Courtage pour une nouvelle ère d'éducation des
consommateurs sur les droits de douane et les
courtiers en douane – rapport final**



PUBLIC INTEREST ADVOCACY CENTRE
LE CENTRE POUR LA DÉFENSE DE L'INTÉRÊT PUBLIC

Date de publication : 15 octobre 2026

© Droit d’auteur 2026 CDIP

Le présent contenu ne doit pas être reproduit à des fins commerciales.
Toute autre reproduction accompagnée d’une reconnaissance est encouragée.

Le Centre pour la défense de l’intérêt public
(CDIP)

Tél. : 1-877-613-PIAC (7422) Courriel : piac@piac.ca
Site Web : www.piac.ca

Données canadiennes de catalogage et de publication
Courtage pour une nouvelle ère d’éducation des consommateurs sur les droits de douane et les
courtiers en douane

Remerciements

Le CDIP a reçu du financement pour ce projet de recherche du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Innovation, Sciences et Développement économique (ISDE) Canada. Notre projet a été soumis au Bureau de la consommation, une agence de l'ISDE. Les opinions exprimées dans le présent rapport ne sont pas nécessairement celles d'ISDE Canada ou du gouvernement du Canada.

Le CDIP reconnaît les contributions importantes des personnes suivantes à ce projet : Aya Alshahwany (2024-2025) et Joshua Fichman-Goldberg (2025-2026), stagiaires du CDIP; Tahira Dawood, avocate générale par intérim du CDIP; et John Lawford et Geoff White, anciens directeurs exécutifs et avocats généraux du CDIP. Le CDIP remercie sa spécialiste de la méthodologie, Carol West, pour son appui inestimable et son aide avec le rapport final. Nous reconnaissons et remercions également tous les intervenants qui ont répondu à notre questionnaire et contribué à nous faire mieux comprendre les questions soulevées dans le présent rapport.

Table des matières

<i>PARTIE I : INTRODUCTION ET CONTEXTE</i>	4
<i>1. Introduction et résumé</i>	4
1.1. Méthodologie	5
<i>2. Contexte et portée</i>	6
2.1. Cadre : la montée du commerce en ligne	8
<i>3. Aperçu du régime douanier</i>	9
3.1. Principales distinctions	11
<i>4. Régime juridique</i>	14
4.1. Protections et processus d'appel pour les consommateurs	15
<i>PARTIE II : LES ENJEUX</i>	16
<i>5. Ce que nous avons entendu des consommateurs – groupes de discussion</i>	16
<i>6. Ce que nous avons entendu des autres intervenants</i>	20
6.1. Détaillants internationaux	21
6.2. Petits détaillants en ligne	22
6.3. Courtiers en douane	26
<i>7. Résumé des difficultés observées</i>	28
7.1. Manque de connaissances des consommateurs	28
7.2. Obligations de conformité	28
7.3. Responsabilité des consommateurs à titre d'importateurs officiels en matière de droits	29
<i>8. Recommandations</i>	31
8.1. Recommandations à l'intention des agences gouvernementales	31
8.1.1. Communication publique claire sur les droits d'importation et le régime douanier	31
8.1.2. Simplification des systèmes électroniques afin d'aider les détaillants et les courtiers	32
8.1.3. Clarifier les modifications législatives	33
8.1.4. Mettre en œuvre la divulgation normalisée pour les détaillants	33
8.1.5. Favoriser la concurrence du commerce en ligne	34
8.2. Pratiques exemplaires à l'intention des détaillants du commerce électronique	34
8.3. Orientation à l'intention des consommateurs	35
<i>9. Conclusion</i>	35
<i>Annexe 1 : Questionnaires des intervenants</i>	36

PARTIE 1 : INTRODUCTION ET CONTEXTE

1. Introduction et résumé

Le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP)¹ est un organisme national sans but lucratif et un organisme de bienfaisance enregistré fédéral qui représente l'intérêt des consommateurs dans des questions réglementées, y compris les télécommunications, la radiodiffusion, les services financiers, le droit de la concurrence, la protection des consommateurs et, maintenant, le régime douanier national.

Notre rapport arrive à point, étant donné l'escalade récente et soudaine des enjeux liés au commerce international. Comme nous l'expliquerons ci-dessous, la présente étude est assujettie à un contexte douanier qui change rapidement, dont les normes sont en constante évolution. Nous souhaitons fournir aux consommateurs et aux autres intervenants une vue d'ensemble utile du régime douanier canadien à la lumière des tendances croissantes du commerce en ligne.

Notre rapport présentera un aperçu des cadres juridiques et procéduraux actuels au Canada, qui composent le régime douanier national. Nous mettons l'accent sur l'expérience du consommateur, en gardant à l'esprit un cadre de transactions de commerce en ligne. Bien que nous nous penchions principalement sur la collecte de revenus à la douane, nous abordons aussi l'importance des obligations de conformité qui incombent aux consommateurs qui importent des biens au pays et des préoccupations pertinentes en matière de sûreté et de sécurité.

Le CDIP cherche aussi à fournir des recommandations à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et au ministère des Finances du gouvernement du Canada en vue d'améliorer l'expérience des consommateurs au sein du processus douanier. Dans le cadre de la présente recherche, le CDIP a organisé des groupes de discussion de consommateurs et a mené des activités de sensibilisation auprès de divers intervenants.

Le rapport commence par un aperçu des considérations contextuelles importantes, et il présente ensuite une introduction au régime douanier canadien. Le CDIP reconnaît les complexités de cette question et sa grande importance. Notre explication vise à fournir des connaissances de base, en mettant l'accent sur la clarification d'ambiguïtés courantes et de fausses suppositions au sujet de notre régime douanier. Ensuite, nous résumons et analysons les résultats de nos consultations auprès des intervenants au moyen de groupes de discussion composés de consommateurs et d'experts du milieu. Notre rapport dresse également un ensemble de « pratiques exemplaires » dont les détaillants en ligne peuvent se servir pour promouvoir la transparence et l'efficacité. Enfin, le CDIP présente un ensemble de recommandations pour aider le gouvernement à améliorer l'expérience douanière des consommateurs.

¹ Centre pour la défense de l'intérêt public, en ligne : <https://www.piac.ca/>.

Les conclusions du CDIP étaient les suivantes :

- Le commerce électronique croît rapidement, et davantage de consommateurs expédient des biens au-delà des frontières internationales;
- Il existe un manque général de connaissances et de compréhension des consommateurs en ce qui concerne notre régime douanier;
- La divulgation des frais dans le commerce en ligne est inégale, ce qui entraîne de l'incertitude pour les consommateurs;
- D'importantes obligations de conformité incombent aux consommateurs, et bon nombre d'entre eux ne les connaissent pas lorsqu'ils font des achats en ligne ou rapportent des biens au pays;
- Les détaillants demandent de la certitude et la simplification des nouveaux systèmes administratifs aux douanes.

Le CDIP recommande que les gouvernements lancent des campagnes de sensibilisation du public orientées vers les consommateurs. Nous suggérons que l'ASFC et le ministère des Finances mettent l'accent sur la simplification des systèmes électroniques, plutôt que de proposer aux consommateurs de dédouaner leurs propres colis. Nous proposons que les agences gouvernementales réglementent les détaillants en vue d'exiger la divulgation normalisée des frais et des taxes pour toutes les plateformes de commerce en ligne. Nous recommandons également que les grandes plateformes maintiennent des pratiques transparentes dans leurs boutiques en ligne. Le CDIP maintient que les consommateurs devraient rechercher de l'information et demeurer informés des développements entourant les douanes canadiennes.

Nous tenons à souligner que le présent rapport *n'aborde pas* plusieurs sujets qui pourraient toujours intéresser les consommateurs et les décideurs, y compris les politiques tarifaires et les accords commerciaux, les importations commerciales et l'expérience de l'importation commerciale, ou toute autre question liée aux expériences de voyage à laquelle les Canadiens et les Canadiennes sont confrontés lors des fouilles et des procédures de sécurité dans les aéroports ou aux postes frontaliers. Ces sujets sont hors de la portée du présent projet.

1.1. Méthodologie

Le présent rapport se fonde sur des méthodes de recherche primaire au moyen de consultations avec divers intervenants du régime douanier canadien. Nous avons organisé trois groupes de discussion, deux en anglais et un en français, composés de consommateurs canadiens.

Le CDIP a mené des entrevues auprès d'intervenants afin de recueillir les points de vue de différents représentants et experts dans ce domaine. On a notamment communiqué avec un large éventail d'intervenants qui jouent un rôle actif dans le régime douanier canadien. Nous avons reçu des contributions utiles de plusieurs intervenants, lesquelles ont été intégrées au présent rapport et ont permis d'approfondir notre compréhension des différentes questions examinées. Notamment, nous avons échangé avec la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) afin de mieux comprendre le point de vue des petites et moyennes entreprises. Nous avons également discuté des enjeux liés au régime douanier canadien avec un important détaillant international ainsi

qu'avec un membre de l'industrie des courtiers en douane, qui ont tous deux souhaité demeurer anonymes dans le présent rapport. Malheureusement, plusieurs autres intervenants que nous avons contactés n'ont pas donné suite à notre demande. Le CDIP n'a reçu aucune réponse des différents services de messagerie internationaux contactés. Le CDIP a également communiqué avec plusieurs détaillants en ligne internationaux et n'a obtenu qu'une seule réponse. Le CDIP était par ailleurs en contact avec un organisme fédéral qui n'a finalement pas été en mesure de fournir son point de vue avant la date limite de soumission.

Les commentaires des intervenants reflétés dans ce rapport sont plus limités que ce que le CDIP espérait obtenir dans le cadre de ce projet. Nous reconnaissons la portée restreinte des consultations menées. Toutefois, les contributions reçues ont été utiles pour éclairer notre compréhension des différentes questions et ont permis de présenter des perspectives variées. Le CDIP considère également que le présent rapport de recherche et ses conclusions constituent une occasion importante de poursuivre les travaux dans ce domaine, qui demeure largement sous-étudié, en particulier du point de vue des consommateurs.

Le CDIP a aussi procédé à une recherche secondaire au moyen d'un examen des lois et règlements pertinents et des rapports de recherche des intervenants. Le CDIP a mis l'accent sur des documents publiés par l'Organisation mondiale des douanes pour établir le cadre du commerce en ligne aux fins de notre analyse, laquelle est décrite ci-dessous. Le CDIP a interagi avec divers détaillants en ligne pour avoir une idée de l'expérience de l'achat en ligne.

Le rapport analyse le régime législatif douanier canadien, en présentant un aperçu accessible à l'intention des consommateurs et d'autres parties intéressées, tout en n'accordant qu'une attention limitée aux cadres réglementaires environnants. Cela dit, les régimes réglementaires peuvent constituer un levier important pour offrir de solides protections aux consommateurs, et des recherches futures devraient les prendre en compte en s'appuyant sur les résultats de la présente étude. Le CDIP a collaboré avec une méthodologiste afin d'examiner la structure et la mise en œuvre de cette étude. La méthodologiste a également aidé le CDIP à préciser la portée du présent rapport.

2. Contexte et portée

Le présent rapport arrive pendant une période géopolitique volatile en ce qui a trait aux normes établies dans le commerce international. Il convient de souligner dès le départ que nos constatations sur le régime douanier canadien sont assujetties à des relations commerciales qui peuvent changer rapidement avec des partenaires historiques. Les renseignements détaillés qui figurent dans le présent rapport au sujet de ces relations commerciales se fondent sur ce qui s'appliquait au moment de sa rédaction et pourraient être appelés à changer. Le présent rapport a été principalement rédigé en 2025, la phase finale de rédaction s'étant achevée à l'automne 2025.

Précisément, le conflit commercial en cours entre le Canada et les États-Unis, qui a commencé avec les tarifs imposés en mars 2025, a fondamentalement changé la nature de la circulation transfrontalière de biens et services entre les deux nations.

À compter du 1^{er} août 2025, un décret de la Maison-Blanche américaine a augmenté les tarifs sur les importations canadiennes non conformes à l'Accord Canada–États-Unis–Mexique (ACEUM) à 35 %.² Les autres tarifs actuellement en vigueur comprennent un tarif de 50 % sur les importations d'aluminium et d'acier en provenance de tous les pays vers les États-Unis, ainsi que des tarifs de 25 % sur les voitures et les camions qui ne sont pas fabriqués aux États-Unis. Le gouvernement du premier ministre Carney a lancé des contre-tarifs à l'endroit des États-Unis, pendant que les tensions continuent d'escalader. Il en a résulté une incertitude sur les marchés, particulièrement pour les propriétaires d'entreprises et les consommateurs, qui s'inquiètent du coût croissant des biens. Il faut lire le présent rapport en gardant à l'esprit ce contexte, car les normes historiques et les partenariats évoluent rapidement.

L'ordre récemment donné par le gouvernement américain de suspendre l'exemption *de minimis* sur les importations de faible valeur représente l'un des développements récents les plus importants à souligner dans le régime douanier mondial. L'exemption *de minimis* prévoit que les livraisons de faible valeur sous un certain seuil peuvent entrer comme des produits hors taxe dans un pays, sans que soit imposé le paiement de tarifs ou de frais de douane complets.³ L'actuel seuil *de minimis* canadien pour les tarifs douaniers des livraisons par messenger en provenance des États-Unis ou du Mexique est de 150 \$ CAD, ce qui signifie que les biens de moindre valeur qui traversent la frontière en provenance de ces pays sont exemptés de frais de douane.⁴ Auparavant, le seuil *de minimis* aux États-Unis était de 800 \$ USD pour les biens en provenance de tous les pays. Depuis le 29 août 2025, le seuil *de minimis* a été aboli par l'administration Trump, ce qui signifie que toutes les livraisons de faible valeur qui étaient auparavant exemptées de frais de douane font l'objet d'une collecte de frais.⁵

Bien que cela ne change pas les seuils *de minimis* à la douane canadienne, les consommateurs et les détaillants du Canada ressentiront les conséquences de la demande diminuée des consommateurs américains pour des biens importés. Les vendeurs du commerce en ligne canadien doivent surveiller de près la mise en œuvre de la suspension des seuils *de minimis* aux États-Unis et considérer de nouveaux marchés intérieurs et internationaux.

La politique commerciale agressive du président Trump à l'endroit du Canada s'appuie sur une rhétorique visant à répandre un sentiment de panique concernant la circulation transfrontalière de substances illicites. Précisément, le décret présidentiel du 1^{er} février 2025 décrivant la vague de

² Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. « Guerre commerciale Canada – États-Unis : Ce que vous devez savoir sur les tarifs douaniers Canada/États-Unis ». FCEI. Dernière modification le 9 septembre 2025. <https://www.cfib-fcei.ca/fr/site/tarifs-douaniers-etats-unis>.

³ Voir le tableau imprimable des seuils *de minimis* pour obtenir de l'information sur 99 pays, publié par la Global Express Association (GEA) : https://global-express.org/index.php?id=271&act=101&profile_id=-1&countries%5B%5D=-2&search_terms=&question-filter=&qid_34=1&qid_34_optid=1&qid_35=1&qid_36=1&qid_92=1.

⁴ Agence des services frontaliers du Canada, *Avis des douanes 20-18 : Mise en œuvre des seuils de minimis de l'Accord Canada–États-Unis–Mexique (ACEUM) en ce qui concerne les droits de douane et taxes pour les importations par messenger*, Avis des douanes 20-18, Ottawa, 2 mai 2020. <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/publications/cn-ad/cn20-18-fra.html>.

⁵ PwC Canada, « Point de vue fiscal : Les États-Unis éliminent l'exemption *de minimis* pour les expéditions — ce que cette mesure implique pour les exportateurs canadiens », PwC Canada, 7 août 2025, <https://www.pwc.com/ca/fr/services/tax/publications/tax-insights/us-eliminates-de-minimis-shipment-exemption-2025.html>.

nouveaux tarifs s'intitulait « Imposing Duties to Address the Flow of Illicit Drugs Across our Northern Border » (imposition de frais de douanes pour lutter contre le flot de drogues illicites à notre frontière nord)⁶. Cette politique remet directement en question la capacité du régime douanier canadien d'appliquer adéquatement les normes relatives à la santé, la sûreté et la sécurité à la frontière. Ce contexte est crucial pour comprendre le rôle de protection de notre régime douanier et la manière dont les consommateurs s'y inscrivent en respectant le fardeau de la conformité. Notre rapport met l'accent sur le besoin de sensibilisation accrue quant aux obligations relatives à la santé et la sûreté que les consommateurs doivent respecter dans toutes leurs transactions transfrontalières.

2.1. Cadre : la montée du commerce en ligne

Lors de son enquête sur le régime douanier canadien en gardant à l'esprit les intérêts des consommateurs canadiens, le CDIP a choisi de s'appuyer sur le vaste cadre de l'Organisation mondiale des douanes (OMD) sur les tendances et les normes du commerce électronique transfrontalier mondial. L'OMD est un organisme intergouvernemental indépendant dont la mission est d'« améliorer l'efficacité des administrations douanières » à l'échelle mondiale.⁷ Les 186 administrations douanières mondiales qui la composent comptent pour environ 98 % du commerce mondial. En 2017 et 2022, l'OMD a mené des recherches et analysé les conclusions d'États membres en ce qui concerne l'augmentation du commerce électronique transfrontalier, qui continue de révolutionner le commerce international.

Dans son *Cadre de normes pour le commerce électronique transfrontalier* de 2022, l'OMD s'appuie sur la définition suivante du **commerce électronique** : « l'utilisation des technologies de l'information et de la communication ainsi que d'Internet comme moyens de communication, le lancement de transactions, le mouvement transfrontalier de marchandises d'une économie à l'autre, et le paiement par voie électronique. »⁸ Le document décrit les caractéristiques suivantes du commerce électronique transfrontalier :⁹

- *Commande, vente, communication et, le cas échéant, paiement en ligne;*
- *Transactions/envois transfrontaliers;*
- *Marchandises physiques (tangibles);*
- *Flux destinés au consommateur/à l'acheteur (commercial ou non).*

Le volume de ventes et d'achats en ligne des entreprises aux consommateurs et d'un consommateur à l'autre croît rapidement au Canada et dans le monde. En 2022, environ 27 millions de Canadiens, soit 75 % de la population, a fait des achats en ligne. On s'attend à ce

⁶ La Maison-Blanche. « Imposing Duties to Address the Flow of Illicit Drugs Across Our Northern Border. » La Maison-Blanche, 1^{er} février 2025. Consulté le 12 septembre 2025. <https://www.whitehouse.gov/presidential-actions/2025/02/imposing-duties-to-address-the-flow-of-illicit-drugs-across-our-national-border>.

⁷ Organisation mondiale des douanes, « Découvrez l'OMD », Organisation mondiale des douanes – À notre propos, consulté le 16 septembre 2025, <https://www.wcoomd.org/fr/about-us/what-is-the-wco/discover-the-wco.aspx>.

⁸ Organisation mondiale des douanes, *Cadre de normes pour le commerce électronique transfrontalier* (édition 2022), consulté le 16 septembre 2025, https://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/fr/pdf/topics/facilitation/activities-and-programmes/ecommerce/wco-framework-of-standards-on-crossborder-ecommerce_fr.pdf?db=web, p. 7.

⁹ *Idem*, p. 6

que ce total augmente à 77.6% d'ici la fin de 2025.¹⁰ À l'échelle mondiale, les ventes issues du commerce en ligne s'élevaient à environ 6,33 billions de dollars américains, et on prévoit qu'elles dépasseront 8 billions de dollars américains d'ici 2028.¹¹

En gardant ces tendances à l'esprit, il est évident que le commerce en ligne représente l'un des secteurs où les consommateurs canadiens moyens interagissent le plus avec le régime douanier canadien. Lorsque les consommateurs font des achats en ligne auprès de petits et de grands détaillants internationaux, ils ne savent peut-être pas qu'ils participent à un processus d'importation transfrontalière qui est assujéti à des lois et des règlements distincts.

Le présent rapport vise à servir de guide pour les intervenants qui interagissent avec le régime douanier dans un marché où la tendance se dirige de plus en plus vers le commerce électronique. En fin de compte, nous offrons un ensemble de recommandations à l'ASFC et au Parlement en vue d'améliorer l'expérience douanière pour les consommateurs quotidiens de biens et services. Étant donné que la principale préoccupation du CDIP est de représenter les intérêts des consommateurs canadiens, nos recommandations ont pour objectif de militer pour la protection des consommateurs en ce qui concerne la collecte de revenus et la gestion du risque aux douanes. En même temps, nous soulignons le fardeau de la conformité qui incombe aux consommateurs en vue d'assurer le respect des normes en matière de santé, de sûreté et de sécurité. Nous proposons un ensemble de pratiques exemplaires à l'intention des détaillants du commerce en ligne pour voir à ce que les attentes des consommateurs soient satisfaites et à ce que les acheteurs ne soient pas surpris lors de l'imposition de frais ou de droits de douane supplémentaires. En fin de compte, le CDIP affirme que les besoins du public canadien doivent constituer la priorité absolue des processus stratégiques et administratifs du gouvernement en matière de douanes.

3. Aperçu du régime douanier

La présente section vise à décrire les grandes lignes du fonctionnement des douanes tant à l'échelle mondiale qu'à l'intérieur du Canada. Nous fournissons les principales définitions, décrivons certaines des fonctions pertinentes du régime douanier, et nous faisons la distinction entre les rôles des acteurs importants qui jouent un rôle dans les livraisons transfrontalières. Notre objectif est que les lecteurs soient informés des distinctions et des définitions générales avant de présenter nos résultats de recherche et nos solutions.

L'Organisation mondiale des douanes offre des définitions utiles par l'intermédiaire de ressources en ligne qui décrivent comment les régimes douaniers sont exploités dans un contexte mondial. Ce que nous appelons les « douanes » est un vaste réseau d'autorités gouvernementales qui surveillent et réglementent les biens qui entrent dans un pays ou qui en sortent.¹² Les autorités douanières

¹⁰ U.S. Department of Commerce, International Trade Administration, *Canada – eCommerce*, Country Commercial Guide, dernière modification le 4 novembre 2023, <https://www.trade.gov/country-commercial-guides/canada-ecommerce>.

¹¹ Ying Lin, « Global Ecommerce Sales Growth Report », blogue de Shopify, 20 octobre 2024, <https://www.shopify.com/blog/global-ecommerce-sales>.

¹² Organisation mondiale des douanes, Glossaire des termes douaniers internationaux, juin 2024, document PDF en ligne, consulté le 17 septembre 2025, <https://www.wcoomd.org/->

jouent de multiples rôles dans la réglementation du flux transfrontalier de biens. L'une des nombreuses fonctions d'un régime douanier consiste à recueillir des droits et des taxes sur les importations, à inspecter et contrôler le flux de biens à des fins de santé et de sécurité, à appliquer les lois commerciales, les mesures de lutte contre la contrebande et d'autres règlements, et de veiller à l'efficacité générale du commerce légitime.¹³ L'Organisation mondiale des douanes a établi des normes qui sont communes à la plupart des nations pour veiller au fonctionnement d'un réseau complexe de commerce international dans notre réalité de plus en plus mondialisée. Ces normes, ces outils et ces instruments permettent aux nations d'effectuer du commerce avec une certitude relative et un ensemble commun de définitions et de pratiques. Les administrations douanières nationales de divers pays appliquent à la fois le droit interne et les normes internationales pour réglementer le flux de biens qui traversent les frontières. Le régime législatif des douanes canadiennes sera décrit en détail dans la prochaine section.

Lorsque les consommateurs canadiens font des achats en ligne, en particulier lorsque les biens qu'ils achètent proviennent de l'extérieur du Canada, leurs envois passeront inévitablement par le régime douanier national. Précisément, les biens qui arrivent au Canada pourraient faire l'objet d'une **collecte de revenus** sous la forme de droits de douane et de taxes, ainsi que de frais de courtiers en douane. D'après les définitions précisées dans l'annexe générale de la Convention de Kyoto révisée, les « droits de douane », que l'on appelle également « tarifs », sont « les droits inscrits au tarif des douanes et dont sont passibles les marchandises qui entrent sur le territoire douanier ou qui en sortent ». Ils sont différents des taxes dues, même si ces deux frais sont perçus sur les importations. De plus, des frais de courtier en douane peuvent être appliqués lorsque les services d'un courtier sont rendus pour dédouaner un bien. Le courtier en douane est un intermédiaire accrédité que les importateurs peuvent engager pour traiter l'ensemble du processus douanier. Il s'agit d'une entité privée qui facture des frais pour ses services. Ci-dessous, nous abordons en détail le rôle des courtiers en douane et les frais associés.

Après qu'un agent de l'ASFC a inspecté et dédouané un colis importé, des frais sont appliqués et recueillis. En octobre 2024, la Gestion des cotisations et des recettes (GCRA) de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) est devenue le système officiel d'évaluation et de perception des droits et des taxes sur les marchandises commerciales importées au Canada.¹⁴ Ce projet en plusieurs phases vise à moderniser et à numériser le processus de collecte de revenus, dans le but de simplifier les outils et l'information pour les importateurs. Il s'agit d'une transition en vue d'éliminer les anciennes procédures papier.¹⁵ Les processus de collecte de revenus et les taux peuvent différer en fonction du type de bien et de la manière dont il est classifié dans le système harmonisé international, de son pays d'origine et de la valeur et la fonction de l'envoi. Par

[/media/wco/public/fr/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/glossary-of-international-customs-terms/glossaire-des-termes-douaniers-internationaux.pdf?db=web](#).

¹³ Fonds monétaire international, La douane, une institution clé : renforcer l'administration douanière dans un monde changeant, « Chapitre 1 : Les fonctions multifacettes des douanes et leur importance pour l'économie et la société » (Washington, DC : Fonds monétaire international, 2022), chap. 1, <https://www.elibrary.imf.org/display/book/9798400246685/9798400246685.xml>.

¹⁴ ASFC, « Les importateurs bénéficient désormais du nouveau système comptable pour la perception des droits et taxes sur les marchandises commerciales », Canada.ca, 21 octobre 2024, <https://www.canada.ca/fr/agence-services-frontaliers/nouvelles/2024/10/les-importateurs-beneficient-desormais-du-nouveau-systeme-comptable-pour-la-perception-des-droits-et-taxes-sur-les-marchandises-commerciales.html>.

¹⁵ *Idem*

exemple, les ententes commerciales telles que l'Accord commercial Canada–États-Unis–Mexique (ACEUM) donnent lieu à des taux de douane préférentiels. Comme nous l'avons déjà précisé, les relations commerciales historiques sont en changement, et les consommateurs et les détaillants doivent être au courant des incertitudes à l'avenir.

Un processus de dédouanement simplifié est déjà offert pour les biens de faible valeur en vertu du Programme des messageries d'expéditions de faible valeur (MEFV). Ce programme propose aux messagers autorisés un mécanisme de dédouanement simplifié pour les biens d'une valeur de 3 300 dollars canadiens ou moins, dans la mesure où les biens ne sont pas prohibés, contrôlés ou réglementés par d'autres lois fédérales.¹⁶ Un moratoire sur les nouvelles demandes au Programme des MEFV est entré en vigueur le 3 juin 2019 en prévision de la mise en œuvre de l'initiative numérique de Gestion des cotisations et des recettes (GCRA) dans le but de simplifier les processus de commerce en ligne.¹⁷ À ce titre, aucun nouveau messager ne peut se qualifier pour ce programme, tant pour les importations commerciales que pour les importations occasionnelles effectuées par les consommateurs. Comme nous le précisons ci-dessous, des changements apportés aux systèmes et aux procédures ont donné lieu à des incertitudes pour les détaillants et les autres parties prenantes des transactions du commerce en ligne.

3.1. Principales distinctions

Les consommateurs qui font des achats en ligne doivent aussi être au courant des principales distinctions entre les parties prenantes de la livraison transfrontalière de biens. Les consommateurs doivent prendre note des différences lors d'un envoi livré par **messager** ou par le **bureau de poste**. L'ASFC définit un messager comme un « transporteur commercial qui effectue régulièrement le transport international d'expéditions de marchandises, à l'exclusion des marchandises importées comme courrier ».¹⁸ Les messagers eux-mêmes jouent souvent le rôle de courtier en douane lors des opérations de commerce en ligne, et les frais sur les importations peuvent varier. Les principales entreprises de messagerie comprennent, par exemple, FedEx, UPS, DHL et Purolator. Lors d'un envoi par courrier régulier, le bien arrive au bureau de poste par l'intermédiaire de Postes Canada. Postes Canada perçoit les droits au moment de la livraison et impose un frais fixe de manutention de 9,95 \$.¹⁹ La distinction entre ces deux modes d'envoi est pertinente pour les consommateurs au moment de déterminer le niveau de service reçu et le coût facturé à l'acheteur. C'est habituellement le vendeur qui décide comment un article est expédié en négociant directement avec Postes Canada et les messagers. Il peut en résulter un manque de certitude pour les consommateurs canadiens quant au service de livraison qu'ils reçoivent et aux montants qu'ils paient.

¹⁶ ASFC, *Mémoire D17-4-0 : Programme des messageries d'expéditions de faible valeur* (Ottawa : ASFC, 22 septembre 2025), <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/publications/dm-md/d17/d17-4-0-fra.html>.

¹⁷ ASFC, *Avis des douanes 19-12 : Refonte du programme des messageries d'expéditions de faible valeur* (Ottawa : ASFC, 19 juin 2019), <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/publications/cn-ad/cn19-12-fra.html>.

¹⁸ ASFC, *Mémoire D8-2-16 : Remise visant les importations par messager* (Ottawa : gouvernement du Canada, 11 mars 2015), <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/publications/dm-md/d8/d8-2-16-fra.html>.

¹⁹ Postes Canada, « Droits, taxes et exemptions de douane », *Postes Canada*, dernière modification le 2 février 2023, <https://www.canadapost-postescanada.ca/scp/fr/soutien/sujet/exigences-douanieres/droits-taxes-et-exemptions-de-douane.page>.

Comme nous l'avons déjà mentionné, les **courtiers en douane** sont des agents agréés qui agissent au nom des importateurs et des exportateurs pour dédouaner les envois. Ces personnes et ces entreprises sont réglementées par l'ASFC. Seul un courtier en douane agréé est autorisé à déclarer des biens et à payer des droits en vertu de l'article 32 de la *Loi sur les douanes* au nom d'un importateur ou du propriétaire.²⁰ Le courtier en douane doit préparer la déclaration d'importation et la soumettre à l'ASFC, ainsi que calculer les droits et les taxes applicables. Dans bon nombre de transactions du commerce en ligne, des messagers tels que FedEx et UPS jouent le rôle de courtier en douane, souvent en vertu du Programme des messageries d'expéditions de faible valeur susmentionné.²¹ Dans ces cas, le messager joue le rôle de point de contact simplifié afin de faciliter les processus d'expédition et de dédouanement.

Étant donné que les courtiers en douane constituent une industrie privée, ils facturent un prix pour les services de dédouanement rendus. Ces frais sont facturés en plus des droits et des taxes recueillis sur l'importation, et les taux peuvent varier en fonction de la valeur de l'envoi et de la complexité du dédouanement.

Innovation, Sciences et Développement économique Canada fournit de l'information à la population canadienne sur la ventilation des montants facturés et la différence entre les **droits** à payer à l'ASFC et les **frais de courtage**.²² L'Agence précise ce qui suit sur les frais de courtage : « Ces frais administratifs sont exigés par des entreprises privées tierces, ne sont pas imposés par le gouvernement du Canada et sont parfois facturés après l'expédition ». ²³ Innovation, Sciences et Développement économique Canada souligne aussi que « le gouvernement du Canada ne réglemente pas la collecte de ces frais de service supplémentaires par les entreprises privées » et, par conséquent, il revient au consommateur d'obtenir une estimation et une ventilation des frais supplémentaires qui leur seront exigés.²⁴ Cela peut être difficile pour la population canadienne, car Innovation, Sciences et Développement économique Canada fait remarquer que ces frais ne sont pas toujours ventilés pour les consommateurs, et que le regroupement des frais de service et des droits de douane perçus par le gouvernement fédéral peut rendre « difficile pour les consommateurs de savoir quels frais sont destinés aux courtiers ou aux services de messagerie et ne font pas partie des droits de douane et taxes ». ²⁵ Cette question est abordée en détail plus loin dans le présent rapport, accompagnée de récits tirés de participants à nos groupes de discussion et de nos recommandations en vue d'une clarté accrue et de la réduction de ces frais.

Le site Web de l'ASFC décrit une procédure de dédouanement ou de déclaration par soi-même qui permet à un particulier consommateur d'éviter de payer des frais de courtage. Cette procédure comprend la prise en charge du processus de dédouanement sans l'aide d'un messager ou d'un courtier en visitant un bureau de l'ASFC avec tous les documents nécessaires pendant les heures

²⁰ ASFC, « Courtiers en douane agréés », Agence des services frontaliers du Canada, dernière modification le 26 avril 2024, <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/services/cb-cd/menu-fra.html>.

²¹ *Supra*, note 16.

²² Innovation, Sciences et Développement économique Canada, « Achats en ligne », *Le consommateur branché*, dernière modification le 25 septembre 2025, <https://ised-isde.canada.ca/site/bureau-consommation/fr/consommateur-branche/achats-ligne#s5>.

²³ *Idem*.

²⁴ *Idem*.

²⁵ *Idem*.

normales d'ouverture. Les étapes à suivre pour procéder à la déclaration par soi-même sont décrites dans l'image ci-dessous :

Procédure de déclaration en détail

Pour procéder lui-même à la déclaration en détail, l'importateur devra suivre les étapes suivantes :

- se rendre au [bureau de l'ASFC](#) le plus proche offrant des services de déclaration en détail au public;
- avoir en main le numéro de suivi/d'identification de l'expédition, la facture commerciale (reçu) et une pièce d'identité;
- si la déclaration en détail est faite par une tierce partie au nom de l'importateur, l'ASF exige que celle-ci présente une lettre d'autorisation et une photocopie de la pièce d'identité de l'importateur occasionnel;
- un reçu officiel indiquant que les droits et taxes ont été payés directement auprès de l'ASFC sera alors remis;
- il est impératif de présenter une copie de ce reçu à l'entreprise de messagerie, qui prendra alors les dispositions nécessaires pour livrer l'expédition.

Figure 1 – instructions de la « Procédure de déclaration en détail » sur le site Web de l'ASFC.²⁶

La collecte de revenus est le point central du présent rapport, car le CDIP estime que la collecte de frais constitue un domaine de confusion et de frustration pour les consommateurs, comme le confirment les conclusions de nos groupes de discussion.

De plus, le CDIP maintient qu'il est important de comprendre la fonction de **conformité et d'exécution** du régime douanier canadien. Les douanes ne servent pas qu'à recueillir des frais, mais aussi à assurer le respect des règlements en matière de santé, de sûreté et de sécurité par les importateurs qui font entrer des biens réglementés au pays. Il incombe à l'ASFC de détecter les biens interdits et de prévenir le flux de substances illicites au Canada. Sa Direction générale du renseignement et de l'exécution de la loi est responsable de l'évaluation du risque et des mesures d'exécution, avec le mandat de détecter les menaces et de cibler les envois non conformes avant leur arrivée.²⁷ L'ASFC administre également le Régime de sanctions administratives pécuniaires (RSAP) en vue d'imposer des pénalités financières aux entreprises qui contreviennent aux exigences douanières. Avec l'accroissement du volume des envois de faible valeur issus du commerce en ligne, l'ASFC est confrontée à de nouveaux défis en ce qui concerne la gestion du risque tout en assurant l'efficacité générale du régime.

Le volet conformité de notre régime douanier a une grande pertinence pour que les consommateurs arrivent à le comprendre. Les personnes qui font des achats en ligne pourraient ne pas être au courant des règles et des règlements à suivre, et qu'un fardeau de conformité accru incombe aux consommateurs. L'Organisation mondiale des douanes souligne que l'information manquante ou inexacte représente l'un des principaux problèmes auxquels les consommateurs sont confrontés au moment d'évaluer le risque. Elle a déterminé que souvent, les personnes qui font des importations occasionnelles connaissent peu les exigences en matière d'expédition, ce qui entraîne davantage de retards et de coûts.²⁸ Dans son rapport, elle stipule que le plus important problème en matière de contrôle et d'exécution découle d'un manque d'information de qualité concernant les règles et

²⁶ ASFC, « Importation de marchandises occasionnelles par messagerie », Agence des services frontaliers du Canada, dernière modification le 25 septembre 2025, <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/import/courier/lvs-efv/prsn-fra.html>.

²⁷ ASFC, « Direction générale du renseignement et de l'exécution de la loi (DGREL), Cahier de transition du premier vice-président », Agence des services frontaliers du Canada, publié en 2019, archivé, <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/transparency-transparence/pd-dp/tb-ct/evp-pvp/ieb-dgrel-fra.html>.

²⁸ *Supra*, note 8, p. 16.

les règlements pertinents. Elle cite le volume élevé d'envois du commerce en ligne comme une cause fondamentale des problèmes de contrôle et d'exécution, car les régimes douaniers sont surchargés.²⁹

4. Régime juridique

La structure juridique du régime douanier canadien relève du gouvernement fédéral, conformément à la catégorie de compétence « trafic et commerce » décrite à l'[article 91 de la Loi constitutionnelle, 1867](#).³⁰ Le régime douanier canadien est décrit dans la *Loi sur les douanes*, qui est appliquée et mise en œuvre par l'ASFC, créée en vertu de la *Loi sur l'Agence des services frontaliers du Canada*. Depuis 2025, le secteur [relève du ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile](#).

La *Loi sur les douanes* fournit à l'ASFC l'autorité nécessaire « [pour appliquer et exécuter la perception des droits et des taxes qui sont imposés en vertu d'une législation fiscale distincte](#) »³¹, ce qui comprend le *Tarif des douanes*, la *Loi sur la taxe d'accise* et la *Loi sur les mesures spéciales d'importation*.³² Ces lois régissent la fonction de collecte de revenus de notre régime douanier, ce qui constitue l'un des multiples objectifs du système. La *Loi* est continuellement modifiée pour appuyer les stratégies du gouvernement du Canada en vue de faciliter le commerce et les importations internationales. Le [Règlement sur l'agrément des courtiers en douane](#)³³, qui régit l'industrie des courtiers en douane et la pratique au Canada, se retrouve également dans la *Loi sur les douanes*. Les [courtiers en douane](#)³⁴ sont des tiers engagés par les importateurs et les exportateurs pour traiter avec l'ASFC en leur nom.

L'ASFC diffuse plusieurs publications qui orientent les importateurs au sujet des politiques relatives aux douanes, y compris le *Tarif des douanes* le plus à jour, qui combine les normes internationales de la catégorisation des biens avec leurs codes canadiens et les ententes tarifaires applicables qui y correspondent, et les [mémoires ministériels \(mémoires D\)](#), qui présentent des explications et des clarifications sur les lois, les règlements et les politiques douanières, entre autres publications.

Les provinces ont une influence limitée dans le domaine des règlements relatifs aux douanes et aux importations. Des taxes provinciales *peuvent* être dues sur les importations, en fonction de la province. Ces taxes provinciales sont souvent recueillies en même temps que d'autres frais. L'ASFC précise quels types de taxes s'appliquent en fonction de la province dans sa page « [Paiement des droits et des taxes sur les biens importés](#) ».

²⁹ *Idem.*, par. 51.

³⁰ L'affaire *Parsons* (1880) accorde fermement le pouvoir commercial à la compétence fédérale, [Citizens' and The Queen Insurance Cos. v. Parsons, 1880 CanLII 6 \(SCC\), 4 SCR 215](#).

³¹ *Loi sur les douanes*, 1985, ch. 1 (2^e suppl.).

³² *Tarif des douanes*, L.R.C. 1997, ch. 36. *Loi sur la taxe d'accise*, L.R.C. 1985, ch. E-15. *Loi sur les mesures spéciales d'importation*, L.R.C. 1985, ch. S-15.

³³ *Règlement sur l'agrément des courtiers en douane*, DORS/86-1067, *Loi sur les douanes*, 1985, ch. 1 (2^e suppl.) (Can.).

³⁴ Agence des services frontaliers du Canada, « Courtiers en douane agréés », dernière modification le 26 avril 2024, <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/services/cb-cd/menu-fra.html#a01>.

Dans le contexte des consommateurs qui effectuent des achats ou reçoivent des biens en provenance de l'étranger pour leur intérêt personnel et non pour des intérêts commerciaux (ce que l'on appelle une « importation occasionnelle »), les frais de douane dus à leur arrivée au Canada sont déterminés en fonction de leur classification tarifaire dans le *Tarif des douanes*³⁵, ainsi que de leur pays d'origine et de toute entente commerciale conclue avec ce pays, et la valeur ou le volume des biens importés au Canada. Lorsque des biens sont vendus à des Canadiens à partir de l'étranger, l'expéditeur remplit habituellement un formulaire de déclaration douanière, comme le souligne le [mémoire D5-1-1](#), pour décrire le contenu du colis. Lorsque les biens arrivent au Canada, l'ASFC évalue le contenu du colis afin de déterminer son admissibilité et les frais et taxes applicables, le cas échéant, au moyen de la déclaration du vendeur ou en ouvrant le colis pour en examiner elle-même le contenu. Le paragraphe 18 du [mémoire D5-1-1](#) de l'ASFC rappelle au public qu'il revient à l'expéditeur de déclarer avec précision la valeur des marchandises et de décrire clairement le contenu de tout envoi postal à destination du Canada. Le [mémoire D6-2-6](#) rappelle aux Canadiens qu'il appartient aux agents des services frontaliers de s'assurer que les droits et les taxes sont prélevés sur les marchandises non commerciales importées au Canada, au moment de l'importation.

Enfin, le Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE) est l'organisme administratif quasi judiciaire qui régit les procédures commerciales, souvent avec la participation de l'ASFC, et il relève du ministre des Finances. En ses propres termes, le Tribunal joue « un rôle primordial en ce qui concerne l'application de certaines règles internationales et canadiennes qui régissent les échanges commerciaux. »³⁶ En termes pratiques pour les consommateurs, le Tribunal est l'organisme administratif qui règle les litiges liés aux douanes entre les entreprises ou les particuliers et l'ASFC, avant que la question passe à un niveau supérieur et soit considérée par la Cour fédérale du Canada.

4.1. Protections et processus d'appel pour les consommateurs

Le [mémoire D5-1-1](#)³⁷ prévoit que si un particulier canadien n'est pas d'accord avec le montant des droits imposés à son colis, il peut refuser la livraison du colis et demander une nouvelle cotisation avant le paiement en « cochant la case “Retour à l'ASFC” du formulaire E14 : Formulaire de l'ASFC des importations postales ». Si les consommateurs ressentent une pression de payer les droits à l'arrivée du colis, ils peuvent aussi demander un remboursement ou un ajustement après coup de la part de l'ASFC.

Il peut être difficile de repérer cette information dans le site Web de l'ASFC. La page Web intitulée « [Comment faire pour demander un examen](#) » désigne les litiges liés aux frais de douanes comme des « Décisions relatives aux échanges commerciaux ». Elle redirige les utilisateurs qui ont importé des biens personnels et qui demandent un remboursement vers une autre page Web intitulée « [Demande de remboursement des droits et des taxes](#) ». Les consommateurs qui cherchent à demander un remboursement sont ensuite redirigés vers le formulaire [B2G – Demande](#)

³⁵ *Tarif des douanes*, L.C. 1997, ch. 36.

³⁶ Tribunal canadien du commerce extérieur, « Ce que nous faisons (ou pas) », TCCE, dernière modification en 2025, <https://www.citt-tcce.gc.ca/fr/propos-du-tribunal/ce-que-nous-faisons-ou-pas>.

³⁷ *Supra*, remarque 20.

[informelle de rajustement de l'ASFC](#), qu'ils doivent imprimer, remplir et envoyer par courrier à un Centre de remboursement pour importations occasionnelles de l'ASFC. Une autre manière de se faire rediriger vers le même formulaire est par le site Web « Importation par la poste ou par messagerie », qui mène à une page intitulée « [Contestation des droits et des taxes](#) ». Dans [une page distincte](#), l'ASFC indique que le « Remboursement pour les importations occasionnelles » exige un délai de traitement estimé à 145 jours.

Si un consommateur n'est pas d'accord avec la décision rendue par le Centre de remboursement occasionnel, il peut demander qu'elle soit révisée par un agent d'appel. Cela peut être fait en remplissant le Formulaire d'appel de l'ASFC en ligne, qui se trouve sous l'appellation « [Appels électroniques](#) » à la page Recours. La question est alors soumise à un agent des appels aux fins d'examen. Après cette étape, le consommateur peut interjeter appel d'une décision devant le TCCE pour que d'autres mesures soient prises. Le [mémoire D11-6-7](#)³⁸ fournit de plus amples renseignements aux consommateurs.

PARTIE II : LES ENJEUX

5. Ce que nous avons entendu des consommateurs – groupes de discussion

5.1. Contexte et points à retenir des résultats des groupes de discussion

Dans le cadre du projet de recherche du CDIP sur le régime douanier canadien, trois groupes de discussion ont été organisés au moyen d'un contrat avec Phase 5, une entreprise nationale d'études de marché au Canada. La présente partie de notre rapport constitue un résumé des conclusions des groupes de discussion et présente une analyse des réponses des consommateurs à nos questions sur leur expérience du processus douanier de l'ASFC et leur compréhension du régime douanier canadien.

Pour être sélectionnés, les participants devaient représenter diverses parties du Canada et divers groupes d'âge, et ne pas avoir de vastes connaissances qui les placeraient au-dessus de ce qu'un Canadien moyen saurait raisonnablement au sujet du régime douanier (c.-à-d. ils ne se considéraient pas comme des courtiers en douane, par exemple).

Le premier groupe de discussion en anglais a eu lieu le 25 février 2025 (sept participants), le deuxième, également en anglais, le 26 février 2025 (8 participants), et le troisième, cette fois en français, le 27 février 2025 (6 participants). Chaque groupe de discussion durait environ 90 minutes; des résumés écrits et des enregistrements étaient rendus disponibles par la suite.

Comme nous l'avons déjà expliqué, les groupes de discussion ont permis de constater divers problèmes de communication, de transparence et d'autonomisation pour les consommateurs. Nous avons souvent observé qu'il semble que les consommateurs :

³⁸ Agence des services frontaliers du Canada, *Mémoire D11-6-7* : (Ottawa : ASFC, 21 octobre 2024), en ligne : <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/publications/dm-md/pdf/d11-6-7-fra.pdf>.

- (i) **Ont une connaissance limitée du régime douanier;**
- (ii) **Ont en commun une confusion collective sur la manière dont les droits sont appliqués et les raisons pour lesquelles ils le sont;**
- (iii) **Ont souvent été surpris par des frais lors de la réception de commandes ou de cadeaux en provenance de l'étranger;**
- (iv) **Avaient des perceptions et une compréhension mitigées de la responsabilité des consommateurs concernant les déclarations douanières et les erreurs effectuées pendant le processus d'importation.**

5.2. Résumé des conclusions des groupes de discussion de consommateurs et analyse

Les groupes de discussion ont fait ressortir plusieurs thèmes et idées qui révèlent un manque généralisé de sensibilisation des consommateurs quant aux frais qu'ils paient lorsqu'ils magasinent en ligne et importent des biens de l'étranger. Les consommateurs ont signalé un manque de compréhension de la terminologie de base, ainsi que du rôle des intervenants tels que les courtiers en douane.

La première leçon à retenir que le CDIP a constaté à partir des résultats des groupes de discussion de consommateurs est la **compréhension limitée des définitions clés** du régime douanier. Lors des conversations avec les intervenants, certains participants ont signalé un manque de compréhension de ce que signifie le signe « ASFC » et du rôle de l'organisation en ce qui concerne l'administration du régime douanier. Lorsqu'on leur a présenté le concept de « douanes », bon nombre de consommateurs que nous avons consultés se sont rappelé le processus lié aux voyages et les mesures de sûreté et de sécurité qui sont prises dans les aéroports. Précisément, les consommateurs se rappelaient qu'ils devaient déclarer les articles à un aéroport et suivre les règles relatives à ce qu'ils pouvaient rapporter de leurs voyages. La plupart des consommateurs semblent obtenir leurs connaissances et leur compréhension des douanes par l'intermédiaire de ce cadre. Ils ont parlé de leurs expériences directes lorsqu'ils ont voyagé et rapporté des biens ou effectué des recherches en ligne lorsqu'ils voyageaient vers un lieu en particulier. Certains d'entre eux ont affirmé avoir appris au sujet de ce processus en regardant la télésérie « Border Security ».

Il importe de souligner que les consommateurs semblaient confus au sujet de la définition des termes « douanes », « frais de douane », « tarifs » et « frais de courtage », et ils semblaient les utiliser de manière interchangeable. De même, les consommateurs utilisaient de manière interchangeable les termes « courtiers en douane » et « messagers ». Presque tous les participants ne savaient pas ce qu'était un courtier en douane, y compris ceux qui disaient avoir payé des droits par l'intermédiaire de messagers tels que DHL et FedEx, qui jouaient le rôle de courtiers en douane. Un participant a été en mesure de déterminer le rôle des courtiers en douane, mais ne savait pas « qui ils sont et où ils sont ici au Canada ».

Les participants à nos consultations des intervenants ont fait part **de méprises et de confusion au sujet des frais à payer** lorsqu'ils effectuent des transactions de commerce électronique. Lors des groupes de discussion, les participants ont affirmé mal comprendre où vont les « droits » qu'ils paient. Bon nombre d'entre eux ne savaient pas qu'une partie des frais payés lors d'une transaction

en ligne était versée à un courtier en douane. Les participants de tous les groupes de discussion ont rapporté des cas où ils avaient été surpris par des frais dont ils affirmaient ne pas avoir été mis au courant. Un participant a décrit une expérience où il avait reçu un feuillet sur un colis sur lequel il était écrit qu'il devait payer des frais. Les consommateurs ont fait part de frustration quant à l'endroit où vont les frais et aux raisons pour lesquelles ils étaient imposés. Dans un cas, un participant a affirmé se sentir comme si les douaniers lui soutiraient de l'argent, en affirmant : « Les douaniers vont chercher tous les moyens pour faire de l'argent ». De manière similaire, les participants ont décrit un sentiment selon lequel la détermination des droits et les règles applicables sont **arbitraires** et relèvent de la discrétion des douaniers eux-mêmes. Certains estimaient ne devoir payer des frais que lorsqu'ils faisaient affaire avec un messenger en particulier.

D'autres étaient confus d'avoir à payer des frais d'importation pour certains pays et non pour d'autres. Un participant a décrit une expérience où il commandait souvent des colis de faible valeur en provenance de la Chine sans avoir à payer de frais. Il était confus et de mauvaise humeur lorsqu'il a fait une commande en provenance des États-Unis, et a dû payer 35 \$ de frais pour un article usagé d'une valeur de 100 \$.

Les consommateurs canadiens sont préoccupés par les **frais « cachés » ou « surprenants »** lorsqu'ils magasinent en ligne. Les droits et les frais de douane surprennent souvent les consommateurs qui font des achats en ligne lorsqu'ils reçoivent leur colis, quand il est trop tard pour qu'ils le renvoient. Certains participants aux groupes de discussion se sont sentis pressés de simplement payer les droits et les frais de courtage appliqués aux colis qu'ils reçoivent sans contester le montant, de crainte que leur colis soit retenu et renvoyé à l'expéditeur par le messenger ou perdu. Les participants, en majorité, ne connaissaient pas l'existence d'un processus d'appel en cas de problèmes avec les douanes. Ils ont affirmé ne pas savoir comment faire appel s'ils ne sont pas satisfaits. Les consommateurs ont aussi affirmé être déçus ou choqués en raison de droits exigés lorsqu'ils ont reçu des cadeaux ou des prix gagnés à l'étranger.

Quand on a informé les participants qu'ils pouvaient dédouaner leurs propres colis aux douanes, la plupart d'entre eux ne savaient pas que c'était possible. Dans l'ensemble, les consommateurs ont eu une réponse négative quant à ce que nécessite le processus de dédouanement par soi-même, en disant que si les coûts étaient relativement faibles, ils n'avaient pas envie de consacrer du temps à tenter d'éviter de payer des frais supplémentaires.

Dans l'ensemble, les consommateurs consultés par le CDIP étaient largement au courant du rôle d'application des normes en matière de sûreté et de sécurité du régime douanier, mais certains d'entre eux se demandaient si l'administration douanière était plus intéressée à la collecte de revenus qu'à la protection des consommateurs. Sur le plan de la conformité, les consommateurs ont fait remarquer que dans certains cas, il leur revient de s'informer sur les règles entourant l'importation transfrontalière. Bon nombre de participants estimaient ne pas avoir à être tenus responsables des erreurs liées aux douanes qui sont indépendantes de leur volonté.

Les participants de l'ensemble des groupes de discussion estimaient mal comprendre le processus douanier et convenaient **que le gouvernement canadien devrait en faire davantage pour éduquer le public à ce sujet**. Lorsqu'on les a informés au sujet du site Web de l'ASFC, très peu d'intervenants disaient l'avoir consulté. Les quelques-uns d'entre eux qui avaient consulté le site Web étaient ceux qui savaient ce qu'est l'ASFC et qui avaient eu un problème à régler. Ils ont affirmé avoir trouvé le site Web trop déroutant et fastidieux, avec trop d'information et des

chemins d'accès nébuleux. Les participants n'étaient pas au courant de l'existence de l'outil d'estimation des droits qui existe dans le site Web de l'ASFC.

Nos groupes de discussion de consommateurs ont renforcé notre hypothèse de départ selon laquelle le public canadien, en grande partie, ne connaît pas les définitions clés et les relations au sein du régime douanier. Nous soulignons que les résultats des groupes de discussion font ressortir une tension entre la reconnaissance du rôle de protection des douanes, ainsi qu'un ressentiment pour la complexité, l'opacité et l'injustice perçue de sa fonction de collecte de revenus. Les consommateurs demandent une transparence accrue sous forme de divulgation des frais et d'une sensibilisation accrue du rôle des intervenants. Ces résultats mettent en évidence le besoin d'une plus grande clarté pour accroître la confiance envers les intervenants qui facilitent et réglementent le flux de commerce électronique transfrontalier. Les résultats appuient nos recommandations en vue que le gouvernement et les détaillants en ligne simplifient les procédures pour l'utilisateur et divulguent tous les frais dès le départ pour répondre aux attentes des consommateurs.

5.3. Recommandations des consommateurs à l'intention du gouvernement

Les groupes de discussion ont constitué une belle occasion pour le CDIP d'entendre de la part des consommateurs quelle était leur « liste de souhaits » quant aux politiques et aux systèmes de l'ASFC. Les solutions stratégiques proposées par les consommateurs sont pertinentes pour le ministère des Finances du gouvernement fédéral et l'aideront à mettre en œuvre des solutions aux lacunes actuelles. Vous trouverez ci-dessous les principaux points saillants de ces recommandations formulées par les consommateurs.

On a demandé aux participants : « **Comment le gouvernement pourrait-il améliorer l'expérience douanière pour les consommateurs canadiens?** »

Dans les réponses, on a grandement recommandé que le gouvernement fédéral rende l'information plus claire et plus accessible pour les consommateurs qui magasinent en ligne dans le but d'**accroître la sensibilisation du public**. Les participants étaient largement d'accord que le site Web de l'ASFC pourrait être amélioré afin de mieux informer le public. Ils ont suggéré que l'information soit claire et concise, accompagnée de liens faciles à parcourir. Un participant a suggéré l'utilisation d'un robot conversationnel d'intelligence artificielle (IA) dans le site Web de l'ASFC pour répondre aux questions sur l'administration douanière. Un participant a suggéré que l'on utilise un modèle d'arbre décisionnel afin de montrer les choix qui se présentent aux consommateurs lorsqu'ils importent des biens et les font traverser la frontière.

Au-delà du site Web de l'ASFC, un autre participant a suggéré des campagnes de sensibilisation du public et des publicités sur les règles et les processus courants en matière de douanes qui touchent les personnes qui magasinent en ligne. Un participant a suggéré de créer des dépliants et de les rendre disponibles dans les aéroports ou aux bureaux de poste afin d'éduquer les Canadiens. Cette suggestion a trouvé écho chez un autre participant, qui a proposé un partenariat avec Poste Canada pour l'échange d'information et l'éducation du public. Cela pourrait prendre la forme de codes QR aux postes frontaliers et dans les aéroports qui redirigeraient vers les sites et les documents importants. Un participant a suggéré que des éducateurs installent des kiosques à des endroits pertinents pour répondre aux questions et fournir de l'information au sujet de la collecte de revenus et des obligations des consommateurs. Un participant a suggéré que des représentants de l'ASFC soient rendus disponibles au téléphone pour répondre aux questions sur les enjeux douaniers. Certains participants ont affirmé que la sensibilisation du public devrait aussi viser à

répondre aux questions concernant les *raisons* pour lesquelles des frais sont recueillis, en vue d'accroître la confiance du public.

Les recommandations des consommateurs ont aussi mis l'accent sur le besoin de **clarifications sur la divulgation et la ventilation des frais** au point de vente. Une suggestion consistait à ce que le gouvernement encourage les vendeurs à mettre en évidence les droits et les autres frais au moment du paiement, ou qu'une calculatrice soit incluse au processus d'achat. L'accent était mis sur le fait de rendre cette information disponible *avant* que le consommateur confirme ou termine une transaction auprès des détaillants en ligne. Cela aiderait à éviter l'élément de surprise lorsque les consommateurs sont confrontés à des frais dont ils n'étaient pas au courant. Un participant a suggéré qu'une application soit conçue pour aider tant les petits détaillants que les consommateurs à déterminer les frais et les autres taxes.

Certains participants ont mis l'accent sur l'**amélioration de la sensibilisation aux obligations de conformité en matière de sûreté et de sécurité**. Nous avons reçu une suggestion qui demandait que des dépliants physiques soient distribués afin d'informer sur ce que nous pouvons rapporter ou non au Canada. Cela pourrait aider à créer un sentiment de confiance au moment de faire des déclarations aux points d'entrée. Un participant a demandé de l'information accessible à l'intention des consommateurs sur les conséquences de la non-déclaration de biens importés et les erreurs qui pourraient survenir durant le processus.

6. Ce que nous avons entendu des autres intervenants

Après les consultations de groupes de discussion de consommateurs, le CDIP a recherché le point de vue d'intervenants de divers secteurs du régime douanier canadien. Nous avons approché diverses parties afin de comprendre les plus importantes difficultés auxquelles différentes parties prenantes sont confrontées divers acteurs d'un régime douanier interdépendant. Afin de militer pour de meilleurs résultats pour les consommateurs et d'encourager la collaboration des intervenants, il est important de connaître l'opinion de tous les secteurs du régime.

Le cadre de la tendance croissante vers le commerce électronique a mené le CDIP à prioriser les consultations avec des entités exploitées en ligne. Précisément, les détaillants en ligne représentaient l'un des axes prioritaires de nos consultations auprès des intervenants. Nous avons parlé à un important détaillant en ligne international afin de comprendre les enjeux de leur point de vue, en tant qu'importateurs au Canada. Nous avons ensuite parlé à des représentants de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante pour connaître le point de vue de petits détaillants possédant des entreprises de commerce en ligne. Nous avons parlé à un membre de l'industrie des courtiers en douane, pour qu'il nous aide à établir notre ensemble de recommandations.

Le CDIP a sollicité des messagers internationaux, sans toutefois recevoir de réponse. Nous avons aussi tenté de rejoindre des représentants de l'ASFC, mais nous n'avons pas reçu de réponses à notre liste de questions à temps pour les inclure au présent rapport.

Les questionnaires du CDIP soumis aux intervenants sont joints à l'annexe 1 du présent rapport.

6.1. Détaillants internationaux

La première consultation tenue consistait en une discussion orale entre le personnel du CDIP et des représentants d'un détaillant international, qui ont présenté d'importants renseignements sur le point de vue de l'industrie sur les enjeux auxquels les consommateurs sont confrontés et la manière dont les détaillants doivent les aborder. Voici un résumé sommaire de la discussion qui a eu lieu, et des réponses que le personnel du CDIP a obtenues. Le détaillant international a préféré qu'on ne le nomme pas.

Nous avons ouvert la discussion en demandant aux représentants quels étaient leurs principaux défis en ce qui concerne le régime douanier et l'offre d'une expérience douanière efficace à leurs consommateurs canadiens. Ils ont répondu que la plupart des enjeux résident dans le système de la GCRA récemment mis en œuvre. Ils ont décrit des enjeux de nature technique, y compris un manque de capacité de saisir efficacement l'information pour de grandes quantités d'importations, des estimations des coûts inexacts et une expérience générale inutilement complexe et peu fiable. Les représentants ont fait part d'enjeux avec la GCRA pour expliquer en partie pourquoi ils ne pouvaient pas fournir d'estimations précises et exactes aux consommateurs quant à ce qu'ils devraient s'attendre à payer à l'arrivée de leurs commandes.

Ensuite, nous avons demandé si l'entreprise dirige les consommateurs vers le site Web de l'ASFC pour en savoir plus sur le processus douanier ou les droits applicables, ce à quoi ils ont répondu par la négative. Le personnel de l'entreprise fournit ses propres explications aux consommateurs, qu'il estime plus simplifiée et pratique pour leurs consommateurs que l'information disponible en consultant le site Web de l'ASFC. Dans le même ordre d'idées, nous avons demandé à l'entreprise si elle s'opposerait à inclure des liens vers l'information de l'ASFC dans son processus transactionnel, ce à quoi elle a répondu être préoccupée par une détérioration de l'expérience de l'utilisateur et une confusion accrue si les consommateurs doivent examiner l'information fournie par l'ASFC avant d'achever leur commande. Comme solution de rechange, nous avons demandé aux représentants quelle serait leur position quant à l'exigence d'un libellé normalisé concernant l'expédition à la page de paiement des détaillants en ligne. Les représentants ont affirmé qu'un libellé normalisé entre les détaillants pourrait faciliter l'expérience du consommateur, mais ils ont insisté sur le fait qu'il devrait provenir de l'ASFC et que c'est elle qui serait responsable du libellé lui-même, y compris de faire en sorte qu'il soit efficace et utile pour les consommateurs.

Enfin, nous avons demandé si l'entreprise savait si les clients avaient déjà utilisé le système de dédouanement par soi-même de l'ASFC ou si elle s'attendait à ce qu'ils le fassent, ce à quoi les représentants ont répondu par la négative. L'entreprise affirme qu'elle ne s'attend jamais à ce que les consommateurs effectuent leur propre dédouanement ou prennent en charge le processus, et que tout problème rapporté par les consommateurs passe aux échelons supérieurs à l'interne, plutôt que de s'attendre à ce que les consommateurs s'en occupent eux-mêmes. Si une erreur est effectuée au moment de la déclaration aux douanes et qu'elle occasionne un paiement excédentaire des droits, les consommateurs sont remboursés directement par l'entreprise. En cas de sous-paiement défavorable, l'entreprise prend l'erreur en charge et paie les coûts supplémentaires au nom du consommateur, ce qui protège le client contre les erreurs effectuées pendant le processus douanier. L'entreprise a affirmé que cela était très important pour elle, car elle cherche à prioriser une expérience en douceur pour les consommateurs canadiens qui importent des biens par leur site

Web sans autre contretemps. Quand nous avons demandé précisément quel était l'avis de l'entreprise quant au fait que les consommateurs étaient les « importateurs officiels en matière de droits », le représentant a affirmé que cela avait été évoqué comme une possibilité lors de discussions non officielles, mais n'avait pas été sérieusement envisagé.

Dans l'ensemble, notre discussion avec ce détaillant international nous a permis de mieux comprendre pourquoi il est difficile pour les entreprises de donner des garanties sur les frais d'importation payés par leurs clients, la manière dont certaines entreprises priorisent l'expérience du consommateur pendant le processus douanier, et à quelles idées les sociétés sont ouvertes pour créer des communications plus efficaces sur les frais d'importation à l'intention des acheteurs canadiens. Il était particulièrement intéressant de constater que cette entreprise ne s'attend pas à ce que ses clients comprennent le processus douanier et le prennent en charge, et qu'elle préfère fournir aux clients sa propre information sur le régime douanier canadien plutôt que de les rediriger vers les communications de l'ASFC.

6.2. Petits détaillants en ligne

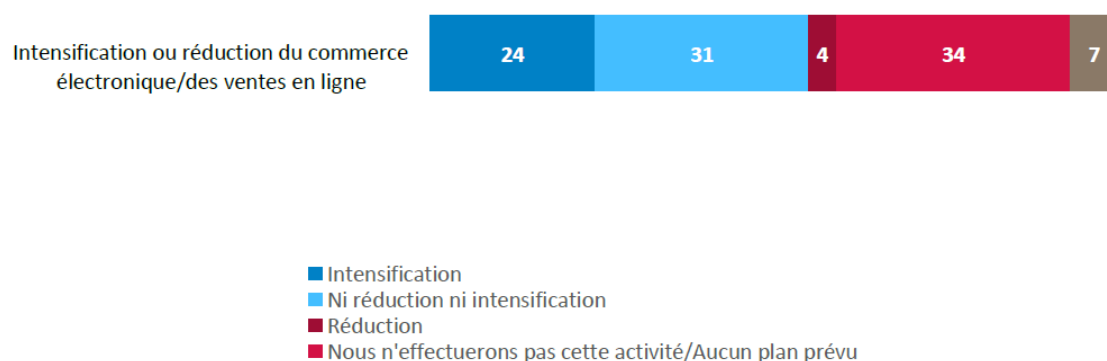
Pour obtenir le point de vue de petites entreprises canadiennes en ce qui concerne les opérations du commerce en ligne, nous avons parlé avec des représentants de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI). La FCEI, qui représente plus de 97 000 membres de divers secteurs et de diverses régions, est le plus important groupe de défense des intérêts des petites et moyennes entreprises (PME) au Canada. Elle s'efforce d'améliorer les taux d'imposition, les lois et les règlements pour les entreprises indépendantes du Canada et d'offrir des conseils, du soutien en matière de ressources humaines et des outils d'apprentissage aux propriétaires de petites entreprises.³⁹ Les documents que la FCEI publie sur le Web abordent des questions critiques liées aux douanes. Récemment, elle a diffusé un guide sur la suppression récente de l'exemption *de minimis* aux États-Unis, qui comprend un ensemble de ressources utiles à l'intention des entreprises.⁴⁰ En raison de la récente volatilité commerciale, la FCEI a cherché à informer les propriétaires d'entreprises indépendantes de la manière dont ils sont touchés par les nouveaux tarifs.

La FCEI défend les intérêts des petites entreprises du commerce en ligne, qui sont forcées de rivaliser avec les détaillants en ligne majeurs. Dans son rapport de novembre 2023 sur la concurrence sur le marché numérique, la FCEI a sondé ses membres au sujet de leur présence en ligne :

³⁹ Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, « Pourquoi devenir membre de la FCEI », FCEI, consulté le 23 septembre 2025, <https://www.cfib-fcei.ca/fr/pourquoi-devenir-membre-fcei>.

⁴⁰ FCEI, « Suppression de l'exemption de minimis aux États-Unis : ce que les entreprises canadiennes doivent savoir », dernière mise à jour le 29 août 2025, <https://www.cfib-fcei.ca/fr/ressources/exemption-de-minimis-etats-uni-aceum>.

Comparativement à 2022, prévoyez-vous d'intensifier ou de réduire le commerce électronique/les ventes en ligne en 2023? (% des réponses)



Source : FCEI, Sondage *Votre Voix* de janvier 2023, mené du 18 au 31 janvier 2023, résultats finaux, n = 3 087.

Remarque : Les répondants ne pouvaient sélectionner qu'une seule réponse. Il se peut que la somme n'égalise pas 100, puisque les chiffres ont été arrondis.

Figure 2 – graphique « Intensification ou réduction du commerce électronique/des ventes en ligne en 2023 », FCEI.⁴¹

Bien que plus de 50 % des PME sondées s'attendaient à effectuer du commerce électronique/des ventes en ligne en 2023, l'étude fait ressortir les difficultés auxquelles les petites entreprises sont confrontées lors de leur arrivée sur les marchés en ligne qui comportent des grandes entreprises et le déséquilibre de pouvoir qui en découle. Notre discussion avec deux représentants de la FCEI a permis de confirmer l'incidence disproportionnée des défis liés aux douanes sur les PME qui disposent de moins de ressources pour prendre en charge les exigences du régime douanier.

Nous avons entamé notre conversation en posant des questions sur les obstacles liés aux douanes auxquels les membres de la FCEI sont confrontés. Nous mettions l'accent sur l'aspect importation des douanes canadiennes, et précisément sur les défis auxquels les détaillants indépendants en ligne sont confrontés.

Le premier obstacle discuté était la récente imposition de tarifs par le gouvernement des États-Unis. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, les États-Unis ont imposé des tarifs de 25 % sur les marchandises canadiennes du 4 mars 2025 au 31 juillet 2025, portés à 35 % à compter du 1^{er} août 2025.⁴² Le 7 mars 2025, un décret américain a prévu une exemption de tarifs pour les marchandises conformes à l'ACEUM, comme les marchandises qui « proviennent du Canada ».⁴³ Ces règles relatives à l'origine permettent à un détaillant de demander un traitement tarifaire

⁴¹ FCEI, *Les défis de la concurrence à l'ère du numérique : L'expérience des petites entreprises canadiennes avec Amazon* (novembre 2023), p. 5, <https://www.cfib-fcei.ca/hubfs/research/reports/2023/2023-09-defis-concurrence-ere-numerique-amazon-fr.pdf>.

⁴² Blake, Cassels et Graydon LLP, « Tarifs douaniers É.-U. – Canada : dates et documents importants », *Blakes*, consulté le 23 septembre 2025, <https://www.blakes.com/fr-ca/perspectives/tarifs-douaniers-e-u-%E2%80%93-canada-dates-et-documents-importants/>.

⁴³ *Idem*.

préférentiel et d'éviter de payer des droits excessifs. Le fardeau de déterminer si les marchandises sont conformes à l'ACEUM incombe aux détaillants commerciaux, qui doivent obtenir un certificat d'origine et répondre à toutes les conditions nécessaires.⁴⁴ La FCEI a fait ressortir qu'il s'agissait d'un défi pour les PME canadiennes qui souhaitent éviter les tarifs et demeurer concurrentielles. Il pourrait être difficile de déterminer si un produit ou un bien respecte les exigences de l'ACEUM relatives à l'origine. Par exemple, de nombreux produits sont composés d'un assemblage de biens provenant de partout dans le monde, ce qui aura une incidence sur leur qualification ou non comme une marchandise provenant du Canada. Il existe des exceptions pour les marchandises qui subissent une importante transformation au Canada, même si le produit contient des matières non originaires.⁴⁵ Il peut être difficile de déterminer si un produit se qualifie et les règles entourant certaines marchandises peuvent être complexes à aborder pour les petits détaillants. Comparativement aux grandes plateformes de commerce en ligne, les petites entreprises en ligne ont de la difficulté avec de tels fardeaux. Les coûts liés à l'absorption des tarifs et au maintien de la compétitivité dans un marché numérique sont élevés. La FCEI a émis des préoccupations relatives à la hausse des coûts pour les PME canadiennes. Elle a cité la récente suppression du seuil *de minimis* aux États-Unis comme un défi supplémentaire lié aux douanes pour ses membres.

Notre conversation a fait ressortir que l'imposition de tarifs et la mise en œuvre par l'ASFC du système de la GCRA sont à l'origine d'un « alignement de planètes défavorable » pour les petits détaillants en ligne au Canada. Le nouveau fardeau administratif de la GCRA représente un obstacle supplémentaire lié aux douanes qui touche les PME canadiennes. Par exemple, la FCEI nous a informé que les changements apportés au privilège de la « mainlevée avant le paiement » (MAP) avec la transition vers la GCRA ont entraîné des obstacles pour les petites entreprises. La MAP permet aux importateurs commerciaux d'obtenir la mainlevée des marchandises auprès de l'ASFC avant de payer les droits et taxes. Avec la transition à la GCRA, l'ASFC a fait passer le fardeau des courtiers aux importateurs afin qu'ils paient un dépôt de sécurité pour obtenir la mainlevée de leurs marchandises.⁴⁶ Les petits importateurs commerciaux doivent maintenant obtenir un cautionnement ou payer un dépôt par argent comptant ou par carte de crédit à l'avance pour éviter que des marchandises soient retenues à la frontière. Nous avons appris que cet enjeu faisait en sorte que des marchandises s'accumulaient dans des entrepôts sans faire l'objet d'une mainlevée, ce qui mène à d'importants retards. Bien que cet enjeu se soit récemment amélioré, l'exigence de fournir un dépôt pour la MAP représente un coût supplémentaire qui nuit aux détaillants indépendants. La transition vers la GCRA a coûté cher aux membres de la FCEI. Les entreprises se sont plaintes des difficultés liées au nouveau portail et à la navigation de la plateforme numérique. Ces obstacles occasionnent un fardeau disproportionné pour les petits détaillants, qui manquent de soutien administratif et doivent composer avec de nouveaux systèmes sans aide.

Quand nous avons posé des questions sur de possibles partenariats en vue d'augmenter l'efficacité du régime douanier, la FCEI a confirmé les obstacles auxquels sont confrontés les petits détaillants

⁴⁴ ASFC, « Certification de l'origine des marchandises », Agence des services frontaliers du Canada, dernière modification le 25 septembre 2025, <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/services/cusma-aceum/cog-com-fra.html>.

⁴⁵ *Idem*.

⁴⁶ ASFC, *Avis de douanes 24-27 : Mise en œuvre de la GCRA en octobre — Mesures de transition* (Ottawa : ASFC, 23 août 2024), <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/publications/cn-ad/cn24-27-fra.html>.

qui mènent des activités de commerce électronique transfrontalier directement en lien avec les frais d'expédition et de courtage. Elle a mis l'accent sur l'inégalité des chances, car les grandes plateformes profitent de taux préférentiels auxquels les PME n'ont pas accès. Ses membres font ressortir le potentiel de partenariats avec d'autres intervenants afin de permettre des options de courtage plus abordables, des solutions de fret regroupé et une communication plus claire des frais. Elle a aussi suggéré de possibles nouvelles occasions relatives aux technologies d'intelligence artificielle en vue d'améliorer le secteur tant pour les détaillants que les consommateurs.

Le CDIP souligne que les enjeux liés au fardeau des coûts pour les petits détaillants ont un effet d'entraînement dans l'industrie canadienne du commerce électronique qui pourraient, en bout de ligne, causer du tort aux consommateurs. Notre consultation avec la FCEI a mis au jour le fait que certaines PME sont découragées d'entrer sur le marché du commerce en ligne en raison du fardeau administratif du régime douanier et de la menace de tarifs. Cela peut mener un nombre réduit de concurrents sur le marché du commerce en ligne, ayant comme résultat une moindre pression du marché pour de meilleures pratiques de vente. Bon nombre de détaillants choisissent d'utiliser les plateformes actuelles de commerce électronique, qui leur donnent moins de contrôle sur l'expérience du consommateur et la tarification. Les PME qui choisissent de faire du commerce en ligne de manière indépendante peuvent encourir des coûts supérieurs lorsqu'elles interagissent avec les systèmes administratifs des douanes, les messagers, les courtiers et les tarifs, ce qui pourrait faire en sorte que les coûts soient imputés aux consommateurs. Les fardeaux douaniers ont entraîné des défis quant à l'efficacité du régime douanier, ce qui a causé des retards pouvant mener à une insatisfaction des consommateurs. Dans nos recommandations ci-dessous, nous discutons d'une approche axée sur les solutions afin d'alléger le fardeau sur les petits détaillants en ligne au profit des consommateurs et de l'efficacité générale du régime douanier.

En dernier lieu, le CDIP a consulté la FCEI au sujet de possibles pratiques exemplaires que les petits détaillants en ligne peuvent suivre pour assurer la transparence et la clarté pour les consommateurs. Lorsque nous lui avons posé des questions sur les initiatives permettant d'améliorer l'expérience des achats en ligne pour les consommateurs, les représentants de la FCEI nous ont informé que bon nombre de ses membres ont recours à des plateformes de commerce en ligne infonuagiques préexistantes telle que Shopify. Ces plateformes sont un guichet unique pour les détaillants, et elles leur permettent de bâtir leur présence en ligne.⁴⁷ Shopify offre une plateforme pour la page de paiement et prend en charge le calcul des taux d'expédition, y compris l'estimation des droits et des taxes pour les envois internationaux. À ce titre, la FCEI met l'accent sur le fait que bon nombre de détaillants en ligne n'ont pas de contrôle direct sur la divulgation des frais à la page de paiement.

Les représentants de la FCEI ont également soulevé un point intéressant concernant les entreprises en ligne qui sont principalement exploitées sur des plateformes de médias sociaux telles qu'Instagram. La pratique des détaillants qui vendent directement aux consommateurs par l'intermédiaire de boutiques de médias sociaux est en croissance, ce qui donne lieu à un moindre contrôle de l'envoi et du processus de dédouanement. Cela peut avoir des effets nuisibles lorsque les obligations de conformité ne sont pas respectées ou lorsque des marchandises qui sont mal déclarées sont expédiées internationalement. Dans ces cas, le fardeau peut incomber aux

⁴⁷ Joe Hitchcock, « What Is Shopify and How Does It Work? », *Shopify Canada*, dernière modification le 8 septembre 2025, <https://www.shopify.com/ca/blog/what-is-shopify>.

consommateurs, s'ils ne sont pas inscrits comme importateur officiel en matière de droits. La FCEI insiste sur le fait que les consommateurs devraient être mis au courant de ces obligations et de toute responsabilité qui en découle. De même, la FCEI souligne que les détaillants en ligne qui utilisent des voies moins officielles pour vendre leurs marchandises devraient s'efforcer de divulguer les conditions d'expédition aux consommateurs et prendre eux-mêmes en charge les obligations douanières pour alléger le fardeau placé sur les acheteurs. La FCEI renvoie à un séminaire qu'elle a déjà organisé pendant la pandémie de COVID-19 sur la transition vers les ventes en ligne. Le CDIP appuie davantage d'initiatives comme celles-là afin de mieux informer les petits détaillants du commerce en ligne.

6.3. Courtiers en douane

Le CDIP a consulté un membre de l'industrie des courtiers en douane afin de comprendre leur point de vue sur les principaux secteurs à améliorer. Le représentant a demandé de conserver son anonymat aux fins de notre rapport.

Le membre a fait remarquer que les courtiers en douane servent d'intermédiaires pour faciliter le processus d'importation et sont outillés de connaissances distinctes et de l'expertise nécessaire pour interagir avec le régime douanier. Le membre a décrit l'industrie comme étant « le plus important percepteur de taxe sur les produits et services (TPS) au pays », en plus de percevoir d'autres frais. Il a mis l'accent sur le fait que l'industrie des courtiers en douane se fie de plus en plus sur l'automatisation et la connectivité. Il s'agit d'un domaine très compétitif avec d'importants obstacles à ce que l'on y entre, comme le coût de la mise sur pied de l'entreprise, de l'accréditation et de l'obtention de l'infrastructure et de la TI nécessaire pour pratiquer.

Quand nous lui avons posé des questions sur les frais de courtage, le membre a souligné qu'il n'existe pas, dans l'ensemble, de prix « standard » pour les frais de courtage. Il a fait ressortir que les frais ne visent pas seulement à générer des revenus, mais aussi à rendre le processus de transport et de dédouanement plus efficient.

Le CDIP a posé des questions sur la relation du courtier avec le consommateur, ce à quoi le membre a répondu qu'en règle générale, les consommateurs n'interagissent pas directement avec les courtiers au-delà du fait que les messagers dédouanent leurs colis. Leurs clients habituels sont les fournisseurs et les détaillants qui vendent leurs produits à la population canadienne. L'important pour les courtiers en douane est d'offrir une expérience sans heurt aux consommateurs. De leur point de vue, les consommateurs ne devraient pas avoir à interagir directement avec le régime douanier. Le dédouanement devrait plutôt être délégué à des courtiers afin que l'expérience soit la plus efficace possible et se déroule sans heurt. Le membre a affirmé qu'il était positif que les membres participent peu au processus douanier. Il a toutefois reconnu qu'il y avait un manque de connaissance et de sensibilisation quant au travail des courtiers en douane.

Nous avons demandé au représentant de fournir des commentaires sur les récents changements apportés à la *Loi sur les douanes*, qui pourraient entraîner des risques de conformité pour les consommateurs. Ces changements législatifs sont abordés en détail à la section « Responsabilités

et obligations de conformité des consommateurs ». Le membre a fait remarquer que le risque lié à la responsabilité pour les consommateurs demeure faible, et qu'il est peu probable que l'ASFC prenne des mesures relatives à l'exécution et à la conformité à l'endroit de particuliers qui sont des importateurs occasionnels. Le CDIP n'a pas pu aborder cette question avec l'ASFC, car nous n'avons pas pu obtenir de réponses à notre série de questions. Au sujet de la responsabilité, le membre de l'industrie des courtiers en douane s'est dit préoccupé que les nouvelles dispositions législatives ouvrent la voie à de possibles responsabilités en matière de coûts pour les courtiers lors d'importations occasionnelles. Cela pourrait mener à ce que moins de courtiers soient actifs, ce qui pourrait faire augmenter les frais de courtage.

Au sujet de la procédure de dédouanement par soi-même, le membre a reconnu qu'il était « possible » de dédouaner un envoi par soi-même, mais que ce n'était pas pratique. Son point de vue était que si davantage de consommateurs dédouanaient leurs colis par eux-mêmes, il en résulterait de graves inefficacités du régime douanier et davantage de difficultés pour les courtiers en douane.

Nous avons demandé quels sont certains des principaux défis auxquels les courtiers en douane sont confrontés. Le membre a signalé des préoccupations quant à la manière dont l'ASFC se tient au fait de la dynamique changeante des marchés et des volumes d'envois accrus. Il a fait des commentaires sur les difficultés liées à la simplification des programmes et des processus, ainsi qu'au maintien de la conformité.

Au sujet de l'accroissement de l'efficacité et de la mise en place d'un processus sans heurt, le membre a parlé du Système d'échange de données informatiques sur les remboursements pour importations occasionnelles (SEDIRIO). Ce système permet aux courtiers agréés d'émettre des remboursements directement au consommateur des droits et des taxes pour les marchandises retournées ou endommagées.⁴⁸ Les détaillants peuvent ainsi rembourser sans heurt aux consommateurs les droits et les taxes payés au départ avec la transaction et éviter les délais. L'intervenant a affirmé que seule une portion des importateurs occasionnels était couverte par le SEDIRIO. Il estimait que ce type de système était plus profitable pour les consommateurs que la promotion du dédouanement par soi-même.

Nous avons demandé au membre s'il avait des recommandations pour l'ASFC. Il a demandé une simplicité et une clarté accrues de la part de l'ASFC sur les importations occasionnelles. Il devrait exister une définition plus claire et une ligne devrait être tirée entre les importations occasionnelles et commerciales pour éviter toute ambiguïté. Le membre a demandé une plus grande clarté quant à l'avenir du Programme des MEFV, qui fait l'objet d'un moratoire depuis 2019.

Dans l'ensemble, le représentant des courtiers en douane a fait part d'un besoin de clarté et de processus douaniers plus efficaces et simplifiés. La simplification aidera en fin de compte à offrir aux consommateurs une expérience sans heurt lorsqu'ils achètent des marchandises en ligne et qu'elles sont expédiées d'un pays à l'autre.

⁴⁸ ASFC. *Mémoire D6-2-6 : Remboursement des droits et des taxes sur les importations non commerciales*. Dernière modification le 17 mars 2014. <https://www.cbsa.gc.ca/publications/dm-md/d6/d6-2-6-fra.html>.

7. Résumé des difficultés observées

7.1. Manque de connaissances des consommateurs

Après avoir consulté les intervenants, le CDIP a observé des difficultés auxquelles étaient confrontés divers segments du régime douanier canadien. Les problèmes les plus importants à l'origine de nombreuses difficultés pour les consommateurs sont **les connaissances et la compréhension minimales qu'ont les consommateurs des douanes canadiennes**. Dans le premier groupe de discussion, nous avons demandé aux participants de commenter sur la question de savoir si les lois, les règles et les règlements qui s'appliquent aux douanes canadiennes sont communiqués efficacement au public. Aucun des participants n'estimait que ce fût le cas. Ce sentiment s'est répété dans nos trois groupes de discussion, et de nombreux participants étaient frustrés du manque d'information divulguée par le gouvernement et les détaillants.

Un autre problème important était ce que bon nombre de participants ont décrit comme des **frais surprenants** qui découlaient d'une divulgation inégale ou imprécise sur les plateformes de commerce en ligne. Étant donné le manque de réglementation dans les environnements de vente au détail en ligne, les consommateurs que nous avons consultés ont affirmé avoir dû payer des frais dont ils n'étaient pas au courant. Lorsqu'on leur a posé des questions sur l'outil en ligne d'estimation des droits de l'ASFC, les membres de notre deuxième groupe de discussion ne savaient pas du tout que cet outil était offert aux consommateurs.

L'ASFC a proposé que « **l'option de dédouanement par soi-même n'est pas une solution de rechange viable pour les consommateurs** » en quête d'efficacité et de transparence. De multiples intervenants que nous avons consultés étaient peu optimistes quant à la perspective que des particuliers consommateurs dédouanent leurs propres marchandises aux douanes. Ils affirmaient que ce processus entraînerait des inefficacités du régime douanier et qu'il ne convenait absolument pas à notre environnement de commerce en ligne à volume élevé. Lorsque nous avons expliqué cette option aux consommateurs lors de nos groupes de discussion, la plupart d'entre eux étaient d'avis qu'il ne s'agirait pas d'une solution attrayante ou pratique pour eux.

7.2. Obligations de conformité

Lors de l'examen par le CDIP du régime douanier canadien, nous avons remarqué les obligations importantes qui incombent aux consommateurs lorsqu'ils importent des marchandises au Canada. Même si, en majeure partie, nos consultations étaient axées sur la fonction de collecte de revenus des douanes, il est essentiel que les consommateurs comprennent les obligations de conformité qui leur incombent lorsqu'ils importent de manière occasionnelle des marchandises réglementées et les font traverser la frontière.

Les consommateurs devraient savoir que les particuliers qui importent des marchandises pour usage personnel, comme des produits de santé ou de la nourriture, des plantes et des produits pour animaux, sont assujettis aux lois canadiennes pertinentes qui régissent ces importations. Ces dispositions législatives comprennent notamment la *Loi sur les aliments et drogues* et la *Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation*. L'ASFC inspecte et surveille de près

les envois de marchandises précises pour veiller à ce qu'elles respectent les exigences réglementaires. Elle souligne qu'il incombe aux importateurs, y compris les consommateurs, de veiller à ce que les produits répondent aux exigences réglementaires associées. En cas de manquement aux règles, les marchandises peuvent être retenues ou saisies.⁴⁹ En ce qui concerne les produits de santé utilisés à des fins personnelles, comme les médicaments, les produits de santé naturels et les appareils médicaux, les consommateurs doivent suivre le guide de Santé Canada (GUI-0116). Le fardeau de la conformité incombe au consommateur, qui doit vérifier s'il est permis ou interdit d'importer un produit de santé, et si le produit nécessite une ordonnance.⁵⁰ L'importation d'aliments, de végétaux, d'animaux et d'autres marchandises connexes est réglementée par l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) en vertu de la *Loi sur la salubrité des aliments au Canada* et du règlement connexe. Tous les produits alimentaires importés par les consommateurs doivent être déclarés. Certains produits pourraient nécessiter des permis précis ou faire l'objet de restrictions.⁵¹ Les consommateurs pourraient ne pas savoir que même les marchandises importées pour usage personnel doivent suivre les normes canadiennes en matière d'étiquetage et de sûreté. Les produits de santé naturels, par exemple, doivent comporter une étiquette sur laquelle les ingrédients, le dosage recommandé et d'autres avertissements relatifs à la sûreté doivent être inscrits pour suivre la réglementation canadienne.⁵²

Dans nos groupes de discussion, nous avons observé que les consommateurs comprennent largement qu'ils sont responsables de respecter la loi lorsqu'ils importent des marchandises au Canada. Nous avons constaté que bon nombre d'entre eux ne savaient pas précisément où trouver les règles et les règlements pertinents sur l'importation transfrontalière de produits. Certains participants ont suggéré que l'ASFC rende les listes de produits interdits plus visibles et accessibles. Les consommateurs qui font des achats en ligne portent le fardeau de conformité en ce qui concerne le respect des lois pertinentes lorsqu'ils importent des marchandises réglementées.

7.3. Responsabilité des consommateurs à titre d'importateurs officiels en matière de droits

Le volume élevé des transactions de commerce électronique au Canada a fait en sorte que davantage de personnes participent au processus d'importation. Il faut donc se demander si et quand les consommateurs peuvent être tenus responsables de frais ou d'erreurs au cours du processus de dédouanement.

⁴⁹ Agence des services frontaliers du Canada, *Mémoire D19-9-1 : L'application des lois et règlements de Santé Canada liés à certaines marchandises contrôlées, interdites ou réglementées*, 27 octobre 2014, <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/publications/dm-md/d19/d19-9-1-fra.html>.

⁵⁰ Santé Canada, *Apporter des produits de santé au Canada pour usage personnel (GUI-0116)*, mars 2020, <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/conformite-application-loi/importation-exportation/produits-sante-usage-personnel-ligne-directrice/document.html>.

⁵¹ ACIA, *Voyager avec des animaux de compagnie, des aliments ou des végétaux*, dernière mise à jour le 4 avril 2025, <https://inspection.canada.ca/fr/voyage-animaux-aliments-ou-vegetaux>.

⁵² Santé Canada, *Ligne directrice : Étiquetage des produits de santé naturels*, dernière modification le 26 mars 2025, <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/naturels-sans-ordonnance/legislation-lignes-directrices/documents-reference/etiquetage.html>.

D'après le [Mémorandum D11-6-6](#) de l'ASFC, l'article 32.2. de la *Loi sur les douanes* « établit qu'il incombe à l'importateur de corriger une déclaration en détail de l'origine, du classement tarifaire ou de l'établissement de la valeur en douane lorsque l'importateur a des motifs de croire que la déclaration est inexacte. Cette obligation s'applique à une demande de rajustement qui engendrerait un montant à payer à l'ASFC ou qui n'aurait aucun impact financier ». ⁵³ L'importateur, peu importe de qui il s'agit, sera tenu responsable des erreurs effectuées pendant le processus de déclaration et de dédouanement, et il pourrait devoir prendre en charge les frais impayés. Avec la montée du commerce en ligne, les consommateurs doivent être informés des responsabilités potentielles à titre d'importateur officiel en matière de droits pour les envois de faible valeur.

Les récents développements dans les dispositions législatives en matière de douanes concernant les entités qui peuvent être tenues responsables à titre d'importateurs officiels en matière de droits ont mené à des incertitudes quant aux responsabilités potentielles. La décision rendue par le TCCE en janvier 2020 dans l'affaire *Landmark Trade Services c. Président de l'Agence des services frontaliers du Canada* a démontré que les acheteurs peuvent être les importateurs légaux d'une marchandise, même si un courtier ou un messenger sert d'intermédiaire pour traiter l'envoi. Dans cette affaire, on a estimé que le courtier en douane, Landmark Trade Services Ltd., n'était qu'un « intermédiaire administratif » et non le réel importateur des marchandises.⁵⁴ La décision introduit une ambiguïté quant au fait que les consommateurs pourraient encourir une responsabilité à titre d'importateurs dans les transactions du commerce électronique.

À la suite de la décision *Landmark*, l'article 17 de la *Loi sur les douanes* a été modifié au moyen de la *Loi d'exécution du budget de 2022* dans le but de clarifier la responsabilité légale des droits, des taxes ou des nouvelles cotisations sur un envoi dédouané. Précisément, l'« importateur officiel en matière de droits » est maintenant solidaire, avec la personne qui est propriétaire des marchandises au moment du dédouanement ou quiconque est autorisé à faire une déclaration en détail pour les marchandises.⁵⁵ L'« importateur officiel en matière de droits » est défini dans la loi comme « la personne identifiée comme l'importateur sur la déclaration en douane lorsque les marchandises sont déclarées en détail en vertu des paragraphes 32(1), (2), (3) ou (5) de la *Loi* ». ⁵⁶ La loi confirme que les importateurs, ou les personnes nommées à titre d'importateurs, peuvent être tenus responsables conjointement avec le propriétaire de l'envoi au moment du dédouanement et pendant quatre années après le dédouanement des marchandises. La responsabilité partagée des importateurs officiels en matière de droits a été clarifiée dans le [Mémorandum D17-2-5](#) de l'ASFC, qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026.

Le CDIP se préoccupe de toute ambiguïté qui pourrait rester dans les dispositions législatives et qui pourrait faire en sorte que des consommateurs particuliers soient inscrits comme importateurs officiels en matière de droits, et soient donc tenus responsables des droits et des taxes, y compris les nouvelles cotisations. Puisque les consommateurs font des achats en ligne par diverses voies

⁵³ Article 32.2. de la *Loi sur les douanes*.

⁵⁴ Tribunal canadien du commerce extérieur, *Rapport annuel pour l'exercice se terminant le 31 mars 2020 – Chapitre 5* (Ottawa : TCCE, 2020), <https://www.citt-tcce.gc.ca/fr/publications/rapport-annuel-pour-exercice-se-terminant-31-mars-2020-chapitre-5>.

⁵⁵ *Loi sur les douanes*, L.R.C. 1985, ch. 1 (2^e suppl.), article 17(3), telle que modifiée par la *Loi n° 1 d'exécution du budget de 2022*, L.C. 2022, ch. 10, art. 307.

⁵⁶ *Idem.*, par.17(4).

de commerce en ligne officielles et informelles, nous sommes préoccupés par le fait que des personnes pourraient sans le savoir être nommées comme des « importateurs officiels en matière de droits » et avoir la responsabilité conjointe des déclarations et du paiement des frais. Dans la consultation de l'ASFC intitulée *Rapport sur ce que nous avons entendu : Mise en œuvre de l'importateur officiel*, l'agence gouvernementale a clarifié sa position sur la responsabilité des consommateurs, en stipulant ce qui suit : « La gestion de la conformité est un partenariat à long terme entre les courtiers et les importateurs, et entre nous et les partenaires de la chaîne commerciale. Le consommateur n'est pas au centre des préoccupations de l'ASFC en matière de conformité ».⁵⁷ L'ASFC a aussi reconnu que « les consommateurs sont là pour consommer, et non pour importer ou faire des déclarations en douane ».⁵⁸ Malgré tout, le rapport fait ressortir que le libellé de l'article 17 ne fait pas de distinction entre les consommateurs et les importateurs commerciaux. Les intervenants consultés ont fait part d'une forte volonté d'obtenir des clarifications au sujet des définitions et de la question de savoir de quelle manière les consommateurs pourraient jouer le rôle d'importateurs.

Les consommateurs doivent prendre note de ces développements législatifs. D'après les consultations du CDIP et la recherche secondaire, il semble peu probable que l'ASFC commence à poursuivre des particuliers consommateurs à titre d'importateurs officiels en matière de droits pour des frais impayés ou d'autres responsabilités à la suite des modifications législatives. En particulier, l'expert provenant de l'industrie du courtage en douane que nous avons consulté se préoccupait davantage de la manière dont la nouvelle modification à l'article 17 accroîtra le potentiel de responsabilité des courtiers. Cela pourrait décourager les courtiers de participer à des importations occasionnelles, ce qui pourrait réduire la concurrence et mener à une augmentation des frais. Il s'agit de spéculations, et l'incidence des modifications apportées à la *Loi sur les douanes* reste à voir.

8. Recommandations

Après un examen des consultations auprès d'intervenants par le CDIP et des difficultés relevées, nous offrons un ensemble de pratiques exemplaires et de recommandations à l'intention des détaillants, du gouvernement et des consommateurs eux-mêmes afin d'aider chaque intervenant concerné à jouer son rôle de manière à optimiser les résultats. Pour le CDIP, l'intérêt des consommateurs prime. À ce titre, nos recommandations visent à simplifier l'expérience des consommateurs afin de veiller à répondre aux demandes et aux attentes.

8.1. Recommandations à l'intention des agences gouvernementales

8.1.1. Communication publique claire sur les droits d'importation et le régime douanier

⁵⁷ Rapport sur ce que nous avons entendu : Mise en œuvre de l'importateur officiel, Agence des services frontaliers du Canada (2022-4), consulté le 20 septembre 2025, <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/agency-agence/consult/consultations/2022-4-fra.html>.

⁵⁸ *Idem*.

La transparence est un aspect essentiel de l'expérience des consommateurs, dès le moment où les Canadiens font un achat en ligne ou se font envoyer des colis en provenance d'un autre pays. Ils doivent avoir une claire compréhension et pouvoir se préparer à payer des frais d'importation à l'arrivée de leurs marchandises, avec une clarté explicite quant à la ventilation des droits et des frais de courtage, par exemple. Cela permet d'atténuer le potentiel de « frais surprenants » à la porte lorsque les consommateurs reçoivent leurs envois.

Les consommateurs qui ont participé aux groupes de discussion ont démontré un évident manque de sensibilisation ou de compréhension quant au fonctionnement de notre système douanier et au rôle de l'ASFC. Le CDIP soutient qu'il incombe partiellement aux agences gouvernementales d'éduquer la population canadienne pour veiller à ce que les consommateurs comprennent les frais perçus à la frontière, ainsi que les obligations de conformité des importateurs.

Le CDIP recommande les initiatives suivantes à l'ASFC et/ou au ministère des Finances en vue d'accroître la sensibilisation des consommateurs au sujet des douanes :

- Lancer des **campagnes de sensibilisation du public** au sujet des objectifs et des processus de la collecte de droits. Ces campagnes pourraient comprendre une explication du rôle de l'ASFC et des courtiers en douane, ainsi que de la distinction entre le bureau de poste et les messagers. Elles pourraient aborder les méprises courantes et mettre l'accent sur les droits et les responsabilités des consommateurs qui effectuent des transactions de commerce électronique.
- **Simplification du site Web de l'ASFC** pour le rendre utile aux consommateurs qui font des achats en ligne. En particulier, l'outil d'estimation des droits de l'ASFC devrait être amélioré pour donner aux consommateurs une meilleure certitude quant aux montants potentiels des droits qu'ils doivent s'attendre à payer. Des définitions doivent être fournies en langage clair et dans des formats structurés et accessibles.
- Envisager de mettre sur pied une **ligne d'aide aux consommateurs** pour que les Canadiens puissent poser des questions sur l'importation et le processus douanier. Comme solution de rechange, l'ASFC pourrait offrir un robot conversationnel d'intelligence artificielle dans son site Web pour répondre aux questions.
- Améliorer la communication au sujet des **obligations de conformité des consommateurs** pour les personnes qui importent des marchandises réglementées au Canada. Les consommateurs qui importent des médicaments d'ordonnance, des produits de santé naturels et des produits alimentaires doivent être mis explicitement au courant de leur fardeau de conformité à titre d'importateurs.

8.1.2. Simplification des systèmes électroniques afin d'aider les détaillants et les courtiers

Tout au long des consultations menées par le CDIP, des problèmes avec les systèmes numériques de l'ASFC récemment mis en œuvre sur la plateforme de la GCRA entraînaient des difficultés pour les intervenants qui jouent un rôle dans le processus douanier. Nous recommandons les priorités suivantes pour l'ASFC et le ministère des Finances :

- Continuer d'investir des ressources afin d'**améliorer la GCRA** en vue d'accroître l'efficacité générale du régime douanier. Une technologie d'intelligence artificielle devrait

être mise en œuvre de manière responsable en mettant l'accent sur la protection des droits à la vie privée des consommateurs. Il faut porter une attention particulière en vue de réduire le fardeau administratif de la GCRA pour les petits détaillants indépendants, de manière à réduire les obstacles à l'entrée sur le marché du commerce électronique.

- Améliorer le système **SEDIRIO** et accroître sa disponibilité afin de permettre aux détaillants d'émettre des remboursements directs des droits et des taxes aux consommateurs par l'intermédiaire de courtiers en douane.
- Examiner les changements apportés au système de **mainlevée avant le paiement**, qui exige que les importateurs paient un dépôt pour le dédouanement de leurs marchandises à la frontière. Le fardeau de l'exigence de dépôts en argent comptant ou par carte de crédit peut entraîner des retards et la retenue de marchandises aux douanes.
- Examiner le moratoire appliqué depuis 2019 au **Programme des messageries d'expéditions de faible valeur (MEFV)**. Ce moratoire a empêché de nouveaux messagers de profiter d'un processus de dédouanement simplifié, ce qui a entraîné une inégalité des chances et des coûts potentiellement plus élevés pour les consommateurs. L'option simplifiée devrait être offerte à tous les messagers; sinon, de nouvelles procédures simplifiées au moyen de la GCRA devraient être mises en œuvre.
- Introduire des consultations et améliorer la communication entre le bureau de poste et les messagers en vue d'accroître l'efficacité du régime douanier.

8.1.3. Clarifier les modifications législatives

À la lumière des nouvelles modifications apportées à la *Loi sur les douanes*, qui entreront en vigueur en janvier 2026, les intervenants demandent une clarification des définitions et des responsabilités éventuelles.

Le CDIP recommande que le ministère des Finances envisage de **modifier le libellé de la loi** afin d'offrir une certitude quant à la définition du terme « importateur officiel en matière de droits ». L'article 17 devrait être reformulé afin d'inclure une garantie que les consommateurs ne seront pas tenus responsables de manière inappropriée ou mis en faute pour des déclarations erronées d'importateurs officiels en matière de droits. Cela correspond à la reconnaissance de l'ASFC selon laquelle les consommateurs sont là pour consommer, et non pour importer. Le CDIP est rassuré par les énoncés de l'ASFC indiquant qu'elle ne poursuivra pas les consommateurs à titre d'importateurs officiels en matière de droits, mais il souhaite que ces énoncés soient inscrits dans des dispositions législatives, ce qui offrirait une certitude à long terme au sujet de la responsabilité des consommateurs.

Le CDIP demande aussi que l'on établisse une distinction officielle dans les dispositions législatives entre l'importation commerciale et occasionnelle. Ces clarifications aideraient les courtiers à évaluer le risque et à participer efficacement au régime douanier.

8.1.4. Mettre en œuvre la divulgation normalisée pour les détaillants

Le gouvernement fédéral devrait envisager de mettre sur pied un **cadre réglementaire normalisé** pour les détaillants du commerce électronique. En plus de notre recommandation selon laquelle les détaillants devraient accroître la transparence des frais et des méthodes d'expédition à la page

de paiement, le CDIP soutient qu'une nomenclature normalisée devrait être appliquée pour donner aux consommateurs un sentiment de prévisibilité et de clarté. L'uniformité de la ventilation et de la divulgation des frais, y compris une ventilation des frais de courtage et de tous les droits attendus avant de conclure la transaction, permettrait d'accroître la sensibilisation des consommateurs et leur confiance dans notre régime douanier. De plus, elle permettrait de veiller au respect des attentes des consommateurs au sujet des frais et de la qualité du service. L'ASFC et le ministère des Finances devraient organiser une consultation avec les intervenants pertinents afin de déterminer les paramètres et le libellé d'exigences normalisées en matière de divulgation. Cette proposition était appuyée par le détaillant international que nous avons consulté, dans la mesure où l'ensemble du libellé est clairement prescrit par l'organisme de réglementation en vue de réduire au minimum le fardeau de conformité qui incombe aux détaillants.

8.1.5. Favoriser la concurrence du commerce en ligne

Nous recommandons que le gouvernement fédéral consacre des ressources à des initiatives qui favorisent l'entrée de petites entreprises indépendantes sur le marché du commerce en ligne et y accorde de l'attention. Les grandes plateformes en ligne dominent la vente au détail en ligne, ce qui mène à une baisse de la concurrence dans le milieu et à des résultats néfastes pour les consommateurs. Bien que la réglementation puisse fonctionner pour la mise en place de normes en matière de transparence à l'intention des détaillants, la prestation de services de meilleure qualité peut donner lieu à un marché plus diversifié et concurrentiel.

Le CDIP appuie les [recommandations de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante](#), qui demande d'« assurer l'équité dans le marché numérique et ainsi favoriser la croissance et l'innovation des PME ». Précisément, nous sommes d'accord avec sa recommandation d'améliorer l'accessibilité d'initiatives telles que le Programme canadien d'adoption du numérique (PCAN) pour les petites entreprises afin d'aider à surmonter les importants obstacles à l'entrée dans le commerce en ligne. La réduction des fardeaux administratifs de la GCRA et l'aide à la formation des propriétaires de petites entreprises lors de la transition vers de nouveaux systèmes aideraient les nouveaux joueurs à faire leur chemin dans ces marchés. Nous estimons que ces mesures, en fin de compte, profiteraient aux consommateurs, qui auraient des options d'achat en ligne plus viables, et qu'elles aideraient à établir des normes en matière de divulgation de la totalité de la collecte de revenus liée aux douanes.

8.2. Pratiques exemplaires à l'intention des détaillants du commerce électronique

D'après les consultations que nous avons menées auprès d'intervenants et une analyse en ligne des plateformes de commerce en ligne, il existe une grande incohérence en ce qui concerne l'expérience des consommateurs à la page de paiement. Le manque d'uniformité dans la répartition et la divulgation des frais pour les méthodes d'expédition offertes est l'un des facteurs qui contribuent à l'insatisfaction des consommateurs. Les boutiques en ligne ne fournissent pas assez d'explications et de ventilations des frais, y compris les frais de courtage, ce qui entraîne de la confusion lorsque des frais sont imputés au consommateur. Ces expériences ont trouvé écho dans nos consultations dans le cadre de groupes de discussion.

Le CDIP recommande que les grandes plateformes de commerce en ligne conçoivent des outils transactionnels en gardant à l'esprit les consommateurs canadiens. Nous recommandons que les plateformes en ligne énumèrent clairement les frais et donnent aux consommateurs l'option d'obtenir une ventilation détaillée des fonds perçus. Les consommateurs devraient recevoir des instructions claires relatives à toute collecte de droits supplémentaires après le paiement qu'ils pourraient devoir payer à la réception de l'envoi. Les grandes plateformes de commerce en ligne devraient prêcher par l'exemple et établir la norme en vue d'une divulgation claire et transparente à la page de paiement.

8.3. Orientation à l'intention des consommateurs

Étant donné que l'on prévoit que le commerce en ligne poursuive sa croissance et occupe une plus grande partie de l'économie canadienne, le CDIP recommande que les consommateurs recherchent de l'information pertinente au sujet de notre régime douanier. Le fardeau de la conformité aux règlements au moment de l'importation de marchandises au Canada, que ce soit à l'arrivée à la frontière ou par des envois, incombe au consommateur. À ce titre, les consommateurs devraient s'informer avant de devoir assumer la responsabilité pour des erreurs. En raison des ambiguïtés législatives découlant des nouvelles dispositions de la *Loi sur les douanes*, une plus grande responsabilité pourrait incomber aux consommateurs. Même si nous estimons que l'ASFC doit offrir une meilleure clarté quant à ces modifications, les consommateurs doivent rester au courant des développements. Étant donné les développements dans les partenariats commerciaux historiques du Canada, les consommateurs doivent demeurer vigilants et surveiller les changements apportés aux politiques en matière de tarifs. Les consommateurs qui font des achats en ligne par l'intermédiaire de voies de commerce en ligne informelles, comme les boutiques de médias sociaux, devraient porter une attention particulière à la désinformation en ligne. Les détaillants moins expérimentés qui importent des marchandises au-delà des frontières internationales pourraient ne pas comprendre parfaitement les obligations de conformité et de collecte de revenus. Dans ces cas, la sensibilisation et la recherche proactive d'information est utile pour éviter les problèmes.

9. Conclusion

Au moyen de consultations de consommateurs et d'experts du régime douanier canadien, le CDIP a cherché à sonder les difficultés relatives à la sensibilisation des consommateurs de ce régime complexe. Les enjeux relatifs à cette question sont élevés, car le commerce en ligne en est venu à occuper une place de choix dans l'économie mondiale. Les consommateurs qui font des achats en ligne peuvent cliquer rapidement sur « Acheter » sans se rendre compte qu'ils interagissent avec un ensemble complexe de lois et de règlements qui régissent notre régime douanier. Nous avons présenté un aperçu de notre régime douanier, y compris le cadre législatif et les définitions clés. Le CDIP a cherché à atténuer les méprises en faisant la distinction entre les principales parties prenantes de notre régime douanier. Il importe de souligner que les douanes ne servent pas qu'à « générer des revenus »; elles ont aussi une fonction importante de surveillance des envois afin de détecter les risques en matière de santé, de sûreté et de sécurité. Nos consultations ont fait ressortir de grands défis pour les consommateurs canadiens qui font des transactions de commerce en ligne.

Notamment, le manque de transparence et d'information accessible a mené à des lacunes en information parmi les participants aux groupes de discussion. Plutôt que de proposer aux consommateurs de dédouaner par eux-mêmes leurs envois, le CDIP soutient que les systèmes devraient être simplifiés pour optimiser leur efficacité. Il faut tenir compte des besoins de tous les intervenants pour mettre sur pied un régime douanier durable qui s'harmonise aux normes internationales. Au bout du compte, nous demandons davantage de clarté pour les consommateurs de la part du gouvernement fédéral. Les consommateurs doivent également être proactifs et se tenir au courant des importants développements liés aux douanes.

Annexe 1 : Questionnaires des intervenants

DÉTAILLANTS INTERNATIONAUX

1. À quels défis êtes-vous confronté en ce qui a trait à fournir aux utilisateurs une estimation précise des droits et des frais d'importation qu'ils devront probablement payer?
2. Comment votre entreprise traite-t-elle les plaintes qu'elle reçoit des consommateurs au sujet des frais d'importation qu'ils paient à l'arrivée de leurs marchandises?
3. Qu'arrive-t-il si une erreur est effectuée au cours du processus douanier?
4. Est-ce que votre entreprise redirige vers l'ASFC les clients qui ont des questions sur les frais d'importation?
5. Quelle est l'opinion de votre entreprise sur l'idée que le client devrait être considéré comme l'importateur officiel en matière de droits?
6. Quelle serait la position de votre entreprise si elle devait fournir de l'information normalisée aux consommateurs avant qu'ils effectuent des achats internationaux? Qu'en est-il si l'information normalisée ne consistait qu'en un simple paragraphe à inclure?
7. Avez-vous une liste de recommandations souhaitées ou des préoccupations avec le processus douanier de l'ASFC?

PETITS DÉTAILLANTS

1. Qu'entendez-vous le plus souvent de la part des petits détaillants en ce qui concerne les douanes et le commerce? Quels sont les principaux obstacles liés aux douanes auxquels vos membres sont confrontés au moment de l'importation?
2. Quelles sont les principales difficultés pour les petites et moyennes entreprises (PME) qui naviguent dans le nouveau système de la GCRA de l'ASFC?
3. Quelles sont les répercussions des seuils *de minimis* sur les petits détaillants qui sont en concurrence avec les vendeurs étrangers et les grandes sociétés du commerce en ligne?
4. Comment pourrait-on améliorer les outils numériques en vue d'équilibrer les obligations de conformité et l'efficacité?
5. Au-delà de ce que fait le gouvernement, quelles mesures pratiques les petits détaillants peuvent-ils prendre dès maintenant pour alléger le fardeau des douanes pour les clients du commerce en ligne?
6. Pourriez-vous recommander un ensemble de « pratiques exemplaires » à l'intention des PME qui affichent de l'information sur l'expédition et la collecte de droits sur leurs sites

Web? Que peuvent faire les petits détaillants pour clarifier les frais liés aux douanes dès le départ?

7. Voyez-vous des occasions pour que les petits détaillants établissent des partenariats avec des messagers ou des courtiers afin de réduire les frais et d'améliorer l'expérience des consommateurs dans le commerce en ligne transfrontalier?

COURTIERS EN DOUANE

1. Quelle est la meilleure manière de décrire ce qu'est un courtier en douane pour les consommateurs canadiens?
2. Quelle est la meilleure manière de comprendre le Système d'échange de données informatiques sur les remboursements pour importations occasionnelles (SEDIRIO)? Ce système est-il pertinent pour l'expérience des consommateurs?
3. Estimez-vous que les consommateurs canadiens aient une bonne compréhension de ce qu'est un courtier en douane et du fonctionnement du régime douanier? Pourquoi ou pourquoi pas?
4. À quelle fréquence les courtiers en douane interagissent-ils avec des particuliers consommateurs qui importent pour leur intérêt personnel plutôt que pour des intérêts commerciaux?
5. Les courtiers en douane considèrent-ils les particuliers consommateurs comme un public d'intérêt, ou se concentrent-ils sur les partenaires commerciaux?
6. Les courtiers en douane considèrent-ils les messagers comme des membres de la même industrie ou des concurrents dans le régime douanier en ce qui a trait aux particuliers consommateurs?
7. Quels sont les plus grands défis auxquels les courtiers en douane sont confrontés pour offrir des services fiables aux consommateurs?
8. Quelle est l'opinion de votre entreprise sur l'idée que le client devrait être considéré comme l'importateur officiel en matière de droits?
9. Qu'arrive-t-il si une erreur est effectuée au cours du processus douanier?
10. Comment votre organisation membre détermine-t-elle les frais de courtage? Y a-t-il beaucoup de concurrence dans le domaine?
11. Quel est l'effet des politiques de l'ASFC sur la qualité de l'expérience des consommateurs avec les courtiers en douane au Canada?