

**JOURNÉES COLOMBIENNES**  
24 – 28 septembre 2007  
*LE CONSOMMATEUR*

Questionnaire relatif au thème n° 4

**LE CONSOMMATEUR ET LE PROCÈS**

**Monsieur le Professeur Pierre-Claude LAFOND**  
Professeur à la Faculté de science politique et de droit  
Université du Québec à Montréal (Canada)  
Téléphone : 514.987.3000 poste 8313#  
Télécopie : 514.987.4784  
Courriel : [lafond.pierre-claude@uqam.ca](mailto:lafond.pierre-claude@uqam.ca)

---

## **Observations liminaires**

Les rapporteurs sont priés :

- de répondre uniquement aux questions pertinentes à leur système juridique;
- de citer les sources législatives, jurisprudentielles ou doctrinales les plus déterminantes;
- de bien indiquer, le cas échéant, le contexte (juridique, social, économique, fiscal) dans lequel leurs réponses s'inscrivent.

Ils peuvent, s'ils le jugent opportun, ajouter aux questions en abordant la présentation de certaines procédures, de certains mécanismes ou de certaines problématiques propres à leur système juridique qui ne seraient pas couverts par le présent questionnaire.

\* \* \* \* \*

## **INTRODUCTION**

1. Dans votre système juridique, le consommateur souffre-t-il de ce qu'il est convenu d'appeler un problème d'accès aux tribunaux ?
  - a. Quels sont les causes reconnues d'un tel problème ?
  - b. Ce problème est-il admis expressément ou implicitement par les instances officielles (Barreau, tribunaux, gouvernement) ?
2. Dans votre système juridique, quel est le lien entre le droit processuel et le droit substantiel à l'égard des droits des consommateurs ? À titre d'hypothèse, les lacunes du droit processuel constituent-elles un obstacle à l'exercice effectif des droits substantiels des consommateurs devant les tribunaux ?
3. Quel est le pourcentage de dossiers judiciaires (qui intéressent le droit de la consommation) inscrits devant les tribunaux qui se rendent effectivement jusqu'au procès final ?

## **PREMIÈRE PARTIE : L'ADAPTATION DU RÉGIME JUDICIAIRE AUX BESOINS DU CONSOMMATEUR**

- 4.** Dans votre système juridique, le consommateur a-t-il accès à une forme d'aide financière publique pour pouvoir exercer ses droits devant les tribunaux, et qui sert à payer la totalité ou une partie des honoraires de son procureur et des frais judiciaires ?
  - a.** Dans l'affirmative, expliquez-en les grandes caractéristiques, les conditions et les modalités d'utilisation.
  - b.** Quelle est l'effectivité réelle de cette aide auprès des consommateurs ? À titre d'hypothèse, certains régimes d'aide sont si peu généreux ou les conditions d'admissibilité si restreintes que seules les personnes fortement défavorisées peuvent en bénéficier.
  
- 5.** Existe-t-il dans votre système juridique une forme d'« assurance frais judiciaires » privée qui permet au consommateur qui se la procure d'avoir accès gratuitement ou à frais réduits aux services d'un avocat ?
  - a.** Dans l'affirmative, expliquez-en les grandes caractéristiques, les conditions et les modalités d'utilisation.
  - b.** Cette assurance est-elle réellement connue et utilisée par les consommateurs pour leurs différends de consommation ?
  
- 6.** Existe-t-il dans votre système juridique une instance ou une procédure judiciaire simplifiée pour faciliter le traitement des petites réclamations des consommateurs (par exemple une cour des petites créances, une procédure administrative spéciale devant un organisme public) ?
  - a.** Dans l'affirmative, expliquez-en les caractéristiques majeures et le mode de fonctionnement (conditions et modalités d'exercice, coût d'utilisation, interdiction de la représentation par avocat, etc.)
  - b.** Cette instance ou cette procédure est-elle réservée aux consommateurs ou est-elle largement ouverte à tous les détenteurs de petites réclamations (non-consommateurs, sociétés, commerçants, professionnels, etc.) ?
  - c.** Quelles sanctions le juge ou le décideur peut-il ordonner pour indemniser le consommateur lésé (annulation de contrat, dommages-intérêts compensatoires, dommages-intérêts punitifs, injonction, mesures provisoires, etc.) ?
  - d.** Quelle est l'effectivité réelle de cette instance ou de cette procédure auprès des consommateurs ? À titre d'hypothèse, plusieurs études

canadiennes démontrent que ce genre de forum sert en majorité les intérêts des commerçants et des professionnels qui y présentent leurs propres réclamations. Qu'en est-il dans votre système juridique ?

## **DEUXIÈME PARTIE : L'INTÉGRATION DE NOUVELLES PROCÉDURES ADAPTÉES AUX BESOINS DES CONSOMMATEURS**

7. Existe-t-il dans votre système juridique une procédure judiciaire de représentation des intérêts collectifs des consommateurs, du type action civile, action en cessation, action collective ou action populaire ?
  - a. Dans l'affirmative, expliquez-en les caractéristiques majeures et le mode de fonctionnement (conditions et modalités d'exercice).
  - b. Existe-t-il des conditions de recevabilité concernant la formation et la représentativité d'un groupe en droit de la consommation ?
  - c. Quelles sanctions le juge ou le décideur peut-il ordonner pour indemniser le groupe de consommateurs lésés (dommages-intérêts compensatoires, dommages-intérêts punitifs, injonction, mesures provisoires, etc.) ? Comment est évalué le préjudice collectif ?
  - d. Quelles sont l'utilisation et l'effectivité réelles de cette procédure par les consommateurs ou leurs associations ?
  
8. Existe-t-il dans votre système une procédure judiciaire de représentation des intérêts individuels des consommateurs, du type recours collectif, *class action* ou action en représentation conjointe ?
  - a. Dans l'affirmative, cette procédure est-elle réservée aux consommateurs ou leurs associations ou est-elle ouverte à tous, indépendamment de la nature du litige ?
  - b. Expliquez-en les caractéristiques majeures et le mode de fonctionnement (conditions et modalités d'exercice, formule d'*opting in* ou d'*opting out*, aide financière, etc.)
  - c. Existe-t-il des conditions de recevabilité concernant la formation et la représentativité d'un groupe en droit de la consommation ?

- d. Dans quels secteurs cette procédure est-elle majoritairement exercée (consommation, santé, relations de travail, secteur financier, environnement, etc.) ?
  - e. Cette procédure admet-elle les poursuites contre les entreprises de services publics et les autorités publiques, y compris le gouvernement ?
  - f. Quelles sanctions le juge ou le décideur peut-il ordonner pour indemniser le consommateur lésé (annulation de contrat, dommages-intérêts compensatoires, dommages-intérêts punitifs, jugement déclaratoire, injonction, mesures provisoires, etc.) ?
  - g. L'indemnisation fluide (*fluid class recovery*), par laquelle l'exécution d'une mesure réparatrice est ordonnée au bénéfice du groupe (ex. : réduction tarifaire temporaire) ou une indemnité globale est remise à un organisme autre que le groupe de consommateurs lésés, est-elle admise dans votre système juridique ?
  - h. Quelles sont l'utilisation et l'effectivité réelles de cette procédure par les consommateurs et leurs associations ?
9. Existe-t-il dans votre système juridique des procédures judiciaires alternatives au règlement des différends des consommateurs, de type conciliation, médiation ou arbitrage ?
- a. Dans l'affirmative, ces procédures sont-elles réservées aux consommateurs ou sont-elles ouvertes à tous, indépendamment de la nature du litige ?
  - b. Expliquez-en les caractéristiques majeures et le mode de fonctionnement (conditions et modalités d'exercice).
  - c. Dans le cas de l'arbitrage, quelles sanctions l'arbitre peut-il ordonner pour indemniser le consommateur lésé (annulation de contrat, dommages-intérêts compensatoires, dommages-intérêts punitifs, injonction, mesures provisoires, etc.) ?
  - d. Ces procédures sont-elles réellement utilisées avec succès par les consommateurs ?
10. Existe-t-il dans votre système juridique des procédures extrajudiciaires alternatives au règlement des différends des consommateurs, de type conciliation, médiation ou arbitrage ?
- a. Dans l'affirmative, ces procédures sont-elles réservées aux consommateurs ou sont-elles ouvertes à tous, indépendamment de la nature du litige ?

- b. Expliquez-en les caractéristiques majeures et le mode de fonctionnement (conditions et modalités d'exercice, formation des médiateurs et des arbitres, critères de validité des organes décisionnels).
- c. Dans le cas de l'arbitrage, quelles sanctions l'arbitre peut-il ordonner pour indemniser le consommateur lésé (annulation de contrat, dommages-intérêts compensatoires, dommages-intérêts punitifs, injonction, mesures provisoires, etc.) ?
- d. Ces procédures sont-elles réellement utilisées avec succès par les consommateurs ?

## **CONCLUSION**

- 11. Quelle formule vous apparaît actuellement la plus appropriée dans votre système juridique pour traiter efficacement et avec justice les réclamations des consommateurs ?
- 12. Selon vous, en dehors des mécanismes disponibles dans votre système juridique, quelle(s) formule(s) préconisez-vous pour traiter efficacement et avec justice les réclamations des consommateurs ?