

## Les beaux jeudis du droit de la consommation L'ACCÈS DES CONSOMMATEURS À LA JUSTICE

### Thème directeur

La loi n'est qu'un peu d'encre sur du papier si elle ne se traduit pas dans la réalité. Détenteurs de nombreux droits subjectifs, parmi les mieux nantis de la planète, les consommateurs québécois éprouvent malgré tout des difficultés à les faire valoir. Coûts de la justice, délais déraisonnables, obstacles psychologiques, perte de confiance dans l'appareil judiciaire comptent parmi les facteurs dissuasifs entravant un accès véritable des consommateurs à la justice. Les modes alternatifs de règlement des différends ont-ils rempli leurs promesses à l'endroit des consommateurs ? À quoi sert une panoplie de droits consacrés dans des lois et des actes réglementaires de toutes natures si leurs titulaires ne peuvent les faire respecter sur le plan pratique sur la scène judiciaire ou extrajudiciaire ? Pour être vivante, la loi se doit d'être applicable et appliquée.

À l'heure où le Barreau, les administrateurs judiciaires et les instances gouvernementales réclament ou promettent simultanément une plus grande accessibilité à la justice pour les citoyens, le GREDICC s'interroge sur la place qui risque d'être accordée aux consommateurs et les moyens qui peuvent être mis en branle pour atteindre l'objectif recherché : recours collectif, médiation, arbitrage, représentation de l'intérêt collectif des consommateurs, droit préventif ? Qui plus est, il importe de se demander quelle « justice » évoque-t-on en l'espèce.

Le cycle de conférences 2008-2009 donne la parole à sept acteurs des milieux du droit de la consommation et de la justice, qui aborderont, chacun avec leurs intérêts et leur perspective propres, la problématique de l'accès du consommateur à une justice concrète et efficace. Au cœur de l'action, le mouvement communautaire de la consommation marque sa présence cette année par une participation significative au nombre des conférenciers invités.

### Le GREDICC

Constitué en mars 2004 au sein des unités de recherche du Département des sciences juridiques de l'UQAM, le GREDICC poursuit son rôle général de constitution d'un pôle de réflexion et de recherche d'excellence sur les matières relevant de la protection du consommateur dans une approche de droit international et de droit comparé. Y est promue une perception sociale de la politique de la consommation qui contribue à la qualité de vie des citoyens, à la lutte contre l'exploitation contractuelle, à l'équilibre des échanges sur la scène internationale et à l'intégration des contraintes nées du développement durable dans les modes de consommation.

Depuis sa création, le Groupe mène les activités suivantes : travaux de recherche et publications sur les sources et les instruments du droit de la consommation, organisation de colloques et de cycle de conférences sur les enjeux contemporains du droit de la consommation, constitution d'un centre de documentation, consolidation et animation d'un réseau entre chercheurs et experts de diverses universités canadiennes et étrangères, services à la société et assistance technique aux gouvernements, aux institutions internationales et aux organisations non gouvernementales.

### DERNIÈRES PARUTIONS :

- BOURGOIGNIE, Th. (dir.), *Regards croisés sur les enjeux contemporains du droit de la consommation*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2006, 190 pages.
- BOURGOIGNIE, Th. (dir.), *Accidents thérapeutiques et protection du consommateur – Vers une responsabilité médicale sans faute au Québec ?*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2006, 408 pages.
- LAFOND, P.-C. (dir.), *Le droit de la consommation sous influences*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007, 184 pages.

### DIRECTEUR :

#### Thierry Bourgoignie

Professeur, Département des sciences juridiques  
Téléphone : (514) 987-3000, poste 4399 ou 1635  
Télécopieur : (514) 987-4784  
Courriel : gredicc@uqam.ca  
bourgoignie.thierry@uqam.ca

**UQAM** Département des sciences juridiques  
Faculté de science politique  
et de droit

### CYCLE DE CONFÉRENCES 2008-2009

#### Les beaux jeudis du droit de la consommation L'ACCÈS DES CONSOMMATEURS À LA JUSTICE

### LIEU

UQAM, Pavillon Thérèse-Casgrain  
2<sup>e</sup> étage, local W-2235  
455, boul. René-Lévesque Est, Montréal

### DATES

- Les jeudis
- 9 octobre 2008
  - 6 novembre 2008
  - 4 décembre 2008
  - 5 février 2009
  - 19 mars 2009
  - 16 avril 2009

### HORAIRE

De 12 h 30 à 14 h  
Les conférences débuteront à l'heure précise.

### Entrée libre

### RESPONSABLE DU CYCLE DE CONFÉRENCES

#### Pierre-Claude Lafond

Professeur, Département des sciences juridiques  
Université du Québec à Montréal  
Case postale 8888, succursale Centre-ville  
Montréal, Québec H3C 3P8  
Téléphone : (514) 987-3000, poste 8313  
Télécopieur : (514) 987-4784  
Courriel : lafond.pierre-claude@uqam.ca

**GRE  
DICC**

Groupe de recherche  
en droit international  
et comparé de la consommation

UQAM

## Département des sciences juridiques

### CYCLE DE CONFÉRENCES 2008 - 2009

#### Les beaux jeudis du droit de la consommation

### L'ACCÈS DES CONSOMMATEURS À LA JUSTICE

Organisé par  
le Groupe de recherche en droit international  
et comparé de la consommation (GREDICC)

**UQAM**  
Prenez position

## PROGRAMME

Toutes les conférences ont lieu le jeudi, de 12 h 30 à 14 h.

### → JEUDI 9 OCTOBRE 2008

#### *L'accès à la justice et le consommateur : une marque maison ?*

Il y a vingt ans, le ministre de la Justice a mis sur pied un Groupe d'étude sur l'accessibilité à la justice. Des 135 recommandations du rapport *Jalons pour une plus grande accessibilité à la justice*, seules celles qui visaient les tribunaux – Cour des petites créances, règles de procédure civile, recours collectifs – ont vu le jour. On attend toujours que les gouvernements remanient le droit de la consommation dans le sens préconisé par le Groupe de travail : notamment en ce qui concerne le droit préventif, l'éducation juridique populaire, la modification de certaines règles de droit substantiel et l'aménagement d'un tribunal spécialisé en matière de droit de la consommation. Sans un effort visant particulièrement l'inaccessibilité de la justice pour les consommateurs, ce produit – « la justice » – risque de demeurer une simple « marque maison ».

#### **Roderick A. Macdonald**

Professeur et titulaire de la Chaire F.R. Scott en droit constitutionnel et en droit public  
Faculté de droit  
Université McGill

### → JEUDI 6 NOVEMBRE 2008

#### *Les règlements de recours collectifs par voie de coupons : la justice devient-elle un programme de fidélisation ?*

Depuis les années 70, plusieurs recours collectifs canadiens et américains ont été conclus par des « règlements coupons ». On les appelle ainsi parce que les membres du groupe reçoivent une indemnisation sous forme de bons, similaires aux coupons qu'on trouve dans les circulaires des grandes chaînes d'épicerie. Les membres obtiennent un « rabais » qui réduira le prix d'acquisition d'un bien ou d'un service fabriqué ou distribué par le défendeur plutôt qu'une compensation en espèces sonnantes et trébuchantes.

Ce mécanisme d'indemnisation, qui se situe à la frontière de la justice et du commerce, fait l'objet de très vives critiques nuisant à l'efficacité et à la crédibilité des recours collectifs. Par conséquent, il apparaît important d'en étudier plus en profondeur les caractéristiques et les effets. Quels sont les différents problèmes soulevés par ces règlements ? Quels sont les avantages et les inconvénients pour toutes les parties concernées ? Quels éléments doit-on prendre en considération afin d'analyser ces règlements adéquatement ?

#### **M<sup>e</sup> Stéphanie Poulin**

Responsable du service juridique  
Option consommateurs

### → JEUDI 4 DÉCEMBRE 2008

#### *Les associations de consommateurs et la défense de l'intérêt collectif des consommateurs : réflexions sur l'introduction d'un nouveau recours en droit québécois*

Bien que le législateur ait octroyé aux associations des droits substantiels en reconnaissance du déséquilibre inhérent aux relations de consommation, le caractère inapproprié et les limites qui caractérisent les recours curatifs dont peuvent se prévaloir les consommateurs et les associations nuisent à l'exercice effectif de ces droits et contribuent à ce que, malgré les protections dont ils disposent, les consommateurs continuent d'être victimes de pratiques répréhensibles de la part de commerçants. Dans plusieurs pays européens, les associations de consommateurs peuvent tenter des actions en cessation d'agissements illicites et en suppression de clauses abusives, et ce, indépendamment de la démonstration de l'existence de consommateurs individuels ayant été victimes de la pratique ou de la clause visée par la procédure. L'expérience européenne en matière d'actions préventives intentées dans l'intérêt collectif des consommateurs par des organisations qui personnifient cet intérêt invite à une réflexion sur la pertinence de l'inclusion de telles actions en droit québécois.

- **M<sup>e</sup> Geneviève Duchesne**  
Rédactrice du rapport sur le sujet
- **M<sup>e</sup> Yannick Labelle**  
Analyste  
Union des consommateurs

### → JEUDI 5 FÉVRIER 2009

#### *La résolution des différends de consommation : l'expérience de la conciliation à l'Office de la protection du consommateur*

Présentation de la conciliation des différends à l'Office de la protection du consommateur. Le cadre logique qui sous-tend la pratique de la conciliation; son fondement juridique, les objectifs poursuivis par l'activité et la nature de l'intervention. Les principales directives et procédures qui encadrent l'activité de même que le code de déontologie qui en balise l'exécution. Tableau sommaire des ressources consacrées à la conciliation de même que les résultats que l'exercice de ce pouvoir procure aux consommateurs.

#### **M<sup>e</sup> Gary Frost**

Directeur des services aux consommateurs  
Office de la protection du consommateur

### → JEUDI LE 19 MARS 2009

#### *Médiation en ligne : un accès trop facile à la justice ?*

La médiation en ligne facilite l'accès à la justice du consommateur puisqu'elle lui permet de soumettre et de résoudre ses différends dans des délais très courts et à peu de frais. Alors que les premières expériences impliquant des cyber-consommateurs datent du milieu des années 90, aucune avancée notable n'a été remarquée en ce domaine au Québec et au Canada. Serait-ce parce que l'on craint que le consommateur puisse finalement exercer ses droits sans difficulté ?

#### **Karim Benyekhlef**

Professeur et directeur du  
Centre de recherche en droit public  
Faculté de droit  
Université de Montréal

### → JEUDI LE 16 AVRIL 2009

#### *L'arbitrage en droit de la consommation : les consommateurs doivent-ils être tenus par la main ?*

Le législateur a-t-il raison de craindre les clauses d'arbitrage obligatoire en droit de la consommation ? Les associations de consommateurs ont-elles raison de craindre l'arbitrage ? Plus de deux ans après l'adoption du projet de loi n° 48 et de la décision de la Cour suprême dans l'affaire Dell Computer, où en sommes-nous avec l'arbitrage en droit de la consommation au Québec ? Est-ce une utopie de penser que cette voie puisse améliorer l'accès à la justice des consommateurs ? Une comparaison avec la place de l'arbitrage chez nos voisins du sud permettra de mieux juger de la situation au Québec.

#### **M<sup>e</sup> Stéphanie Raymond-Bougie**

Avocate  
Heenan Blaikie