

L'arbitrage de consommation : un processus équitable et efficace

Sommaire exécutif
Juin 2009

L'arbitrage des différends est désormais monnaie courante dans les litiges commerciaux et internationaux. Depuis quelques années, les consommateurs se voient proposer, voire imposer, l'arbitrage pour régler les différends qui pourraient se soulever dans le cadre de leurs contrats de consommation. L'efficacité dont a fait preuve l'arbitrage dans les litiges commerciaux et internationaux serait le gage des avantages de l'arbitrage sur la lourdeur et les coûts des tribunaux judiciaires.

Les défenseurs de l'arbitrage soulignent ses nombreux avantages, tandis que d'autres soulèvent de sérieux doutes sur le respect, dans le processus d'arbitrage en matière de consommation, des garanties essentielles qui devraient être accordées au consommateur dans le cadre d'un processus juste et équitable de règlement de conflit.

En 2007, la Cour suprême du Canada a reconnu dans l'arrêt *Union des consommateurs c. Dell*¹ que l'arbitrage était un mode de règlement des conflits acceptable en matière de consommation; certains législateurs ont toutefois jugé bon d'interdire les clauses qui rendent l'arbitrage obligatoire. Les consommateurs restent libres, quand un litige se présente, d'accepter l'offre du commerçant de le soumettre à l'arbitrage.

Étant donné le déséquilibre entre les parties, qui caractérise les relations consommateurs-commerçants, les consommateurs qui choisissent l'arbitrage ou ceux à qui ce mécanisme est imposé peuvent-ils véritablement s'attendre à bénéficier d'un processus juste, équitable et respectant les mêmes garanties essentielles qu'une cour de justice?

La présente recherche désigne les avantages et inconvénients de l'arbitrage en matière de consommation, sur la base, notamment, des garanties essentielles que devrait comporter l'arbitrage de consommation afin qu'il puisse être considéré comme un mode de résolution des conflits avantageux pour les consommateurs. Elle se penche sur certains processus d'arbitrage de consommation actuellement offerts au Canada et propose une étude comparative de l'arbitrage de consommation existant à l'étranger. Le rapport évalue le respect des garanties essentielles par les organismes d'arbitrage ainsi que les garanties minimales que devrait présenter un mode de règlement des conflits acceptable pour les consommateurs. Le rapport conclut sur les caractéristiques et les modes de fonctionnement qui permettraient de garantir l'efficacité d'un système d'arbitrage en matière de consommation et qui assureraient que l'arbitrage offre une protection appropriée aux consommateurs.

La recherche révèle qu'outre le système d'arbitrage du Plan de garanties des bâtiments résidentiels neufs du Québec et le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du

¹ *Dell Computer Corporation c. Union des consommateurs*, 2007 CSC 34.

La force d'un réseau

Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ET CHEMINS
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

Canada, il n'existe pas de programme d'arbitrage géré par l'État ou par les organismes privés voué spécifiquement aux litiges de consommation.

L'arbitrage semble offrir plusieurs avantages : célérité, flexibilité, confidentialité, réduction des coûts, expertise de l'arbitre, mise en place d'une procédure adaptée aux litiges des parties, etc. Cependant, la transposition dans les litiges de consommation de l'arbitrage tel qu'il existe pour les litiges commerciaux ne va pas de soi, révélant des désavantages marqués pour le consommateur, par rapport aux tribunaux judiciaires : les différentes caractéristiques de l'arbitrage, acceptables et avantageuses pour des parties qui sont de force relativement égale, tendent au contraire à accentuer le déséquilibre des forces entre les consommateurs, individuellement et collectivement, et les commerçants. Le phénomène du « *repeat player effect* », dont les conséquences ne font plus de doute, remet en question le respect des principes qui devraient être les fondements mêmes de tout processus visant à rendre justice.

Le rapport, qui réaffirme que, pour être un système de rechange valable pour les consommateurs, l'arbitrage de consommation doit avoir pour effet de rééquilibrer les forces entre les parties et doit assurer le respect des garanties essentielles, présente les caractéristiques essentielles que devrait présenter l'arbitrage de consommation.

Notre étude nous amène à conclure que l'arbitrage, avec les caractéristiques qui lui sont propres et les avantages qui en font un système de résolution des conflits avantageux pour les parties à un litige en matière commerciale et internationale, ne peut être importé tel quel pour être appliqué aux litiges de consommation. L'étude au cas par cas de ces caractéristiques et l'examen des ajustements qui devraient leur être apportés pour faire de l'arbitrage un mode de règlement des litiges acceptable, soit efficace et équitable, en matière de consommation nous amène à conclure que le processus qu'il serait nécessaire de mettre en place se rapprocherait finalement beaucoup plus des cours de justice mises à la disposition des consommateurs à travers le Canada pour le règlement de dossiers dans lesquels des sommes peu importantes sont en litige (les divisions de petites créances, entres autres) que des processus d'arbitrage connus.

Les systèmes dits d'arbitrage qui ont été mis en place à l'étranger se sont eux aussi écartés considérablement de l'arbitrage *stricto sensu*, ne présentant souvent, en fait, qu'assez peu des caractéristiques propres à l'arbitrage.

Le système judiciaire tel qu'il est actuellement organisé ne répond pas aux besoins particuliers des litiges de consommation. La mise en place d'un Tribunal de la consommation qui emprunterait certains avantages de l'arbitrage tout en s'affranchissant de ses inconvénients apparaît nécessaire pour moderniser, en matière de consommation, un système judiciaire désuet et mal adapté en plus de favoriser un meilleur accès à la justice pour les consommateurs, assurant au consommateur le respect de ses droits procéduraux et rétablissant l'équilibre entre consommateurs et commerçants.

Finalement, d'ici à ce que soit mis sur pied un tel Tribunal de la consommation, le rapport recommande que les provinces canadiennes qui ne l'ont pas fait adoptent des dispositions

législatives qui interdisent d'imposer l'arbitrage au consommateur. Nous recommandons également que les gouvernements des provinces canadiennes veillent à former des Comités d'experts indépendants, comprenant notamment des représentants des consommateurs, qui seront chargés de développer, en collaboration avec les ministères de la Justice, les critères nécessaires à l'établissement dans chaque province d'un Tribunal de la consommation répondant aux besoins et caractéristiques particuliers des litiges de consommation.

English version available on our website.

Le présent document résume un rapport de recherche publié par l'Union des consommateurs en 2009, et réalisé dans le cadre d'un projet de recherche financé par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada. Ce rapport de recherche est disponible en français et en anglais sur notre site Internet.