

La multiplication des recours

Sommaire exécutif
Juin 2013

L'accès à la justice pour les consommateurs fait toujours l'objet de débats importants; malgré les différentes mesures mises en place pour tenter d'améliorer cet accès, il demeure toujours déficient. L'approche elle-même de l'accès à la justice est peut-être en cause; en effet, une conception trop restrictive, qui viserait en priorité à améliorer l'accès individuel à différents modes de règlement des litiges, ne semble pas convenir aux particularités du droit de la consommation, et les barrières qui se posent devant ce type d'accès semblent insurmontables.

Cette recherche nous a en effet amenés à prendre en compte les différents types de barrières qui s'élèvent devant un accès à la justice adéquat pour les consommateurs : barrières matérielles; obstacles objectifs; obstacles subjectifs; obstacles socioculturels; barrières liées aux troubles de santé physique et mentale.

L'accès à la justice en matière de consommation doit viser à assurer par tous les moyens une protection adéquate à l'ensemble des consommateurs, individuellement et collectivement, par des lois efficaces qui sont respectées par les parties concernées et par des recours qui ont un effet dissuasif important. Notre recherche indique que ces objectifs ne seront atteints que par l'adoption d'un ensemble de mesures adaptées, qui visent spécifiquement à protéger et à promouvoir l'intérêt collectif des consommateurs, de manière à améliorer l'accès à la justice pour chaque consommateur.

Notre étude se penche sur les mesures suivantes adoptées au Québec, en s'attardant sur les objectifs qu'elles cherchaient à atteindre, sur leurs avantages, les inconvénients et les failles qu'elles présentent, ainsi que sur leur effet réel sur l'accès à la justice : (i) la division des petites créances, (ii) le recours collectif et (iii) le pouvoir d'injonction conféré aux organismes de défense des droits des consommateurs par la LPC.

Notre recherche s'attarde à l'analyse de mesures adoptées dans certaines juridictions étrangères en vue d'améliorer l'accès à la justice pour les consommateurs et qui, dans l'intérêt collectif des consommateurs, constituent des entorses à certains principes de droit reconnus, en octroyant à certains jugements un effet élargi ou en reconnaissant à certaines entités l'intérêt nécessaire pour ester en justice dans l'intérêt collectif. Nous examinons les approches qui ont mené à l'adoption de ces mesures et leur efficacité réelle et potentielle. Nous nous penchons en particulier sur la possibilité qu'offrent ces mesures d'éviter ou de limiter la nécessité d'une multiplication des recours en matière de consommation.

Notre recherche nous amène à conclure que les mesures analysées ont eu des effets importants sur l'amélioration de l'accès à la justice pour les consommateurs, en permettant d'écartier un nombre important de barrières d'accès à la justice auxquelles faisait autrefois face le consommateur, en reconnaissant aux associations de consommateurs le droit d'agir dans l'intérêt collectif des consommateurs et en permettant que les jugements rendus en certaines

La force d'un réseau

Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHÉMIN
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
ACCQ

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

matières aient un effet tant à l'égard des commerçants aux pratiques identiques que des consommateurs qui, sans être parties au litige, sont victimes de ces pratiques. Ce type de mesures permet aux consommateurs d'obtenir justice sans avoir à entreprendre eux-mêmes quelque recours, et leur permet de bénéficier en toute équité des droits et des protections que leur reconnaissent les lois de protection du consommateur.

Nous concluons de notre recherche que la vision collective du droit de la consommation et de l'accès à la justice pour les consommateurs sur laquelle s'appuie l'adoption des mesures les plus prometteuses que nous avons étudiées n'est pas celle qui prévaut au Canada. Vu les avantages de cette approche, nous soumettons d'ailleurs qu'il serait temps de réévaluer notre approche à la protection du consommateur, et que les difficultés d'accès à la justice pour les consommateurs qui perdurent justifient que soient tolérées certaines entorses aux principes traditionnels, dans le meilleur intérêt collectif des consommateurs.

Notre étude révèle certaines failles dans la conception ou dans la mise en œuvre de certaines des mesures étudiées; nos recommandations, qui sont à l'effet que des mesures semblables à celles qui ont été étudiées à l'étranger soient adoptées et que les mesures existantes soient améliorées, incluent des propositions sur les moyens d'éviter certains pièges.

English version available.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.