

Mettre un frein aux clauses abusives dans les contrats de consommation

Sommaire exécutif
Septembre 2011

Les contrats de consommation regorgent bien souvent de clauses qui soulignent le déséquilibre entre consommateur et commerçant. Par le biais de dispositions statutaires, l'applicabilité de bon nombre de clauses de contrats peut être remise en question, certaines pouvant être jugées abusives, alors que d'autres font l'objet d'une réglementation spécifique. Il peut toutefois être difficile de faire interpréter et appliquer par les tribunaux les dispositions qui traitent de clauses abusives ; c'est probablement une des raisons pour lesquelles le problème persiste et que l'on retrouve toujours dans les contrats de consommation un grand nombre de clauses qui peuvent sembler abusives.

Un grand nombre de recherches menées par des associations de consommateurs et des chercheurs se penchent sur les clauses abusives. En outre, la grande majorité des problèmes de consommation relevés par les médias prennent leur source de clauses contractuelles qui ont un caractère abusif : ex. les modifications unilatérales en cours de contrat. La plupart des juridictions reconnaissent l'importance du problème. Au Québec, le législateur a décidé de prévoir à la Loi sur la protection du consommateur un pouvoir réglementaire qui permet au gouvernement de déterminer les stipulations qui seront interdites dans les contrats de consommation. Les juridictions étrangères (ex : l'Union européenne, la Grande-Bretagne, la France, l'Allemagne, l'Australie, etc.) régissent les clauses abusives en adoptant des approches variées : élaboration de listes de clauses qui sont présumées ou réputées abusives; ou encore mise sur pied de procédures particulières permettant un traitement rapide des plaintes.

Comment gérer au Canada le problème des clauses abusives de manière à protéger adéquatement le consommateur et à discipliner le marché?

Comme les juridictions étrangères ont adopté différentes mesures pour limiter ou interdire l'usage de clauses abusives dans les contrats de consommation, les approches adoptées pourraient vraisemblablement nous inspirer en vue d'un encadrement optimal. Quelles méthodes ont-elles utilisées pour procéder à l'interdiction? Quel est le type de test préconisé lors de la détermination du caractère abusif? Quelles mesures sont mises en œuvre afin d'assurer le respect de l'interdiction? Quels sont les avantages et inconvénients des différents modes de réglementation?

Sur le territoire canadien, les législateurs veillent aussi à tenter de rétablir un certain équilibre dans les contrats de consommation en s'attaquant aux clauses abusives. Le traitement de cette problématique au Canada est-il complet et efficace? Est-il uniforme?

Dans ce travail, nous avons comparé la réglementation du Québec à ce qui existe dans les autres provinces du Canada, mais aussi, aux réglementations que l'on retrouve ailleurs, que ce soit dans des pays de common law ou de droit civiliste, soit l'Angleterre, les États-Unis,

La force d'un réseau

Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHEMINS
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

l'Australie, la France, Les Pays-Bas, l'Allemagne et le Brésil. Comme certains des pays étudiés font partie de l'Union européenne, nous avons aussi étudié ses directives et ses effets sur les lois nationales.

Bien sûr, l'objectif de ce travail était de vérifier s'il existe des faiblesses dans notre droit de la consommation relativement aux clauses abusives et d'identifier, grâce, entre autres, à notre étude comparative, des solutions ou des améliorations possibles et applicables en droit de la consommation québécois et canadien.

Après avoir fait un historique de la réglementation des clauses abusives, nous avons étudié les législations canadiennes et étrangères en examinant et comparant différents modes de réglementation, de protection et de recours.

Une synthèse et analyse des mesures adoptées en Amérique et en Europe à l'encontre des clauses abusives ou inéquitable nous ont permis de relever les meilleures pratiques observées au fil de notre recherche.

Nous recommandons, notamment, aux législateurs provinciaux de veiller à ce que leur législation portant sur la protection du consommateur prévoie des mesures explicites visant le contrôle des clauses abusives dans les contrats de consommation et qu'une harmonisation des législations à venir soient assurées dans les juridictions provinciales.

English version available on our Website.

Le présent document résume un rapport de recherche publié par Union des consommateurs en septembre 2011, et réalisé dans le cadre d'un projet de recherche financé par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada. 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.