

## **Consommateurs et accès à la justice : Un guichet unique pour les consommateurs ?**

*Sommaire exécutif*  
Juin 2011

La capacité de citoyens, théoriquement égaux devant la justice, à faire valoir des droits dont tous, en théorie, bénéficient également, présente des inégalités flagrantes. Il s'agit là d'un paradoxe qui est source de débats et de revendications depuis fort longtemps. Les difficultés d'accès à la justice constituent en effet une problématique qui préoccupe constamment.

Contraintes économiques, longs délais, coûts accrus, honoraires d'avocats élevés et complexité des procédures sont parmi les problèmes du système qui ont été identifiés à maintes reprises comme étant des facteurs qui découragent les justiciables à amener leur cause devant les tribunaux ou encore les incitent à abandonner en cours de route. De toute évidence, les litiges de consommation n'échappent pas à ces inconvénients.

La question récurrente de l'accès à la justice en matière de consommation doit nous amener à rechercher des solutions ambitieuses – à défaut d'être définitives – à ce problème. C'est dans ce chantier que s'inscrit cette recherche qui pose la question suivante : est-ce que la centralisation des services juridiques offerts aux consommateurs au sein d'une seule et unique instance, judiciaire ou quasi judiciaire, pourrait constituer ce genre de solution ambitieuse, susceptible d'améliorer significativement l'accessibilité à la justice pour les consommateurs ? La mise sur pied d'un tribunal de la consommation pourrait-elle représenter une façon efficace de s'attaquer de manière globale aux problèmes d'accès à la justice en matière de droit de la consommation ?

Dans le premier chapitre, notre rapport prend le temps de réfléchir, sur la base d'une revue de littérature, au concept même de l'accès à la justice : quand on parle d'accès à la justice, qu'entendons-nous vraiment par le mot *justice*? Et que devrait-on idéalement entendre? Et si l'on désire s'y attaquer efficacement, comment doit-on comprendre les problèmes d'accès?

Dans le second chapitre, nous passons en revue les solutions qui ont été traditionnellement avancées pour s'attaquer aux problèmes d'accès à la justice et nous en faisons un survol à la lumière des critères de justice identifiés dans la partie précédente.

Le chapitre 3, qui constitue le cœur du rapport, présente le résultat de notre étude d'institutions destinées spécifiquement à traiter les litiges en matière de consommation qui ont été mises sur pied dans des juridictions étrangères. On y trouve une présentation relativement détaillée de chacune des institutions, suivie d'une synthèse des principales modalités sur lesquelles des différences significatives ont été observées. Le chapitre suivant présente les commentaires de trois universitaires, experts en droit de la consommation, auxquels nous avons demandé, sur la base d'un document synthèse présentant les sept institutions que nous avons étudiées, de commenter l'opportunité, pour les juridictions canadiennes, de mettre en place une forme ou une autre de tribunal de la consommation.

### *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

Notre étude des tribunaux de la consommation mis en place à l'étranger ne visait pas à trouver un modèle qu'il suffirait ensuite d'importer ici tel quel. Il s'agissait plutôt, en vue de favoriser un meilleur accès à la justice et une plus grande efficacité du droit de la consommation, de s'inspirer des solutions avancées ailleurs pour les adapter à notre contexte et implanter ici des solutions innovatrices.

Notre étude nous amène à conclure que la création d'un tribunal de la consommation, une institution spécialisée, entièrement dédiée aux enjeux de la consommation et adaptée aux problèmes d'accès à la justice qui caractérisent le domaine serait un moyen d'atteindre des objectifs d'accès efficient à la justice. Une telle approche permettrait en effet d'intégrer dans une seule institution plusieurs des avantages des modèles adoptés à ce jour en vue de favoriser l'accès à la justice, avantages qui sont présentement dispersés entre différentes approches, services ou institutions : des services d'information, d'orientation, d'assistance, de médiation offerts sous un même toit, dans un guichet unique facilement identifiable et accessible pour le consommateur; un mécanisme de résolution de litige peu coûteux et efficace, fiable et impartial; dont la spécialisation dans le droit de la consommation lui permet de rendre des décisions qui sont meilleures, et plus rapidement; et dont l'action pourrait avoir de véritables effets préventifs, curatifs et dissuasifs.

Une telle spécialisation dans un domaine où les enjeux sont très particuliers, ne serait-ce qu'en ce qui a trait au déséquilibre constant entre le consommateur et les commerçants, fournira à cette instance l'occasion d'acquérir une vision d'ensemble du domaine de la consommation, de mettre en perspective aussi bien les pratiques de commerçants que les barrières qui affectent les consommateurs, aussi bien dans les rapports avec la justice que dans leurs rapports de consommation, et de développer un droit de la consommation cohérent et efficient.

La constitution d'un tel tribunal enverrait certainement un signal fort en faveur de la défense des droits des consommateurs en même temps qu'un moyen efficace pour les consommateurs de mettre en œuvre ces droits qui leur sont consentis et qui devraient permettre de rétablir un équilibre entre eux et les commerçants, équilibre qui reste à atteindre.

---

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.