

# **L'ARBITRAGE DE CONSOMMATION : un processus équitable et efficace?**

Rapport final du projet  
Présenté au Bureau de la consommation  
d'Industrie Canada



Juin 2009

Rapport publié par :



6226 rue Saint-Hubert, 3<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514-521-6820  
Sans frais : 1 888 521-6820  
Télécopieur : 514-521-0736

[union@consommateur.qc.ca](mailto:union@consommateur.qc.ca)  
[www.consommateur.qc.ca/union](http://www.consommateur.qc.ca/union)

**Membres de l'Union des consommateurs**

ACEF Abitibi-Témiscamingue  
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins  
ACEF de l'Est de Montréal  
ACEF de l'Île-Jésus  
ACEF de Lanaudière  
ACEF Estrie  
ACEF Grand-Portage  
ACEF Montérégie-est  
ACEF du Nord de Montréal  
ACEF Rive-Sud de Québec  
Association des consommateurs  
pour la qualité dans la construction  
Membres individuels

L'Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 220 membres en provenance de 115 pays.

**Rédaction du rapport**

- Me Yannick Labelle

**Avec la collaboration**

- Du comité Protection du consommateur

**Direction de rédaction**

- Me Marcel Boucher

ISBN 978-2-923405-31-5

L'Union des consommateurs remercie Industrie Canada pour l'aide financière accordée à ce projet de recherche. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du Gouvernement du Canada.

*Le masculin dans le présent rapport a valeur épique.*

© Union des consommateurs — 2009

## TABLE DES MATIÈRES

<b>L'UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RÉSEAU</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>6</b>
<b>CHAPITRE 1 : MODES ALTERNATIFS DE RÉOLUTION DES LITIGES EN MATIÈRE DE CONSOMMATION</b>	<b>8</b>
<b>I. Modes alternatifs de résolution de conflits</b>	<b>8</b>
A. Négociation	9
B. Conciliation et médiation	10
D. Arbitrage	14
I Historique, forme et caractéristiques de l'arbitrage	14
<b>L'histoire de l'arbitrage au Canada</b>	<b>14</b>
<b>Les formes de l'arbitrage</b>	<b>16</b>
<b>Les caractéristiques de l'arbitrage</b>	<b>16</b>
II. Les avantages et inconvénients de l'arbitrage et autres considérations particulières	18
<b>Les avantages et inconvénients de l'arbitrage</b>	<b>18</b>
<b>De certaines considérations particulières liées à l'arbitrage</b>	<b>28</b>
<b>Garanties essentielles en arbitrage de consommation</b>	<b>31</b>
<b>CHAPITRE 2 : L'ARBITRAGE DES LITIGES DE CONSOMMATION</b>	<b>34</b>
<b>I. Organismes canadiens offrant des services d'arbitrage</b>	<b>34</b>
<b>II. Organismes hors du Canada offrant des services d'arbitrage</b>	<b>34</b>
<b>III. Reconnaissance gouvernementale de certains organismes d'arbitrage</b>	<b>35</b>
<b>IV. Le Canada : Le Programme d'arbitrage de véhicules automobiles du Canada (PAVAC) et le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs</b>	<b>36</b>
A. Le PAVAC : Structure et fonctionnement	36
B. Le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs	39
C. Conclusion	43
<b>IV. Secteurs de consommation ayant le plus fréquemment recours à l'arbitrage</b>	<b>43</b>
A. Résultats de l'analyse des contrats : prévalence des clauses compromissaires	44
<b>Le domaine de la câblodistribution</b>	<b>44</b>
<b>La téléphonie cellulaire</b>	<b>44</b>
<b>La téléphonie résidentielle</b>	<b>45</b>
<b>Le service d'accès à Internet</b>	<b>45</b>
I. L'achat en ligne	46
<b>V. Le respect des garanties essentielles par les organismes présentement en place:</b>	<b>47</b>

<b>CHAPITRE 3 : LA LÉGISLATION CANADIENNE EN MATIÈRE D'ARBITRAGE</b>	<b>48</b>
<b>I. La législation canadienne en matière d'arbitrage : une protection adéquate pour les consommateurs?</b>	<b>48</b>
A. L'interdiction des clauses compromissaires	48
<b>CHAPITRE 4 : L'ARBITRAGE EN MATIÈRE DE CONSOMMATION DANS D'AUTRES JURIDICTIONS.</b>	<b>51</b>
<b>I. Les systèmes d'arbitrage à l'étranger</b>	<b>51</b>
A. Argentine : Intervention étatique et efficacité	51
B. L'arbitrage de consommation chez les Américains	52
C. L'Europe : Directives régionales et initiatives nationales	55
D. Le Portugal et les Centro de Arbitragem de conflitos de Consumo	56
<b>CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS : EN QUÊTE D'UN ARBITRAGE DE CONSOMMATION CANADIEN EFFICACE, ÉQUITABLE ET IMPARTIAL</b>	<b>60</b>
<b>I. L'organisme modèle et ses caractéristiques</b>	<b>61</b>
A. Le financement	61
B. Le recours extrajudiciaire et les services complémentaires	61
C. Le caractère volontaire de l'arbitrage	61
D. Les coûts liés à l'arbitrage de consommation	62
E. La compétence du système d'arbitrage	63
F. L'accessibilité	63
<b>II. Le respect des garanties essentielles</b>	<b>64</b>
A. La déontologie et le respect des garanties essentielles	64
B. L'impartialité et l'indépendance	64
C. Le droit d'être entendu	65
D. L'équité procédurale	66
E. La transparence	66
<b>III. Une instance dédiée aux litiges de consommation</b>	<b>67</b>
<b>RECOMMANDATIONS</b>	<b>69</b>
<b>MÉDIAGRAPHIE</b>	<b>74</b>
ANNEXE 1 : Organismes d'arbitrage du Canada	83
ANNEXE 2 : Organismes d'arbitrage à l'extérieur du Canada	87
ANNEXE 3 : Usage des clauses d'arbitrage dans les contrats de consommation	91
ANNEXE 4 : Législation canadienne en matière d'arbitrage	98
ANNEXE 5 : Frais relatifs au recours à la division des petites créances	117
ANNEXE 6 : Clauses contractuelles analysées	120

## L'UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RÉSEAU

---

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions de l'Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure de l'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

L'Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, l'Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (OI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

## INTRODUCTION

---

«L'arbitrage suppose un équilibre de force; partout où cet équilibre est rompu, l'arbitrage s'asphyxie.»<sup>1</sup> - Henry Motulsky.

La validité et l'efficacité de l'arbitrage en tant que mode alternatif de règlement de conflits sont désormais grandement reconnues et acceptées, tant sur le plan commercial qu'international. Ce mode de règlement tend maintenant à investir le champ des contrats de consommation; à l'instar des commerçants américains, les vendeurs et détaillants canadiens font de plus en plus usage dans leur contrat de consommation de clauses compromissoires visant à forcer les consommateurs à soumettre tout conflit éventuel à l'arbitrage, à l'exclusion des tribunaux.

Bien que la Cour suprême du Canada, dans l'arrêt Dell<sup>2</sup>, ait reconnu l'arbitrage comme mode de règlement de conflits acceptable en matière de consommation et quoique ceux qui promeuvent l'arbitrage en vantent les avantages et les mérites, d'autres soulèvent un sérieux doute 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 conflits. Face à ces réserves, certains législateurs provinciaux ont jugé opportun d'intervenir pour interdire l'arbitrage obligatoire des litiges de consommation. Ce qui n'empêche toutefois pas les consommateurs de convenir, une fois le litige né, de soumettre le différend à l'arbitrage. Sans un encadrement spécifique, adapté aux litiges de consommation et qui tienne compte du déséquilibre particulier entre les parties, les consommateurs qui choisissent l'arbitrage ou ceux qui, dans les juridictions où de telles clauses compromissoires ne sont pas prohibées, sont forcés de s'y soumettre, peuvent-ils véritablement s'attendre à bénéficier d'un processus juste, équitable et respectant certaines garanties essentielles?

La présente recherche se propose de déterminer 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 de conflits avantageux pour les consommateurs. Cette recherche nous permettra également d'étudier certains types d'arbitrage de consommation actuellement offerts au Canada. Nous tenterons notamment d'évaluer si les systèmes mis en place offrent et respectent les garanties essentielles que devrait présenter un mode de règlement de conflits acceptable pour les consommateurs.

Nous tenterons de déterminer 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 qu'un arbitrage donné offrirait une protection appropriée aux consommateurs, et dont les organismes de défense des intérêts des consommateurs pourraient faire la promotion.

Les résultats de notre recherche devraient nous permettre en outre de formuler des recommandations sur l'arbitrage de consommation et sur les mesures législatives les plus aptes à favoriser le respect des garanties essentielles, à assurer une protection adéquate aux consommateurs et à veiller à ce que l'arbitrage puisse constituer pour eux un mode avantageux de règlement de conflits.

---

<sup>1</sup> Henry MOTULSKI, *L'arbitrage et les conflits du travail*, Rev.arb. 1956, 78. Relativement à la justification de prohibition de l'arbitrage dans le domaine du travail

<sup>2</sup> *Dell Computer Corporation c. Union des consommateurs*, 2007 CSC 34.

Sans chercher à en faire une étude exhaustive, notre recherche s'attardera à certaines dispositions législatives étrangères relatives à l'arbitrage et à une analyse du fonctionnement des systèmes d'arbitrage mise sur pied dans certaines juridictions étrangères ainsi que des moyens mis en place afin de s'assurer du respect des garanties essentielles. La recherche n'abordera pas la question des contrats de consommation transfrontaliers ou l'arbitrage dans le cadre des conflits de juridiction.

## CHAPITRE 1 : MODES ALTERNATIFS DE RÉOLUTION DES LITIGES EN MATIÈRE DE CONSOMMATION

---

### I. MODES ALTERNATIFS DE RÉOLUTION DE CONFLITS

Les conflits entre les commerçants et les consommateurs subsistent comme étant le secteur où l'accès à la justice présente pour le consommateur les déficiences les plus flagrantes<sup>3</sup>. Avec l'avènement d'une crise de l'appareil judiciaire au milieu des années 60, le système fut grandement critiqué pour sa lenteur, les longs délais, les coûts qu'il engendrait et la détérioration générale de l'image de la justice que ces problèmes entraînaient<sup>4</sup>. Le système judiciaire fut notamment réprimandé pour n'être pas adapté aux litiges de consommation. Des années 70 jusqu'au milieu des années 90, nous avons assisté à la mise sur pied des divisions de petites créances à travers le Canada, avec pour but principal d'accroître l'accès à la justice pour des dossiers où les montants en jeu ne justifiaient pas la mise en branle du processus judiciaire traditionnel.<sup>5</sup> Parallèlement, les années 80 ont vu l'émergence au Canada de nouveaux modes de résolution de conflits, qui visaient à réduire les recours aux décisions des tribunaux, alors qu'aux États-Unis, ce qui était désigné comme les modes alternatifs de règlement de conflits (MARC) en matière de consommation avaient déjà pris leur envol<sup>6</sup>.

Vu les problèmes que soulève l'accès aux tribunaux de droit commun en matière de consommation, un des objectifs premiers des modes alternatifs, qui visent à mettre à la disposition des consommateurs une panoplie de mesures de rechange au recours judiciaire, est de faciliter l'accès à la justice. Ces mesures de rechange comprennent notamment : la négociation, la conciliation, la médiation et l'arbitrage.

Les modes alternatifs de règlement de conflits présentent les caractéristiques suivantes : en premier lieu, puisqu'il s'agit de règlement de conflits, on parle bien sûr de droit curatif, par opposition au droit préventif<sup>7</sup>. Ainsi, quoique l'usage des modes alternatifs de règlement de conflits puisse servir à désamorcer un conflit ou éviter son aggravation, le but ultime des MARC est de déjudiciariser les conflits et d'amener à un règlement du litige en dehors des tribunaux<sup>8</sup>.

Une deuxième caractéristique fondamentale des MARC réside dans le volontarisme, soit l'accord des parties à participer, en vue de régler le conflit, à un processus donné. Alors que le tribunal sera saisi d'une affaire que le défendeur le veuille ou non, il en va autrement des MARC : comme le mentionnent les auteurs Jean Morin et Martine Lachance, «*les modes alternatifs ne pourraient exister sans la volonté exprimée des parties.*»<sup>9</sup>

---

<sup>3</sup> Pierre-Claude LAFOND et al., *L'émergence des solutions de rechange à la résolution judiciaire des différends en droit québécois de la consommation : fondement et inventaire* dans Pierre-Claude LAFOND (dir.) *Mélanges Claude Masse : En quête de justice et d'équité*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003, p. 191.

<sup>4</sup> *Ibidem.* aux pages 186 et 187.

<sup>5</sup> UNION DES CONSOMMATEURS, *L'accès à la justice : Comment y parvenir ?*, Montréal, Juin 2004 aux pages 42 et suivantes.

<sup>6</sup> *Op. Cit.* note 3 (Lafond), aux pages 192 et 193.

<sup>7</sup> Jean MORIN et Martine LACHANCE, *Les modes alternatifs de résolution des litiges*, Montréal, Chambre des notaires du Québec, 2006, p. 3.

<sup>8</sup> *Ibid.*, à la p. 2..

<sup>9</sup> *Op. Cit.* note 7 (Morin et Lachance).

En outre, contrairement aux tribunaux, les modes alternatifs de règlement de conflit, ont pour avantage, en théorie du moins, d'être assez souples pour être en mesure de s'adapter, selon la situation qui leur est soumise, afin de mieux répondre aux besoins des parties ainsi qu'aux contraintes et exigences propres du litige<sup>10</sup>.

Portons maintenant une attention particulière aux principaux modes alternatifs de règlement de conflits qui sont à la disposition des consommateurs et des entreprises lorsque se présente un conflit de consommation.

## **A. Négociation**

La négociation peut être définie comme étant un «processus dynamique de communications dans le but de conclure un accord ou de convaincre une ou plusieurs parties.»<sup>11</sup> Deux éléments essentiels régissent le déroulement de toute négociation : la communication et l'accord<sup>12</sup>. Les parties qui négocient tenteront, en se faisant mutuellement des concessions, de parvenir à concilier des intérêts qui, sur certains points, apparaissent comme incompatibles afin d'en arriver à un accord satisfaisant sur le moyen de régler le litige.

La négociation est un mode de communication et de transaction courant que l'on rencontre à tous les niveaux et dans la vie de tous les jours. Elle peut s'opérer entre deux individus aussi bien, par exemple, qu'entre des entreprises ou des États. Selon les parties impliquées ou les questions en litige, la négociation présentera un degré de complexité, des coûts et un degré de formalisme extrêmement variable.

Si, au moment de leur conclusion, les négociations font la plupart du temps l'objet d'une confirmation écrite, par voie de contrat ou autrement, si, dans certains cas, la négociation fait partie d'un processus plus vaste qui pourra exiger un formalisme plus ou moins élaboré ou contraignant, si, dans plusieurs cas, les négociations sont menées par des mandataires des parties qui sont en processus de négociation, et que l'ensemble de ces considérations entraînera des frais qui pourront être considérables, ces contraintes ne se posent habituellement pas dans les simples contrats de consommation. Une constante demeure toutefois : les parties conservent en tout temps le dernier mot sur l'issue des négociations, puisque qu'aucun intervenant n'a pour tâche de trancher.

La négociation reste le premier mode alternatif de règlement de conflits qui s'offre aux consommateurs et auquel ils ont souvent recours avant tout autre. Les consommateurs entreprendront le plus souvent seuls les négociations avec le commerçant; ils feront parfois appel à un tiers qui entrera en leur nom en communication avec le commerçant. La négociation permet aux parties de gérer le problème qui les oppose et leur assure également, en principe, un meilleur contrôle des retombées pécuniaires du conflit, et ce, dans un contexte qu'elles ont elles-mêmes mis en place<sup>13</sup>. Cette façon de faire peut s'avérer plus satisfaisante pour les parties que si elles étaient devant les tribunaux, où elles se verraient imposer une décision prise par un tiers qui déciderait de leurs droits et obligations qui leur incombent. Idéalement, plutôt que de chercher, comme le feront le plus souvent les tribunaux, un gagnant et un perdant, la

---

<sup>10</sup> Ibidem. à la p. 4.

<sup>11</sup> Pierre CARDINAL, *Les modes de résolution alternative des conflits : Introduction à la médiation commerciale*, (1993) 1 C.P. du N. 1, 23 et 24.

<sup>12</sup> *Op. Cit.* note 7 (Morin et Lachance) à la p. 4.

<sup>13</sup> Martine LACHANCE, *Le contrat de transaction : étude de droit privé comparé et de droit international privé*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2005, p. 4 et 5.

négociation visera à trouver une formule gagnant-gagnant, chaque partie trouvant satisfaction suite aux compromis mutuels.

La négociation présente indéniablement de nombreux avantages : l'absence de tout formalisme ou réglementation visant la négociation elle-même, l'absence de l'obligation de faire intervenir un tiers lors de la négociation, l'absence de frais, la liberté que chaque partie conserve sur ses agissements et ses décisions, sans être liée par une décision contraignante rendue par un tiers. Les parties seront généralement plus satisfaites d'une solution à laquelle elles auront librement adhéré qu'à une conclusion imposée par un tiers. Le fait d'en arriver à une entente permettra aussi aux parties, beaucoup plus que le recours aux tribunaux, de conserver entre elles une meilleure entente.

Par rapport à ces avantages avoués, quelques éléments déterminants méritent toutefois d'être soulignés : le déséquilibre des forces en présence joue un rôle primordial dans le déroulement et l'issue de toute négociation – ce déséquilibre se manifeste aussi bien par l'habileté et l'expérience que dans la marge de manœuvre dont disposera chaque partie, ainsi que dans les ressources auxquelles l'une des parties pourra avoir accès pour faire valoir ses propres intérêts en cas d'échec des négociations. De même, le degré de connaissance des parties, tant sur les pratiques usuelles d'un marché donné que sur les législations applicables et le traitement qu'auraient pu faire les tribunaux de litiges semblables, jouera sur les concessions qui pourront être jugées raisonnables.

Dans l'éventualité où le conflit ne pourrait être réglé par voie de négociation ou qu'il prendrait de l'ampleur, les parties à un litige de consommation peuvent avoir recours à d'autres modes alternatifs de règlement de litiges, telles la conciliation ou la médiation.

## **B. Conciliation et médiation**

Tout comme la négociation, la conciliation et la médiation visent à résoudre des conflits et à rechercher un compromis en vue de régler un litige, tout en respectant les intérêts de chacun. Comme la négociation, ces modes de règlement informels visent aussi bien à permettre aux parties d'en arriver à une solution qui leur convienne qu'à maintenir ou à rétablir entre elles la bonne entente. Contrairement à la négociation, ces processus exigent en général la présence d'un tiers qui interviendra entre les parties au litige afin de faire la part des choses et des les aider à en arriver à une entente en leur fournissant des renseignements pertinents sur le cadre de leur litige et, éventuellement, en leur proposant ou suggérant une solution appropriée.

À la base, la différence entre la négociation ces deux modes de règlement de conflits, la conciliation et la médiation, tient donc à la présence d'un tiers, le conciliateur ou le médiateur, qui assistera les parties dans la recherche d'un règlement qui leur convienne. Quelle est la tâche précise de l'un et de l'autre, son degré d'intervention? Nous souhaitons, dans le cadre de cette recherche, présenter les caractéristiques qui distinguent ces deux modes de résolution de conflits; or, force est de constater qu'ils sont souvent confondus et qu'aucune définition précise ne semble faire consensus.

Selon certains auteurs, la différence entre ces deux processus serait fondamentale : Théodore Garby explique que la médiation s'intéresserait « *moins aux litiges qu'aux conflits sous-jacents, tandis que la (conciliation) s'occupe du litige à proprement parler, c'est-à-dire les réclamations réciproques des parties* »<sup>14</sup>. La conciliation a été définie, dans le contexte international, comme

---

<sup>14</sup> Théodore GARBY, *La gestion des conflits*, CMA Economica, Paris, 2004; cité in Jean A. MIRIMANOFF et Sandra VIGNERON-MAGGIO-APRILE, *LA GESTION DES CONFLITS* Genève, le 19 février 2009.

le processus qui consiste «à faire examiner un différend par un organe accepté par les parties et qui est habilité à leur présenter des propositions en vue d'un arrangement.»<sup>15</sup>

La conciliation traditionnelle donne pour tâche au conciliateur la recherche des faits pertinents et l'analyse de la situation juridique qui en découle, soit un rôle qui s'apparenterait à celui d'un juge, mais auquel il ne reviendrait pas de trancher. Dans la médiation traditionnelle, le médiateur fait ressortir les émotions, les besoins et les intérêts des parties pour leur permettre de découvrir par elles-mêmes leur propre solution. La conciliation se concentre sur les faits, la médiation sur les personnes. Fondée sur les intérêts communs des parties, la médiation s'ouvre sur l'avenir, tandis que, fondée strictement sur une solution du litige, la conciliation règle le passé.

Alors que le conciliateur aurait pour tâche, dans le cadre d'un processus de résolution de litiges, de suggérer ou proposer une solution aux parties si elles n'y sont pas parvenues elles-mêmes, le médiateur serait pour sa part un soutien, dans le cadre d'un processus de gestion de la communication au travers duquel les parties recherchent leur propre solution. Contrairement au conciliateur, il ne reviendrait pas au médiateur de formuler des recommandations et de proposer des solutions qu'il croit favorables à l'avènement d'un éventuel règlement. La médiation aurait donc comme pilier principal la préservation des relations entre les parties, sans s'appuyer «sur une rationalité purement juridique»<sup>16</sup>. Certain auteurs affirment pourtant qu'il ne revient pas au tiers conciliateur de suggérer de solutions aux parties à la conciliation et de participer aux recommandations. Le rôle du tiers conciliateur se limiterait fondamentalement à celui d'un facilitateur<sup>17</sup>

Dans un manuel destiné aux praticiens suisses, des chercheurs de l'Université de Lausanne relèvent ces définitions retenues par le Groupement suisse des Magistrats pour la Médiation et la conciliation, soulignant que, dans les deux cas la confidentialité a été omise - tant elle va de soi :

*«1. Par médiation il faut entendre ... un processus formel de gestion de la communication, librement consenti par les parties, soutenu par un médiateur - non magistrat - indépendant, neutre et impartial librement désigné par les parties, processus au travers duquel les parties recherchent leur propre solution.*

*2. Par conciliation il faut entendre ... un mode informel de résolution des litiges, obligatoire ou facultatif, conduit par un conciliateur désigné - magistrat indépendant, neutre et impartial - mode au cours du déroulement duquel il peut suggérer ou proposer une solution aux parties si elles n'y sont pas parvenues elles-mêmes».*<sup>18</sup>

Il n'en demeure pas moins que les termes *médiation* et *conciliation* semblent être parfois utilisés de façon interchangeable pour définir le même processus de résolution de conflits. Au Québec, par exemple, il est possible d'avoir accès à un service de médiation à la division des petites créances, à la Cour supérieure en matière familiale, à la Cour d'appel et à un service de conciliation au Tribunal administratif du Québec ou à la Régie du logement, sans que les

---

<sup>15</sup> L. Yves FORTIER, *La diplomatie et l'arbitrage*, (1998) 11.1 R.Q.D.I. 327 à la p. 330. Disponible sur le site Internet de la Société Québécoise de Droit international, [En ligne] [http://www.sqdi.org/volumes/pdf/11.1\\_-\\_fortier.pdf](http://www.sqdi.org/volumes/pdf/11.1_-_fortier.pdf) (Page consultée le 17 avril 2008).

<sup>16</sup> *Op. cit.* note 3 (Lafond) à la page 203.

<sup>17</sup> *Op. cit.* note 7 (Morin et Lachance) à la page 5.

<sup>18</sup> Jean A. MIRIMANOFF et Sandra VIGNERON-MAGGIO-APRILE, *La gestion des conflits*, Genève, le 19 février 2009. [En ligne] [http://www.gemme.ch/rep\\_fichier/nouvelle\\_conciliation\\_judiciaire.pdf](http://www.gemme.ch/rep_fichier/nouvelle_conciliation_judiciaire.pdf) (Page consultée le 12 mai 2009)

mandats de ces services diffèrent de façon notable. En Ontario, le Programme de médiation obligatoire pour les instances civiles autres que celles relevant du droit de la famille a été mis en place à la fin de 2002 dans trois grandes villes, Toronto, Ottawa et Windsor. Ce programme vise à permettre aux parties à un litige civil ou à celles qui cherchent à régler des questions de succession de «*tenter de régler leur différend avant l'instruction de la cause, économisant ainsi temps et argent*»<sup>19</sup>. S'il est assez aisé de relever les points communs à ces deux processus, il semble donc assez ardu de distinguer entre ce qui, chez l'un, porte le nom de conciliation et, chez l'autre, celui de médiation.

L'information diffusée relativement à ces services, que ce soit pour la médiation ou la conciliation, les présente comme des processus souples, simples et gratuits<sup>20</sup>, qui permettent aux parties de jouer un rôle actif dans le règlement du conflit à l'amiable. Le rôle du médiateur à la Division des petites créances est de favoriser la communication entre les parties. Il doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour aider les personnes à élaborer une solution et à négocier une entente qui leur convient. Le rôle du conciliateur au Tribunal administratif du Québec est de faciliter le règlement à l'amiable des litiges en aidant les parties à communiquer, à négocier, tandis que celui du conciliateur à la Régie du logement consiste à aider les deux parties à maintenir une bonne communication tout au long de la rencontre. Le rôle attribué au médiateur et au conciliateur dans ces trois exemples est sensiblement le même. Permettre aux parties de se rencontrer et communiquer entre elles est un élément central dans ces modes de résolution de conflits, puisque «*la meilleure solution à un problème est une solution élaborée par les parties elles-mêmes.*»<sup>21</sup>

Les deux processus présentent indéniablement de fortes ressemblances sur les aspects déterminants: la liberté des parties vis-à-vis de la solution; l'indépendance, l'impartialité et la neutralité du tiers; le rôle non décisionnel du tiers quant à la solution au litige; la confidentialité du processus de médiation et du déroulement conciliatoire; l'efficacité, la rapidité et la réduction des coûts offerts par les deux systèmes; la reprise du dialogue; le rôle actif joué par les parties ainsi que la recherche d'une solution basée sur une compréhension commune et une entente mutuelle.

---

<sup>19</sup> Ministère du procureur général. Cours. *Médiation obligatoire*. [En ligne] <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/manmed/notice.asp> (Page consultée le 22 avril 2009).

<sup>20</sup> C'est le cas notamment, pour la médiation à la division des petites créances au Québec. Voir Le Journal La presse : Section Lapresse affaires, *La médiation aux petites créances est à votre portée*. 11 mars 2009 Disponible [En ligne] <http://lapresseaffaires.cyberpresse.ca/dossiers/affaires-juridiques/publireportage/200903/11/01-835493-la-meditation-aux-petites-creances-est-a-votre-service.php> (Page consultée le 4 mai 2009).

Pour la conciliation à la Régie du logement, voir : Régie du logement. *La conciliation à la Régie du logement*. [En ligne] <http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/outils/servconc2009.asp>. (Page consultée le 4 mai 2009).

Pour la conciliation à la Cour d'appel, voir : Cour d'appel du Québec, *À propos de la cour. Médiation*. Disponible [En ligne] Ministère du procureur général. Cours. *Médiation obligatoire*. <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/manmed/notice.asp> (Page consultée le 4 mai 2009).

<sup>21</sup> Ministère du procureur général, *Cours. Médiation obligatoire*, disponible [En ligne] <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/manmed/notice.asp> (Page consultée le 22 avril 2009).

Ainsi le but de la conciliation, tout comme celui de la médiation « *n'est pas de déterminer qui gagne et qui perd mais d'élaborer des solutions créatives aux litiges d'une manière qui n'est pas possible dans le cadre d'un procès.* »<sup>22</sup>

Comme les termes conciliation et médiation sont utilisés par les organismes cités ci-avant et que ces modes présentent les mêmes caractéristiques, nous en arrivons à la conclusion que deux modes de résolution de conflits présentent plus de ressemblances que de dissemblances et que l'un comme l'autre de ces termes sera utilisé pour définir un service offert à des parties, en présence d'un tiers, pour régler un litige sans avoir recours au tribunal, le rôle du tiers impartial, médiateur ou conciliateur, consistant à aider les parties à déterminer la solution qui leur convient le mieux, établir et maintenir la communication entre elles, cibler les points de discorde et enjoindre les parties à participer à l'élaboration des solutions envisageables et, selon le cas, leur proposer des solutions adéquates. Ici encore, les solutions auxquelles en arriveront les parties qui participent à ce mode de règlement de conflit, entrepris librement, n'auront aucune force obligatoire, si ce n'est de l'engagement volontaire des parties de s'y conformer. Le tiers médiateur ou conciliateur n'aura aucun pouvoir de rendre quelque décision exécutoire.

Alors que la conciliation et la médiation sont obligatoires dans certains domaines (par exemple : droit du travail, au fédéral, Loi canadienne sur les droits de la personne, en matières familiale et de baux et loyers, dans certains pays) aucun encadrement n'est prévu, ni pour la conciliation ni pour la médiation, en matière de litiges de consommation.

Certains des aspects négatifs que nous soulevons à propos de la négociation, qui se rattachaient principalement au déséquilibre existant entre les parties, et que rien ne veillait à corriger, semblent atténués lorsqu'un tiers est impliqué dans la démarche de règlement du conflit.

Cet avantage se double par contre d'un inconvénient non négligeable : dans l'éventualité où les parties à un contrat de consommation décident de recourir au service d'un tiers impartial en vue de régler leur litige, elles devront, de toute évidence, déboursier des frais pour couvrir ses honoraires. Or, comme nous le verrons plus loin, le simple fait que la procédure puisse entraîner des frais peut suffire, vu les montants minimes qui sont souvent en cause dans les litiges de consommation, à dissuader le consommateur de recourir à un mode de résolution de conflits donné. Le recours à un tiers impartial peut certes s'avérer moins coûteux qu'un recours judiciaire devant des tribunaux d'instance supérieure. Les litiges de consommation ayant le plus fréquemment des implications financières qui relèvent de la compétence des divisions des petites créances, où l'introduction d'un recours n'entraîne que des frais minimes, le recours à cette instance s'avérera généralement moins dispendieux pour le consommateur que la conciliation ou la médiation.

On retiendra de plus que l'un des avantages qu'offrent la médiation et la conciliation est de veiller à maintenir des relations harmonieuses entre les parties; en matière de consommation et une fois le litige réglé, cet avantage pourrait vraisemblablement présenter un intérêt plus grand pour le commerçant plutôt que pour le consommateur. En effet, les relations entre les parties sont souvent de courte durée et ne perdureront pas nécessairement au-delà du règlement du conflit. Le commerçant, on le soupçonne, sera plus soucieux que le consommateur de savoir que l'autre partie au contrat n'aura que des bons mots à son égard...

---

<sup>22</sup>Ministère du procureur général. *Médiation obligatoire*, disponible [En ligne] <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/manmed/notice.asp>. (Page consultée le 22 avril 2009).

## D. Arbitrage

Dans certains domaines, en matière de relations de travail, par exemple, la loi impose souvent l'arbitrage obligatoire aux parties. Dans le cadre de la présente recherche, nous nous attardons uniquement à l'arbitrage conventionnel, soit celui qui est prévu ou convenu contractuellement, en matière de contrats de consommation.

La doctrine et la jurisprudence en matière arbitrage ont été élaborées en grande partie grâce aux besoins commerciaux et internationaux et dans le domaine du travail. Les relations de consommation étant différentes que celles qui lient les parties dans ces domaines, on comprendra que ces textes ne pourront avoir qu'une portée ou une application très limitée dans le cadre de notre recherche.

Après un bref survol de l'historique de l'arbitrage et de ses caractéristiques, nous ferons le point sur les spécificités que revêt l'arbitrage en matière de consommation, sur les éléments essentiels que devrait prévoir l'arbitrage de consommation et sur l'encadrement qui pourrait garantir leur application.

## I Historique, forme et caractéristiques de l'arbitrage

### L'histoire de l'arbitrage au Canada

L'arbitrage a été défini comme étant «*un processus généralement informel, où les parties soumettent volontairement leur différend à un adjudicateur [et même parfois, à plusieurs adjudicateurs] ayant le pouvoir de rendre des décisions contraignantes*»<sup>23</sup>.

L'arbitrage a fait un long et sinueux parcours au Canada avant que son acceptation comme mode de résolution de conflits légitime ne soit répandue. Au Québec, par exemple, antérieurement à 1966, les clauses compromissoires<sup>24</sup> étaient prohibées, car elles étaient considérées comme étant contraires à l'ordre public<sup>25</sup>. En 1966, l'article 951 du *Code de procédure civile* fut modifié, rendant légales les clauses compromissoires. Malgré cette disparition de la prohibition législative des clauses compromissoires par le législateur, les tribunaux, méfiants, continuaient de considérer que le droit de recourir aux tribunaux de droit commun restait d'ordre public. Juste réflexion de la position des tribunaux au courant des années qui ont suivi la modification législative de 1966, le juge Bernier écrivait dans l'arrêt *Couplan Inc.* que les clauses compromissoires : «*sont vues comme étant une dérogation à la règle du droit au recours aux tribunaux de droit commun; aussi quant à sa portée et partant, quant à la compétence du Conseil d'arbitrage, telle clause doit-elle être interprétée étroitement.*»<sup>26</sup>.

Ce n'est qu'en 1983, presque vingt ans après la modification législative de 1966, que la Cour suprême du Canada, dans l'arrêt *Zodiak*<sup>27</sup>, établit la validité des clauses compromissoires dites «parfaites», soit une clause qui stipule en premier lieu que le recours à l'arbitrage est obligatoire

---

<sup>23</sup> *Op.cit.* note 3 (Lafond), à la p. 199.

<sup>24</sup> Clause compromissoire : convention par laquelle les parties à un contrat s'engagent à soumettre à l'arbitrage les litiges qui pourraient naître relativement à ce contrat, à l'exclusion des tribunaux.

<sup>25</sup> *National Gypsum Co. c. Northern Sales Ltd.*, [1964] R.C.S. 144.

<sup>26</sup> *Couplan Inc. c. C.E.V.M.I. – Chimie*, [1979] C.A. 234

<sup>27</sup> *Zodiak International Productions Inc. c. Polish People's Republic*, [1983] 1 R.C.S. 529.

et deuxièmement que la sentence arbitrale est finale et sans appel<sup>28</sup>. Finalement, en 1986, le codificateur québécois adopta des règles spécifiques de l'arbitrage<sup>29</sup>, soutenant ainsi l'utilisation répandue de l'arbitrage au Québec. Similairement, au courant de la décennie qui suivra, les autres provinces canadiennes emboîteront le pas en procédant à l'adoption de lois encadrant l'arbitrage<sup>30</sup>.

Il est bon de rappeler que cette reconnaissance de l'arbitrage au Canada est une suite directe de l'ascension de ce mode alternatif de règlement de conflits dans le domaine commercial et international. Les Nations Unies avaient adopté déjà en 1958 *La Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères*<sup>31</sup> [ci-après la Convention de New York], convention à laquelle a adhéré le Canada le 12 mai 1986<sup>32</sup>. Comme son nom l'indique, la *Convention de New York* avait comme objectifs le respect par les États membres des clauses d'arbitrage et la facilitation de l'exécution des sentences arbitrales<sup>33</sup>. Jugée insuffisante, la Convention fut complétée par la *Loi type sur l'arbitrage commercial international*<sup>34</sup> en 1985. La Loi type n'est pas un traité; il s'agit plutôt «d'un modèle de loi que l'ONU recommande aux États de prendre en considération afin d'uniformiser les règles d'arbitrage commercial international»<sup>35</sup>. Le législateur canadien a adopté, au cours des années 80, sa propre *Loi sur l'arbitrage commercial*<sup>36</sup> ainsi que la *Loi sur la convention des Nations Unies concernant les sentences arbitrales étrangères*<sup>37</sup>.

Mode alternatif de résolution de conflits désormais grandement accepté au Canada et prisé, au plan contractuel, par le milieu commercial, quelles sont les formes et caractéristiques propres à l'arbitrage?

---

<sup>28</sup> *Arrêt Zodiak* aux p. 529,533. L'article 2638 du C.c.Q. précise que la convention d'arbitrage est «le contrat par lequel les parties s'engagent à soumettre un différend né ou actuel à la décision d'un ou plusieurs arbitres, à l'exclusion des tribunaux».

<sup>29</sup> *Loi modifiant le Code civil et le Code de procédure civile en matière d'arbitrage*, L.Q. 1986, ch. 73. Voir également le texte suivant sur les clauses compromissaires «parfaites» : Frédéric BACHAND, *Pour l'abandon par les tribunaux québécois de la notion de clause compromissoire parfaite et des formalités s'y rapportant*, Revue du Barreau du Québec, Tome 64, Printemps 2004.

<sup>30</sup> Voir Annexe IV : La législation canadienne en matière d'arbitrage.

<sup>31</sup> Nations Unies, *Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères*, (1958) dans le cadre de la Conférence des Nations Unies sur l'arbitrage commercial international. Disponible en ligne : Site Internet de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international. [En ligne] [http://www.uncitral.org/pdf/french/texts/arbitration/NY-conv/XXII\\_1\\_f.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/french/texts/arbitration/NY-conv/XXII_1_f.pdf) (Page consultée le 4 mai 2009).

<sup>32</sup> *Ibidem*, au para. 39.

<sup>33</sup> *Op. cit.* note 7 (Morin et Lachance) à la page 19.

<sup>34</sup> Nations unies, *Loi type de la CNUDCI sur l'arbitrage commercial international 1985 avec les amendements adoptés en 2006*, Viennes 2008. Disponible en ligne : Site Internet de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international. [En ligne] [http://www.uncitral.org/pdf/french/texts/arbitration/ml-arb/07-86999\\_Ebook-f.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/french/texts/arbitration/ml-arb/07-86999_Ebook-f.pdf); (Page consultée le 4 mai 2009) *Op. cit.*, note 7 (Morin et Lachance) à la p. 19.

<sup>35</sup> *Op. cit.* note 3 (Lafond) au para. 40.

<sup>36</sup> *Loi sur l'arbitrage commercial*, L.R.C. (1985) ch. 17, (2<sup>e</sup> suppl.).

<sup>37</sup> *Loi sur la convention des Nations Unies concernant les sentences arbitrales étrangères*, L.R.C. (1985) ch. 16, (2<sup>e</sup> suppl.).

## Les formes de l'arbitrage

L'arbitrage peut adopter trois formes; il peut être *ad hoc*, semi-organisé ou organisé.<sup>38</sup>

L'arbitrage est dit *ad hoc* lorsque l'organisation matérielle du procédé, quoique balisée par la convention d'arbitrage conclue entre les parties, est laissée à l'entière discrétion de l'arbitre. L'arbitre est donc responsable de tout l'aspect procédural du processus, incluant, entre autres, la preuve admissible et l'exclusion des tiers lors de l'audition. Certains auteurs mettent en garde contre cette forme d'arbitrage : «*L'arbitrage ad hoc peut être problématique lorsque les parties sont de forces inégales; celle qui occupe la position dominante pouvant imposer ses choix et ainsi obtenir de facto certains avantages inconciliables avec l'esprit de l'arbitrage.*»<sup>39</sup>

L'arbitrage est dit semi-organisé lorsque «*les parties soumettent le règlement de leur différend à un règlement modèle d'arbitrage, indépendant de toute institution et qui prévoit des mesures de déblocage entrant en jeu en cas de besoin.*»<sup>40</sup>

Finalement, l'arbitrage organisé ou institutionnel est celui où le litige est soumis à une institution d'arbitrage établie et régie par les règles préétablies par l'institution elle-même. Les dites institutions considèrent bien entendu qu'il s'agit de la forme d'arbitrage idéale, puisque, sous cette forme, l'arbitrage «*permet de pallier le déséquilibre des forces*» entre les parties<sup>41</sup>.

## Les caractéristiques de l'arbitrage

Dans le cadre d'un arbitrage, l'arbitre pourra trancher en droit ou en équité un différend qui lui est soumis<sup>42</sup>, pourvu qu'il se conforme à la méthode prévue à la convention d'arbitrage. S'il décide en équité, l'arbitre est dispensé, jusqu'à un certain point (dans les limites de l'ordre public, notamment) et s'il en ressent la nécessité, d'appliquer au type de litige qui lui est soumis les règles habituelles, y compris le droit substantif. La recherche de l'équité lors de l'arbitrage «*laisse à la subjectivité beaucoup plus de place que ne le fait l'application de la règle de droit.*»<sup>43</sup>

L'arbitrage prévu par contrat étant un processus privé, les règles généralement reconnues dans un processus de justice public ne trouvent pas toutes application. Les parties, par exemple, devront déboursier des frais pour couvrir les honoraires du décideur<sup>44</sup>, frais qui, comme nous le verrons plus tard, pourront s'avérer être très élevés.

L'arbitrage étant de nature privée, le principe de publicité des décisions, qui est, sauf exception la règle des Cours de justice, ne trouve pas application dans le cadre de l'arbitrage. Les clauses et les procédures d'arbitrage prévoient presque systématiquement que les parties sont tenues de garder confidentielle toute information concernant leur litige d'arbitrage, y compris, bien entendu, la décision rendue par l'arbitre. Comme le mentionne l'auteur Frédéric Bachand, les commerçants peuvent trouver leur compte dans l'arbitrage en raison de son caractère privé,

---

<sup>38</sup> *Op. Cit.* note 7 (Morin et Lachance) à la p. 20.

<sup>39</sup> *Ibidem.*

<sup>40</sup> Nabil ANTAKI, *L'arbitrage commercial : Concept et définitions*, (1987) C.P. du N. 485, 498

<sup>41</sup> CENTRE D'ARBITRAGE COMMERCIAL NATIONAL ET INTERNATIONAL DU QUÉBEC, *Le règlement des différends impliquant une PME ou des partenaires d'inégale force de négociation*, mémoire présenté au Sommet de la Justice, 17 au 20 février 1992, p. 42.

<sup>42</sup> Nabil ANTAKI, *L'arbitrage collectif : pourquoi pas?*, dans *La justice en marche. Du recours collectif à l'arbitrage collectif* (dir. Nabil ANTAKI), Montréal, les Éditions Thémis, 2007 à la p. 55.

<sup>43</sup> *Op. Cit.* note 7 (Morin et Lachance) à la p. 45.

<sup>44</sup> Voir l'Annexe I : Les organismes d'arbitrage du Canada, afin de connaître les coûts reliés à l'arbitrage.

confidentiel<sup>45</sup>, qui permet aux entreprises de garder confidentiels les conflits les opposant aux consommateurs, loin des regards et oreilles de leurs partenaires d'affaires, des médias et de leur clientèle. Plusieurs opposants de l'arbitrage de consommation rétorquent que cette confidentialité de l'arbitrage et le fait que l'entreprise, de son côté, a connaissance des décisions antérieures, procurent des avantages certains et indus aux commerçants. Les conséquences de cette connaissance par les commerçants des rouages de l'arbitrage est connue sous le nom de *repeat player effect*, sur lequel nous élaborerons plus loin dans le présent rapport.

### **Ordre public**

Nous avons vu plus haut la méfiance qu'opposaient les tribunaux québécois à l'arbitrage, considérant que le droit de recourir aux tribunaux de droit commun relevait de l'ordre public et que toute renonciation à ce droit devenait suspecte. Dès 1987, la Cour suprême adoptait l'approche opposée, soit une conception très stricte des limites fondées sur l'ordre public à l'arbitrabilité des litiges<sup>46</sup>. À l'article 2639 du Code civil du Québec, le législateur québécois a prévu que ne peut être soumis à l'arbitrage un différend portant sur l'état et la capacité des personnes, sur les matières familiales ou sur les questions intéressant l'ordre public.

Le choix de soumettre un litige à l'arbitrage n'est pas, en soi, contraire à l'ordre public; la cause est entendue. Certains litiges, parce qu'ils relèvent de l'ordre public, ne seront pas arbitrables. Comme nous l'avons vu, l'arbitre sera libre, si c'est ce dont conviennent les parties, de trancher le litige en équité et d'écarter les règles habituellement applicables; cette liberté a toutefois pour limites l'ordre public, que l'arbitre ne pourra en principe pas écarter<sup>47</sup>.

Il faut garder à l'esprit la distinction qui existe entre l'ordre public de direction et l'ordre public de protection. Les auteurs Baudouin et Jobin les distinguent comme suit :

*«Au sein de l'ordre public social et économique de direction, on regroupe tous les textes et tous les arrêts jurisprudentiels qui tentent d'imprimer aux agissements des individus une direction politique, sociale ou économique déterminée [...]*

*L'ordre public de protection, au contraire, est défini par les textes et les arrêts qui ont [...] comme mission primordiale de protéger l'individu. La protection du consommateur en est l'exemple parfait.*<sup>48</sup>»

L'interaction de l'ordre public et de l'arbitrage peut donc s'avérer très complexe, les concepts de l'arbitrage et de l'ordre public se recoupant de diverses manières; le respect de l'ordre public par les arbitres lors de l'arbitrage, la capacité des arbitres d'entendre des litiges concernant l'application de l'ordre public ainsi que le caractère non arbitral de certains litiges relevant de l'ordre public.

---

<sup>45</sup> Frédéric BACHAND, *Le mythe du caractère fondamentalement inéquitable des clauses d'arbitrage insérées dans les contrats de consommation- Observations critiques sur l'article 11.1 de la Loi sur la protection du consommateur* dans *Le droit de la consommation sous influences* (dir. Pierre-Claude Lafond), Cowansville, Les Éditions Yvon Blais, 2007 à la p. 181.

<sup>46</sup> Stéphanie RAYMOND-BOUGIE, *L'arbitrage des différends en droit de la consommation. Une nouvelle approche*, Cowansville, les Éditions Yvon Blais, 2005 à la p. 22.. Voir l'ouvrage qui suit pour plus ample information : Marcel DUBÉ, *Justice privée et ordre public : les leçons de la Cour suprême en matière d'arbitrage contractuel*, [2004] 2 R.P.R.D. 1.

<sup>47</sup> *Op. Cit.* note 7 (Morin et Lachance) à la page 35.

<sup>48</sup> Jean-Louis BAUDOUIN et Pierre-Gabriel JOBIN, *Les obligations*, 5<sup>e</sup> éd. Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1998, para. No. 133 et 134, aux pages 157 et 159.

Si nul ne peut déroger à l'ordre public de direction, l'ordre public de protection comporte un caractère «relatif» auquel il est possible de déroger dans la mesure où certaines conditions rigoureuses sont respectées<sup>49</sup>. Le fait que l'arbitre n'aura pas discrétion pour écarter les lois et les dispositions qui sont d'ordre public de protection sans offrir en échange de protections supérieures assure une garantie additionnelle pour le consommateur quant au respect de certaines balises qui ont été mises en place en vue de le protéger.

Nous relèverons tout de même que l'ordre public n'est pas tout; ces balises ne sont pas les seules qui ont été mises en place pour la protection du consommateur. Comme certaines de ces autres balises pourraient ne pas être appliquées par l'arbitre, d'aucuns pourraient quand même croire que le consommateur pourrait en subir quelques désavantages.

## **II. Les avantages et inconvénients de l'arbitrage et autres considérations particulières**

Les vertus que certains voient dans l'arbitrage en matière de consommation sont loin de faire l'unanimité. Alors que certains auteurs, entreprises et organismes d'arbitrage en font les éloges, nombre d'associations de consommateurs et d'auteurs déplorent les inconvénients et les risques de l'arbitrage pour les consommateurs<sup>50</sup>.

Nous procéderons dans les pages qui suivent à une analyse des avantages et des inconvénients de l'arbitrage, pour le consommateur et pour les entreprises, et de l'attrait que peut présenter, en matière de consommation, ce mode de résolution de conflits.

### **Les avantages et inconvénients de l'arbitrage**

#### ***La célérité***

Il est admis que les litiges devant les tribunaux peuvent durer très longtemps. S'il a recours aux tribunaux judiciaires, le consommateur risque de se heurter à des délais interminables : la fixation et les remises de date d'audition, les délais d'audition, la durée du délibéré...<sup>51</sup> À titre d'exemple, dans le district judiciaire de Montréal (Québec), les délais entre le dépôt d'une demande en justice et la date d'audition se situent entre 14 et 15 mois<sup>52</sup>. À l'autre extrémité du pays, la division des petites créances de la Colombie-Britannique affichait en 2006 un délai médian de 296 jours entre le dépôt de la demande et la date d'audition<sup>53</sup>. Comparée à ces délais, la rapidité de l'arbitrage présente certes un avantage pour le consommateur.

Les règles de procédure des différentes organisations offrant des services d'arbitrage au Canada prévoient fréquemment non seulement des délais précis à l'intérieur desquels doivent être rendues les sentences arbitrales, mais également d'autres délais à être respectés entre le dépôt de la demande et la tenue d'autres procédures précédant l'audition, afin de garantir l'accélération du processus. Le *British Columbia International Commercial Arbitration Centre*

---

<sup>49</sup> *Op. Cit.* note 46 (Raymond-Bougie) p. 22.. Voir l'ouvrage qui suit pour plus ample information : Marcel DUBÉ, *Justice privée et ordre public : les leçons de la Cour suprême en matière d'arbitrage contractuel*, [2004] 2 R.P.R.D. 1.

<sup>50</sup> Public Interest Advocacy Centre and Option Consommateurs, *Mandatory Arbitration and Consumer Contracts*, novembre 2004.

<sup>51</sup> *Op. Cit.* note 45 (Bachand) à la p. 171.

<sup>52</sup> *Ibidem.*

<sup>53</sup> Ministry of Attorney General and Ministry Responsible for Multiculturalism, *Budget 2008: 2008/09-2010-11 Service Plan*, février 2008. à la page 18. Disponible [En ligne]

<http://www.bcbudget.gov.bc.ca/2008/sp/pdf/ministry/ag.pdf> (Page consultée le 29 avril 2009).

prévoit, à la règle 18 de ses règles de procédure, la tenue d'une rencontre préliminaire dans les 21 jours suivant la nomination de l'arbitre et, à la règle 36, un délai de 60 jours pour le prononcé des sentences arbitrales<sup>54</sup>. Le *ADR Institute* prévoit pour sa part à ses *Règles nationales d'arbitrage* que le tribunal arbitral est tenu de rendre sa sentence dans les 60 jours suivant la clôture des auditions ou tout autre délai convenu par écrit par les parties ou ordonné par un tribunal judiciaire de juridiction compétente<sup>55</sup>. Cette rapidité bénéficie aussi bien au consommateur, qui peut voir sa cause résolue plus rapidement, qu'aux entreprises, puisqu'elle leur évite des poursuites devant les tribunaux qui s'éternisent et qui engendrent des frais judiciaires importants<sup>56</sup>.

Il importe bien entendu que ces objectifs de rapidité du processus arbitral, s'ils doivent être considérés comme un avantage, n'aient pas pour effet d'écarter l'application rigoureuse des principes de justice fondamentale. Cette prestesse de l'arbitrage ne doit pas se traduire en un processus hâtif ne permettant pas aux parties de présenter adéquatement leurs points de vue. De plus, la rapidité du processus ne doit en aucun cas justifier que soient bafouées les garanties essentielles qui assurent l'intégrité d'un processus légitime de règlement de conflits.

### **La flexibilité**

L'arbitrage repose sur la volonté, partagée par les parties, de choisir un forum autre que les instances judiciaires pour trancher leur litige. Si c'est la liberté contractuelle qui permet aux parties de renoncer à faire appel aux tribunaux de droit commun, c'est cette même liberté contractuelle qui leur permet, en théorie, de fixer tout ce qui relève de l'aspect procédural du processus arbitral, tout en respectant les règles de justice naturelle. Cette malléabilité des procédures arbitrales peut donc permettre aux parties de choisir des procédures moins lourdes que celles qui seraient appliquées dans un processus judiciaire, où les étapes et les exigences sont en grande partie fixées d'avance et applicables à tous.

Les clauses compromissoires sont généralement minimales, se contentant habituellement de prévoir simplement l'obligation de soumettre tout litige à l'arbitrage et la désignation de l'arbitre. Lors de la première audience du tribunal arbitral, les arbitres inviteront les parties à conclure un compromis d'arbitrage qui complète la clause compromissoire en réglant les détails de la procédure à suivre.

Essentiellement, l'arbitrage permet d'appliquer au traitement du litige une procédure moins formelle et donc plus rapide. L'arbitrage permet donc aux parties qui y consentent d'escamoter les lourdeurs du système judiciaire traditionnel et de mettre sur pied, pour ainsi dire, leur propre Cour. Les parties ont carte blanche quant à la réalisation du système arbitral auquel ils soumettront leur conflit. Les parties peuvent en effet décider du nombre d'arbitres, de leur sélection, de l'endroit où se tiendra l'arbitrage, des règles de procédures qui s'appliqueront, etc.

Cette flexibilité de l'arbitrage permet aux parties d'adapter les procédures sur mesure afin que l'arbitrage réponde au mieux à leurs besoins<sup>57</sup>.

Ce qui se présente comme découlant d'une liberté contractuelle totale peut quand même se voir imposer quelques limites : il est bon de préciser que certains organismes qui offrent l'arbitrage

---

<sup>54</sup> *Rules of Procedures*, .Disponible [En ligne] [http://www.bcicac.com/bcicac\\_dap\\_dca\\_rules.php](http://www.bcicac.com/bcicac_dap_dca_rules.php) (page consultée le 30 avril 2009).

<sup>55</sup> *Règles nationale d'arbitrage*, règle 44, par. 3. Disponible [En ligne] <http://www.adrcanada.ca/documents/reglesarbitrage.pdf> (Page consultée le 22 février 2009).

<sup>56</sup> *Op. Cit.* note 46 (RAYMOND-BOUGIE) à la p. 109.

<sup>57</sup> Nabil N. ANTAKI, *L'arbitrage collectif : pourquoi pas?*, dans *Du recours collectif à l'arbitrage collectif* (dir. Nabil ANTAKI), Montréal, les Éditions Thémis, 2007 à la p.55.

disposent d'un Code de procédure que les arbitres veilleront à appliquer (certaines institutions d'arbitrage permettant toutefois que les parties établissent tout de même des règles de procédures autres que celles qui sont établies par l'organisme). Dans certaines juridictions, au Québec, par exemple<sup>58</sup>, sont prévues des règles procédurales qui s'appliqueront, à titre supplétif, à l'arbitrage. Les textes de loi des provinces canadiennes qui s'appliquent de manière supplétive encadrent tant la nomination des arbitres et les ordonnances qu'ils peuvent rendre quant à la preuve à soumettre, que les autres procédures qui peuvent avoir lieu durant l'arbitrage, en passant par la forme que doit prendre la sentence arbitrale et son exécution<sup>59</sup>.

Quant à la liberté contractuelle elle-même, il faut bien comprendre que le consommateur qui conclut un contrat d'adhésion qui contiendrait une clause compromissoire n'aura pour sa part aucune liberté de discuter les choix que l'entreprise aura faits relativement à la procédure d'arbitrage.

### ***L'expertise de l'arbitre***

Les qualifications particulières des arbitres auxquels les parties peuvent recourir pour la résolution de leur conflit et l'expertise qu'ils pourront posséder dans un domaine donné représentent a priori un avantage marqué, par rapport aux tribunaux de droit commun. Cette expertise de l'arbitre fera en sorte que les parties pourront vraisemblablement présenter une preuve plus succincte que celle qui serait nécessaire devant un juge des tribunaux judiciaires, le décideur, fort de son expertise, étant déjà au fait de plusieurs des éléments pertinents au litige. Qui plus est, l'arbitrage diminue le besoin de recours aux experts pour établir la preuve désirée, diminuant de ce fait les frais reliés au litige qui auraient peut-être dû être engagés devant un tribunal judiciaire.

Il importe cependant de faire une distinction entre l'arbitre et l'expert. L'arbitre se trouve être un tiers, qui peut posséder une expertise donnée dans un domaine spécifique, mais qui est investi d'une fonction juridictionnelle. Il a comme tâche de trancher un différend opposant deux parties en analysant à la lumière de son expertise les arguments et informations qui lui sont soumis. L'expert, quant à lui, a pour fonction «*d'effectuer des vérifications ou des appréciations techniques afin d'assister une autre personne dans la prise de décision*»<sup>60</sup>. L'expertise de l'arbitre pourrait donc, dans une certaine mesure être une arme à deux tranchants; certains diront que l'expertise de l'arbitre ne lui permet pas de prendre un recul suffisant pour lui permettre d'évaluer le dossier qui lui est soumis et de prendre une décision basée sur la preuve soumise.<sup>61</sup> De plus, cette expertise fera aussi en sorte que le décideur aura en main, pour prendre sa décision, des données qui, dans un litige de consommation par exemple, n'auront jamais été portés, comme le processus judiciaire aurait exigé que cela fut fait, à l'attention de l'une des parties, soit le consommateur, qui, contrairement au commerçant ou à l'arbitre, ne dispose pas de telle expertise, et qui ne sera certainement pas en mesure de contredire ou de minimiser l'importance de quelque élément qui aurait ainsi été pris en considération hors sa connaissance.

### ***Le caractère de la décision***

Contrairement à ce qui est le cas pour les autres modes de règlement de conflits que nous avons décrits précédemment (négociation, médiation, conciliation), la décision rendue par

---

<sup>58</sup> *Code de procédure civile du Québec*, L.R.Q. c. C-25, articles 940 et suivants.

<sup>59</sup> Voir Annexe 4 : La législation canadienne en matière d'arbitrage.

<sup>60</sup> *Op. Cit.* note 7 (Morin et Lachance) aux pages 19 et 20.

<sup>61</sup> Gil RÉMILLARD, *La justice en marche : du recours collectif à l'arbitrage collectif, en passant par la médiation*. Dans *Du recours collectif à l'arbitrage collectif* (dir. Nabil ANTAKI), Montréal, les Éditions Thémis, 2007 à la page 4.

l'arbitre est finale et sans appel<sup>62</sup>. Cette quasi-garantie que la décision rendue sera celle qui tranchera une fois pour toutes le litige constitue un avantage aussi bien pour les entreprises que pour le consommateur. Le fait qu'il soit possible de forcer l'exécution de cette décision, étant donné qu'elle constitue un acte juridictionnel qui lie les parties et qui est susceptible d'exécution, présente aussi une garantie non négligeable par rapport aux engagements pris, en matière de consommation, dans le cadre d'une négociation, d'une conciliation ou d'une médiation.

Il faut toutefois retenir que la sentence arbitrale en matière de consommation ne devient exécutoire que suite à son homologation par le tribunal judiciaire compétent<sup>63</sup>. Si cette procédure ne présente pas le même degré de risque ou de stress pour les parties impliquées que le recours judiciaire qui aurait porté sur le fond du litige, il n'en demeure pas moins que la demande d'homologation auprès du tribunal entraîne des délais supplémentaires et, pour la partie qui en fait la demande ainsi que pour celle qui la conteste, des frais additionnels. La nécessité d'homologuer ce type de décision met aussi un bémol à la certitude qui semblait naturellement découler du caractère final de la décision. En effet, le tribunal pourra toujours refuser la demande d'homologation d'une sentence arbitrale s'il estime que l'un des motifs de refus prévu à la loi trouve application<sup>64</sup>. Le consommateur finalement confronté à ce qui constituera après tout un processus judiciaire, devant un tribunal, risque de se retrouver dépourvu des connaissances juridiques nécessaires à une représentation adéquate, à moins, bien sûr, de retenir les services d'un procureur. Afin de remplir les exigences procédurales nécessaires, de bénéficier d'une représentation appropriée et d'accroître les chances de succès de sa demande d'homologation ou son opposition à la demande d'homologation de la partie adverse, le consommateur estimera probablement plus sage de se faire représenter par avocat. Il se trouvera bien sûr obligé, à ce point, de défrayer des honoraires auxquels la procédure d'arbitrage devait justement lui permettre d'échapper.

### **Les coûts de l'arbitrage**

L'argument qui est le plus souvent avancé en faveur de l'arbitrage est le coût peu élevé de ce mode de règlement de conflits comparativement à celui du recours judiciaire<sup>65</sup>. Comme nous le mentionnions précédemment, le coût peut être très attrayant pour les entreprises qui désirent éviter les coûts judiciaires élevés que peuvent entraîner des recours s'éternisant devant les tribunaux de droit commun. Qu'en est-il pour le consommateur ?

L'arbitrage est-il vraiment un moyen de régler les litiges à moindre coût? Dans le système de justice public, les parties ne paient pas les juges; dans l'arbitrage, il faut le plus souvent payer les arbitres, et les honoraires sont élevés. Les procédures étant moins longues et moins complexes, les honoraires versés, le cas échéant, aux avocats seront fort probablement aussi moins élevés que lors d'un recours judiciaire.

Il est toutefois permis de se demander à quel point ces éléments sont susceptibles, en regard des coûts, d'avantager le consommateur. On rappellera que toutes les provinces canadiennes ont mis en place des divisions dites «de petites créances», soit des instances offrant la possibilité de se pourvoir en justice à peu de frais devant un tribunal judiciaire. Les coûts entraînés par le recours à ces instances sont publics et invariables. Un consommateur voulant

---

<sup>62</sup> On notera toutefois que les tribunaux de droit commun ont un pouvoir de surveillance qui peut permettre à une partie de demander la révision d'une sentence arbitrale, dans certaines circonstances. Voir également article 947 du *Code de procédure civile du Québec* : Requête en annulation.

<sup>63</sup> À titre d'exemple; Articles 946 à 946.6 du *Code de procédure civile du Québec*.

<sup>64</sup> À titre d'exemple, les motifs de refus d'homologation au Québec se retrouvent aux articles 946.4 (2) et 946.5 *Code de procédure civile du Québec*.

<sup>65</sup> *Op. Cit.* note 46 (Raymond-Bougie) à la page 3.

connaître les coûts engendrés par l'arbitrage avant de s'engager à soumettre un litige à cette procédure pourrait avoir bien du mal à trouver cette information.

À la lecture des clauses d'arbitrage apparaissant aux divers contrats de consommation à travers le Canada<sup>66</sup>, on constate que les implications financières du consommateur relativement aux frais d'arbitrage sont, pour user d'un euphémisme, incertaines. Les clauses, qui manquent de clarté, n'informent pas le consommateur des conséquences pécuniaires de l'arbitrage. Les clauses prévoient donc «*un processus qui est susceptible de s'avérer beaucoup plus coûteux pour le consommateur que le recours à la procédure allégée des petites créances*»<sup>67</sup>. Les coûts du processus d'arbitrage sont-ils vraiment un avantage pour les consommateurs ou constituent-ils un inconvénient caché? Peu nombreuses, en effet, sont les entreprises qui établissent clairement les paramètres du processus arbitral auquel les parties devront soumettre leur litige, alors même que cette question s'avère être d'une importance cruciale pour le consommateur. Sans ces informations préalables quant à l'encadrement de l'arbitrage, entre autres, le lieu et le prix du processus, le consommateur risque d'avoir de bien mauvaises surprises au moment où il désirera exercer un recours contre l'entreprise. Les frais liés à l'arbitrage et la possibilité de devoir se déplacer à l'étranger pourront vraisemblablement avoir pour effet de dissuader le consommateur d'entreprendre, si un litige devait survenir, le recours devant un organisme d'arbitrage qui permettrait d'y trouver une solution.

Afin d'évaluer les coûts relatifs que peuvent entraîner des litiges de consommation devant un arbitre et devant les tribunaux, nous avons effectué une analyse comparative des frais judiciaires d'une réclamation à la division des petites créances à travers le Canada et de ceux qui sont prévus par les deux organismes d'arbitrage canadiens les plus importants. Étant donné que les litiges de consommation portent généralement sur des montants qui sont, dans la plupart des juridictions, admissibles aux divisions de petites créances, nous avons estimé que les frais de ces tribunaux seraient le plus vraisemblablement ceux que devraient engager devant une instance publique les consommateurs qui y porteraient les litiges les opposant aux commerçants.

Les données recueillies dressent un portrait qui jette une ombre sérieuse à l'argument des coûts moindres de l'arbitrage. Tel qu'il appert à l'Annexe 4, qui porte sur les frais relatifs aux divisions des petites créances à travers le Canada, les frais de timbres judiciaires les moins élevés au Canada, pour une réclamation devant une division des petites créances, sont de 15 \$ dans le territoire du Nord-Ouest pour toute réclamation de 500 \$ ou moins, les frais passant à 30 \$ si le montant de la réclamation excède 500 \$<sup>68</sup>. Les frais les plus élevés exigés pour une demande déposée par un consommateur sont de 200 \$, en Alberta, pour une réclamation de 7 501 \$ à 25 000 \$, les frais pour toute demande de 7 500\$ et moins n'étant que de 100\$<sup>69</sup>. Les réclamations devant les divisions des petites créances n'occasionnent généralement aucuns des autres frais (tels que la location des lieux où aura lieu l'audition, l'utilisation des services de télécopie, de téléphone) que pourrait entraîner un arbitrage et, surtout, le consommateur n'a pas à payer directement le salaire du juge qui, à la division des petites créances, entendra

---

<sup>66</sup> Voir l'Annexe 3 : L'usage des clauses d'arbitrage dans les contrats de consommation, ainsi que l'Annexe 1 : Les organismes d'arbitrage du Canada.

<sup>67</sup> *Op. Cit.* note 45 (Bachand) à la page 175.

<sup>68</sup> Article 33, *Règles de la cour territoriale en matière civile*, Règl. des T.N.-O. 034-92, Annexe des droits exigibles par le greffier, [En ligne] [http://www.justice.gov.nt.ca/PDF/REGS/TERR\\_COURT/Terr\\_Court\\_Civil\\_Claims\\_Rules.pdf](http://www.justice.gov.nt.ca/PDF/REGS/TERR_COURT/Terr_Court_Civil_Claims_Rules.pdf) (Page consultée le 16 mars 2009) et <http://www.justice.gov.nt.ca/legislation/documents/TerritorialCourtCivilClaimsRules.pdf> (page consultée le 17 mars 2009).

<sup>69</sup> *Provincial Court Fees and Costs Regulation*, Alta. Reg. 18/1991, rule 1.

l'affaire. Le montant des litiges admissible devant les divisions des petites créances varie aussi d'une province à l'autre, passant, selon les provinces, de 5 000 à 25 000 \$.

Tous les organismes répertoriés offrant des services d'arbitrage au Canada ont des frais qui dépassent largement les frais des divisions des petites créances canadiennes<sup>70</sup>. Dans la majorité des cas, les frais d'arbitrage pourraient vraisemblablement suffire à dissuader un consommateur d'entreprendre par cette voie une tentative de résolution d'un litige les opposant à un commerçant<sup>71</sup>. On retiendra que le consommateur qui aura conclu un contrat dans lequel se retrouve une clause compromissoire aura renoncé à utiliser les autres voies qui lui auraient autrement été disponibles pour disposer d'un litige de consommation.

Les deux centres d'arbitrage les plus importants au Canada sont le Centre Canadien d'arbitrage commercial (CCAC) (autrefois connu sous le nom de Centre d'arbitrage commercial National et International du Québec (CACNIQ)) et le *British Columbia International Commercial Arbitration Center* (BCICAC)<sup>72</sup>. Bien que nous ayons analysé les frais de cinq centres d'arbitrage au Canada et ceux des deux grands centres d'arbitrage aux États-Unis, nous ferons état dans la présente section des frais du Centre Canadien d'arbitrage commercial (CCAC) et de ceux de la *British Columbia International Commercial Arbitration Center* (BCICAC) étant donné que ces deux institutions d'arbitrage sont représentatives des autres centres canadiens analysés<sup>73</sup>.

#### **Le Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC)**

Le CCAC a établi des frais d'arbitrage qui varient en fonction du montant du litige. Deux procédures distinctes sont prévues, dont les coûts sont différents : la procédure d'arbitrage général bipartite qui s'applique aux litiges jusqu'à 10 millions de dollars, et la procédure accélérée. Vu les montants relativement peu élevés des réclamations en matière de consommation, il est prudent de prédire que c'est la *procédure accélérée d'arbitrage* qui s'appliquerait le plus souvent aux litiges de consommation soumis à l'arbitrage, cette procédure étant réservée aux dossiers de moins de 50 000\$ prévoyant une journée d'audition de 7 heures ou moins<sup>74</sup>.

Afin de procéder à l'arbitrage d'un litige de consommation selon la procédure accélérée du CCAC, la partie qui en fait la demande devra déboursier des honoraires administratifs de 600 \$, qui comprennent un montant de 200 \$ de frais d'ouverture de dossier non remboursable. Les honoraires de l'arbitre varient pour leur part entre 900 \$ et 2000 \$ par jour et excluent les frais de séjour ou de déplacement. Les frais qui s'ajoutent à ceux mentionnés ci avant dans le présent texte sont, entre autres, ceux de location de salle, de télécopies et de messagerie. Dans l'éventualité où l'une des parties désire reporter l'audition à une date ultérieure, sa demande lui occasionnera des frais de 225 \$. Si l'audition nécessite une durée de plus d'une journée ou si le dossier est renvoyé à la procédure d'arbitrage générale du Centre, les parties devront, chacune, assumer des frais additionnels de 175 \$.

La procédure d'arbitrage général bipartite, qui vise les réclamations de 1 000 \$ à 10 millions de dollars pour lesquelles une audition de plus de 7 heures est prévue, impose des frais différents, selon certains paliers : une cause dont le montant en litige varie entre 1000 \$ et 50 000 \$

---

<sup>70</sup> Voir l'Annexe 1 : Organismes offrant des services d'arbitrage au Canada et les frais d'arbitrage.

<sup>71</sup> Julia A. SCARPINO, *Mandatory Arbitration of consumer Disputes: A Proposal to Ease the Financial Burden on Low-income Consumers*, (July 17, 2003) *Washington College Law*, à la page 681.

<sup>72</sup> *Op. Cit.* note 7 (Morin et Lachance) à la page 21.

<sup>73</sup> Voir l'Annexe 1 : Les organismes d'arbitrage du Canada, pour les frais d'arbitrage détaillés de chaque institution d'arbitrage analysé.

<sup>74</sup> Centre canadien de l'arbitrage commercial, *Les honoraires administratifs du Centre*. Disponible [En ligne] <http://www.ccac-adr.org/fr/tarifs.asp> (Page consultée le 30 avril 2009).

occasionnera des frais administratifs de 3 % du montant de la réclamation, pour un minimum de 600 \$ et un maximum de 1500 \$. Les frais administratifs payés par le demandeur sont déductibles de sa part des frais totaux de l'arbitrage<sup>75</sup>. Les frais administratifs excluent les honoraires de l'arbitre, qui sont établis sur une base horaire, ainsi que les autres frais de location de la salle, du service de télécopie et de téléphone. Plus le montant en litige est élevé plus les pourcentages réclamés à titre de frais administratifs augmentent<sup>76</sup>.

### **La British Columbia International Commercial Arbitration Center (BCICAC)**

Le BCICAC, un organisme à but non lucratif, exige, lors du dépôt d'une demande d'arbitrage, des frais initiaux non remboursables de 500 \$, plus les taxes applicables, pour les réclamations de 1 \$ à 50 000 \$<sup>77</sup>. À ces sommes s'ajoutent des frais administratifs de 150 \$ payables par chaque partie. Ces frais n'incluent pas les autres dépenses, telles que la location de la salle d'audition et les honoraires de l'arbitre, qui sont établis au taux horaire fixé par les arbitres<sup>78</sup>. Les frais minimaux pour le simple dépôt d'une demande d'arbitrage pour une réclamation de moins de 50 000 \$ auprès du BCICAC s'élèvent donc à 650 \$, taxes en sus<sup>79</sup>.

On signalera de plus que les règles de certains organismes d'arbitrage prévoient également que la partie perdante assumera les dépenses, ce qui peut aussi, d'ailleurs, être prévu dans la clause compromissoire ou dans la convention d'arbitrage<sup>80</sup>. Certaines conventions d'arbitrage prévoient aussi que le litige sera entendu par trois arbitres<sup>81</sup>, multipliant ainsi les honoraires à payer aux décideurs.

Malgré le fait qu'un recours devant la Division des petites créances puisse durer plus longtemps que le règlement d'un conflit devant un arbitre, l'argument favorable à l'arbitrage pour ce qui est des coûts ne semble pas refléter la réalité, du moins en ce qui concerne le consommateur et le litige de consommation habituel, c'est-à-dire celui qui serait admissible devant une Division des petites créances. D'autant plus qu'aux frais qu'il devra engager pour obtenir une décision s'ajouteront, dans le cas d'une décision arbitrale, ceux que pourrait nécessiter la demande d'homologation de la décision, procédure indispensable pour faire exécuter par la suite la décision arbitrale que la partie perdante refuserait d'exécuter volontairement<sup>82</sup>.

Ce désavantage pécuniaire de l'arbitrage pour le consommateur dont le litige serait admissible devant une Division des petites créances est d'autant plus troublant que, du fait des clauses compromissoires, les consommateurs s'engagent, à leur insu, à soumettre les litiges éventuels à l'arbitrage sans connaître préalablement les obligations financières qui en découlent.

Initiative à saluer : sans aucun doute consciente de la barrière qu'opposaient aux consommateurs les frais d'un arbitrage, la compagnie Rogers ainsi que sa dernière acquisition,

---

<sup>75</sup> Tarifs disponibles sur le site du Centre canadien de l'arbitrage commercial. [En ligne] <http://www.ccac-adr.org/fr/tarifs.asp#2> (Page consultée le 30 avril 2009).

<sup>76</sup> Voir Annexe 1 : Les organismes d'arbitrage du Canada.

<sup>77</sup> *Domestic commercial Arbitration Fee Schedule*, disponible [En ligne] [http://www.bcicac.com/bcicac\\_dap\\_dca\\_fees.php](http://www.bcicac.com/bcicac_dap_dca_fees.php) (Page consultée le 16 mai 2009).

<sup>78</sup> *Ibidem*.

<sup>79</sup> En Colombie-Britannique le tarif judiciaire d'une demande à la division des petites créances est de 100 \$ pour toute réclamation de 3 000 \$ et moins et de 156 \$ pour toute réclamation de plus de 3 000 \$. *Small Claims Rules*, B.C. Reg. 360/2007, Annexe A.

<sup>80</sup> *Op. Cit.* note 71 (Scarpino), à la p. 689.

<sup>81</sup> *Op. Cit.* note 61 (Rémillard) à la p.4.

<sup>82</sup> Aux frais mentionnés au paragraphe ci-dessous, peuvent s'ajouter les autres frais judiciaires et les honoraires d'avocats découlant de toute demande devant les tribunaux de droit commun incidente à l'arbitrage portant sur des questions de compétence ou de juridiction, ainsi que toute autre procédure qui peut avoir lieu malgré l'accord d'arbitrage.

FIDO, ont élaboré un protocole d'arbitrage qui s'applique aux litiges entre elles et leurs clients<sup>83</sup> qui, outre qu'il prévoit que le choix de l'arbitre (qui peut être un juge retraité ou toute autre personne, sous réserve de l'approbation de la partie adverse) revient au plaignant<sup>84</sup>, prévoit aussi que l'entreprise s'engage à payer «*tous les coûts, frais ou dépens de l'arbitre, ainsi que tous les coûts ou dépenses associés à l'utilisation des installations requises pour l'audition de l'arbitrage*»<sup>85</sup>. Bien que nous saluions une telle initiative, les inquiétudes liées au *repeat player effect* dans le cadre de ces arbitrages ne sont pas écartées pour autant.

### **Le caractère confidentiel de l'arbitrage**

L'arbitrage étant une procédure privée, les parties à un arbitrage sont presque systématiquement liées par une entente ou une clause de confidentialité<sup>86</sup>. Cet attribut de l'arbitrage convient bien aux entreprises et représente souvent pour elle l'un de ses principaux avantages, et ce, pour plusieurs raisons : le souci des entreprises de préserver la confidentialité de leurs relations d'affaires, de ne pas étaler sur la place publique les difficultés qu'elles peuvent rencontrer, mais aussi l'occasion que leur donne la confidentialité des procédures de ne pas divulguer publiquement, comme ce serait le cas si, contrairement à une procédure privée, le litige était soumis à une procédure judiciaire, publique par nature, les documents ou témoignages qui seront soumis en preuve au décideur<sup>87</sup> (par exemple, dans le cas d'un litige commercial : les états financiers, déclarations fiscales, études de marché, plans d'affaires, secrets commerciaux, liste de clients, projets de recherche et de développement, etc.). Le caractère privé de l'arbitrage permettra en outre aux entreprises d'éviter toute mauvaise publicité qu'elles pourraient avoir de la difficulté à gérer de façon à limiter les impacts négatifs sur leurs entreprises.

Si cet avantage bénéficie aux deux parties lorsque, dans un litige commercial, par exemple, elles partagent les mêmes préoccupations, on se doit d'admettre que, dans le cadre d'un litige de consommation, le commerçant sera la seule partie qui insistera sur le caractère privé et la confidentialité des procédures et qui en bénéficiera.

Contrairement aux recours judiciaires, les décisions arbitrales ne créent pas de précédents ou de courants jurisprudentiels qui permettraient aux consommateurs de présumer du traitement qui sera accordé à un type de litige donné. Si l'on ajoute cela au fait que le nombre de recours entrepris par les consommateurs et les litiges sur lesquels portaient ces recours restent secrets, le caractère confidentiel de l'arbitrage en arrive rapidement à être considéré non seulement comme un avantage indu pour le commerçant, mais bien comme un désavantage réel pour le consommateur. Vu le caractère confidentiel de la sentence arbitrale, les consommateurs ne sont pas en mesure de déterminer à la lumière de décisions rendues antérieurement l'interprétation qui pourra être faite par l'arbitre des clauses de leurs contrats de consommation. Il leur est même impossible de savoir si un litige qui s'apparenterait au leur a déjà été soumis et tranché, alors que cette connaissance pourrait même parfois, en soi, suffire à éviter le litige.

---

<sup>83</sup> *Protocole d'arbitrage pour FIDO SOLUTIONS INC. ainsi que pour ses filiales et ses affiliés*. Disponible sur le site Internet de FIDO. [En ligne] <http://www.fido.ca/web/content/terms> (Page consultée le 22 avril 2009); *Protocole d'arbitrage pour Rogers Communications Inc. ainsi que pour ses filiales et pour ses affiliés*. Disponible sur le site Internet de Rogers, [En ligne] <https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/RogersArbitrationProtocol.asp?shopperID=D6DE47E72V1W8MFPFMU6TMG5D96Q0RX0> (Page consultée le 30 avril 2009).

<sup>84</sup> *Ibidem.* à l'art. 6 des conventions d'arbitrage des deux entreprises.

<sup>85</sup> *Ibidem.* à l'art. 7 des conventions d'arbitrage des deux entreprises.

<sup>86</sup> *Op. Cit.* note 77 (British Columbia International Commercial Arbitration Centre) règle no. 25

<sup>87</sup> *Op. Cit.* note 46 (Raymond-Bougie) 104.

L'impact négatif de la clause de confidentialité sur le consommateur ne doit pas être minimisé. C'est la position adoptée par les tribunaux de l'État de la Californie relativement à l'exigence de confidentialité, dans une cause opposant la compagnie AT&T et des consommateurs. La Cour a considéré une telle obligation de confidentialité abusive, pour les raisons qui suivent :

*«We conclude however that if the company succeeds in imposing a gag order, plaintiffs are unable to mitigate the advantages inherent in being a repeat player. This is particularly harmful here, because the contract issue affects million of Californians. Thus AT&T has placed itself in a far superior legal posture by ensuring that none of its potential opponents have access to precedent while, at the same time, AT&T accumulates a wealth of knowledge on how to negotiate the terms of its own unilaterally crafted contract. Further, the unavailability of arbitral decisions may prevent potential plaintiffs from obtaining the information needed to build a case of intentional misconduct or unlawful discrimination against AT&T. For these reasons, we hold that the district Court did not err in finding the secrecy provision unconscionable.»<sup>88</sup>*

Cet énoncé de la Cour californienne fait clairement état des inégalités qu'entraîne en matière de consommation le caractère confidentiel de processus arbitral, et pointe du doigt les effets inéquitables de ce qu'elle nomme les avantages du «repeat player».

Plusieurs auteurs se sont penchés sur ce qui est désigné par l'expression «repeat player effect», soulignant les nombreux avantages que représente pour l'une des parties à un litige le fait d'avoir plusieurs dossiers en arbitrage, et, à plus forte raison, devant les mêmes arbitres ou le même organisme. Les entreprises ayant fréquemment recours aux services d'un organisme en particulier ont une connaissance des positions des arbitres et disposent des fonds nécessaires pour faire de la recherche sur les arbitres mis à leur disposition<sup>89</sup> et choisir celui qui leur conviendrait le mieux. Qui plus est, contrairement au consommateur, les entreprises disposent de connaissances en ce qui concerne l'interprétation des contrats, les positions adoptées par les arbitres antérieurement, et elles sont par conséquent mieux préparées que le consommateur. Outre ceux que nous mentionnions précédemment, les auteurs soulèvent en outre l'avantage dont bénéficient les entreprises, qui est lié aux revenus que tirent les arbitres des causes qui leurs sont soumises et que les entreprises, parce qu'elles seront des utilisateurs plus constants que les consommateurs, pris individuellement, qui peuvent avoir des litiges avec elles, sont plus à même d'assurer. Et mentionnent du même coup que ces préoccupations pourraient bien avoir un effet non négligeable sur l'indépendance et la neutralité des arbitres :

---

<sup>88</sup> *Ting v. AT&T*, 319 F.3d 1126 (9th Cir. 2003), à la page 1151 et 1152.

<sup>89</sup> *Op. Cit.* note 50 (Public Interest Advocacy Centre) à la page 36.

*«Arbitration companies and arbitrators have an inherent financial interest to rule in favor of defendant corporations (a problem directly related to the weak conflict of interest standards mentioned above). Because these large corporations are more likely than any individual consumer to require arbitration in future matters, they are considered "repeat-players" that arbitration companies should appease to secure future business. This severely undermines the notion that arbitration is a neutral process. Arbitration companies face the threat of losing profits or being dropped as a corporate client's designated arbitrator if they too frequently rule for consumers and against these repeat-players.»<sup>90</sup>*

*La professeure Jean Sternlight déclarait pour sa part que, comme l'arbitre «can expect to see many many disputes involving the same company, there may be a heightened pressure on the arbitrator to rule in favor of the company or else risk losing future arbitration work.»<sup>91</sup>*

Alors que l'on reproche aux organismes d'arbitrage de pencher trop peu souvent en faveur des consommateurs, l'organisme d'arbitrage américain, le National Arbitration Forum Inc. s'est retrouvé plus souvent qu'à son tour sur la sellette, les tribunaux refusant de reconnaître la validité d'une clause compromissoire parce que le fait que l'organisme dépende financièrement d'arbitrages fréquents de la part des même entreprises «impinges on neutrality and fundamental fairness», notant dans une autre affaire que l'une des parties bénéficiait de possibles avantages du fait qu'il était un «repeat player», dont : «[the] knowledge of the arbitrators' temperaments, procedural preferences, styles and the like, and the arbitrators' cultivation of further business».<sup>92</sup>

L'impartialité du décideur est absolument primordiale dans un processus juridictionnel. Le caractère public du système judiciaire, l'encadrement des décideurs qui y siègent et la rémunération assurée par l'État plutôt que par les, ou par l'une ou l'autre des parties, contribuent à la confiance généralisée en l'indépendance des décideurs. Le caractère privé de l'arbitrage, la confidentialité qui en est l'une des règles, confidentialité qui peut être pour certains associé à un manque de transparence, et le lien économique particulier qui s'établit entre les entreprises et les arbitres contribuent de leur côté à faire naître un doute quant à l'impartialité du processus.

La confidentialité du processus et des décisions rendues fait aussi en sorte que, contrairement aux entreprises qui bénéficient du «repeat player effect», les consommateurs ne disposent pas de toute l'information qui leur serait utile afin de préparer leur cause, de prendre une décision réfléchie quant à l'organisme auquel ils désirent soumettre leur litige ou de décider s'il est préférable pour eux de recourir à l'arbitrage au lieu d'intenter un recours devant les tribunaux. Et qu'en est-il de la possibilité, pour les associations de consommateurs, de déterminer si le nombre de poursuites ou de plaintes quant à certaines pratiques des entreprises nécessiterait l'introduction d'un recours collectifs devant les tribunaux de droit commun afin de faire indemniser le plus grand nombre de consommateurs lésés ou encore dans le but de faire cesser une pratique qui contrevient aux droits d'un grand nombre de consommateurs ? Le caractère confidentiel de l'arbitrage, en empêchant les consommateurs de prendre

---

<sup>90</sup> TortDeform, CIVIL JUSTICE PRESIDENTIAL PLATFORM: Binding Mandatory Arbitration Reform. (2008). Disponible [En ligne] [http://www.tortdeform.com/archives/2007/11/binding\\_mandatory\\_arbitration.html](http://www.tortdeform.com/archives/2007/11/binding_mandatory_arbitration.html) (Page consultée le 2 mai 2009).

<sup>91</sup> Nathan KOPPEL, *Arbitration Firm Faces Questions Over Neutrality*, Wall Street Journal, 21 avril 2008.

<sup>92</sup> *Ibidem*.

connaissance d'un problème de consommation qui nécessiterait des recours plus importants, renforce encore les avantages que tirent les entreprises d'un processus qui, par nature, devrait être neutre.

### **De certaines considérations particulières liées à l'arbitrage**

#### ***Les clauses d'arbitrage inéquitables***

Attendu que le contrat peut prévoir la manière dont seront tranchés les litiges opposant les parties, il peut aussi prévoir des traitements différents selon les types de litiges qui sont susceptibles d'être rencontrés.

Certaines entreprises ont poussé cette possibilité à l'extrême : il est monnaie courante dans les contrats de consommation de trouver des clauses qui forceront le consommateur à soumettre à l'arbitrage ses réclamations contre l'entreprise, tout en réservant à l'entreprise tous ses recours quant à ses propres réclamations contre le consommateur<sup>93</sup>. Vu la différence de traitement qu'établit le contrat d'adhésion proposé par l'entreprise, qui s'avantage ouvertement, il est difficile d'interpréter cette clause autrement que comme une tentative de dissuader les consommateurs d'engager des procédures. Si l'un des principaux objectifs visés des modes alternatifs de résolution de conflits doit être de faciliter l'accès à la justice, de telles clauses vont évidemment à l'encontre de cet objectif. Comme l'indique l'auteur Frédéric Bachand, les critiques de l'arbitrage de consommation ont raison «de s'insurger face à des clauses d'arbitrage qui sont clairement abusives en ce qu'elles auraient pour effet, si elles étaient pleinement obligatoires, de réduire indéniablement l'accès du consommateur à la justice.»<sup>94</sup>

#### ***La renonciation à certains droits et recours***

Les clauses contractuelles concernant l'arbitrage vont jusqu'à prévoir une renonciation des consommateurs à participer à un recours collectif, ou encore excluent la possibilité de demander ou d'obtenir des dommages exemplaires. Plusieurs auteurs affirment sans ambages que l'une des raisons pour lesquelles les clauses compromissaires se sont répandues dans les contrats de consommation est la volonté des entreprises de s'immuniser contre les recours collectifs<sup>95</sup>. C'est ce qu'affirme Jean Sternlight, «De nos jours, une des raisons principales pour laquelle les compagnies exigent que leurs clients, employés ainsi que les franchisées soumettent leurs différends à l'arbitrage et d'éviter (ou tenter d'éviter) des recours collectifs.»<sup>96</sup> [Notre traduction]

Les tribunaux américains, qui ont eu à se prononcer sur la validité de telles clauses, n'ont pas hésité à les considérer comme abusives, soulignant de plus les effets pervers de cette intention des entreprises de se soustraire au risque des recours collectifs :

---

<sup>93</sup> C'est le cas de Telus Mobilité, article. 16 des Modalités de service et de Koodo Mobile (article. 16) Voir l'Annexe 6 : Les clauses contractuelles analysées.

<sup>94</sup> *Op. Cit.* note 45 (Bachand) à la page 174.

<sup>95</sup> Claude MARSEILLE et André DUROCHER (Fasken Martineau), *The Use of Arbitration Clauses in Quebec to Manage the Risk of Institution of Class Actions*. Juin 2004; Voir également: Claude MARSEILLE, *Contrats de consommation : L'utilisation de clauses d'arbitrage au Québec pour parer aux abus du recours collectif*, dans *Troisième Conférence sur les recours collectifs- Revue complète des plus récents développements*, Insight Information Co., 24 et 25 janvier 2005, Montréal, onglet 7, p. 40-41.

<sup>96</sup> Jean STERNLIGHT, *Contracts and Arbitration : A Brief Summary of Current Law & Issues*. Presentation to the American Association of Law Schools (AALS) on Exploring the Boundaries of Contract Law. 15 juin 2005, Montreal, Canada. Disponible [En ligne] <http://www.aals.org/2005midyear/contracts/Outlinesternlight.pdf> (Page consultée le 2 mai 2009).

«The court held that the class action prohibition was not only procedurally unconscionable, but substantively unconscionable as well. The court emphasized that “[t]he manifest one-sidedness” of the provision was “blindingly obvious” because it could negatively affect only cardholders. The court then explained that the clause was intended to preclude customers with small claims from obtaining relief, thereby providing Discover [the company] with “virtual immunity” from class actions.” The court found this immunity troubling, not only because it was “harsh and unfair to Discover customers who might be owed a relatively small sum of money, but . . . also [because it] serves as a disincentive for Discover to avoid the type of conduct that might lead to class action litigation in the first place.”<sup>97</sup>

Le recours collectif constitue un instrument essentiel au rétablissement de l'équilibre des forces entre les commerçants et les consommateurs. Cette procédure vise notamment à assurer un accès à la justice à tous ceux dont le recours individuel pourrait ne pas justifier à lui seul, parce que les montants en litige, par exemple, ne seraient pas assez importants, l'introduction d'une action en justice. Les clauses qui visent à circonscrire les recours dont pourront se pourvoir les consommateurs ou qui comportent de telles renonciations à l'introduction ou à la participation à des recours collectifs, sont «clairement préjudiciables, voire contraires à l'ordre public».<sup>98</sup> La procédure du recours collectif, parce qu'elle donne aux consommateurs, en leur permettant de s'unir pour les combattre, une arme terriblement dissuasive contre les pratiques répréhensibles des commerçants, constitue un outil social important. L'interdiction faite à leurs clients d'utiliser cet outil devient non seulement abusif envers celui qui désire entreprendre un recours pour faire trancher son litige, mais pour l'ensemble des consommateurs et de la société. Comme le fait remarquer la Cour dans l'affaire américaine *Discover* précitée, non seulement les entreprises cherchent-elles à se prévaloir contre les recours collectifs, elles tentent de plus de faire disparaître tout incitatif à mettre fin à des pratiques qui sont justement la source de tels recours. Ne serait-ce que pour cela, ce type de clause doit être considéré comme étant contraire à l'ordre public.

Parmi les autres clauses qui peuvent sembler abusives, nous soulignerons celles qui imposent le choix d'une juridiction autre que celle où demeure le consommateur. Que ce soit en vue de bénéficier de lois plus indulgentes, parce que des liens privilégiés existent avec un organisme d'arbitrage qui s'y trouve ou parce qu'il sera plus facile pour elle d'y dépêcher un représentant, il est clair que ce type de clause n'avantage que l'entreprise qui l'a rédigée, sans contrepartie pour le consommateur. Certains législateurs ont pris conscience du désavantage que représente une telle renonciation pour le consommateur et ont prévu des dispositions législatives permettant au consommateur de bénéficier de la compétence des autorités de son lieu de résidence, malgré toute renonciation du consommateur<sup>99</sup>.

D'autres clauses prévoient une limitation des dommages auxquels pourra être tenue l'entreprise, excluant même totalement certains types de dommages. Bien que les lois

---

<sup>97</sup> Jean R. STERNLIGHT et Elizabeth J. JENSEN, *Using Arbitration To Eliminate Consumer Class Actions: Efficient Business Practice Or Unconscionable Abuse?* 2004. Disponible [En ligne] <https://www.law.duke.edu/journals/lcp/downloads/lcp67dwinterspring2004p75.pdf> (Page consultée le 18 avril 2009). La professeure Sternlight faisait référence à la cause *Szetela v. Discover Bank*, 118 Cal. Rptr. 2d 862 (Ct. App. 2002).

<sup>98</sup> *Op. Cit.* note 56 (Bachand) aux pages 175 et 176.

<sup>99</sup> C'est le cas notamment du Québec, qui, à l'article 3149 du *Code civil du Québec*, prévoit ce qui suit : «Les autorités québécoises sont, en outre, compétentes pour connaître d'une action fondée sur un contrat de consommation ou sur un contrat de travail si le consommateur ou le travailleur a son domicile ou sa résidence au Québec; la renonciation du consommateur ou du travailleur à cette compétence ne peut lui être opposée.»

québécoises et ontariennes interdisent l'exclusion de l'octroi des dommages exemplaires<sup>100</sup>, les entreprises insèrent tout de même de telles stipulations dans leurs contrats de consommation, réduisant de nouveau l'accès du consommateur à la justice en laissant croire à ces derniers qu'ils bénéficient de moins de droits que ceux dont ils disposent en réalité. Et quel traitement réservera donc l'arbitre à de telles clauses ? Les appliquera-t-il malgré le fait que la loi les interdise ou refusera-t-il de les appliquer? Qu'il décide dans un sens ou dans l'autre, sa décision n'ouvrira-t-elle pas la porte à des recours judiciaires portant sur la légalité de sa décision, neutralisant du coup les avantages que devait présenter ce mode de règlement de conflit?<sup>101</sup>

À la lumière de ce qui précède, force nous est de conclure que les clauses compromissaires, déclencheurs du processus arbitral, de par leur contenu, qui est imposé aux consommateurs dans le cadre de contrats d'adhésion, présentent de nombreux désavantages pour les consommateurs et ne leur offrent en retour que de bien maigres avantages. La multiplication des clauses du genre dans les contrats de consommation<sup>102</sup> a toutes les raisons d'inquiéter, puisqu'il en résulte pour le consommateur une perte de ses droits et protections, notamment les protections procédurales qui lui sont reconnues devant les instances décisionnelles traditionnelles<sup>103</sup>.

### **Le respect des principes de justice fondamentale.**

Comme nous le mentionnions précédemment, le choix de soumettre un litige à l'arbitrage résulte, en matière de consommation, de la seule volonté des parties. Cela vaut pourvu que l'on prenne pour acquis que la volonté de chacune des parties s'exprime de façon équivalente sur l'ensemble des dispositions d'un contrat d'adhésion. L'arbitrage a, entre autres avantages, comme nous le mentionnions plus haut, de permettre aux participants de soumettre leur litige à un tribunal créé sur mesure selon leurs désirs, leurs besoins et les caractéristiques du litige qui les oppose. Cependant, tout organe juridictionnel est tenu au respect des principes de justice fondamentale et doit offrir les mêmes garanties que les tribunaux de droit commun. Toute partie soumettant un litige à l'arbitrage doit bénéficier du respect des principes suivants : le droit de faire part de son point de vue au décideur et de soumettre son litige à un décideur impartial et indépendant. Comme nous le verrons dans la section suivante, l'organe décisionnel est tenu au respect d'autres principes visant à soutenir le respect des garanties essentielles mentionnées ci-haut.

Les clauses compromissaires que nous avons analysées ne font toutefois pas état des règles de procédure qui recevront application lors de l'arbitrage de consommation, mentionnant simplement, parfois, que l'arbitrage se tiendra en conformité avec les lois applicables dans une province donnée. En plus d'ignorer, au moment de la conclusion du contrat, le type de procédure auquel ils consentent, les consommateurs courent le risque de se retrouver engagés dans un processus dont les règles procédurales pourraient ne pas leur être bénéfiques.

---

<sup>100</sup> Art. 1621 *Code civil du Québec*, art. 272 *Loi de 2001 sur la protection du consommateur* de l'Ontario.

<sup>101</sup> L'auteure Stéphanie Raymond-Bougie pousse plus loin la réflexion la renonciation aux dommages exemplaires ainsi que l'octroi de tels dommages par l'arbitre dans son texte précité : *Op. Cit.*, note 46 (Raymond-Bougie) aux pages 101 et suivants.

<sup>102</sup> Déjà en 2002, on évaluait en Californie que le tiers des contrats de consommation contenaient une telle clause. Voir : Linda J. DEMAIN& Deborah R. HENSLER, *Volunteering" to Arbitrate Through Pre-dispute Arbitration Clauses: The Average Consumer's Experience*, 67 *Law & Contemp. Probs.* 55 (2004).

<sup>103</sup> Susan SCHIAVETTA, *Does the Internet Occasion New Directions in Consumer Arbitration in the EU?*, 2004(3) *The Journal of Information, Law and Technology (JILT)*. Disponible [En ligne] [http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/law/elj/jilt/2004\\_3/schiavetta](http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/law/elj/jilt/2004_3/schiavetta) (Page consultée le 2 mai 2009).

Étant donné que les clauses compromissoires sont intégrées dans des contrats d'adhésion dont le consommateur ne peut aucunement négocier le contenu, il est douteux que de tels contrats prévoient des clauses qui visent spécifiquement à sauvegarder les droits procéduraux des consommateurs et faire pencher en leur faveur l'équilibre des forces. Les divisions des petites créances à travers le Canada, qui sont également tenues au respect de garanties procédurales, appliquent des règles de procédure moins rigoureuses, mais qui ne peuvent en aucune façon, contrairement à ce que l'on voit dans le cas de l'arbitrage, être modifiées selon le désir d'une partie, même s'il s'agit de celle qui détient l'avantage dans l'équilibre des forces. En outre, les juges des divisions de petites créances jouent un rôle interventionniste, soutenant les parties dans les rouages du système, et la Cour fait usage d'un langage simplifié, et ce, dans le but de faciliter le parcours des consommateurs, leur assurant de surcroît le respect de certaines garanties procédurales.

Quelles sont les garanties essentielles que devra offrir l'arbitrage de consommation afin que ce dernier constitue un mode de résolution de conflits légitime et adéquat pour les consommateurs?

### **Garanties essentielles en arbitrage de consommation**

Un arbitre, au même titre qu'un juge siégeant dans un tribunal judiciaire, est tenu au respect des principes de justice fondamentale et de l'équité procédurale. Comme le précisait la juge L'Heureux-Dubé de la Cour suprême du Canada, étant donné que le processus arbitral se trouve être une «substitution de la justice étatique, il importe que le processus garantisse aux justiciables la même mesure de justice que celle distribuée par les tribunaux, d'où l'élaboration des règles de procédure destinées à assurer l'impartialité de l'arbitre et le respect des règles de justice fondamentale telle que la règle *audi alteram partem*.<sup>104</sup>» Étant donné le caractère particulier du processus d'arbitrage, l'arbitre jouit d'une grande liberté quant aux règles de procédure qui régiront l'arbitrage; ces procédures doivent être établies dans le respect des règles de justice naturelle<sup>105</sup> et de l'équité procédurale.

La justice fondamentale que doit respecter toute entité décisionnelle se décline en deux principes de base, connus et souvent cités sous leur nom latin: *Audi Alteram Partem* (le droit pour toutes les parties d'être entendues) et *Nemo iudex in causa sua debet esse* (nul ne peut être juge dans sa propre cause). Chacun dispose de plus, comme le reconnaît l'article 10 de la *Déclaration universelle des droits de l'homme*, du droit «en pleine égalité, à ce que sa cause soit entendue équitablement et publiquement par un tribunal indépendant et impartial, qui décidera, soit de ses droits et obligations.»

Les consommateurs bénéficient donc de droits procéduraux qui ne peuvent être écartés lors de l'arbitrage. Le respect de ces garanties essentielles est vital à la protection des droits des consommateurs et assure l'intégrité des systèmes d'arbitrage.

### ***Audi alteram partem***

Cette locution latine présente une des principales règles de justice fondamentale, issue de la *Common Law* : «*No one is to be condemned, punished or deprived of his property in any judicial proceedings unless he has had an opportunity of being heard.*<sup>106</sup>» La règle est de rigueur, incontournable : toute personne partie à un processus juridictionnel a le droit, si la

---

<sup>104</sup> *Sport Maska c. Zittner*, [1988] 1 R.C.S. 564, 581 (j. L'Heureux-Dubé).

<sup>105</sup> *Op. Cit.* note 7 (Morin et Lachance) aux pages 39 et 40.

<sup>106</sup> W.J. BRYNE, *Broom's Selection of Legal Maxims: Classified and Illustrated*, 9eme edition. Sweet & Maxwell, Ltd., (1924).

décision à venir est susceptible d'influencer ses droits, de se faire entendre et doit avoir l'opportunité de faire valoir son point de vue.

Toute partie a également droit à «*une audition équitable comme un droit distinct et absolu qui trouve sa justification dans le sens de la justice en matière de procédure.*»<sup>107</sup>. Cela comprend, entre autres, le droit à une audition où les parties disposent de mêmes droits et sont traitées de manière égalitaire.

Afin que le droit d'être entendu soit effectif, les principes mentionnés ci-haut ont été développés pour englober d'autres garanties essentielles et principes d'équité procédurale, qui sont des moyens de mettre en œuvre ce droit : le droit d'être avisé des faits qui ont donné lieu au litige et éventuellement à la décision; le droit de soumettre toute preuve pertinente; le droit d'appeler des témoins, de contre-interroger les témoins de la partie adverse et de répliquer aux prétentions de la partie adverse, le droit de disposer de temps suffisant pour la préparation de sa défense; sans oublier le droit d'être avisé de la date d'audition. Il incombe toujours au décideur de veiller au respect des règles de justice naturelle<sup>108</sup>.

L'arbitre se trouvera également dans l'obligation de motiver sa décision et ce en conformité avec les règles de justice naturelle. Cette obligation pour le décideur d'expliquer comment il en est arrivé à sa décision «*impose la rigueur dans la démarche et atténue les soupçons d'arbitraire. Elle facilite aussi le contrôle de la conformité [...] à l'ordre public.*»<sup>109</sup>

Pour constituer un mode de règlement de conflits équitable pour les consommateurs, l'arbitrage doit à tout prix garantir leur droit d'être entendu. Vu la position moins avantageuse qu'occupe le consommateur lorsqu'un litige est soumis à l'arbitrage, comparativement aux entreprises, qui disposent de plus de moyens, financiers et autres, et qui bénéficient de plus du *repeat player effect*, il est primordial que toute procédure arbitrale applique des règles procédurales qui visent à rétablir l'équilibre de force entre les parties et lui permettent de faire valoir son point de vue en toute parité.

Afin d'assurer le respect et la mise en œuvre du principe de justice naturelle et du droit d'être entendu, d'autres droits ont été énoncés, tels, le droit à une audition orale ou écrite et le droit d'être représenté par avocat, entre autres. Du droit d'être entendu découle également un devoir d'agir équitablement pour tout décideur lors d'un processus décisionnel. Un tel devoir entraîne que les parties à un litige devront être traitées de manière égalitaire et bénéficieront des mêmes outils procéduraux lors du processus décisionnel. Les principes d'équité procédurale, s'appliquant aux décisions administratives, sont beaucoup moins rigides que la protection qu'accorde le droit d'être entendu, qui découle directement des principes de justice naturelle<sup>110</sup>. Au fil de l'évolution du droit, les tribunaux canadiens ont précisé que ce devoir d'agir équitablement s'appliquait uniquement aux décisions judiciaires et quasi judiciaires<sup>111</sup>.

---

<sup>107</sup> *Cardinal c. Directeur de l'établissement Kent*, [1985] 2 R.C.S. 643.

<sup>108</sup> *Op. Cit.* note 7 (Morin et Lachance) à la page 28.

<sup>109</sup> Nabil ANTAKI, *L'amiable compositeur*, dans *Actes du 1<sup>er</sup> colloque sur l'arbitrage commercial international*, Montréal, Wilson & Lafleur, 1986, à la page 160.

<sup>110</sup> Warren J. Newman, *Droit public fondamental : Le pouvoir exécutif et le droit administratif. Quelques principes de base et développements récents*, novembre 2008. Disponible [En ligne]

[www.droitcivil.uottawa.ca/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&qid=861](http://www.droitcivil.uottawa.ca/index.php?option=com_docman&task=doc_download&qid=861) (Page consultée le 2 mai 2009).

<sup>111</sup> Voir notamment *Martineau c. Matsqui*, [1978] 1 R.C.S. 118, et *Nicholson c. Haldimand-Norfolk Regional Police Commissioners*, [1979] 1 R.C.S. 311.

L'arbitre n'est donc pas tenu d'appliquer les règles qui découlent du principe d'équité procédurale applicable aux tribunaux administratifs, mais la protection procédurale qui découle des principes de justice naturelle est incontournable; l'arbitrage étant un processus décisionnel qui affecte les droits des parties, l'arbitre est tenu d'entendre également les parties, de les traiter de manière équitable, de s'assurer qu'ils bénéficient des mêmes outils procéduraux pour faire entendre leur point de vue et d'aviser les parties des faits qu'il prendra ou a pris en considération pour trancher l'affaire.

***Nemo judex in causa sua debet esse***

Autre locution latine, autre principe de justice fondamentale, émanant lui aussi de la *Common Law*<sup>112</sup> : nul ne peut être juge dans sa propre cause. Cette maxime «*sous tend la doctrine de la crainte raisonnable de partialité*»<sup>113</sup> et énonce le principe en vertu duquel nul ne peut décider d'une cause ou trancher un différend dans lequel il a un intérêt personnel.

Dans le système judiciaire, différentes sauvegardes ont été mises en place afin de garantir l'impartialité des décideurs et des institutions : des règles relatives à la nomination des décideurs, l'imputabilité, l'attribution des dossiers, etc.

Une règle d'or a souvent été reprise et citée, de temps immémorial : «*il ne suffit pas que justice soit rendue, encore faut-il qu'il paraisse indubitablement qu'elle le soit*»<sup>114</sup>. Au même titre que pour tout décideur, certaines règles visant à garantir son impartialité doivent s'appliquer à l'arbitre afin d'assurer que le système soit équitable et transparent.

***L'indépendance et l'impartialité***

Comme en fait état la Cour d'appel du Québec dans l'arrêt *Desbois c. Industries A.C. Davie Inc.* «le principe d'indépendance doit être respecté à l'égard de ce qui demeure un acte juridictionnel destiné à trancher un litige, même si le renvoi à cette juridiction repose ultimement sur la volonté des parties»<sup>115</sup>. Même si la juridiction de l'arbitre, contrairement à celle du juge d'un tribunal judiciaire qui prend sa source dans la loi, découle de la volonté des parties, l'arbitrage reste un acte juridictionnel qui exige l'indépendance et l'impartialité des décideurs. Ces garanties essentielles d'indépendance et d'impartialité du système d'arbitrage auront en outre pour effet d'établir la crédibilité du processus, qui souvent se voit critiqué sur cet aspect, son caractère privé faisant naître des doutes quant à son impartialité<sup>116</sup>.

Une fois les garanties essentielles nécessaires à un système d'arbitrage adéquat établies, nous examinerons dans la prochaine section l'arbitrage de consommation qui est mis à la disposition des consommateurs canadiens. Nous examinerons également le cas de deux organismes privés américains actifs en arbitrage et auxquels certains commerçants canadiens réfèrent leur clientèle en matière d'arbitrage de litiges.

---

<sup>112</sup> *Frome United Breweries Co. v Bath* 1926 AC 586

<sup>113</sup> *Brosseau c. Alberta securities commission*, [1989] 1 R.C.S. 301

<sup>114</sup> *R. c. Roy* (C.A.Q. 7 juin 2002) no 500-10-001773-009; *R. c. Teskey*, 2007 CSC 25

<sup>115</sup> *Desbois c. Industries A.C. Davie Inc.* [1990] A.Q. (Quicklaw) No. 616 (C.A.).

<sup>116</sup> *Op. Cit.* note 45 (Bachand) à la page 177.

## CHAPITRE 2 : L'ARBITRAGE DES LITIGES DE CONSOMMATION

---

### I. ORGANISMES CANADIENS OFFRANT DES SERVICES D'ARBITRAGE

Nous avons recensé au Canada cinq organismes privés qui offrent des services d'arbitrage commercial tout en offrant l'arbitrage de litiges de consommation, aucune organisation de ce type n'offrant uniquement que l'arbitrage de consommation. Il existe également des programmes d'arbitrage «encadré» destinés aux litiges en consommation, tels que le Programme d'arbitrage de véhicules automobiles du Canada (PAVAC) et l'arbitrage dans le cadre du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

Les organismes privés identifiés au Canada sont : Le Centre Canadien d'arbitrage commercial, l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec, le *ADR<sup>117</sup> Institute of Canada*, le *British Columbia International Commercial Arbitration Centre* et le *ADR Chambers*.

Bon nombre de ces organismes se décrivent comme étant des organismes à but non lucratif<sup>118</sup>. Tel que mentionné préalablement, les deux centres d'arbitrage les plus importants au Canada sont le Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC) et le British Columbia International Commercial Arbitration Centre (BCICAC).

### II. ORGANISMES HORS DU CANADA OFFRANT DES SERVICES D'ARBITRAGE

Étant donné que les entreprises américaines qui font affaire ou qui ont des filiales au Canada ont souvent recours aux organismes américains d'arbitrage, nous avons jugé opportun de faire état de quelques organismes d'arbitrage américains devant lesquels peuvent avoir à se retrouver, selon les contrats, les consommateurs canadiens<sup>119</sup>. C'est le cas, notamment, pour Dell qui réfère ses clients au *National Arbitration Forum (NAF)*<sup>120</sup> ou pour Amazon.ca qui réfère tout litige avec ses clients à Washington pour qu'il soit arbitré par l'*American Arbitration Association (AAA)*<sup>121</sup>. Le renvoi de litiges de consommation aux États-Unis résulte bien sûr non seulement de l'effet des clauses de contrats de consommation dont font usage les entreprises au Canada, mais également de l'usage répandu du commerce électronique transfrontalier qui a connu au courant des dernières années une forte croissance<sup>122</sup>.

---

<sup>117</sup> ADR: Alternative Dispute Resolution

<sup>118</sup> Voir l'Annexe 1: Les organismes d'arbitrage du Canada afin de connaître la qualité juridique des organismes d'arbitrage recensés.

<sup>119</sup> Voir l'Annexe 2 : Les organismes d'arbitrage à l'extérieure du Canada.

<sup>120</sup> Site Internet de Dell. [En ligne]

<http://www1.ca.dell.com/content/topics/segtopic.aspx/policy?c=ca&l=fr&s=gen&~section=012> (Page consultée le 9 mai 2009).

<sup>121</sup> Site Internet d'Amazon.ca. [En ligne]

<http://www.amazon.ca/gp/help/customer/display.html?ie=UTF8&nodeId=918816> (Page consultée le 4 février 2009).

<sup>122</sup> Communiqué de presse de Statistique Canada, *Le Quotidien*, le 24 avril 2008: [En ligne] <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/080424/q080424a.htm> (Page consultée le 9 mai 2009).

Le NAF et l'AAA ont vu le nombre de litiges déposés auprès d'eux augmenter considérablement du fait de l'usage de plus en plus répandu des clauses d'arbitrage dans les contrats de consommation américains<sup>123</sup>. Fondée en 1926<sup>124</sup>, l'American Arbitration Association a été la première organisation offrant des services d'arbitrage à adopter le *Consumer Due Process Protocole* qui vise à garantir aux parties à l'arbitrage un processus équitable.<sup>125</sup> Le protocole se base sur 15 principes clés qui doivent être respectés au cours d'un arbitrage de consommation. L'AAA a en ce sens fait preuve d'innovation en ce qui concerne l'arbitrage de consommation. L'organisme s'est adjoint, pour l'élaboration de son protocole, le soutien des associations de consommateurs et a mis sur pied un système de consultation des décisions arbitrales rendues dans le domaine de la consommation.<sup>126</sup>

Le *National Arbitration Forum* a pour sa part vu le jour en 1986, avec pour objectif d'offrir «*la même intégrité que le système judiciaire ainsi que plus de choix et de contrôle*»<sup>127</sup> sur le litige opposant les parties. Contrairement à l'AAA, le NAF a toutefois vu son impartialité remise en question à plusieurs reprises.<sup>128</sup> Dans sa publication du 5 juin 2008, le magazine américain, *Businessweek* faisait état de vives critiques à l'encontre du NAF dans des causes de recouvrements par les compagnies de cares de crédit<sup>129</sup>. En mars 2008, le procureur général de la ville de San Francisco déposait une poursuite contre le NAF pour avoir rendu des décisions arbitrales sans justifications suffisantes, bafouant du même coup les droits des consommateurs<sup>130</sup>.

### **III. RECONNAISSANCE GOUVERNEMENTALE DE CERTAINS ORGANISMES D'ARBITRAGE**

L'arbitrage de consommation n'est pas spécifiquement règlementé par les instances gouvernementales au Canada. La plupart des provinces disposent de règles de procédures s'appliquant à l'arbitrage dans l'éventualité où les parties n'auront pas prévu de règles particulières, ainsi que des règles encadrant la forme des clauses arbitrales, le processus d'homologation des sentences arbitrales ainsi que l'annulation des ces dernières. Bien entendu, les parties et les institutions d'arbitrage sont tenues au respect des règles de justice naturelle et à l'application des règles établies par la jurisprudence. Cependant, les organismes privés qui offrent des services d'arbitrage n'ont pas à répondre à des exigences spécifiques imposées par l'État ou à se soumettre à quelque contrôle que ce soit. Ces organismes ne font pas l'objet d'aucune accréditation gouvernementale ou de demande de permis.

<sup>123</sup> *Op. Cit.* note 71 (Scarpino), à la page 688.

<sup>124</sup> Site de l'American Arbitration Association. [En ligne] [http://www.adr.org/aaa\\_mission](http://www.adr.org/aaa_mission) (Page consultée le 17 mai 2009).

<sup>125</sup> Site de l'American Arbitration Association. [En ligne] [http://www.adr.org/sp.asp?id=22019#STATEMENT\\_OF\\_PRINCIPLES](http://www.adr.org/sp.asp?id=22019#STATEMENT_OF_PRINCIPLES) (Page consultée le 5 mars 2009).

<sup>126</sup> *Op. Cit.* note 46 (Raymond-Bougie) à la page 36.

<sup>127</sup> Site Internet du NAF. [En ligne] <http://www.adrforum.com/main.aspx?itemID=249&hideBar=False&navID=1&news=3> (Page consultée le 17 mars 2009).

<sup>128</sup> *Op. Cit.* note 46 (Raymond-Bougie) à la page 35.

<sup>129</sup> Berner, R. & Grow, B. (2008, June 5). *Bank c. consumers (Guess Who Wins)*. *Businessweek Magazine*. Disponible [En ligne]

[http://www.businessweek.com/print/magazine/content/08\\_24/b4088072611398.htm](http://www.businessweek.com/print/magazine/content/08_24/b4088072611398.htm) (Page consultée le 9 mars 2009).

<sup>130</sup> *Ibidem*.

Ce n'est que dans le cadre de certains programmes d'arbitrage mis sur pied par l'État que le gouvernement impose des exigences minimales précises aux organismes qui désirent arbitrer des litiges s'y rapportant. C'est le cas notamment du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada, aussi connu sous l'acronyme PAVAC. Au Québec, des exigences sont imposées aux organismes qui désirent faire de l'arbitrage dans le cadre du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs administré par la Régie du bâtiment. Le *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs* prévoit entre autres, aux articles 127 et suivants, que l'organisme d'arbitrage a l'obligation «[d'] assurer le soutien administratif à l'activité des arbitres, dans le respect de l'autonomie et de l'indépendance propre à chacun de ses arbitres»<sup>131</sup> ainsi que l'obligation de publier annuellement les décisions rendues<sup>132</sup>. Y sont également prévues des exigences quant à la mise à jour des listes d'arbitres, la formation permanente des arbitres et le processus de plainte et d'administration de l'arbitrage.

L'encadrement gouvernemental de ces deux systèmes d'arbitrage de consommation qui existent déjà au Canada<sup>133</sup> mérite d'être analysé plus longuement.

## **IV. LE CANADA : LE PROGRAMME D'ARBITRAGE DE VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA (PAVAC) ET LE PLAN DE GARANTIE DES BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS NEUFS**

### **A. Le PAVAC : Structure et fonctionnement**

Mis sur pied en 1994 par un groupe de fabricants d'automobiles, le Programme d'arbitrage de véhicules automobiles du Canada (PAVAC) procède à l'arbitrage des litiges opposant fabricants d'automobiles et consommateurs<sup>134</sup>, à condition qu'ils portent sur les vices de fabrication des véhicules et l'application d'une garantie du fabricant sur un véhicule neuf. Son administration relève d'une société fédérale sans but lucratif dont les membres sont les gouvernements des provinces et territoires, le *Motor Vehicle Manufacturers' Association*, le *Consumers Association of Canada*, le *Canadian Automobile Dealers Association* ainsi que l'*Association of International Automobile Manufacturers of Canada*<sup>135</sup>. Afin d'être admissible au programme du PAVAC, le consommateur doit respecter une série de critères édictés à l'article 4 de la *Convention d'arbitrage*<sup>136</sup>.

Afin que le consommateur puisse intenter un recours devant le PAVAC, le véhicule visé par la demande doit être «un véhicule de passagers, une camionnette, une fourgonnette, un véhicule sport utilitaire ou un véhicule de passagers à usages multiples dont le poids brut n'excède pas 4 536 kg (10 000 lbs)» ayant parcouru un maximum de 160 000 km au moment de l'audition. Qui plus est, le véhicule doit être un modèle de l'année en cours ou d'une des quatre années précédentes<sup>137</sup>. L'article 4.4 de la *Convention d'arbitrage* prévoit une liste de quinze (15)

---

<sup>131</sup> Article 130, *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, c. B-1.1, r.0.2.

<sup>132</sup> *Ibidem.* à l'art. 131.

<sup>133</sup> Bien conscients du fait que des systèmes de résolution de conflits existent dans d'autres domaines, tels les Ombudsmen dans le domaine bancaire et le domaine des valeurs mobilières, nous restreignons notre étude aux systèmes du PAVAC et du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

<sup>134</sup> Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles au Canada, *Convention d'arbitrage*, Mai 2006 [en ligne], [[http://www.camvap.ca/downloads/camvap\\_agreement\\_arb\\_fre.pdf](http://www.camvap.ca/downloads/camvap_agreement_arb_fre.pdf)] (30 janvier 2009)

<sup>135</sup> Disponible sur le site du PAVAC, [En ligne] et [http://www.camvap.ca/fre/camvap\\_for\\_me.html](http://www.camvap.ca/fre/camvap_for_me.html) [http://www.camvap.ca/downloads/camvap\\_agreement\\_arb\\_fre.pdf](http://www.camvap.ca/downloads/camvap_agreement_arb_fre.pdf) (Pages consultées le 30 janvier 2009)

<sup>136</sup> Art. 4.3 de la *Convention d'arbitrage*.

<sup>137</sup> *Ibidem.*

différends ne pouvant faire l'objet d'un arbitrage devant le PAVAC. Entre autres, ne sont pas admissibles à titre de recours devant le PAVAC, les différends qui opposent le consommateur uniquement au concessionnaire autorisé<sup>138</sup> ou encore les différends portant sur «les blessures à la personne ou les dommages aux biens (y compris les dommages [au véhicule du consommateur] découlant de l'utilisation, de la possession ou de la conduite [du véhicule]»<sup>139</sup> et ce, même si le consommateur allègue un vice de main d'œuvre ou de matériaux.

Bon nombre d'auteurs et d'universitaires conviennent que le PAVAC est un franc succès. Les critères de célérité et d'accessibilité étant essentiels à un système d'arbitrage efficace, le PAVAC prévoit qu'une date d'audition doit être fixée par l'administrateur provincial au plus tard dans les cinquante (50) jours suivants la date de réception du formulaire de demande d'arbitrage envoyé par le consommateur<sup>140</sup> et une sentence arbitrale rendue dans les 14 jours suivant l'audition ou l'inspection technique<sup>141</sup>. Le programme offre au consommateur une alternative rapide aux recours judiciaires, les délais entre le dépôt d'une réclamation et une sentence arbitrale étant d'environ 70 jours<sup>142</sup>. Qui plus est, l'arbitrage est gratuit pour le consommateur, les frais étant assumés par les fabricants participants. Notons que les frais (incluant les frais des témoins, les honoraires de l'avocat, s'il choisit de faire appel à un procureur, de même que les frais de déplacement et d'hébergement du consommateur, ainsi que les frais d'assignation à comparaître) sont tous à la charge du consommateur.<sup>143</sup>

Étant donné qu'il s'agit d'un programme financé par l'industrie, le choix de l'arbitre, par souci d'impartialité, revient au consommateur, sujet à l'approbation du fabricant<sup>144</sup>. Afin d'assurer l'intégrité de l'arbitre et du système mis en place, les parties ne sont pas en mesure de communiquer avec l'arbitre, sauf en présence l'une de l'autre<sup>145</sup>.

La transparence du système d'arbitrage du PAVAC, quant à elle, a amené une certaine réticence de la part du Québec, qui n'a rejoint le programme qu'en 2000<sup>146</sup>. Avant la venue du Québec, la Convention d'arbitrage prévoyait une clause de confidentialité qui a depuis été supprimée. Désormais, les statistiques concernant les décisions rendues sont publiées annuellement sur le site Internet du PAVAC<sup>147</sup>. Cette publication permet au consommateur de prendre connaissance de certains éléments des décisions rendues précédemment dans des litiges similaires au sien.

Comme il ne s'agit pas d'un programme d'arbitrage obligatoire pour les consommateurs, ces derniers conservent le choix de recourir aux tribunaux judiciaires plutôt qu'à l'arbitrage. Cependant, une fois la réclamation déposée auprès de l'administrateur provincial, il ne sera

---

<sup>138</sup> Art. 4.4.4 de la *Convention d'arbitrage*.

<sup>139</sup> Art. 4.4.1 de la *Convention d'arbitrage*.

<sup>140</sup> Art. 7.6.1. de la *Convention d'arbitrage*.

<sup>141</sup> Art. 11.1 de la *Convention d'arbitrage*.

<sup>142</sup> *Votre Guide du PAVAC*. [En ligne]

[http://www.camvap.ca/fre/consumers\\_guide.htm#CAMPAV%20Is%20Fast](http://www.camvap.ca/fre/consumers_guide.htm#CAMPAV%20Is%20Fast). (Page consultée le 2 février 2009).

<sup>143</sup> Art. 13 de la *Convention d'arbitrage*. En ce qui concerne les frais d'assignation à comparaître, si l'arbitre juge qu'il s'agissait d'un témoignage pertinent au litige, ce dernier peut ordonner que le fabricant rembourse une somme maximale de cent (100) dollars en vertu de l'article 9.8 et 9,9 de la *Convention d'Arbitrage*.

<sup>144</sup> Arts. 5.6 et 5.7 de la *Convention d'arbitrage*.

<sup>145</sup> Art. 7.7 de la *Convention d'arbitrage*.

<sup>146</sup> *Op. Cit.* note 46 (Raymond-Bougie) à la page 34.

<sup>147</sup> Les statistiques sont disponibles sur le site Internet du PAVAC. [En ligne]

[http://www.camvap.ca/fre/stats\\_2008.htm](http://www.camvap.ca/fre/stats_2008.htm) (Page consultée le 4 mai 2009).

évidemment pas permis au consommateur d'intenter pour ce même litige une procédure judiciaire à l'encontre du fabricant ou concessionnaire qui y est partie<sup>148</sup>.

S'il est permis d'être représenté par avocat<sup>149</sup>, les statistiques indiquent qu'en 2007, seulement 1 % des consommateurs et aucun fabricant n'étaient représentés par un conseiller juridique lors de l'arbitrage du PAVAC<sup>150</sup>. Finalement, le PAVAC a mis en place diverses mesures permettant aux parties de faire part de leurs prétentions par le biais d'audition, de téléconférence et de commentaires écrits.

Les sentences arbitrales du PAVAC sont finales, exécutoires, et lient les parties<sup>151</sup>. En 2007, le PAVAC a traité 337 dossiers à travers le Canada, dont 267 ont fait l'objet d'une audition d'arbitrage<sup>152</sup>.

Bien que, pour certains, le PAVAC soit le modèle du succès de l'arbitrage dans un domaine de consommation, l'Association pour la protection des automobilistes (APA), un organisme dont la mission est de défendre les droits des consommateurs en la matière, révèle certaines inquiétudes quant à ce système qui, sur papier, semble exceptionnel, mais qui en réalité ne serait pas un modèle d'efficacité. Parmi les inquiétudes de l'APA, l'insatisfaction des consommateurs dans le cas où l'arbitre ordonne, par exemple, que soient effectuées par le commerçant des réparations additionnelles et le calcul de rachat des véhicules qui, selon l'organisme, ne reflète pas la juste valeur marchande des véhicules.

Sur la version anglaise de son site Internet, l'APA fait le commentaire suivant quant au taux de réussite du PAVAC: «The published success rate for consumers is around 61%, but 54% of consent awards and 21% of arbitrated cases were ordered back to the dealer for yet another repair. For many consumers who have gone through the arbitration process, this is not a satisfactory resolution, but in CAMVAP's statistics they appear as a successful resolution»<sup>153</sup>. Selon l'APA, le fait que le PAVAC est présenté comme un programme permettant au consommateur qui a un véhicule «citron» d'obtenir le rachat du véhicule est faux. L'APA attribue l'absence de lignes directrices quant aux «citrons» au fait que le programme est contrôlé par l'industrie, ainsi qu'à la faible représentation des consommateurs et des gouvernements au sein du programme. Afin d'accroître l'efficacité du PAVAC, l'APA suggère la mise en place des lignes directrices similaires à celles prévues par les *Lemon Laws* des États-Unis, de manière à ce que les arbitres soient en mesure de déterminer adéquatement les situations où un véhicule est un «citron» et nécessite des ordonnances plus importantes que des réparations. L'APA déplore de plus le fait que le remplacement de véhicule ne soit plus une ordonnance envisageable étant donné les changements récents au programme<sup>154</sup>.

L'APA ne remet pas expressément en doute la compétence des arbitres siégeant au PAVAC<sup>155</sup>. Monsieur George Iny, président de l'APA est d'avis qu'il y a au Québec des arbitres de calibre impressionnant, qui ont énormément d'expérience dans le domaine de l'arbitrage. Il soumet

---

<sup>148</sup> Art. 15.1 de la *Convention d'arbitrage*.

<sup>149</sup> Art. 7.5.2 de la *Convention d'arbitrage*.

<sup>150</sup> Voir le Rapport Annuel 2007 du PAVAC. [En ligne]

[http://www.camvap.ca/fre/Rapports\\_annuels\\_de\\_2007\\_PAVAC.pdf](http://www.camvap.ca/fre/Rapports_annuels_de_2007_PAVAC.pdf) (Page consultée le 10 février 2009).

<sup>151</sup> Art. 12.1 de la *Convention d'arbitrage*.

<sup>152</sup> *Op. Cit.*, note 179 (Rapport annuel) à la page. 6.

<sup>153</sup> Association pour la protection des automobilistes, *Advice for Consumers Planning to Use the CAMPAV*. [En ligne] <http://www.apa.ca/template.asp?DocID=156> (Page consultée le 31 janvier 2009).

<sup>154</sup> *Ibidem*.

<sup>155</sup> Entrevue du 4 février 2009 avec M. George Iny, Président de l'Association pour la protection des automobilistes.

cependant que la nature de certaines décisions rendues laisse entrevoir que les arbitres sont conscients que la nature de leurs décisions influe sur l'existence même du PAVAC, étant donné le contrôle qu'exercent les fabricants d'automobiles.

Quant à la transparence du PAVAC, l'APA est d'avis que la publication des statistiques est déjà un bon début, comparativement à d'autres programmes d'arbitrage. Cependant, l'association aurait préféré que certaines décisions soient publiées intégralement, afin de permettre aux consommateurs d'avoir une meilleure connaissance des éléments qui leur permettraient d'avoir gain de cause en se basant sur les décisions antérieures<sup>156</sup>. Par rapport à la gratuité du PAVAC, M. Iny rapporte également qu'il est difficile pour un consommateur de gagner sa cause sans avoir recours à un expert, dont les frais seront à la charge du consommateur.

En mai 2004, une émission de Radio-Canada, *La Facture*, faisait état des déboires d'un consommateur ayant eu recours au PAVAC<sup>157</sup>. L'apparition d'une décélération rapide alors que le véhicule n'avait que 14 000 kilomètres inscrits à l'odomètre a donné suite à une décision arbitrale, 8 mois après le dépôt de la réclamation auprès de l'administrateur provincial, ordonnant que des réparations soient faites, ordonnance que le PAVAC juge favorable au consommateur. Le consommateur a dû malgré lui accepter cette décision arbitrale et s'est retrouvé au garage pas moins de 12 fois depuis l'achat de son véhicule en 2002, soit 2 ans auparavant.

Bien que les avantages du PAVAC pour les consommateurs et l'industrie soient évidents : rapidité, impartialité et faibles coûts, il existe encore des inquiétudes de la part des organismes de protection des consommateurs quant aux décisions rendues et au contrôle qu'exerce l'industrie automobile sur ce programme d'arbitrage. Quant à son fonctionnement et au respect des garanties essentielles, le PAVAC semble être une réussite de l'arbitrage dans le domaine de la consommation, sous réserve des craintes quant à l'indépendance des arbitres qui tient au fait que le programme n'est financé qu'en vertu du bon vouloir de l'industrie.

## **B. Le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs**

Alors que l'achat d'une résidence est souvent la plus grosse acquisition que feront bon nombre de consommateurs<sup>158</sup>, les problèmes de construction peuvent ternir le bonheur d'avoir son propre chez soi. Étant donné les difficultés que rencontraient des acheteurs à faire respecter par les entrepreneurs et constructeurs leurs obligations légales et contractuelles et les coûts élevés, frais d'avocat, frais d'expertise, etc., pouvant résulter d'une poursuite judiciaire opposant acheteur et entrepreneur, divers programmes d'arbitrage de litiges reliés à la garantie de résidences neuves ont été mis sur pied partout au Canada.

Les programmes de Plan de garantie de maisons neuves existent au Canada depuis le début des années 70. Nous disposons au Canada de trois types de plans de garantie de maisons neuves. Il y a, en premier lieu, les plans de garantie obligatoires prescrits par une loi provinciale. C'est notamment le cas en Ontario et au Québec. Il existe aussi des programmes volontaires à but non lucratif ainsi que des programmes volontaires à but lucratif, que nous

---

<sup>156</sup> Entrevue du 4 février 2009 avec M. George Iny, Président de l'Association pour la protection des automobilistes.

<sup>157</sup> Voir [En ligne] <http://www.radio-canada.ca/actualite/laufacture/275/citron.shtml> (Page consultée le 2 février 2009).

<sup>158</sup> CONSUMER COUNCIL OF CANADA, *Gaps in New Home Warranty Coverage Across Canada*, 2007, [en ligne] [http://www.consumerscouncil.com/site/Consumers\\_Council\\_of\\_Canada\\_69/pdf/Gaps.pdf](http://www.consumerscouncil.com/site/Consumers_Council_of_Canada_69/pdf/Gaps.pdf) (Page consultée le 5 février 2009).

retrouvons dans le reste du Canada. Tel que l'explique l'étude menée par le *Consumers Council of Canada* (CCC) en 2007, la majorité des plans de garanties de maisons neuves, peu importe leur désignation, offrent des services de résolution de conflits allant de la médiation à l'arbitrage<sup>159</sup>. Le Québec a mis sur pied un système d'arbitrage volontaire dans le cadre des garanties des bâtiments résidentiels neufs qui vaut la peine d'être examiné. Les garanties essentielles y sont-elles respectées? Est-ce un modèle d'arbitrage qui peut être suivi dans d'autres domaines de la consommation? En premier lieu, jetons un coup d'œil rapide sur l'instauration du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs québécois.

En 1999, le Québec a adopté le *Règlement sur le plan de garantie de bâtiments résidentiels neufs*<sup>160</sup>, rendant le plan de garantie obligatoire pour certains bâtiments neufs. Le plan est géré par un organisme gouvernemental, la Régie du bâtiment (ci-après, la Régie), qui autorise certaines personnes morales à agir à titre d'administrateurs du programme à condition qu'elles respectent les critères prévus aux articles 41 et suivants du Règlement. Ces critères comprennent, entre autres, ceux qui visent à garantir la viabilité financière des personnes morales désirant agir à titre d'administrateur. L'imposition de tels critères semble avoir comme objectif premier la protection du public. Il y a trois administrateurs autorisés au Québec : La Garantie des maîtres bâtisseurs, La Garantie Habitation du Québec Inc. et La Garantie des bâtiments résidentiels neufs de l'APCHQ Inc.<sup>161</sup>

En vertu du plan de garantie, un acheteur pourra porter plainte et déposer une réclamation auprès de l'administrateur du plan si l'entrepreneur manque à ses obligations telles que spécifiées dans le Contrat de garantie. Les consommateurs ou les entrepreneurs contre lesquels l'administrateur rendrait une décision défavorable peuvent soumettre le litige à la médiation, le médiateur étant choisi sur une liste dressée par le ministre du Travail, ou à l'arbitrage<sup>162</sup>. Les règles qui gouvernent l'arbitrage dans le cadre du plan de garanties sont prévues à la Section III, articles 106 à 131, du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*. L'arbitrage devra être soumis à un organisme autorisé par la Régie du bâtiment, et cet organisme ne pourra accréditer comme arbitre «que les personnes physiques ayant de l'expérience dans les plans de garantie ou la formation professionnelle dans les matières se rapportant aux questions soulevées par l'arbitrage notamment en finance, en comptabilité, en technique de la construction ou en droit»<sup>163</sup>. L'arbitre statuera en fonction des règles de droit, mais fera aussi appel à l'équité lorsque les circonstances le justifient<sup>164</sup>. Les organismes doivent de plus respecter les critères établis aux articles 127 à 131 du *Règlement*.

L'impartialité et la compétence des arbitres, de même que l'efficacité, l'accessibilité, la transparence et la crédibilité du système d'arbitrage sont garanties par des articles qui prévoient, à titre d'exemple, que «seul un organisme voué exclusivement à l'arbitrage de différends peut être autorisé par la Régie pour organiser l'arbitrage.»<sup>165</sup>, qui exigent la formation permanente des arbitres, le soutien administratif à l'activité des arbitres, dans le respect de l'autonomie et de l'indépendance propre à chacun de ses arbitres et la publication des

---

<sup>159</sup> *Op. Cit.* note 158 (Consumers Council of Canada) à la page 47.

<sup>160</sup> *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, R.Q. c. B-1.1, r.0.2.

<sup>161</sup> Site Internet de la Régie du bâtiment du Québec. [En ligne]

<http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirGrandPublic/dirPlanDeGarantie/AdministrateursPlan/administration.asp>  
(Page consultée le 5 février 2009).

<sup>162</sup> Articles 19 à 24 et 35 à 40, du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, R.Q. c. B-1.1, r.0.2

<sup>163</sup> Arts. 107 et 112, du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, R.Q. c. B-1.1, r.0.2.

<sup>164</sup> Art. 116, du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, R.Q. c. B-1.1, r.0.2.

<sup>165</sup> Art. 127, du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

décisions. L'organisme doit également disposer d'un Code de déontologie s'appliquant aux arbitres et d'une procédure d'arbitrage qui comporte les règles de procédures prescrites par le règlement<sup>166</sup>. Trois organismes ont reçu l'aval de la Régie pour l'arbitrage des litiges du plan de garantie<sup>167</sup> : le Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC), la Société pour la résolution de conflits Inc. (SORECONI) et le Groupe d'arbitrage et de médiation sur mesure (GAMM).

Contrairement aux pratiques que l'on retrouve dans les processus d'arbitrage existant actuellement dans le domaine de la consommation, le Règlement prévoit que les décisions rendues doivent être publiées annuellement dans un recueil de décisions arbitrales. Notons également que les décisions arbitrales sont finales et sans appel et qu'elles lient aussi bien les parties que l'administrateur<sup>168</sup>. Afin qu'une sentence arbitrale soit exécutoire, elle doit avoir été homologuée selon la procédure prévue au *Code de procédure civile du Québec*<sup>169</sup>.

Élément essentiel à un système d'arbitrage efficace auquel pourront recourir les consommateurs, les coûts reliés à l'arbitrage ne doivent pas avoir pour effet de dissuader les consommateurs d'avoir recours au mode de résolution de conflits qui leur est offert. La répartition des coûts d'une demande d'arbitrage d'un litige relevant du plan de garantie dépend de la personne qui en fait la demande. S'il s'agit du bénéficiaire du plan, soit le consommateur, les coûts sont pris en charge par l'administrateur. Si le bénéficiaire perd son dossier sur toute la ligne, l'arbitre pourra alors partager les frais entre l'administrateur et le consommateur<sup>170</sup>. Lorsque c'est l'entrepreneur qui dépose la demande d'arbitrage, les frais sont partagés à parts égales entre lui et l'administrateur<sup>171</sup>. Similairement au PAVAC, il s'agit d'un domaine qui nécessite souvent l'intervention d'un expert afin de faire une preuve adéquate. Dans le cadre d'un arbitrage du plan de garantie, si le demandeur a gain de cause total ou partiel, il incombe à l'arbitre d'établir le quantum des frais raisonnables d'expertises à être remboursés par l'administrateur du programme<sup>172</sup>.

Tel que prescrit par le Règlement, les organismes menant l'arbitrage des litiges découlant du plan de garantie disposent d'un règlement ou d'un code de déontologie s'appliquant aux arbitres, qui prévoit le respect de certaines garanties essentielles telles que l'impartialité et l'équité<sup>173</sup>.

En théorie, le respect des garanties essentielles est imposé par l'adoption de mesures réglementaires et par l'application de codes de déontologie. Afin de prendre connaissance du point de vue des consommateurs et des organismes de défense des droits des consommateurs œuvrant dans ce secteur de consommation, nous avons discuté avec Madame Albanie Morin, coordonnatrice de l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC), un organisme qui œuvre à la défense des droits des consommateurs dans ce domaine. Selon elle, l'arbitrage du plan de garantie comporte plusieurs avantages, tel l'accroissement de l'accès à la justice pour les consommateurs en leur donnant accès à un tiers qui les écoutera et tranchera, leur permettant ainsi d'éviter la lourdeur et les longs délais

---

<sup>166</sup> Art. 128, du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

<sup>167</sup> Art. 131, du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

<sup>168</sup> Arts. 20, 36, 120, du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

<sup>169</sup> Art. 121, du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*. Les articles du Code de procédure civile concernant l'homologation d'une décision arbitrale sont les articles 946 à 946.6.

<sup>170</sup> Arts. 123, al. 2, du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

<sup>171</sup> Art. 123, al. 1, du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

<sup>172</sup> Art. 124, du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

<sup>173</sup> GAMM. [En ligne] <http://www.legamm.com/code.asp> (Page consultée le 6 février 2009), SORECONI. [En ligne] <http://www.arbitrage.soreconi.ca/code.htm> (Page consultée le 6 février 2009), CCAC, [En ligne] [http://www.ccac-adr.org/fr/code\\_deontologie.asp](http://www.ccac-adr.org/fr/code_deontologie.asp) (Page consultée le 10 février 2009).

associés au système judiciaire<sup>174</sup>. En l'absence d'un tel programme, le consommateur n'aurait en effet d'autre recours qu'une poursuite civile pour vices cachés ou malfaçons devant les tribunaux judiciaires. L'ACQC indique que l'arbitrage du plan de garantie comporte comme autres avantages d'être plus accessible pour les consommateurs et d'être moins coûteux qu'un recours judiciaire, surtout lorsque la réclamation du consommateur représente des sommes importantes. L'ACQC identifie cependant certaines failles au système d'arbitrage, qui pourraient signaler des entorses au respect des garanties essentielles.

Premièrement, elle rappelle que l'arbitrage n'est pas tout à fait gratuit pour les bénéficiaires du plan de garantie : les frais liés à l'intervention d'un expert, ce qui est presque indispensable, sont à la charge du consommateur, jusqu'à ce que, s'il a gain de cause, l'arbitre ordonne le remboursement par l'administrateur d'une partie de ces frais<sup>175</sup>. La plus grande faille identifiée par l'ACQC est toutefois liée à ce que nous avons identifié comme le «*repeat player effect*». Comme il n'existe que trois grands centres au Québec offrant l'arbitrage des litiges relevant du plan de garantie, les entreprises se retrouvent continuellement devant les mêmes arbitres et elles acquièrent une connaissance des tendances des arbitres et peuvent choisir celui ou celle qui leur serait le plus favorable. Dans des circonstances où il existe déjà un déséquilibre des forces entre consommateurs et entrepreneurs, l'ACQC est d'avis que les entreprises disposent ainsi d'un avantage supplémentaire indu. Le fait que les consommateurs sont intimidés par ce processus qui ressemble grandement au processus judiciaire, et avec lequel ils sont moins familiers que les entreprises, ajoute à ce déséquilibre.

L'ACQC déplore également que les consommateurs n'obtiennent pas tous les renseignements nécessaires quant à l'arbitrage. Selon Mme Morin les usagers de l'arbitrage du plan de garantie ne bénéficient pas de la même accessibilité à de l'information qu'à la Division des petites créances par exemple. Le manque d'information quant au fonctionnement de l'arbitrage, les difficultés quant à la connaissance des lois et l'absence, fréquemment, des habiletés requises pour bien monter un dossier et présenter la preuve convenablement nuisent évidemment aux consommateurs. L'ACQC se trouve à recommander fortement aux consommateurs qui désirent avoir recours à l'arbitrage de se faire représenter par un avocat, car, souvent, l'administrateur et l'entrepreneur le seront. Cependant, étant donné les coûts afférents, la représentation par avocat rend l'arbitrage plus coûteux et en réduit, sur le plan économique, l'accessibilité.

L'ACQC se réjouit par contre de la publication des décisions arbitrales, qui ajoutent à l'efficacité du processus. Bien que Mme Morin souligne les améliorations récentes apportées au moteur de recherche de décisions arbitrales, elle reproche par contre le fait que la société qui administre la publication des sentences arbitrales, SOQUIJ, ne publie que les décisions qu'elle juge pertinentes, au détriment du consommateur qui, désirant vérifier la fiabilité d'un entrepreneur à la lumière du nombre de plaintes déposées contre lui, ne dispose pas de toutes les décisions auxquelles l'entrepreneur était partie.

L'ACQC avoue ne pas être en mesure de dire si les garanties essentielles sont respectées lors du processus d'arbitrage, étant donné que les audiences arbitrales ont lieu derrière des portes closes. Elle est d'avis que le respect des garanties essentielles et le meilleur moyen de rétablir le déséquilibre existant entre les parties à l'arbitrage et qu'il passe par une application stricte du Code de déontologie auquel sont tenus les arbitres. Selon l'ACQC, qui a reçu des plaintes des consommateurs quant à des manquements déontologiques, tout manquement à ce Code devrait pouvoir faire l'objet d'une plainte par l'entremise d'un système efficace et simplifié.

---

<sup>174</sup> Entrevue du 30 septembre 2008 avec Mme Albanie Morin, coordonnatrice de l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC).

<sup>175</sup> Art. 124, du *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*.

Finalement, afin d'augmenter l'accessibilité des consommateurs à l'arbitrage dans le cadre du plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, l'ACQC propose une multiplication des lieux, à travers la province, où se tiennent les séances d'arbitrage.

### **C. Conclusion**

Les systèmes d'arbitrage du PAVAC et du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs accroissent certainement l'accès à la justice en permettant aux consommateurs d'avoir accès à un processus plus rapide et moins coûteux qu'un recours devant les tribunaux judiciaires. L'existence de normes législatives imposant certains critères et le respect des garanties essentielles accroît l'apparence d'impartialité et la crédibilité de ces deux processus d'arbitrage en matière de consommation. Néanmoins, il demeure impossible de procéder à la vérification pointilleuse du respect des garanties essentielles. Certains aspects des programmes d'arbitrage, tels que la publication des décisions arbitrales, semblent essentiels à la crédibilité du système. Malgré tout, certaines lacunes quant à l'information fournie au consommateur préalablement au déclenchement de l'arbitrage semblent subsister.

Ce qui ressort de cette analyse des systèmes d'arbitrage présents au Canada, est le fait que «l'accès à la justice se pose d'abord au niveau de l'accès à l'information.»<sup>176</sup> Il ne suffit pas de mettre en place des lois et des systèmes d'arbitrage, il est essentiel que les consommateurs soient adéquatement informés et conseillés. La transparence des programmes par l'entremise de la publication des statistiques ou même des décisions arbitrales accroît la confiance des consommateurs dans l'arbitrage mis en place. Similairement à l'arbitrage privé, le fait que l'arbitrage au sein de ces deux systèmes soit partiellement confidentiel complique la vérification du respect des garanties essentielles.

Si à première vue, l'arbitrage semble constituer un moyen satisfaisant de résoudre les litiges de consommation, il est nécessaire qu'un tel mode alternatif de résolution de conflits offre les mêmes garanties essentielles que les tribunaux judiciaires. La présente analyse met en lumière le fait que l'encadrement par l'État des systèmes d'arbitrage tels que le PAVAC et l'arbitrage dans le cadre de l'exercice du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs garantissent la mise en place des balises visant à faire respecter les principes de justice fondamentale et tentent de rétablir le déséquilibre de force existant entre consommateurs et entreprises.

## **IV. SECTEURS DE CONSOMMATION AYANT LE PLUS FRÉQUEMMENT RECOURS À L'ARBITRAGE**

Étant donné le caractère confidentiel du processus arbitral, il nous est impossible d'avoir accès aux données des organismes d'arbitrage afin d'en faire une analyse et d'établir les secteurs ayant le plus fréquemment recours à leurs services. Il n'existe pas de base de données faisant état des décisions arbitrales rendues dans le domaine de la consommation dans aucune province ou territoire canadien. Il faut admettre que le fait de mettre une telle base de données à la disposition du grand public contredirait l'attrait que trouvent les entreprises dans l'arbitrage, soit la confidentialité. La professeure Jean Sternlight relevait d'ailleurs, elle aussi ce problème lié à l'accessibilité des données lors de ses recherches portant sur l'arbitrage: «*It has always*

---

<sup>176</sup> Elodie LACHAMBRE, *Arbitrage International et Droit de la consommation*, Université Panthéon-Assas Paris II, Mémoire d'admission, 2005, sous la direction de Dominique Bureau, à la page 39 [En ligne] [http://mja.u-paris2.fr/etudiants/memoires/2005/Elodie\\_Lachambre\\_memoire.pdf](http://mja.u-paris2.fr/etudiants/memoires/2005/Elodie_Lachambre_memoire.pdf) (Page consultée le 11 février 2009).

*been difficult to do studies, because it is difficult to obtain access to the data, and difficult to say how a particular matter would have been resolved had it gone a different route than it did»<sup>177</sup>.*

Lors d'une entrevue téléphonique, un représentant de l'entreprise de câblodistribution Shaw Cable (dont les contrats contiennent des clauses compromissaires<sup>178</sup>) avouait n'être aucunement en mesure de nous rapporter le nombre de dossiers de consommation qui avaient pu faire l'objet d'arbitrage; selon lui, aucune cause n'a été soumise à l'arbitrage depuis l'entrée en vigueur de la clause, dont il en admettait sans ambages le caractère dissuasif. Comme nous le mentionnions précédemment, les clauses compromissaires sont légion aux États-Unis dans les contrats de consommation. Des contrats d'extermination aux contrats de crédit en passant par les contrats de billets de spectacles et d'évènements sportifs, tous contiennent des clauses d'arbitrage. Bien qu'une telle pratique ne soit pas aussi répandue au Canada, il demeure que l'usage des clauses d'arbitrage s'accroît depuis quelques années.

Afin d'être en mesure d'établir les secteurs qui ont recours à l'arbitrage, nous avons fait une étude de divers contrats de consommation<sup>179</sup> et recensé ceux qui comportent une clause compromissoire. Notre analyse a porté sur les contrats de consommation dans les domaines suivants : câblodistribution, téléphonie cellulaire, téléphonie résidentielle, service Internet et achats en ligne. Nous avons concentré notre analyse sur les contrats des plus grands fournisseurs au Canada dans les secteurs mentionnés.

## **A. Résultats de l'analyse des contrats : prévalence des clauses compromissaires**

### **Le domaine de la câblodistribution**

Pour ce qui est de la câblodistribution, nous avons procédé à l'analyse des contrats de six entreprises, soit : Shaw, Rogers, Bell Express Vu, Star Choice, Videotron et Cogeco<sup>180</sup>. La moitié des contrats étudiés (50 %) comportent des clauses d'arbitrage compromissaires. Nous soulignerons que les contrats de ces entreprises ne font aucunement mention du fait que ce type de clause est interdit dans certaines provinces canadiennes, ce qui est susceptible d'avoir pour effet de laisser croire aux consommateurs qu'ils bénéficient de moins de droits que ceux dont ils disposent en réalité. En effet, malgré la présence d'une telle clause au contrat, et malgré l'apparente contradiction, les consommateurs de certaines provinces canadiennes sont libres de s'adresser aux tribunaux si un litige se présente. De même, malgré que la moitié des clauses prévoient également que les consommateurs renoncent à leur droit d'entreprendre ou de participer à tout recours collectif à l'encontre des fournisseurs de service de câblodistribution, cette interdiction n'a aucun effet légal dans les provinces où sont interdites les clauses compromissaires.

### **La téléphonie cellulaire**

Nous avons par la suite mené une analyse similaire de neuf contrats de téléphonie cellulaire, soit ceux de : Bell Mobilité, Telus Mobilité, FIDO, Koodo Mobile, Virgin Mobile, Rogers Sans-fil, Alliant, TBaytel et MTS Allstream. Résultats similaires à celui obtenu dans le secteur de la

---

<sup>177</sup> Jean R. STERNLIGHT, *The Ultimate Arbitration Update: Examining Recent Trends in Labor and Employment Arbitration in the Context of Broader Trends with Respect to Arbitration*, 2003. Disponible [En ligne] <http://www.abanet.org/labor/lel-aba-annual/papers/2003/sternlight.pdf> (Page consultée le 4 mai 2009).

<sup>178</sup> Voir Annexe 3: L'usage des clauses d'arbitrage dans les contrats de consommation.

<sup>179</sup> Voir Annexe 6 : Les clauses contractuelles analysées.

<sup>180</sup> Le détail de l'analyse est reproduit à l'Annexe 3 : L'usage des clauses d'arbitrage dans les contrats de consommation.

câblodistribution : cinquante-six pour cent (56 %) des contrats des compagnies de service sans fil étudiés font usage de clauses compromissaires. Les contrats contenant des clauses compromissaires contiennent également une renonciation des consommateurs à leurs droits d'entreprendre ou de participer à des recours collectifs.

Deux (2) entreprises, soit Koodo et sa société mère, Telus Mobilité, vont même jusqu'à prévoir à leur clause compromissoire la tenue d'une séance de médiation préalable obligatoire avant le recours à l'arbitrage. On ne trouve par contre aucune mention du mécanisme de médiation qui sera adopté ou même des frais qui pourront y être liés.

Les clauses en question portent une mention que, si les lois applicables rendent nulle l'obligation de se soumettre à l'arbitrage, les paragraphes du contrat s'y rapportant seront retranchés, sans toutefois faire mention des provinces où les clauses d'arbitrage compromissaires sont interdites. D'autres entreprises, moins explicites encore, mentionnent simplement que la clause (tout comme l'ensemble du contrat, pourrions-nous ajouter) s'applique dans les limites prévues par la loi. Une autre omet totalement telle mention relativement à l'application des lois provinciales à sa clause compromissoire.

Fait fort intéressant, les clauses d'arbitrage de trois (3) de ces entreprises prévoient également que sont exclus de l'arbitrage obligatoire les recours que pourraient tenter les fournisseurs de service pour la perception des sommes qui leur sont dues. Il est pour le moins curieux que ces entreprises qui croient bon d'imposer l'arbitrage, dont ils vantent les mérites, aux consommateurs, se réservent le droit de ne pas y recourir quand ce sont leurs intérêts qui sont en jeu.

Tel que mentionné auparavant, il est important de noter que deux entreprises envisagent dans le *Protocole d'arbitrage* qu'elles assumeront tous les frais raisonnables et dépenses associés à l'arbitrage et donnent plus d'information aux consommateurs quant à la tenue de l'arbitrage advenant un litige. Il demeure qu'une telle action par FIDO et sa société mère, ROGERS, qui dispose du même protocole, malgré qu'elle semble avantager les consommateurs, ne limite en rien les problèmes liés au «*repeat player effect*». Il n'est pas difficile de concevoir l'apparition d'un doute dans l'esprit du consommateur relativement à l'indépendance d'un arbitre et à sa capacité de rendre une décision impartiale alors que c'est l'entreprise qui paie son salaire et constitue la majorité de sa clientèle<sup>181</sup>.

### **La téléphonie résidentielle**

Comme dans les autres secteurs, nous remarquons la prévalence des clauses d'arbitrage compromissoire dans les contrats de téléphonie résidentielle, 62,5 % des contrats analysés comportant une clause compromissoire. Aucune des clauses ne faisaient par ailleurs état du fait que les clauses compromissaires sont interdites dans certaines provinces canadiennes<sup>182</sup>.

### **Le service d'accès à Internet**

Le service d'accès à Internet est le domaine où nous remarquons une présence moins importante des clauses compromissaires. Après avoir analysé, le contrat des neuf (9) plus des grands distributeurs canadiens, on constate que seulement 22 % des contrats de service Internet comportait des clauses compromissaires. Le manque d'information quant au processus arbitral suit le même cours dans les contrats de service Internet. Seule la compagnie Rogers a

---

<sup>181</sup> Suzan DRUMMOND, *Is the Class Action a Public Order Institution?* (Le 17 juillet 2007). Disponible [En ligne] <http://www.thecourt.ca/2007/07/17/is-the-class-action-a-public-order-institution/> (Page consultée le 9 février 2009).

<sup>182</sup> Voir Annexe 6 : Les clauses contractuelles analysées. Le détail de l'analyse est reproduit à l'Annexe 3 : L'usage des clauses d'arbitrage dans les contrats de consommation.

élaboré un Protocole d'arbitrage, qui s'applique à tous les services qu'elle offre, dont l'accès à Internet<sup>183</sup>.

### **I. L'achat en ligne**

Le pourcentage de contrats contenant des clauses compromissaires d'arbitrage dans le domaine de l'achat en ligne se situe à 44 %. En effet, un peu moins de la moitié des contrats analysés comportaient une clause compromissoire.

---

<sup>183</sup> Voir Annexe 6: Les clauses contractuelles analysées.

## **V. Le respect des garanties essentielles par les organismes présentement en place:**

L'analyse des politiques adoptées par les différents organismes d'arbitrage canadiens révèle qu'elles prévoient que les garanties essentielles doivent être respectées lors de l'arbitrage de consommation. Les codes de déontologie, les règles d'arbitrage et les conventions d'arbitrage prônent le respect des garanties essentielles telles que le droit d'être entendu, l'impartialité, l'indépendance et le traitement équitable des parties.<sup>184</sup> La vérification sur le terrain de l'application de ces principes se révèle pourtant particulièrement complexe.

Vu le caractère confidentiel de l'arbitrage et le fait qu'une fois les litiges de consommation menés devant l'arbitrage les consommateurs sont tenu de garder confidentielle toute information afférant à leur litige, il nous est impossible de faire une revue des décisions arbitrales rendues en matière de consommation afin de vérifier le respect des garanties essentielles. Cette difficulté est accentuée par le fait que les séances d'arbitrage sont la plupart du temps menées derrière des portes closes.

Au cours de la présente recherche, nous avons constaté qu'il était difficile, voire impossible d'obtenir de l'information quant au nombre de litiges de consommation menés devant les organismes d'arbitrage, tant de la part des entreprises que des organismes privés offrant des services d'arbitrage. Comme nous le mentionnions précédemment, un des plus grands attraits de l'arbitrage pour les entreprises est son caractère confidentiel. Cette confidentialité étanche constitue un obstacle à l'accès des données relatives aux décisions arbitrales rendues en matière de consommation, ainsi qu'en ce qui concerne, en pratique, le processus lui-même. Qui plus est, le Canada ne possédant pas de base de données obligatoire qui publierait certaines informations concernant les décisions arbitrales rendues dans le domaine de la consommation, comme c'est le cas en Californie<sup>185</sup>, il est en pratique impossible de procéder à une analyse des données concernant ce type d'arbitrage.

Comme nous le rappelions plus haut, il est indispensable que justice soit rendue, mais il est aussi indispensable qu'il soit apparent qu'elle sera ou a été rendue. Une simple mention des principes applicables, sans vérification possible de l'application de ces principes, nous semble une façon bien questionnable de donner apparence de justice.

---

<sup>184</sup> L'annexe 1, *Les organismes d'arbitrage du Canada*, fait état des tout les Codes de déontologie et des règles de procédures adoptés par les institutions d'arbitrage canadiennes.

<sup>185</sup> Article 1281.96 du *California Code of civil Procedure*.

## CHAPITRE 3 : LA LÉGISLATION CANADIENNE EN MATIÈRE D'ARBITRAGE

---

### I. LA LÉGISLATION CANADIENNE EN MATIÈRE D'ARBITRAGE : UNE PROTECTION ADÉQUATE POUR LES CONSOMMATEURS?

Un des rôles de l'État consiste à assurer un équilibre dans les relations que peuvent avoir des parties de forces inégales. On prendra pour exemple, en matière contractuelle, les questions de logement résidentiel, qui font l'objet de règles très strictes qui visent à protéger les locataires. On pensera aussi aux relations d'emploi; les législateurs, fédéraux et provinciaux, ont adopté des lois spécifiques visant à protéger les travailleurs, certaines prévoyant justement le recours à l'arbitrage, obligatoire, comme mode privilégié de règlement de conflits. Il s'agit de domaines où l'arbitrage est encadré de façon très stricte par les lois et les organes gouvernementaux.

En matière de consommation, les législateurs sont aussi intervenus en vue de protéger les parties vulnérables, soit les consommateurs. Si l'arbitrage n'est pas interdit en matière de consommation, à l'exception, dans certaines juridictions, de celui qu'une entreprise tenterait d'imposer avant la naissance d'un litige, ce type d'arbitrage ne fait pourtant l'objet d'aucun encadrement spécifique. L'efficacité et l'équité du processus d'arbitrage de consommation pourraient-elles être tributaires de l'efficacité de la législation encadrant ce mode de règlement de différends?

Afin d'évaluer le degré de protection offert aux consommateurs face à l'arbitrage, nous avons recensé les lois provinciales en vigueur au Canada susceptible de s'appliquer à ce type de processus<sup>186</sup>.

#### A. L'interdiction des clauses compromissaires

Les tribunaux canadiens, au contraire, par exemple, des tribunaux américains, se refusant à considérer comme abusives les clauses compromissaires, les législateurs québécois et ontarien ont adopté des dispositions législatives interdisant l'usage de ce type de clauses dans les contrats de consommation auxquels s'appliquent les lois de protection de consommateur de ces deux provinces.<sup>187</sup>

En plus de l'interdiction des clauses compromissaires, l'article 7 de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* de l'Ontario comporte d'autres alinéas qui encadrent l'arbitrage de consommation dont les parties pourraient convenir après la naissance d'un litige. L'article 7(1), par exemple, prévoit que «*Les droits substantiels et procéduraux accordés en application de la présente loi s'appliquent malgré toute convention ou renonciation à l'effet contraire.*» L'article 7(3) précise par contre que : «*Malgré les paragraphes (1) et (2), le consommateur, le fournisseur et les autres personnes touchées par un différend au sujet duquel le consommateur peut introduire une action devant la Cour supérieure de justice peuvent convenir de le régler au moyen de toute procédure que prévoit la loi.*» et l'article 7(4) quant à lui prévoit que «*le règlement ou la décision qui résulte de la procédure convenue en vertu du paragraphe (3) lie*

---

<sup>186</sup> Annexe 4 : *Législation canadienne en matière d'arbitrage.*

<sup>187</sup> Art. 7(2), *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, ch. 30 (annexe A). Art. 11.1, *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q. c. P.40.1. Il est important de noter que ce ne sont pas tous les contrats de consommation qui sont régis par la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* de l'Ontario ou par la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec.

les parties dans la même mesure que s'il avait été atteint à la suite d'un différend relatif à une convention que ne vise pas la présente loi». En vertu de l'article 7(5), la décision de recourir à un tel arbitrage conventionnel entraînera l'application de la *Loi de 1991 sur l'arbitrage*<sup>188</sup>, qui prévoit l'application de certaines dispositions obligatoires et d'autres qui peuvent être écartées ou modifiées par les parties<sup>189</sup>.

Tout comme les règles québécoises contenues dans le *Code civil du Québec*<sup>190</sup> et celles du *Code de procédure*<sup>191</sup> qui encadrent l'arbitrage, la *Loi de 1991 sur l'arbitrage* contient des dispositions qui arment divers aspects de l'arbitrage en général. La tenue de l'arbitrage, la nomination des arbitres, la forme de la convention d'arbitrage, l'appel et l'homologation de la sentence arbitrale sont certains des aspects de l'arbitrage qui sont ainsi réglementés. Un tel encadrement facilite la tenue de l'arbitrage, l'exécution des sentences arbitrales et légitime l'arbitrage en temps qu'alternative viable au processus judiciaire.

Contrairement au Québec et à l'Ontario, le reste des provinces et territoires canadiens ne possèdent aucune disposition dans leurs lois de protection du consommateur concernant les clauses compromissaires. La Saskatchewan a adopté l'article 44 du *Consumer Protection Act* selon lequel est invalide toute entente verbale ou écrite stipulant la non-applicabilité de certaines dispositions de cette loi, révoquant, limitant, abrogeant ou modifiant les droits et recours octroyés par la loi. À son deuxième alinéa, il est fait mention de l'arbitrage de consommation : il y est indiqué que le règlement d'un conflit par l'entremise de l'arbitrage ou de la médiation entraîne l'extinction des droits octroyés par la Loi. Les provinces maritimes<sup>192</sup>, le Manitoba<sup>193</sup>, et les territoires<sup>194</sup> canadiens ont adopté des dispositions législatives similaires au premier alinéa de l'article 44 de la loi saskatchewannaise.

Une telle disposition législative qui invalide simplement les ententes stipulant la non-applicabilité de certaines dispositions, révoquant, limitant, abrogeant ou modifiant les droits et recours dont bénéficient les consommateurs ne semble pas interdire l'arbitrage de consommation obligatoire imposé aux consommateurs; il s'agit d'ailleurs de la conclusion à laquelle arrive le *Manitoba Law Reform Commission* dans son rapport de 2008, qui souligne qu'une «*intervention législative est nécessaire afin d'assurer que les consommateurs du Manitoba conservent leur choix d'actions en justice*»<sup>195</sup>. La commission recommande d'ailleurs que «*soient adoptées en même temps des modifications législatives à la Loi sur la protection du consommateur et à la Loi sur les pratiques commerciales en vue de rendre invalides ou d'interdire les clauses d'arbitrage obligatoire dans les contrats de consommation*»<sup>196</sup>. Quant à l'Alberta, dans le cadre de l'application de la *Fair Trading Act*, le directeur peut fournir aux parties ayant un litige de l'information concernant les modes alternatifs de règlement de conflit, tels que l'arbitrage et la médiation et mettre à leur disposition un processus de résolution de conflits<sup>197</sup>.

<sup>188</sup> Loi de 1991 sur l'arbitrage, L.O. 1991, ch. 17.

<sup>189</sup> Art. 3, de la *Loi sur l'arbitrage*, L.O. 1991, ch. 17.

<sup>190</sup> Arts. 2638 à 2643 et les articles 3121, 3133, 3148 et 3149 du *Code civil du Québec*.

<sup>191</sup> Arts. 940 à 952 du *Code de procédure civile du Québec*, L.R.Q. c. C-25.

<sup>192</sup> Art. 22, *Consumer Protection Act*, R.S.N.S. 1989, c. 92, Art. 23, *Consumer Protection Act*, R.S.P.E.I. 1988, c. C-19., Art. 26, *Consumer Protection Act*, R.S.N.L. 1989, c. C-31.

<sup>193</sup> Art. 96, *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C-200.

<sup>194</sup> Art. 88, *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Y. 2002, c. 40. Et Art. 107, *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.T.N.-O. 1988, c. C-17.

<sup>195</sup> Law Reform Commission of Manitoba, *Les clauses d'arbitrage obligatoire et les recours collectifs de consommateurs*. 2008. Disponible [En ligne] <http://www.gov.mb.ca/justice/mlrc/pubs/ma2008.fr.html> (Page consultée le 23 avril 2009).

<sup>196</sup> *Ibidem*.

<sup>197</sup> Art. 142, *Fair Trading Act*, R.S.A. 2000 c. F-2.

Tant au Québec et en Ontario, où certains contrats de consommation ne sont pas soumis à l'interdiction de clauses compromissaires prévue par les lois de protection de consommateurs, que dans les provinces et territoire qui n'interdisent pas les clauses compromissaires, les consommateurs peuvent se retrouver contraints de se soumettre à l'arbitrage alors même que le Canada ne dispose pas de systèmes d'arbitrage de consommation adéquats qui seraient susceptibles de servir les besoins des consommateurs et de veiller à rétablir le déséquilibre des forces existant entre consommateurs et commerçants. En Ontario et au Québec, si les législateurs ont réalisé les désavantages que peuvent constituer les clauses compromissaires pour les consommateurs, tous les contrats de consommation, tant ceux régis par les lois de protection de consommateur que les autres, et ce, par souci de cohérence, devraient être soumis à la même interdiction relativement aux clauses compromissaires. À défaut d'être en mesure de mettre sur pied un système d'arbitrage de consommation respectant les garanties essentielles et adapté aux litiges de consommation dans un futur proche, ou encore de procéder à une réforme du système judiciaire en vue de le rendre mieux adapté aux litiges de consommation, les législateurs de toutes les provinces devraient adopter des dispositions prohibant les clauses compromissaires dans tous les contrats de consommation afin de mieux protéger les consommateurs et de leur garantir la possibilité d'avoir accès à tous les recours mis en place en vue de leur permettre un meilleur accès à la justice, qu'ils soient collectifs ou individuels.

Comme nous pouvons le constater, les provinces ont adopté, face aux clauses compromissaires, des approches différentes. Outre cette différence, l'approche quant à l'arbitrage conventionnel est la même partout : les règles générales de l'arbitrage s'appliquent à l'arbitrage en matière de consommation. Toutes les provinces et territoires ont en effet des lois ou des dispositions législatives qui portent sur l'arbitrage en général et qui visent à encadrer le processus, soit en prévoyant des règles applicables, par exemple, à la nomination des arbitres, à la tenue de l'arbitrage et à l'homologation de la sentence arbitrale.

Reste à savoir si l'encadrement applicable à cette procédure d'arbitrage est adapté aux litiges de consommation, vu le déséquilibre entre les parties et celui qui existe entre l'enjeu économique et le temps, l'énergie et, souvent, les frais que ce processus exigera du consommateur. Aux fins de comparaison, nous tenterons une étude comparative avec les systèmes d'arbitrage de consommation mis en place dans d'autres juridictions.

## CHAPITRE 4 : L'ARBITRAGE EN MATIERE DE CONSOMMATION DANS D'AUTRES JURIDICTIONS.

---

### I. LES SYSTÈMES D'ARBITRAGE À L'ÉTRANGER

Il est indéniable que la mise en place de nouvelles procédures permettant aux consommateurs de résoudre rapidement et de manière non dispendieuse leurs litiges de consommation accroît l'accès à la justice. Dans ce but, plusieurs pays ont mis sur pied des programmes de médiation, de conciliation et d'arbitrage de consommation. Le professeur Pierre-Claude Lafond, dans son texte intitulé *Le consommateur et le procès*<sup>198</sup>, fait état des modes alternatifs de résolution de conflits mis en place dans plusieurs pays en vue de permettre de régler les litiges de consommation avec équité et célérité. La Belgique, par exemple, a mis sur pied diverses commissions dans plusieurs domaines de consommation<sup>199</sup>, qui connaissent un très grand succès<sup>200</sup>. C'est le cas également de l'arbitrage de consommation créé en Espagne qui fait l'objet de divers textes et articles et fut l'inspiration pour le système mis sur pied en Argentine. Le système d'arbitrage mis en place par le gouvernement argentin à lui aussi fait preuve d'efficacité. Le 11 mars 1998, par voie de décret présidentiel, tel que prévu à l'article 59 du *Argentina's Consumer Defence Law*<sup>201</sup>, l'Argentine a mis sur pied le *Consumption Arbitration system* (NCAS), un système conçu pour être un mode rapide et efficace de résoudre les conflits entre les fournisseurs de biens et de services et les consommateurs de manière transparente, rapide et gratuite<sup>202</sup>.

Dans la présente section, nous porterons en outre une attention particulière au système d'arbitrage privé américain, ainsi qu'à celui des Centres d'arbitrage de litiges de consommation portugais.

#### A. Argentine : Intervention étatique et efficacité

L'Argentine a mis sur pied un système d'arbitrage destiné aux litiges de consommation qui a pour caractéristiques principales : célérité, transparence, impartialité, volontarisme<sup>203</sup> et gratuité<sup>204</sup>. Il s'agit d'un système où les arbitres sont choisis par l'État. Les litiges sont habituellement entendus par un quorum composé d'un arbitre choisi par le consommateur, d'un

---

<sup>198</sup> Pierre-Claude LAFOND, *Le consommateur et le procès-Rapport général*, dans Les Cahiers de Droit (2008) 49 C. de C. 131-157.

<sup>199</sup> Les domaines visés sont les suivants : Le voyage, l'achat de meubles, l'immobilier et l'entretien du textile.

<sup>200</sup> Hakim BOULARBAH, «Rapport Belge» dans ASSOCIATION HENRI CAPITANT, «4. Le consommateur et le procès : Questionnaire et rapports,» dans *Journées internationales colombiennes de l'Association Henri Capitant des Amis de Culture Juridique Française*, Bagota et Carthagène, 24-28 septembre 2007, [En ligne] <http://www.henricapitant.org/spip.php?article77> (Page consultée le 14 janvier 2009), à la page 2.

<sup>201</sup> *Argentina's Consumer Defence Law*, No. 24.240, Art. 59,.

<sup>202</sup> Antonio Serra CAMBACERES et José Luis LAQUIDARA, «Consumer Arbitration in Argentina» dans *8th International Consumer Law Conference*, Auckland New Zealand, 9-11 avril 2001, [En ligne], [http://www.consumidoresint.cl/documentos/legal/consumer\\_arbitration\\_in-argentina\\_final.doc](http://www.consumidoresint.cl/documentos/legal/consumer_arbitration_in-argentina_final.doc) (Page consultée le 14 janvier 2009), à la page 2.

<sup>203</sup> Décret No. 276/98, Art. 1. Bien que l'arbitrage soit volontaire pour les consommateurs, il est obligatoire pour les entreprises affichant sur leur lieu d'affaires le logo des Cours d'arbitrage de consommation, qui confirme l'adhésion de l'entreprise à l'arbitrage.

<sup>204</sup> *Op. Cit.* note 202 (Cambaceres et Laquidara).

autre choisi par l'entreprise et d'un troisième par l'État. Dans le cas des litiges de moins de 500 \$ US, le dossier est présenté à un seul arbitre, soit celui qui est choisi par l'État. Une panoplie de règles, procédurales et autres, a été adoptée afin d'assurer l'impartialité des arbitres et l'intégrité du système mis en place. À titre d'exemple, le salaire des arbitres est payé par l'État, soit le *secretary of Trade*, atténuant tout doute, quant à l'impartialité des arbitres, qui pourrait résulter de leur rémunération par une des parties au processus d'arbitrage ou de l'effet que l'une des parties peut avoir sur cette rémunération (voir plus haut : «repeat player effect»). Selon les auteurs Antonio Serra Cambaceres et José Luis Laquidara, le programme d'arbitrage de consommation jouit d'une très grande popularité auprès des consommateurs de la métropole de Buenos Aires où l'accès aux tribunaux rencontre les mêmes problèmes qu'au Canada. Le décret No. 276/98 prévoit à son article 11 des règles procédurales ayant pour objectif le respect, dans le cadre du processus d'arbitrage, des principes de justice naturelle, par la tenue d'une audition contradictoire où les parties sont traitées de manière égalitaire. Qui plus est, les Cours d'arbitrage de consommation jouissent également de la capacité d'exiger la production de toute preuve pertinente à la résolution du litige qui leur est soumis<sup>205</sup>.

## B. L'arbitrage de consommation chez les Américains

On retrouve aux États-Unis deux organismes qui se partagent la majorité des dossiers d'arbitrage en matière de consommation : l'*American Arbitration Association* et le *National Arbitration Forum*.

Vu l'usage répandu des clauses d'arbitrage aux États-Unis et les vives critiques par rapport à l'arbitrage de consommation, certains organismes d'arbitrage américains privés offrent des programmes spécifiques pour les litiges de consommation. C'est le cas de l'*American Arbitration Association* (AAA) qui a mis sur pied en 2003 un programme pour les litiges relatifs au service de téléphonie sans fil<sup>206</sup>. Le *Wireless arbitration* est financé par le *Cellular Telecommunications Industry Association*<sup>207</sup>, association regroupant les fournisseurs américains de services mobile, comprenant le service de cellulaire et de radio (cellular and PCS Wireless services). Trois niveaux d'arbitrage y sont prévus, selon les montants en litige.

Ce programme d'arbitrage prévoit l'application des *Consumer-Related Disputes Supplementary Procedures*<sup>208</sup>, procédures particulières aux dossiers de consommation et qui font preuve de moins de formalisme. De plus, pour que l'arbitrage soit plus accessible aux consommateurs dont les contrats contiennent des clauses compromissaires, l'AAA prévoit des coûts moindres pour les consommateurs que ceux qui seraient applicables pour un arbitrage commercial. Dans le cas d'une réclamation de moins de 10,000 \$ US, les frais d'arbitrage payables par le consommateur s'élèvent à 125 \$<sup>209</sup>. Les frais administratifs (750 \$ pour des réclamations de moins de 10,000 \$) sont payés par l'entreprise, qui assume également autres frais si une audition a lieu<sup>210</sup>.

---

<sup>205</sup> *Op. Cit.* note 202 (Cambaceres et Laquidara) à la page 14.

<sup>206</sup> American Arbitration Association, *Wireless Industry Arbitration Rules*, 1 juillet 2003, [En ligne] <http://adr.org/sp.asp?id=22010> (Page consultée le 14 janvier 2009)

<sup>207</sup> *Ibidem*

<sup>208</sup> American Arbitration Association, *Consumer-Related Disputes Supplementary Procedures*, 15 septembre 2005, [En ligne] <http://adr.org/sp.asp?id=22014&printable=true> (Page consultée le 16 janvier 2009)

<sup>209</sup> *Ibidem*, à l'art. C-8. En conformité avec l'art. 1284.3 du *Code civil* californien, les consommateurs ayant un revenu mensuel de moins de 300% de celui prévu aux lignes directrices fédérales sur la pauvreté (Federal poverty guidelines), peuvent bénéficier d'une exemption de payer les frais d'arbitrage et des coûts afférents. (Art. C-7).

<sup>210</sup> *Ibidem*

Afin que les règles de l'AAA qui sont adaptées aux litiges de consommation soient applicables, les conditions suivantes doivent être réunies: (i) Il est fait mention de l'AAA ou de ses règles d'arbitrage dans le contrat entre le consommateur et l'entreprise et il s'agit d'une clause compromissoire; (2) Il s'agit d'un contrat d'adhésion; (3) Le bien ou service a été acquis pour un usage du ménage ou personnel<sup>211</sup>.

Pour ce qui est des garanties essentielles, l'AAA a adopté, le *Consumer Due Process Protocol*<sup>212</sup> [le Protocole], qui fait état des principes de justice naturelle à respecter afin que l'arbitrage soit équitable. Il prône, entre autres, l'indépendance et l'impartialité, la qualité et la compétence des arbitres, les coûts et délais raisonnables, le droit d'être représenté ainsi que le droit pour les parties de préserver leur recours devant la Cour des petites créances<sup>213</sup>. Le protocole prévoit également que l'entente d'arbitrage doit contenir certaines mentions obligatoires, soit : un avis clair du caractère volontaire ou obligatoire de l'arbitrage, un accès raisonnable à l'information concernant l'arbitrage et expliquant la distinction entre l'arbitrage et le processus judiciaire, ainsi qu'une déclaration claire quant à la possibilité pour le consommateur de choisir un recours devant les tribunaux plutôt que l'arbitrage<sup>214</sup>.

Dans la mesure où toutes les conditions pour l'application du programme des litiges de consommation sont réunies, les consommateurs américains ont accès, par l'entremise de l'AAA, à un mode de résolution de conflits moins coûteux que l'arbitrage commercial offert par l'AAA. Les décisions arbitrales concernant les consommateurs californiens qui ont recours au service de l'AAA sont publiées<sup>215</sup>. Ces statistiques permettent à l'AAA de faire une analyse annuelle de ces dossiers d'arbitrage de consommation. Du mois de janvier 2007 au mois d'août 2007, l'AAA a traité 310 cas d'arbitrage de consommation. Selon l'AAA annuellement elle traite approximativement 1500 dossiers de consommation. Selon l'analyse que fait l'organisme de ses statistiques, les consommateurs ont obtenu gain de cause dans 48% des cas de consommation où le consommateur était demandeur. Alors que les entreprises ont obtenu des sentences arbitrales favorables dans 74 % des cas où elles étaient demanderesse<sup>216</sup>. C'est à cet organisme, qui mène une grande partie des sessions d'arbitrage aux États-Unis, que certaines entreprises importantes soumettent leurs litiges de consommation<sup>217</sup>.

---

<sup>211</sup> *Op. Cit.*, note 208 (American Arbitration Association), art. C-1.

<sup>212</sup> American Arbitration Association, *Consumer Due Process Protocol*, 17 avril 1998, [En ligne] [\[http://www.adr.org/sp.asp?id=22019&printable=true\]](http://www.adr.org/sp.asp?id=22019&printable=true) (Page consultée le 16 janvier 2009).

<sup>213</sup> *Idem.* au principe 5.

<sup>214</sup> *Idem.* au principe 11. Il est à noter que contrairement au *Consumer-Related Disputes Supplementary Procedures* de l'AAA qui trouve application uniquement alors que le contrat de consommation contient une clause compromissoire, le *Consumer Due Process Protocol*, s'applique que l'arbitrage soit obligatoire ou non.

<sup>215</sup> American Arbitration Association, CCP Section 1281.96 Data Collection Requirements, 1 octobre 2008, [En ligne], [\[http://www.adr.org/CCPQ306.pdf\]](http://www.adr.org/CCPQ306.pdf) (Page consultée le 20 janvier 2009).

<sup>216</sup> American Arbitration Association, *Analysis of the American Arbitration Association's Consumer Arbitration Caseload Based on Consumer cases Awarded between January and August 2007*. Disponible [En ligne] <http://www.adr.org/si.asp?id=5027> (Page consultée le 4 mai 2009).

<sup>217</sup> Amazon.ca, Conditions d'utilisation, [En ligne] [http://www.amazon.ca/gp/switch-language/help/customer/display.html/ref=topnav\\_switchLang?ie=UTF8&nodeId=918816&language=fr\\_CA](http://www.amazon.ca/gp/switch-language/help/customer/display.html/ref=topnav_switchLang?ie=UTF8&nodeId=918816&language=fr_CA) (Page consultée le 21 janvier 2009).

Le NAF, tout comme l'AAA, a élaboré un texte qui prévoit les garanties que doit offrir leur processus d'arbitrage, soit l'*Arbitration Bill of Rights*<sup>218</sup>. Comme le Protocole, ce document prêche également le respect de certaines garanties essentielles : l'intégrité, l'équité, l'impartialité, les frais raisonnables, le droit d'être représenté ainsi que l'indépendance et la compétence des arbitres. Le NAF a également adopté le *Code de conduite*<sup>219</sup> qui comporte cinq principes que doivent respecter les arbitres : l'intégrité et l'équité de l'arbitrage, l'impartialité, l'interdiction de communiquer avec l'une des parties en l'absence de l'autre, l'honnêteté et le maintien de la confidentialité. Le NAF a aussi adopté le *Statement of Principles*<sup>220</sup>, qui reprend essentiellement les mêmes principes que les deux autres textes mentionnés précédemment.

Bien que le *Code de conduite* du NAF semble garantir aux parties le respect des garanties essentielles, il est important de noter que le préambule du code indique que «*malgré le fait que le présent code est destiné à servir de lignes directrices, il ne fait pas partie des règles d'arbitrage ou du Code de procédure du Forum ou de toute autre organisation*»<sup>221</sup> [notre traduction].

Tel que mentionné plus haut, le NAF a été la cible, en juin 2008, du magazine américain *BusinessWeek*<sup>222</sup>, qui remettait en question son impartialité dans le cadre des dossiers d'arbitrage demandés par des compagnies de cartes de crédit et qui impliquaient des consommateurs. L'article accusait le NAF de faire fi des règles de justice naturelle, de rendre des décisions hâtivement, sans permettre aux consommateurs de donner leur version des faits. Grâce à l'obligation de publication des décisions arbitrales en Californie, il fut possible de constater que 99.8% de ce type de cas présentés devant le NAF étaient résolus en faveur des banques<sup>223</sup> : essentiellement, dans les 18 075 cas qui avaient fait l'objet d'arbitrage entre le mois de janvier 2003 et le mois de mars 2007, les consommateurs n'avaient eu gain de cause que 30 fois.

L'article faisait également état d'une recherche menée par l'organisme de défense des droits des consommateurs basé à Washington, le *Public Citizen*<sup>224</sup>, qui dénonçait la partialité du NAF en faveur des compagnies ayant fréquemment recours à leur service d'arbitrage (les «*repeat players*»), soit une grande majorité de la clientèle du NAF. Malgré les déclarations de principes de l'organisme, qui prône les principes de justice naturelle, il semble en aller bien autrement dans la réalité...

Outré par les apparentes violations des principes de justice naturelle, le procureur de la ville de San Francisco a déposé en mars 2008 une poursuite contre le NAF, alléguant le manque

---

<sup>218</sup> National Arbitration Forum, *Arbitration Bill of Rights*, 2007, [En ligne], [\[http://www.adrforum.com/users/nafr/resources/ArbitrationBillOfRights3.pdf\]](http://www.adrforum.com/users/nafr/resources/ArbitrationBillOfRights3.pdf) (Page consultée le 21 janvier 2009).

<sup>219</sup> National Arbitration Forum, *Code of Conduct* (2006), [En ligne], <https://secure.arb-forum.com/main.aspx?itemID=399&hideBar=False&navID=156&news=3> (Page consultée le 21 janvier 2009).

<sup>220</sup> National Arbitration Forum, *Statement of Principles*, [En ligne], <https://secure.arb-forum.com/main.aspx?itemID=401&hideBar=False&navID=300&news=3> (Page consultée le 21 janvier 2009).

<sup>221</sup> *Op. Cit.*, Note 219 (NAF- *Code of Conduct*) Préambule, à la page 1.

<sup>222</sup> *Op. Cit.* note 129 (Berner et Grow).

<sup>223</sup> *Ibidem*, (Berner et Grow) à la page 1.

<sup>224</sup> John O'DONNELL, Public Citizen, *The Arbitration Debate Trap: How Credit Card Companies Ensnare Consumers* 15, 2007 [en ligne], [<http://www.citizen.org/documents/ArbitrationTrap.pdf>] (21 janvier 2009).

d'impartialité du NAF qui rendrait des décisions favorables aux créanciers sans motifs, bafouant de manière flagrante les droits des consommateurs.<sup>225</sup>

### C. L'Europe : Directives régionales et initiatives nationales

À l'échelon régional, la Commission européenne a adopté diverses recommandations traitant du règlement des litiges de consommation. La première recommandation, celle du 30 mars 1998, concerne les principes applicables aux organes responsables de la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation<sup>226</sup>. Cette recommandation rapporte les mesures qui doivent être adoptées par les organes responsables de la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation afin que leurs «procédures satisfassent à des critères minimaux qui garantissent l'impartialité de l'organe, l'efficacité de la procédure, sa publicité et sa transparence.»<sup>227</sup> Cette recommandation, qui insiste sur la nécessité du respect des principes d'indépendance, de transparence, de débat contradictoire, ainsi que des principes d'efficacité, d'égalité, de liberté et de représentation, renfermait cependant une limite : la recommandation 98/257 CE se limite «aux procédures qui, indépendamment de leur dénomination, mènent à un règlement du litige par l'intervention active d'une tierce personne qui propose ou impose une solution»<sup>228</sup>. Le libellé de cette disposition excluant les tentatives de règlement autres (médiation ou conciliation qui n'incluraient pas les propositions de règlement par un tiers, par exemple), la Commission européenne a procédé par la suite à l'adoption de la recommandation du 4 avril 2001.

*La recommandation de la commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation*<sup>229</sup> s'applique donc également aux tentatives de rapprochement et tient en outre compte des développements technologiques. La recommandation du 4 avril 2001 établit les moyens qui doivent être adoptés par les organes de règlement de litiges de consommation afin que les processus soient transparents et impartiaux et qu'ils respectent les principes de justice naturelle. Cette recommandation impose entre autres aux organismes menant des procédures de règlement de conflits l'obligation de prendre les mesures nécessaires afin de garantir l'impartialité des procédures<sup>230</sup>. Autre exemple des mesures proposées par la recommandation 2001/310 CE afin de garantir la transparence du processus, la Commission recommande que «des informations formulées en termes simples concernant les modalités de contact, le fonctionnement et la disponibilité de la procédure devraient être directement accessibles pour

---

<sup>225</sup> Au moment de la rédaction du présent rapport, la demande déposée en Cour supérieure de San Francisco le 24 mars 2008 a fait l'objet d'une série de demandes et de requêtes incidentes et en est encore au stade de la conférence préparatoire, prévue pour le 22 mai 2009. *The people of the State of California, acting by and through San Francisco City Attorney Denis J. Herrera vs. NAF*, Superior Court of San Francisco. Case Number: CGC-08-473569. Voir le plumitif de la Cour Supérieure de San Francisco, disponible [En ligne] <http://webaccess.sftc.org/Scripts/Magic94/mgrqjspi94.dll> (Page consultée le 5 mai 2009).

<sup>226</sup> Recommandation de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (JO L 115 du 17.4.1998, p.31) 98/257/CE.

<sup>227</sup> *Ibidem*.

<sup>228</sup> *Ibidem*.

<sup>229</sup> La recommandation de la commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (JO L 109/06 du 19.4.2001) 2001/310/CE.

<sup>230</sup> Recommandation 2001/310 CE, à la page 3.

*les parties de sorte qu'elles puissent y accéder et les conserver avant d'entamer une procédure.*<sup>231</sup> «

Suite aux recommandations de la Communauté européenne, certains États et organismes européens ont mis sur pied des systèmes d'arbitrage de consommation qui respectent les principes et les règles établis par ces recommandations. C'est le cas notamment de la Belgique. Le Portugal, pour sa part, disposait déjà depuis longtemps d'un encadrement spécifique pour l'arbitrage de consommation.

#### **D. Le Portugal et les Centro de Arbitragem de conflitos de Consumo**

Adoptée en 1986, la loi portugaise sur l'arbitrage<sup>232</sup> est une des plus anciennes d'Europe. L'approche préconisée dans ce pays s'oppose à celle que nous retrouvons au Canada et aux États-Unis, où les organes privés offrent divers types de services d'arbitrage et proposent leurs services aux consommateurs et aux entreprises lors de litiges de consommation.

Déjà en 1994, le *Journal of Consumer Policy* rapportait les progrès marquants dans le domaine du droit de la consommation au Portugal, qui découlaient surtout de la mise en œuvre d'un système d'arbitrage de consommation<sup>233</sup>. L'inauguration du Centre d'arbitrage de Lisbonne a eu lieu le 20 novembre 1989<sup>234</sup>. Il s'agissait d'un projet-pilote ayant pour objectif d'accroître un accès simple à la justice<sup>235</sup>. Élément essentiel du succès du projet-pilote : le cumul de plusieurs services, soit la consultation juridique et la résolution de litige. Selon la directrice du centre d'arbitrage de litige de consommation, Isabel Mendes Cabeçadas, ce projet, qui est une «*combinaison des efforts de la société civile et de la municipalité par des actions convergentes [...] a mérité la confiance des consommateurs et des entrepreneurs*»<sup>236</sup>.

Étant donné le succès du projet-pilote, une association privée sans but lucratif a été créée en 1993, les membres fondateurs de la nouvelle association étant la mairie de Lisbonne, l'Association portugaise de Défense des consommateurs (DECO) et l'Union des Associations du Commerce et des services<sup>237</sup>. La mise sur pied de cette association était également accompagnée de la conclusion du *Protocole de Coopération technique et financière* entre le Ministère de la Justice, les secrétariats d'État du Commerce et de la défense du Consommateur et la mairie de Lisbonne. Cette entente a permis au Centre d'arbitrage de jouir d'une autonomie

<sup>231</sup> Recommandation 2001/310 CE, à la page 4.

<sup>232</sup> *Loi N° 31/86* du 29 août 1986. Publiée dans le Journal officiel de la République portugaise, *Diário da República*, série I, N° 198, 29 août 1986, aux pp. 2259-2264. Cette loi de 1986 a été complétée par le Décret N° 425/86 du 27 décembre 1986, publié dans le *Diário da República*, série I, n° 297, 27 décembre 1986 aux pp. 3832-3833. Le Décret régit la création des centres d'arbitrage.

<sup>233</sup> Isabel MENDES CABEÇADAS, *The Development of Portuguese consumer Law with Special Regard to Conflict Resolution*, dans *Journal of Consumer Policy*, vol. 17, No 1, mars 1994, aux pp. 113-122.

<sup>234</sup> Isabel MENDES CABEÇADAS, *Centre d'Arbitrage de Litiges de consommation de Lisbonne*, dans le cadre de l'audition publique sur les services financiers de la Commission européenne (19 septembre 2007), [En ligne], [[http://ec.europa.eu/internal\\_market/finances-retail/docs/policy/hearing-cabecadas\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/docs/policy/hearing-cabecadas_fr.pdf)] (Page consultée le 28 janvier 2009).

<sup>235</sup> *Ibidem*.

<sup>236</sup> *Op. Cit.* note 233 (Mendes Cabeçadas) à la page 2.

<sup>237</sup> Bob SCHMITZ, *Un exemple original : Les Centres d'Arbitrage au Portugal*, dans le cadre de la Conférence du 28 avril 2006 à l'Université de Luxembourg : Les Règlements Alternatifs de Litiges de consommation, [En ligne], [[http://www.eco.public.lu/salle\\_de\\_presse/evenements/2006/04/10\\_consommateur/Expose\\_Bob\\_Schmitz.pdf](http://www.eco.public.lu/salle_de_presse/evenements/2006/04/10_consommateur/Expose_Bob_Schmitz.pdf)] (Page consultée le 28 janvier 2009).

administrative et financière<sup>238</sup>. Ce mode de financement a également eu pour effet de supprimer tous les coûts relatifs au litige, y compris les frais d'exécution des décisions<sup>239</sup>. Notons qu'au Québec, avant septembre 1995, les frais d'exécution des jugements de la division des petites créances étaient payés par le Ministère de la Justice du Québec. Selon plusieurs analystes, la diminution du recours par les consommateurs à la Cour des petites créances après cette date serait directement liée à la hausse des coûts d'une demande et aux frais afférents à l'exécution du jugement qu'ils auraient à assumer.<sup>240</sup>

Preuve du grand succès du système d'arbitrage portugais, en 1994, le Centre d'arbitrage a été reconnu par le gouvernement comme étant un «*organismo non governamental d'utilidade pública*»<sup>241</sup> et le concept a été étendu depuis à plusieurs autres villes portugaises. Les paragraphes qui suivent nous permettront de mieux comprendre le fonctionnement des Centres d'arbitrages de consommation portugais ainsi que les mesures adoptées afin d'assurer le respect des garanties essentielles et de permettre de surcroît au Centre de bénéficier de la confiance des consommateurs et des entreprises.

La création des centres d'arbitrage de consommation est régie par la *Loi sur l'arbitrage volontaire*<sup>242</sup>. L'objectif premier du Centre est de «*promouvoir la résolution de petits conflits de consommation et de traiter les réclamations par l'information, la médiation, la conciliation et l'arbitrage.*»<sup>243</sup> [Notre traduction]. Les Centres d'arbitrage exercent leur compétence sur les litiges découlant de l'acquisition de biens et services dans des entreprises se situant dans une ville, une municipalité ou une région donnée. Les centres d'arbitrage entendent uniquement les litiges de moins de 5,000 €<sup>244</sup> (Soit environ 8 000 \$CDN).

Deux services essentiels y sont offerts, soit le service juridique et le Tribunal arbitral<sup>245</sup>. Dans un premier temps, le service juridique, composé de six juristes à temps plein<sup>246</sup>, entre directement en contact avec les consommateurs qui décident de recourir aux services du Centre. Une fois qu'ils ont pris connaissance du litige, ils informent les consommateurs de leurs droits et recours et les guident quant à leur réclamation éventuelle, qui débutera par la soumission du litige à un mode alternatif de règlement de conflit. Il est à noter que, si le processus est volontaire pour le consommateur, il est obligatoire pour toutes les entreprises qui adhèrent aux services du Centre<sup>247</sup>. Lors de l'étape de l'information du consommateur, le service juridique mène également une séance de médiation auprès de l'entreprise. Dans l'éventualité où les parties ne sont pas en mesure d'arriver à une entente, le dossier est alors envoyé à l'étape de la conciliation. La conciliation est menée par les juristes du centre d'arbitrage. Si celle-ci s'avère

<sup>238</sup> *Règlement du Tribunal Arbitral du Centre d'Arbitrage des Conflits de Consommation*, Art. 3 [En ligne], [<http://www.mj.gov.pt/CACCL/sections/pt/apresentacao5510/regulamento/regulamento478>] (Page consultée le 28 janvier 2009).

<sup>239</sup> *Décret-loi No. 103/91*, du 8 mars 1991 établissant l'exemption des coûts provisionnels et des frais entraînés par l'exécution des sentences proférées par le Tribunal Arbitral.

<sup>240</sup> Stéphane, DUSSAULT. *Les gros clients des petites créances*, Montréal, Magazine Protégez-vous (Mars 2003) à la page 30, [En ligne], [<http://www.protegez-vous.org/pages/pdf/AnciensPDF/pdf/20030327.pdf>] (Page consultée le 16 février 2009).

<sup>241</sup> *Op. Cit.* note 233 (Mendes Cabeçadas) à la page 3.

<sup>242</sup> *Op. Cit.* note 232 (*Loi N° 31/86* du 29 août 1986)

<sup>243</sup> *Règlement du Tribunal Arbitral du Centre d'Arbitrage des Conflits de Consommation*, Art. 1. [En ligne], [<http://www.mj.gov.pt/CACCL/sections/pt/apresentacao5510/regulamento/regulamento478>] (Page consultée le 28 janvier 2009).

<sup>244</sup> *Règlement du Tribunal Arbitral du Centre d'Arbitrage des Conflits de Consommation*, Art. 5, par. 1.

<sup>245</sup> *Règlement du Tribunal Arbitral du Centre d'Arbitrage des Conflits de Consommation*, Art. 3.

<sup>246</sup> *Op. Cit.* note 237 (SCHMITZ).

<sup>247</sup> *Règlement du Tribunal Arbitral du Centre d'Arbitrage des Conflits de Consommation*, Art. 6, par. 1 et 2.

fructueuse, l'accord résultant de la conciliation est soumis à un juge-arbitre pour être homologué<sup>248</sup>. Advenant l'échec du processus de conciliation, les parties peuvent soumettre leur litige au Tribunal arbitral.

Vu qu'il s'agit d'un processus extrajudiciaire qui vise à faciliter l'accès à la justice et escamoter les obstacles auxquels font face les consommateurs lors de recours judiciaires, la procédure est simplifiée, tout en respectant les principes de justice fondamentale. En premier lieu, le Tribunal arbitral est formé d'un arbitre unique qui est un magistrat nommé par le Conseil supérieur de la Magistrature<sup>249</sup>. La désignation d'un juge-arbitre vise à accroître l'indépendance et l'impartialité du tribunal arbitral et à accroître la confiance des parties dans le système mis en place. Le juge-arbitre rend une décision arbitrale selon le droit en vigueur ou, s'il obtient préalablement l'aval des parties, une décision en équité<sup>250</sup>.

Exposons brièvement les autres moyens adoptés par le Centre d'arbitrage afin de respecter les garanties essentielles. Par souci du respect du principe du débat contradictoire, le règlement du Centre énonce que la partie contre qui il y a dépôt d'une réclamation en reçoit copie et peut la contester par écrit ou oralement en présence du juge arbitre<sup>251</sup>. L'article 11 du règlement prévoit également la possibilité pour les parties d'appeler un maximum de trois témoins qui pourront introduire toute preuve admissible en droit<sup>252</sup>. L'arbitre peut de son propre chef, ou à la demande de l'une des parties, requérir le dépôt de documents, désigner un expert ou entendre d'autres témoins<sup>253</sup>. Le respect du principe de transparence étant fondamental à la crédibilité du centre d'arbitrage, celui-ci publie régulièrement de l'information dans les journaux ainsi qu'un rapport annuel faisant état de ses activités<sup>254</sup>. Sont également publiées les décisions arbitrales rendues par le Centre<sup>255</sup>.

Il n'est pas obligatoire pour les parties d'être représentées par procureur, ce qui permet de maintenir les frais associés au litige au plus bas niveau possible. Tel que prévu à l'article 18 du règlement, les parties peuvent toutefois désigner une personne autre pour les représenter; il peut s'agir d'un organisme représentant leur intérêt. Puisque le Centre désire respecter le principe d'efficacité, les décisions arbitrales jouissent de la même valeur qu'une décision d'un tribunal judiciaire de première instance<sup>256</sup>, sans qu'il soit nécessaire de l'homologuer afin de procéder à son exécution; l'article 20 du règlement prévoit qu'en vue de la mise en œuvre d'une décision arbitrale, celle-ci est réputée correspondre à celle d'une cour judiciaire de première instance. L'efficacité du système d'arbitrage est tributaire des délais associés au traitement de la demande d'arbitrage par le Centre. Isabel Mendes, directrice du Centre rapporte que «*le délai entre l'admission de l'affaire par le Centre et sa résolution est de trente à quarante jours*»<sup>257</sup>.

---

<sup>248</sup> *Règlement du Tribunal Arbitral du Centre d'Arbitrage des Conflits de Consommation*, Art. 10 aux par. 1 et 2.

<sup>249</sup> *Règlement du Tribunal Arbitral du Centre d'Arbitrage des Conflits de Consommation*, Art. 8.

<sup>250</sup> *Règlement du Tribunal Arbitral du Centre d'Arbitrage des Conflits de Consommation*, Art. 13.

<sup>251</sup> *Règlement du Tribunal Arbitral du Centre d'Arbitrage des Conflits de Consommation*, Art. 11.

<sup>252</sup> *Règlement du Tribunal Arbitral du Centre d'Arbitrage des Conflits de Consommation*, Art. 12.

<sup>253</sup> *Ibidem*.

<sup>254</sup> *Op. Cit.* note 233 (Mendes Cabeçadas) à la p. 4.

<sup>255</sup> Disponible sur le site du Centre d'arbitrage [En ligne]

<http://www.mj.gov.pt/CACCL/sections/pt/jurisprudencia> (29 janvier 2009)

<sup>256</sup> *Règlement du Tribunal Arbitral du Centre d'Arbitrage des Conflits de Consommation*, Art. 16, al. 2.

<sup>257</sup> *Op. Cit.* note 233 (Mendes Cabeçadas) à la page 5.

Le Centre adopte également le principe d'égalité : durant le procès arbitral, un statut d'égalité substantielle et non simplement formelle est garanti aux parties<sup>258</sup>. Le Centre insiste sur le caractère volontaire du processus; il est primordial que les consommateurs soient informés adéquatement de la procédure d'arbitrage et du caractère contraignant des décisions avant qu'ils n'acceptent de soumettre leur litige à l'arbitrage<sup>259</sup>. Finalement, le Centre promeut le principe de vérité matérielle, qui a comme fondement «*la proximité du juge des parties et la suppression des formalités de procès qui nuisent parfois à l'appréciation des faits*»<sup>260</sup>.

Le système mis en place, par les différents paliers gouvernementaux portugais, les organismes de défense des droits des consommateurs et les représentants d'entreprises insiste donc sur le respect des principes de justice naturelle, le jugeant essentiel au fonctionnement adéquat d'un système d'arbitrage de consommation. Les entreprises qui adhèrent pleinement<sup>261</sup> à ses services peuvent faire usage du logo du Centre dans leur établissement et sont inscrites sur une liste qui est publiée<sup>262</sup>. L'usage du logo assure les consommateurs qu'en cas de conflit éventuel, le commerçant acceptera, si le consommateur le désire, de se soumettre à ce mode de résolution des litiges.

Les statistiques du Centre en disent long sur le succès de l'arbitrage de consommation au Portugal : en date du 31 juillet 2007, 3 469 entreprises de la région de Lisbonne avaient adhéré au Centre. Depuis son ouverture, 10 861 litiges de consommation ont été résolus par ce biais, 3 265 ayant donné lieu à une sentence arbitrale. Le Centre a également répondu à 38 369 demandes d'information. En 2006 seulement, il y a eu 2 191 demandes d'information, l'instruction de 976 litiges et la résolution de 887 litiges de consommation, dont 217 réglés par sentence arbitrale<sup>263</sup>.

Pour arrimer toutes les mesures adoptées par le Centre d'arbitrage de litige de consommation de Lisbonne, visant à assurer le respect des garanties essentielles, le Centre fait siens les principes fondamentaux qui suivent : le principe d'égalité des parties; le principe du contradictoire et de l'oralité; le principe de la représentation; le principe de l'indépendance et de l'impartialité; le principe de la transparence; le principe de l'efficacité; le principe de la légalité; le principe de la liberté; ainsi que le principe de la vérité matérielle<sup>264</sup> ..

---

<sup>258</sup> *Ibidem.* (Mendes Cabeçadas) à la p. 3.

<sup>259</sup> *Ibidem.* (Mendes Cabeçadas) à la p. 4.

<sup>260</sup> *Ibidem.* (Mendes Cabeçadas).

<sup>261</sup> Adhésion pleine : Les entreprises qui choisissent ce type d'adhésion, acceptent de soumettre tous leurs conflits présents et futurs à l'arbitrage offert par le Centre.

<sup>262</sup> Art. 6, para. 5, *Règlement du Tribunal Arbitral du Centre d'Arbitrage des Conflits de Consommation*.

<sup>263</sup> *Op. Cit.* note 233 (Mendes Cabeçadas) à la p.5.

<sup>264</sup> *Op. Cit.* note 233 (Mendes Cabeçadas) à la p. 4.

## **CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS : EN QUÊTE D'UN ARBITRAGE DE CONSOMMATION CANADIEN EFFICACE, ÉQUITABLE ET IMPARTIAL**

---

La présente recherche avait pour but d'identifier les garanties qui seraient essentielles à l'existence d'un système d'arbitrage équitable pour les consommateurs, de vérifier le respect de ces garanties essentielles par certains organismes offrant actuellement de l'arbitrage de consommation et de définir, au plan théorique aussi bien qu'au plan pratique, les avantages et inconvénients, pour les consommateurs, de l'arbitrage en matière de consommation.

Notre étude avait également pour but de tenter de définir les paramètres nécessaires et les principes juridiques qu'il serait essentiel pour un système d'arbitrage de respecter afin d'assurer le respect des certaines garanties jugées essentielles et d'offrir aux consommateurs une solution de rechange efficace au système judiciaire.

Comme nous l'avons vu, l'arbitrage présente, en principe, sur les systèmes judiciaires, de nombreux avantages : célérité, flexibilité, confidentialité, réduction des coûts, expertise de l'arbitre. Le simple fait que ce type de règlement de litige occupe une place aussi importante, dans les relations internationales et commerciales aussi bien que dans les relations de travail, devrait suffire à convaincre de son efficacité.

Force est pourtant de constater que, dès qu'on tente de l'appliquer au domaine de la consommation, l'arbitrage semble perdre passablement de son éclat du point de vue du consommateur du moins : les frais s'avèrent plus élevés que ce qu'ils sont pour certains recours en justice, le caractère confidentiel du processus et des décisions représente un désavantage, privant le consommateur de certaines connaissances qui lui seraient essentielles pour tirer avantage de ce processus, l'expertise de l'arbitre l'autorise à rendre des décisions à partir d'éléments dont le consommateur n'aura jamais eu connaissance, etc. L'absence de garanties quant au respect de certains principes de justice naturelle a aussi, de son côté, de quoi inquiéter. 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 : transparence, indépendance, impartialité, etc.

Vu les avantages bien réels que devrait en principe présenter l'arbitrage, est-il possible de concevoir que ce mode de règlement de conflits pourrait trouver application en matière de consommation de manière à ce qu'il conserve les avantages qui en font sa force tout en corrigeant ou en balisant les aspects qui, plutôt que d'en faire un instrument supplémentaire d'accès à la justice, accentuent le déséquilibre des forces manifeste entre consommateurs et commerçants?

Si la possibilité de faire arbitrer des litiges de consommation doit être vue comme une occasion de donner au consommateur un accès plus grand à la justice, ce mode de règlement de conflits ne devrait-il pas, afin d'assurer que le consommateur bénéficie de toutes les garanties qu'offre les processus judiciaires auxquels il devrait offrir une solution de rechange, être intégré, comme ont pu l'être la médiation et la conciliation, dans un système de justice élargi, qui offre des modes alternatifs de règlement de conflits? L'analyse des systèmes d'arbitrage de consommation existant à l'étranger laisse croire que la mise sur pied d'un système d'arbitrage de consommation adéquat n'est pas impossible. Encore faut-il, bien entendu, identifier et mettre en place les balises nécessaires afin de s'assurer qu'il réponde aux attentes.

## **I. L'ORGANISME MODÈLE ET SES CARACTÉRISTIQUES**

### **A. Le financement**

Lors des différentes entrevues menées auprès des organismes de défense des droits des consommateurs, ainsi que lors de notre revue de littérature, nous avons constaté que les systèmes d'arbitrage mis en place et soutenus par une industrie donnée soulevaient une sérieuse crainte quant à l'indépendance réelle des décideurs et, par conséquent, de l'impartialité du processus dans le cadre de l'arbitrage de consommation.

Étant donné que l'arbitrage de consommation se veut une solution de rechange adéquate aux recours devant les tribunaux, le système d'arbitrage des litiges de consommation devrait idéalement se retrouver intégré au système de justice, pris en charge par les ministères provinciaux chargés de l'administration de la justice.

La prise en charge par l'État du financement et de l'organisation d'un processus d'arbitrage en matière de consommation permet d'écarter les doutes quant à l'impartialité d'un système d'arbitrage ou de l'arbitre même. L'expérience des Centres d'arbitrage de litiges de consommation du Portugal, qui ont adopté cette formule et entraîné l'adhésion aussi bien des consommateurs que des entreprises, indique la voie à suivre.

### **B. Le recours extrajudiciaire et les services complémentaires**

Comme nous le mentionnions précédemment, l'accès à la justice doit comprendre également l'accès pour les consommateurs à de l'information concernant leurs droits et recours ainsi que de l'information quant aux différents modes de règlement de conflits qui lui sont proposés. Tout comme les autres instances créées en vue de faciliter un accès à la justice adapté aux besoins et aux réalités de certains dossiers (divisions des petites créances, services de médiation et de conciliation), un système d'arbitrage de litige de consommation devra, pour remplir adéquatement son rôle, assister les consommateurs en leur fournissant une information utile et complète sur l'arbitrage et une assistance juridique pertinente. Ces services complémentaires permettraient, d'une part, au consommateur d'avoir une meilleure connaissance du fonctionnement du tribunal d'arbitrage, afin de pouvoir, le cas échéant, choisir de façon éclairée d'utiliser cette voie plutôt que le processus judiciaire. Ils permettraient, d'autre part, en fournissant au consommateur l'assistance nécessaire pour préparer adéquatement son dossier, d'atténuer les avantages que donne aux commerçants le «*repeat player effect*».

En centralisant le service juridique et celui de la résolution des litiges, le système d'arbitrage de litige de consommation permettrait de résoudre les litiges de manière simple, rapide et efficace.

### **C. Le caractère volontaire de l'arbitrage**

Comme pour les autres modes de règlement de conflits dits alternatifs (médiation, conciliation), la décision de soumettre un litige à l'arbitrage plutôt qu'aux tribunaux découle en principe d'un accord intervenu librement entre les parties.

En matière de consommation, les clauses compromissoires intégrées aux contrats d'adhésion contredisent ce principe. On peut aisément présumer que si les entreprises imposent par cette voie aux consommateurs le recours à l'arbitrage, c'est qu'il n'existe que bien peu d'arguments qui pourraient convaincre le consommateur qu'il serait à son avantage d'y recourir. Si l'arbitrage doit favoriser l'accès à la justice, il est pour le moins étrange de constater que les clauses

compromissoires sont utilisées pour le restreindre, par l'interdiction de saisir, de façon individuelle ou collective, les tribunaux, ou même de participer à un recours collectif. Certaines provinces ont jugé bon, en vue d'assurer une meilleure protection des consommateurs, d'interdire l'usage de clauses compromissaires dans les contrats de consommation; les législateurs des provinces qui n'ont pas suivi cet exemple seraient certes bien avisés de le faire.

Le fait que le système d'arbitrage leur soit avantageux et qu'il leur offre les mêmes protections et garanties que celles que lui assure le système judiciaire, plus rapidement et à moindre coût, devrait suffire à assurer la popularité et la crédibilité de ce type de processus et les consommateurs, sans y être forcés, devraient le considérer comme une option séduisante.

Le Portugal a fait le choix de n'imposer l'arbitrage qu'aux entreprises qui ont au préalable accepté de se plier au choix du consommateur; les entreprises manifestent au consommateur leur adhésion au système d'arbitrage en affichant un logo conçu à cet effet. Cette façon de faire s'est avérée être un succès, le taux d'adhésion étant relativement important. Il nous semble tout de même que ce choix laissé aux entreprises complique inutilement la gestion de ce mode de règlement des conflits. De plus, comme il ne pourra régler par l'arbitrage que les différends qui se présenteront avec un commerçant qui a signalé au préalable qu'il acceptait ce mode de règlement de conflits, le consommateur se trouve à devoir choisir avant même de conclure un contrat, le commerçant avec lequel il fera affaire sur la base de son acceptation à régler un éventuel litige par ce biais, alors qu'il pourra parfaitement ignorer, à ce stade, les tenants et les aboutissants de l'arbitrage.

Les législateurs ont aussi jugé bon d'imposer, dans certains domaines, le recours à certains modes de règlement de conflits dont le choix, en principe, devrait être le résultat d'un accord entre les parties : la médiation, par exemple, est souvent imposée en matière matrimoniale, et l'arbitrage en matière de travail. De même, le processus d'arbitrage a été imposé pour les litiges qui relèvent du Plan de garantie des maisons neuves. Si un système d'arbitrage devait être intégré à un système de justice visant à favoriser l'accès pour les consommateurs, on pourrait envisager que le tribunal à qui il reviendrait de trancher les litiges de consommation devienne l'instance devant laquelle toutes les parties devraient soumettre leurs litiges.

#### **D. Les coûts liés à l'arbitrage de consommation**

Si l'un des premiers avantages de l'arbitrage est pécuniaire, il ne présentera pour le consommateur un recours de rechange acceptable que si les frais qu'il entraîne sont moindres que ceux des autres recours dont il peut disposer, et notamment les recours devant les divisions des petites créances.

Notre recherche nous a permis de constater qu'aucun des systèmes d'arbitrage disponibles au Canada n'offre de garantie suffisante quant à l'avantage du coût. Afin d'assurer l'accessibilité à l'arbitrage de consommation, celui-ci devrait idéalement être gratuit pour le consommateur; si des frais devaient être imposés, ils ne devraient en aucun cas dépasser ceux qui ont été fixés pour les autres instances qui ont été mises en place en vue de faciliter l'accès à la justice (divisions des petites créances, Régie du logement).

Pour que l'arbitrage de consommation soit économiquement accessible et avantageux, il ne suffit pas que la gratuité (ou le caractère minimal des frais) soit théorique. Les frais, par exemple, liés à l'homologation d'une décision arbitrale en vue d'exécution devraient être éliminés. Si un système d'arbitrage devait être intégré à un système de justice, les décisions rendues en arbitrage devraient être exécutoires. Si le consommateur a gain de cause, les frais d'exécution devraient aussi être pris en charge par le système d'arbitrage. L'expérience a en

effet démontré que l'obligation pour le consommateur d'avoir à assumer les frais d'exécution pose un frein à l'accès aux recours mis à sa disposition.

### **E. La compétence du système d'arbitrage**

Afin de réduire le risque d'engorgement d'une instance chargée de trancher les litiges de consommation, le législateur pourrait envisager d'imposer certaines limites notamment au montant maximum admissible ou au type de litiges qui seraient de la compétence de ladite instance. Si, de prime abord, on pourrait juger raisonnable que la compétence, pour ce qui est des montants en litige, s'apparente à celle des divisions de petites créances, le législateur pourrait aussi prévoir des montants maximaux qui varieraient selon certains secteurs de la consommation préalablement établis. Une telle approche concilierait celles qui ont été adoptées, par exemple, par le Portugal, qui impose une limite financière, et par le Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, qui limite l'accès à un secteur donné.

### **F. L'accessibilité**

*«Il ne suffit pas de faire des lois pour protéger les consommateurs; il faut leur donner les moyens adéquats pour défendre ces droits qui, en pratique, risquent de devenir "lettre morte"»<sup>265</sup>.*

Au cours de notre recherche, nous avons constaté les difficultés que pouvait soulever le lieu où se tenait l'arbitrage. Au Québec, que ce soit dans la cadre de l'arbitrage des litiges du Plan de garantie de bâtiments résidentiels neufs ou celui de l'arbitrage offert par un des organismes d'arbitrage recensés, le consommateur qui recourt à l'arbitrage devra se déplacer vers les grands centres urbains ou déboursier des frais additionnels, tels que les frais de déplacement, de location de salle, et des frais de séjour de l'arbitre.

Le consommateur peut bien disposer de mesures de protections accrues dans les lois et d'une multitude de recours, si les moyens efficaces pour faire valoir leurs droits ne sont pas mis en place, ils ne facilitent en rien l'accès à la justice. Dans ce sens, les lieux où devraient être offerts les services d'arbitrage devraient être aussi accessibles que possible; le fait de regrouper ces services avec les services judiciaires, dans chaque palais de Justice, aurait pour double avantage de favoriser l'accessibilité et de renforcer la crédibilité du processus en le liant physiquement aux lieux où siègent les tribunaux.

---

<sup>265</sup> C. BORREGO, séance d'ouverture, in III conférence européenne sur l'accès des consommateurs à la justice, Lisbonne, 21-23 mai 1992.

## **II. LE RESPECT DES GARANTIES ESSENTIELLES**

Pour être une solution de rechange valable aux recours judiciaires, l'arbitrage devra présenter les mêmes garanties que tout processus dont la finalité est d'assurer que justice soit rendue. Devront ainsi être scrupuleusement respectés et garantis : le droit d'être entendu, l'équité procédurale, l'impartialité, l'indépendance et la transparence du processus et des décideurs.

Un système d'arbitrage de consommation adéquat devra être régi par une série de règles procédurales d'application obligatoire visant à garantir son impartialité, son indépendance ainsi que le respect des règles de justice fondamentale.

### **A. La déontologie et le respect des garanties essentielles**

Les arbitres sont les gardiens des garanties essentielles lors de l'audition et des procédures qui la précèdent. En vue d'assurer le respect des garanties essentielles et la mise en œuvre des mesures garantissant leur respect, un Code de déontologie qui fixe les obligations et les devoirs des arbitres peut s'avérer un outil précieux; certaines des instances que nous avons étudiées ont adopté de tels codes. Parallèlement à l'élaboration d'un Code de déontologie, la mise en place d'un système de contrôle qui vise à assurer l'application et le respect des règles qui y sont prévues est essentielle, de même qu'un système de plainte qui permette aux usagers de rapporter les manquements observés. En effet, un Code, aussi complet soit-il, n'aura d'effet que s'il est appliqué correctement. Or, notre étude soulève des doutes raisonnables sur l'application des règles de déontologie adoptées par les organismes d'arbitrage privés, et des défaillances quant aux systèmes de vérification et de rapport des écarts même dans les organismes encadrés par l'État.

L'intégration d'un système d'arbitrage dans le système de justice étatique réglerait d'un coup ces problèmes ou inquiétudes. Avec l'obligation de rendre compte directement à l'État, les systèmes d'arbitrage et les décideurs seraient soumis, comme les autres décideurs dont la loi fixe le mandat, à des règles précises et uniformes, et les systèmes de contrôle en place pourraient leur être appliqués.

### **B. L'impartialité et l'indépendance**

Le système d'arbitrage et les arbitres chargés de rendre les décisions doivent évidemment être totalement indépendants des parties qui font appel à eux et faire preuve d'impartialité. Il importe tout autant que cette indépendance et cette impartialité apparaissent clairement aux yeux de tous.

Les arbitres et le système d'arbitrage mis en place doivent être indépendants et n'avoir bien sûr aucun intérêt dans les causes arbitrées. Si, du sens des décisions dépendent le gagne-pain des arbitres ou la santé financière de l'organisme d'arbitrage, le risque est grand que l'intérêt du décideur influe sur cette décision.

Afin d'assurer cette impartialité et de permettre de l'afficher ouvertement, le système d'arbitrage de consommation envisagé doit donc jouir d'une indépendance administrative et financière. C'est pourquoi le financement par l'État, de même que l'élaboration des règles et la vérification de leur respect nous semblent préférables, et que nous excluons d'emblée quelque possibilité de contrôle, pratique, effectif ou présumé, par l'industrie.

Le processus de nomination et d'encadrement des arbitres doit inspirer la confiance tant des entreprises que des consommateurs. Les décideurs doivent être libres de toute attache et de tout intérêt direct ou indirect dans les litiges qu'ils entendent. Ils doivent recevoir leur mandat par un organisme qui présente la même indépendance.

Le Portugal a choisi d'effectuer la sélection des juges-arbitres parmi les membres de la magistrature; les critères qui s'imposaient au moment de leur accession à la magistrature et les devoirs qui leur sont imposés offrent des garanties supplémentaires d'indépendance, d'impartialité et d'imputabilité. L'expertise de l'arbitre étant l'un des avantages que l'on reconnaît habituellement à l'arbitrage, le recours à des arbitres qui, plutôt qu'une formation de juriste, présentent l'avantage d'une certaine expertise dans un domaine donné de la consommation pourrait aussi être envisagé. On gardera à l'esprit les réserves que ce choix soulève : les experts pourraient ne pas avoir le recul ou les réflexes nécessaires pour trancher des litiges qui opposent des parties de forces très inégales et qui ne disposent pas non plus d'une expertise égale. Comme le disait avec humour Gil Rémillard : «[...] Nous savons que l'expertise des arbitres n'empêche évidemment pas le recours aux témoins-experts, et que dans certains cas, il vaut mieux avoir un juge qui peut avoir un certain recul, qu'un arbitre trop coincé par ses connaissances scientifiques pour s'ouvrir aux réalités du litige. On connaît le vieux principe voulant *«qu'il n'est pas nécessaire de pondre un œuf pour savoir ce que goûte l'omelette»*<sup>266</sup>.

Quel que soit le système de sélection ou de nomination envisagé, les mêmes critères d'indépendance, d'impartialité et d'imputabilité devront obligatoirement s'imposer; il importera aussi d'assurer aux arbitres une certaine inamovibilité, afin de garantir que leur poste ne dépend pas de la direction que prendront leurs décisions.

### **C. Le droit d'être entendu**

Parce que ce droit constitue la pierre angulaire des principes de justice naturelle, il est primordial que l'arbitrage des litiges de consommation permette aux parties d'être entendues par l'arbitre qui tranchera leur litige.

Une jurisprudence abondante s'est penchée au fil des ans sur le contenu de ce droit d'être entendu, pour conclure que, au-delà de certaines règles de base, la mise en œuvre de ce droit variera selon les instances, les dossiers, les litiges, les parties en présence... Il faut garder à l'esprit que l'arbitrage doit rester un processus souple et laisser à l'arbitre une certaine discrétion dans l'application des règles. Il n'en demeure pas moins que les parties devront avoir un droit égal de faire entendre leurs arguments et de connaître les arguments ou les éléments de preuve que le décideur est susceptible de retenir. Comme on l'a vu précédemment, le «repeat player effect» et la spécialisation des arbitres risquent de mettre en péril ces droits.

Le décideur devra donc veiller à ce que les parties disposent de chances égales de soumettre leur preuve et de présenter leur position, et ce, de la manière qui serait la plus apte à favoriser un processus moins contraignant (preuve documentaire ou téléconférences, par exemple). Afin que les consommateurs soient informés de tous les éléments pertinents à la prise de décision, il serait bon de prévoir une communication forcée de quelque élément de preuve que le décideur pourrait estimer pertinent, afin que le consommateur ait l'occasion d'y répliquer.

En vue d'assurer la transparence du processus et la possibilité pour le consommateur de bien connaître ses droits afin de se faire entendre adéquatement, les règles visant à la mise en

---

<sup>266</sup> *Op. Cit.* note 61 (Remillard) à la page 4

œuvre du droit d'être entendu devraient être expresses et explicites et être communiquées au consommateur qui envisagerait de soumettre son litige à l'arbitrage.

#### **D. L'équité procédurale**

Durant l'arbitrage, les parties doivent bénéficier en tout temps d'un traitement équitable. Si le fondement de cette règle est incontournable, les contraintes qu'impose l'obligation d'équité procédurale varient elles aussi selon les instances et les types de causes que le décideur aura à trancher. Si la souplesse du processus impose une application moins stricte de certaines règles de procédure, il importe que les parties disposent des mêmes informations quant aux procédures à suivre, aux preuves à être soumises, etc.

Toute décision arbitrale doit être motivée; des règles pourraient imposer que tels motifs soient rendus par écrit et transmis aux parties dans des délais favorisant l'efficacité et la célérité du système.

La mise en place de règles balisant le processus arbitral et les décisions rendues est une question de rigueur et de transparence. Une telle façon de faire accroîtrait la confiance des consommateurs tout en diminuant tout soupçon quant à l'arbitraire et faciliterait la vérification de la conformité du processus et des décisions arbitrales. Les règles visant l'équité procédurale devraient être expresses et explicites et être communiquées au consommateur.

#### **E. La transparence**

La transparence est l'un des éléments clés de notre système de justice. En plus de donner à tous l'opportunité de connaître l'état du droit, cette transparence permet de laisser voir à tous que justice est rendue.

Comme nous l'avons mentionné, les entreprises ont beaucoup plus à gagner de la confidentialité du processus et des décisions rendues en arbitrage que les consommateurs, pris individuellement ou collectivement. Outre le fait que la transparence du système aura pour effet de mettre en confiance les parties concernées par l'arbitrage de consommation, elle permettra de plus aux consommateurs d'être au fait des tendances de certains litiges, des éléments qui ont eu une influence sur leur issue, tout en atténuant le «*repeat player effect*» et en rétablissant, comme doit le faire un système de justice, un certain équilibre entre les parties.

La décision arbitrale motivée et rendue par écrit accroît la transparence et permet la vérification du respect des garanties essentielles; la publication des sentences arbitrales rendues par l'organisme ajoute encore à la transparence, constitue un bassin de décisions qui permet au public comme aux décideurs de connaître l'orientation générale que peut prendre le traitement réservé à certains litiges. Cette connaissance à elle seule est susceptible de permettre d'éviter que certains litiges se poursuivent et de régler plus rapidement les dossiers qui procéderont.

### III. UNE INSTANCE DÉDIÉE AUX LITIGES DE CONSOMMATION

Rappelons les avantages qui sont généralement associés à l'arbitrage : célérité, flexibilité, confidentialité, réduction des coûts, expertise de l'arbitre.

L'analyse de chacun de ces avantages et les constatations sur les ajustements qu'il serait nécessaire de leur apporter, dans le cadre d'un processus où l'inégalité des forces en présence est marquée, afin de faire de l'arbitrage de consommation un processus acceptable pour les consommateurs nous amène à considérer une instance qui s'éloigne passablement des instances d'arbitrage que nous avons étudiées.

Gestion et administration par l'État, publicité des décisions, respect des garanties essentielles, nomination de juristes à titre d'arbitre ou de juge-arbitre et mise en place d'un fonctionnement fort similaire au système des tribunaux judiciaires nous amènent à conclure ce qui suit : étant donnée la disparité de force entre consommateurs et entreprises et afin d'assurer le respect des garanties essentielles tout en rétablissant un rapport de force acceptable, il est nécessaire d'imposer des balises qui se rapprochent de celles qu'assurent les tribunaux judiciaires. Les nombreuses exigences que nous estimons essentielles dépouillent toutefois ce mode de résolution de conflits de nombre des caractéristiques qui, pour les entreprises, en font son attrait.

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 de 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 (le Divisions de petites créances, entres autres) que des processus d'arbitrage connus.

Force est de constater, d'ailleurs, que 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*. Que ce soit les tribunaux d'arbitrage des litiges de consommation portugais ou encore l'arbitrage de consommation argentin, leur étude permet de constater que ces systèmes ne répondent pas à la définition traditionnelle de l'arbitrage, ne présentant souvent qu'assez peu des caractéristiques propres à l'arbitrage et offrant beaucoup plus de similarités avec les tribunaux judiciaires.

Ce constat ne devrait pas surprendre outre mesure. Comme le dit si bien Élodie Lachambre :

*«L'organisation d'une procédure spécifique d'arbitrage en droit de la consommation risque indubitablement de dénaturer l'institution. Si l'arbitrage est organisé par les pouvoirs publics, alors il apparaîtra comme un mode complémentaire de règlement des litiges, et non plus comme un mode alternatif. Plutôt que de multiplier les procédures annexes dont le succès reste relatif, ne vaudrait-il pas mieux régler les problèmes des procédures existantes? Si l'arbitrage est organisé par des organismes privés sur la base du volontariat, son institutionnalisation risque au contraire de noyer une procédure dont l'efficacité et la rapidité souffrent de plus en*

*plus des recours dilatoires. «L'arbitrage perdrait sans doute de sa crédibilité à vouloir baigner toutes les terres»*<sup>267</sup>.

Quels seraient donc les avantages de cette nouvelle instance destinée aux litiges de consommation et quels éléments propres à l'arbitrage retiendrait-elle ? Qu'est-ce qui différencierait un tel tribunal de consommation des Cours de justice ?

Si des modes alternatifs de règlement de conflits sont recherchés, c'est que, de toute évidence, le système judiciaire tel qu'il est présentement organisé ne répond pas aux besoins des litiges particuliers que sont les litiges de consommation. La mise en place d'un Tribunal de la consommation, véritable tribunal judiciaire chargé de trancher les litiges de consommation tout en rétablissant la balance de pouvoir entre consommateur et entreprise le tout dans le respect des garanties essentielles constituerait ainsi une modernisation d'un système judiciaire désuet et un accès à la justice amélioré pour les consommateurs. Les différentes caractéristiques empruntées à l'arbitrage et inspirées de celles qui distinguent les instances étrangères qui ont été mises en place dans le même but feraient en sorte que cette nouvelle instance serait susceptible d'assurer la célérité et la flexibilité nécessaires, de miser sur l'expertise du décideur, et ce, à des coûts minimes pour le consommateur.

À la lumière de ce qui précède, Union des consommateurs soumet les recommandations suivantes :

---

<sup>267</sup> *Op. Cit.* note 176 (Lachambre) à la page 55, citant P. Delebecque, «Arbitrage et droit de la consommation», in *Nouvelles perspectives en matière d'arbitrage, Droit et patrimoine* n°104, mai 2002

## RECOMMANDATIONS

---

**Attendu** que tous les modes de règlement des litiges proposés aux consommateurs se doivent d'offrir certaines garanties essentielles : le droit d'être entendu, l'équité procédurale, l'impartialité, l'indépendance et la transparence;

**Attendu** qu'il existe une grande disparité entre l'intérêt économique pour les consommateurs lors des litiges de consommation et le temps et l'énergie qu'ils doivent investir dans le processus;

**Attendu** qu'il importe de développer de nouvelles voies d'accès à la justice pour ce qui est des litiges de consommation;

**Attendu** que les avantages que représente l'arbitrage ne se réalisent que quand les parties qui s'y soumettent sont de forces égales, et qu'elles disposent de ressources et d'expertise équivalentes;

**Attendu** qu'il existe en matière de consommation un déséquilibre des forces marqué entre le consommateur et le commerçant;

**Attendu** que les services d'arbitrage offerts par les organismes privés au Canada ne sont aucunement adaptés aux litiges de consommation;

**Attendu** que les modes alternatifs de résolution de conflits, tels que l'arbitrage bien que susceptibles de favoriser l'accès à la justice pour les consommateurs, doivent, pour assurer le respect des garanties essentielles être encadrées par des balises procédurales similaires à celles qui sont imposées aux Cours de justice;

**Attendu** qu'il est impossible de contrer, en matière de consommation, les effets négatifs qu'entraînent certaines des caractéristiques qui définissent l'arbitrage;

**Attendu** qu'il apparaît impossible de transposer sans les modifier de façon substantielle les processus d'arbitrage traditionnels aux litiges de consommation;

**Attendu** que les modifications substantielles qu'il importerait d'apporter à l'arbitrage pour l'adapter aux litiges de consommation ont pour effet de le dénaturer;

**Attendu** que la prise en considération de certains des avantages que vise à procurer l'arbitrage (célérité, flexibilité, expertise du décideur, coûts minimes) doit orienter la mise en place d'un mode de règlement de conflits adapté aux litiges de consommation;

**Union des consommateurs recommande :**

- Que les gouvernements provinciaux procèdent à la mise sur pied d'une instance spécialisée dans le traitement des litiges de consommation;

**Attendu** que le déséquilibre des forces entre les consommateurs et les commerçants tient en grande partie à la disproportion entre les ressources d'information dont ils disposent quant à leurs droits et à leurs obligations, quant aux procédures qu'applique une instance donnée, quant à la nature de la preuve requise, quant aux tendances que présentent les décisions sur une problématique donnée, etc.;

**Attendu** que les services d'arbitrage actuellement offerts par les organismes d'arbitrage privés canadiens ainsi que les sentences rendues par eux, sont confidentiels;

**Attendu** que cette confidentialité désavantage les consommateurs par rapport à ceux qui ont souvent recours à ce mode de règlement de conflits ou qui font fréquemment affaire avec le même centre d'arbitrage ou le même arbitre;

**Attendu** que la confidentialité du processus et des décisions limite considérablement la possibilité de procéder à une vérification du respect des garanties essentielles;

**Union des consommateurs recommande :**

- Que soit mis sur pied un Tribunal de la consommation;
- Qu'un tel Tribunal de la consommation mette à la disposition des justiciables des services juridiques dispensés par des avocats qui y travailleront à temps plein et fourniront aux justiciables non seulement de l'information juridique quant à leurs droits et recours et l'élaboration de leur dossier, mais également de l'information sur le fonctionnement du Tribunal de la consommation;
- Que les décisions de ce Tribunal soient publiées et présentées de manière à ce que les consommateurs puissent être aisément informés de l'interprétation donnée préalablement à des contrats similaires aux leurs et du traitement réservé à certains types de dossiers ou de problématiques de consommation;

**Attendu** que l'accès à la justice passe nécessairement par l'accès aux instances qui doivent rendre justice;

**Attendu** que l'arbitrage de litiges de consommation actuellement offert au Canada n'est disponible que dans les grands centres urbains;

**Attendu** que l'arbitrage privé de litiges de consommation offert aux consommateurs peut entraîner des frais importants;

**Attendu** que l'arbitrage dans le cadre des Plans de garantie et au PAVAC n'entraîne aucuns frais pour le consommateur au stade de la demande;

**Attendu** les sommes parfois très modestes qui peuvent faire l'objet des litiges que soulèvent les contrats de consommation;

**Attendu** que les contrats de consommation peuvent aussi porter sur des sommes importantes;

**Attendu** que les litiges de consommation représentent un domaine dans lequel les défaillances relatives à l'accès à la justice ont souvent été soulignées;

**Union des consommateurs recommande :**

- Que le recours au Tribunal de la consommation soit entièrement gratuit pour les consommateurs. La gratuité des services devrait être assurée pour les consommateurs tant lors du dépôt de la demande que lors de son traitement et de l'exécution de la décision;
- Que les services du Tribunal de consommation soit offert dans chaque palais de justice sur le territoire provincial afin de permettre un meilleur accès aux consommateurs;
- Que soit évaluée la pertinence d'imposer des conditions d'accès au Tribunal de la consommation, qui pourraient s'inspirer de celle qui ont été adoptées pour les Divisions des petites créances de chaque province (Limite à la valeur des litiges sur lesquelles le Tribunal aurait compétence, qualité des parties, limite de l'accès, en demande, à certaines entreprises, etc.).

**Attendu** que la mise sur pied d'un Tribunal de consommation viserait à donner une plus grande accessibilité et à garantir une meilleure efficacité du traitement des litiges en matière de consommation;

**Attendu** que certaines instances ont déjà pour mandat exclusif de traiter les litiges relevant de certains dossiers de consommation;

**Attendu** qu'il pourrait être pertinent de regrouper sous un même toit le traitement de l'ensemble des dossiers de consommation;

**Attendu** que plusieurs expériences ont prouvé que des litiges pouvaient être réglés grâce à la communication entre les parties dans le cadre d'une conciliation ou d'une médiation;

**Union des consommateurs recommande :**

- Que soit offert par le Tribunal de la consommation, préalablement à l'audition d'une cause, un service de conciliation et médiation;
- Que soient inclus dans la compétence du Tribunal de la consommation, les systèmes d'arbitrage de litiges de consommation tels que le PAVAC et l'arbitrage des litiges relevant du plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs québécois;
- Que soient établies des règles quant au droit des parties à la représentation par procureur qui permettent de maintenir l'équité et l'équilibre entre les parties, ainsi que l'efficacité du Tribunal de la consommation;

**Attendu** que l'expertise technique des décideurs pourrait présenter certains avantages dans les litiges de consommation et accroître l'efficacité du Tribunal de consommation;

**Attendu** l'importance que peut représenter pour un décideur la maîtrise de connaissances juridiques afin de trancher les litiges soulevant des questions de droit;

**Union des consommateurs recommande :**

- Que soit envisagée la possibilité de constituer un bassin de décideurs composé de juristes et d'experts dans divers domaines de la consommation auxquels les dossiers pourraient être attribués selon les besoins de chaque cause par un juge répartiteur;

D'ici à ce que soit mis sur pied un tel Tribunal de la consommation :

**Attendu** que les entreprises font un usage de plus en plus courant de clauses compromissaires dans leurs contrats de consommation;

**Attendu** que les clauses compromissaires sont inéquitables, réservant aux entreprises la possibilité de recourir aux tribunaux judiciaires pour leurs demandes en justice alors que les consommateurs doivent soumettre tous leurs litiges à l'arbitrage;

**Attendu que** les clauses compromissaires prévoient également la renonciation par le consommateur à intenter ou à participer à tout recours collectif contre l'entreprise, réduisant l'accès du consommateur à la justice;

**Attendu** que les législateurs de certaines provinces canadiennes ont jugé bon d'interdire l'usage des clauses compromissaires dans certains contrats de consommation;

**Attendu** que les consommateurs des provinces qui n'ont pas adopté une telle interdiction peuvent se voir contraints de soumettre leurs litiges de consommation à l'arbitrage et de renoncer au droit d'entreprendre ou de participer à un recours collectif;

**Attendu** que l'interdiction prévue par certains législateurs canadiens ne vise pas l'ensemble des contrats de consommation;

**Union des consommateurs recommande :**

- Que les provinces canadiennes qui ne l'ont pas fait adoptent des dispositions législatives qui interdisent l'usage de clauses compromissaires dans tout contrat de consommation

**Attendu que** la présente recherche jette les bases de ce qui devrait être pris en considération pour l'établissement de Tribunaux de la consommation;

**Attendu que** l'étude de la faisabilité de la mise en place de tels Tribunaux reste à faire;

**Attendu que** chaque province doit veiller à l'harmonisation d'une telle instance avec les règles et le système de justice qui lui sont propres;

**Attendu que** les associations de consommateurs sont en mesure de constater la portée des problèmes rencontrés par les consommateurs lors de leurs demandes en justice devant les tribunaux;

**Attendu** l'expertise particulière nécessaire pour la mise sur pied d'un Tribunal de la consommation répondant aux particularités des litiges de consommation;

**Attendu que** les associations de consommateurs possèdent l'expertise nécessaire afin pour diffuser auprès du public l'information nécessaire en matière de défense des droits des consommateurs;

**Union des consommateurs recommande :**

- Que les gouvernements des provinces canadiennes veillent à former des Comités d'experts indépendants 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 consommation répondant aux besoins et caractéristiques particuliers des litiges de consommation;
- Que soient invitées à participer à ce Comité, notamment, les associations de défense des droits des consommateurs nationales;
  - Que les gouvernements veillent à ce que soient mises à la disposition des représentants des consommateurs des ressources suffisantes pour assurer une participation adéquate à ce Comité et à ses travaux.

## MÉDIAGRAPHIE

---

### LOIS ET REGLEMENTS

#### Lois canadiennes

- Loi de 1991 sur l'arbitrage, L.O. 1991, ch. 17.
- *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, ch. 30 (annexe A).
- *Code de procédure civile du Québec*, L.R.Q. c. C-25.
- *Commercial Arbitration Act*, R.S.B.C.1996, c. 55.
- *Consumer Protection Act*, R.S.N.S. 1989, c. 92
- *Consumer Protection Act*, R.S.P.E.I. 1988, c. C-19.
- *Consumer Protection Act*, R.S.N.L. 1989, c. C-31.
- *Consumer Protection Act*, S.S. 1996, c. C-30.1.
- *Fair Trading Act*, R.S.A. 2000 c. F-2.
- *Loi de 1997 sur les petites créances*, L.S. 1997, c. S-50.11.
- *Loi sur l'arbitrage commercial*, L.R.C. (1985) ch. 17, (2<sup>e</sup> suppl.).
- *Loi modifiant la Loi sur la Cour des petites créances*, L.Y. 2005, c. 14.
- *Loi modifiant le Code civil et le Code de procédure civile en matière d'arbitrage*, L.Q. 1986, ch. 73.
- *Loi sur la cour territoriale*, L.R.T.N.-O. 1988, ch. T-2.
- *Loi sur la Cour des petites créances*, L.R.Y. 2002, c. 204.
- *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q. c. P.40.1.
- *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C-200.
- *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Y. 2002, c. 40.
- *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.T.N.-O. 1988, c. C-17.
- *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation*, L.N.-B. 1978, c. C-18.1.
- *Loi sur le recouvrement des petites créances à la Cour du banc de la reine*, C.P.L.M. c. C285.
- *Loi sur les petites créances*, L.N.-B. 1997, c. S-9.1.
- *Loi sur les tribunaux judiciaires*, L.R.O. 1990, Ch. C.43.
- *Provincial Court Act*, R.S.A. 2000, c. P-31
- *Small Claims Act*, RSBC 1996] Ch. 430.
- *Small Claims Court Act*, R.S.N.S. 1989, c. 430
- *Small Claims Act*, R.S.N. 1990 c. S-16, art. 2.
- *Small Claims Act*, R.S.N. 1990 c. S-16

#### Règlements canadiens

- *Provincial Court Fees and Costs Regulation*, Alta. Reg. 18/1991.
- *Provincial Court Civil Division Regulation*, Alta. Reg. 329/1989.
- *Règlement de 1998 sur les petites créances*, R.R.S. ch. S-50.11 Règl. 1.
- *Règlement général, - Loi sur les petites créances*, Règl. du N.-B. 98-84.
- *Règlement sur les petites créances*, R.R.T.N.-O. 1990, ch. T-1.
- *Règlement sur la Cour des petites créances*, Y.D. 1995/152, Annexe A-Tarifs.
- *Règles de la cour territoriale en matière civile*, Règl. des T.N.-O. 034-92.
- *Règles de procédure de la Cour de justice du Nunavut en matière de petites créances*, règle. 3.1 (2).
- *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, c. B-1.1, r.0.2.
- *Rule 74 of Prince-Edward-Island*.

- *Small Claims Court Forms and Procedures Regulations*, N.S. Reg. 17/93.
- *Small Claims Regulations*, N.L.R. 69/04.
- *Small Claims Rules*, B.C. Reg. 360/2007, Annexe A.
- *Small Claims Rules*, N.L.R. 52/97, Schedule Fees and Costs

## **LOIS INTERNATIONALES**

### **Argentine**

- *Argentina's Consumer Defence Law*, No. 24.240.

### **Commission européenne**

- Recommandation de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (JO L 115 du 17.4.1998, p.31) 98/257/CE.
- Recommandation de la commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (JO L 109/06 du 19.4.2001) 2001/310/CE.

### **États-Unis**

- *Civil Code of the State of California*.

### **Nations Unies**

- *Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrages étrangères*, (1958) dans le cadre de la Conférence des Nations Unies sur l'arbitrage commercial international, Nations Unis.
- *Loi sur la convention des Nations Unies concernant les sentences arbitrales étrangères*, L.R.C. (1985) ch. 16, (2<sup>e</sup> suppl.).
- *Loi type de la CNUDCI sur l'arbitrage commercial international 1985 avec les amendements adoptés en 2006*, Viennes 2008.

### **Portugal**

- *Décret-loi No. 103/91, du 8 mars 1991 établissant l'exemption des coûts provisionnels et des frais entraînés par l'exécution des sentences proférées par le Tribunal Arbitral*.
- *Décret N° 425/86 du 27 décembre 1986*.
- *Loi N° 31/86 du 29 août 1986*.
- *Règlement du Tribunal Arbitral du Centre d'Arbitrage des Conflits de Consommation*.

## JURISPRUDENCE

- *Brosseau c. Alberta securities commission*, [1989] 1 R.C.S. 301.
- *Cardinal c. Directeur de l'établissement Kent*, [1985] 2 R.C.S. 643.
- *Couplan Inc. c. C.E.V.M.I. – Chimie*, [1979] C.A. 234.
- *Dell Computer Corporation c. Union des consommateurs*, 2007 CSC 34.
- *Desbois c. Industries A.C. Davie Inc.* [1990] A.Q. (Quicklaw) No. 616 (C.A.).
- *Desputeaux c. c. Éditions Chouette (1987) Inc.*, [2003] 1 R.C.S. 178 .
- *Frome United Breweries Co. v Bath* 1926 AC 586
- *Green Tree Financial Corporation c. Bazzle*, 539 U.S. (2003).
- *Kanitz c. Rogers Cable Inc.* (2002), 58 O.R. (3d) 299.
- *Martineau c. Matsqui*, [1978] 1 R.C.S. 118.
- *National Gypsum Co. c. Northern Sales Ltd.*, [1964] R.C.S. 144.
- *Nicholson c. Haldimand-Norfolk Regional Police Commissioners*, [1979] 1 R.C.S. 311.
- *R. c. Roy* (C.A.Q. 7 juin 2002) no 500-10-001773-009.
- *R. c. Teskey*, 2007 CSC 25.
- *Sport Maska c. Zittreer*, [1988] 1 R.C.S. 564, 581.
- *Szetela v. Discover Bank*, 118 Cal. Rptr. 2d 862 (Ct. App. 2002).
- *Ting v. AT&T*, 319 F.3d 1126 (9th Cir. 2003), à la page 1151 et 1152.
- *Zodiak International Productions Inc. c. Polish People's Republic*, [1983] 1 R.C.S. 529.

## LITTÉRATURE ET AUTRES

AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION. *Analysis of the American Arbitration Association's Consumer Arbitration Caseload Based on Consumer cases Awarded between January and August 2007*.

ANTAKI, Nabil. *L'amiable compositeur*, dans *Actes du 1<sup>er</sup> colloque sur l'arbitrage commercial international*, Montréal, Wilson & Lafleur, 1986.

ANTAKI, Nabil. *L'arbitrage collectif : pourquoi pas?*, dans *La justice en marche. Du recours collectif à l'arbitrage collectif* (dir. Nabil ANTAKI), Montréal, les Éditions Thémis, 2007.

ANTAKI, Nabil *L'arbitrage commercial : Concept et définitions*, (1987) C.P. du N. 485, 498

BACHAND, Frédéric. *Le mythe du caractère fondamentalement inéquitable des clauses d'arbitrage insérées dans les contrats de consommation- Observations critiques sur l'article 11.1 de la Loi sur la protection du consommateur dans Le droit de la consommation sous influences* (dir. Pierre-Claude Lafond), Cowansville, Les Éditions Yvon Blais, 2007.

BACHAND, Frédéric. *Pour l'abandon par les tribunaux québécois de la notion de clause compromissoire parfaite et des formalités s'y rapportant*, *Revue du Barreau du Québec*, Tome 64, Printemps 2004.

BAUDUOIN, Jean-Louis et JOBIN, Pierre-Gabriel. *Les obligations*, 5<sup>e</sup> éd. Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1998.

BERNER, R. & GROW, B. "Bank c. consumers (Guess Who Win)", *Businessweek Magazine* (5 juin 2008).

BISSON, Donald. *En quête de l'arbitrage collectif : La jurisprudence québécoise aurait-elle donné naissance à une procédure hybride?* Dans *La justice en marche. Du recours collectif à l'arbitrage collectif* (dir. Nabil ANTAKI), Montréal, les Éditions Thémis, 2007.

BRYNE, W.J. *Broom's Selection of Legal Maxims: Classified and Illustrated*, 9eme edition. Sweet & Maxwell, Ltd., (1924).

BORREGO, C. *Séance d'ouverture*, in *III conférence européenne sur l'accès des consommateurs à la justice*, Lisbonne, 21-23 mai 1992

BOULARBAH, Hakim. «*Rapport Belge*» dans ASSOCIATION HENRI CAPITANT, «4. Le consommateur et le procès : Questionnaire et rapports,» dans *Journées internationales colombiennes de l'Association Henri Capitant des Amis de Culture Juridique Française*, Bagota et Carthagène, 24-28 septembre 2007

CAMBACERES, Antonio Serra et LAQUIDARA, José Luis. *Consumer Arbitration in Argentina* dans *8th International Consumer Law Conference*, Auckland New Zealand, 9-11 avril 2001.

CARDINAL, Pierre. *Les modes de résolution alternative des conflits : Introduction à la médiation commerciale*, (1993) 1 C.P. du N. 1, 23 et 24.

CENTRE D'ARBITRAGE COMMERCIAL NATIONAL ET INTERNATIONAL DU QUÉBEC, *Le règlement des différends impliquant une PME ou des partenaires d'inégale force de négociation*, mémoire présenté au Sommet de la Justice, 17 au 20 février 1992.

CONSUMER COUNCIL OF CANADA, *Gaps in New Home Warranty Coverage Across Canada*, 2007.

DELEBECQUE, P. «Arbitrage et droit de la consommation», in *Nouvelles perspectives en matière d'arbitrage*, Droit et patrimoine n°104, mai 2002.

DEMAINE, Linda J. et HENSLER, Deborah R. "Volunteering" to Arbitrate Through Predispute Arbitration Clauses: The Average Consumer's Experience, 67 *Law & Contemp. Probs.* 55 (2004).

DRUMMOND, Suzan. *Is the Class Action a Public Order Institution?* (Le 17 juillet 2007).

DUBÉ, Marcel. *Justice privée et ordre public : les leçons de la Cour suprême en matière d'arbitrage contractuel*, [2004] 2 R.P.R.D. 1.

DUSSAULT, Stéphane. *Les gros clients des petites créances*, Montréal, Magazine Protégez-vous (Mars 2003) à la page 30.

FORTIER, L. Yves. *La diplomatie et l'arbitrage*, (1998) 11.1 R.Q.D.I. 327.

GARBY, Théodore. *La gestion des conflits*, CMA Economica, Paris, 2004; cité in Jean A. MIRIMANOFF et Sandra VIGNERON-MAGGIO-APRILE, *LA GESTION DES CONFLITS* Genève, le 19 février 2009.

KOPPEL, Nathan. *Arbitration Firm Faces Questions Over Neutrality*, Wall Street Journal, 21 avril 2008.

LACHANCE, Martine. *Le contrat de transaction : étude de droit privé comparé et de droit international privé*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2005.

LACHAMBRE, Elodie. *Arbitrage International et Droit de la consommation*, Université Panthéon-Assas Paris II, Mémoire d'admission, 2005, sous la direction de Dominique Bureau

LAFOND, Pierre-Claude et al. *L'émergence des solutions de rechange à la résolution judiciaire des différends en droit québécois de la consommation : fondement et inventaire* dans Pierre-Claude LAFOND (dir.) *Mélanges Claude Masse : En quête de justice et d'équité*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2003.

LAFOND, Pierre-Claude. *Le consommateur et le procès-Rapport général*, dans Les Cahiers de Droit (2008) 49 C. de C. 131-157.

Law Reform Commission of Manitoba, *Les clauses d'arbitrage obligatoire et les recours collectifs de consommateurs*. 2008.

LA PRESSE : cahier Affaires, *La médiation aux petites créances est à votre portée*. 11 mars 2009.

MARSEILLE, Claude. *Contrats de consommation : L'utilisation de clauses d'arbitrage au Québec pour parer aux abus du recours collectif*, dans *Troisième Conférence sur les recours collectifs- Revue complète des plus récents développements*, Insight Information Co., 24 et 25 janvier 2005, Montréal.

MARSEILLE, Claude et DUROCHER, André. (Fasken Martineau), *The Use of Arbitration Clauses in Quebec to Manage the Risk of Institution of Class Actions*. Juin 2004

MENDES CABEÇADAS, Isabel. *The Development of Portuguese consumer Law with Special Regard to Conflict Resolution*, dans *Journal of Consumer Policy*, vol. 17, No 1, mars 1994, aux pp. 113-122.

MENDES CABEÇADAS, Isabel. *Centre d'Arbitrage de Litiges de consommation de Lisbonne*, dans le cadre de l'audition publique sur les services financiers de la Commission européenne (19 septembre 2007).

Ministry of Attorney General and Ministry Responsible for Multiculturalism, *Budget 2008: 2008/09-2010-11 Service Plan*, février 2008.

MIRIMANOFF, Jean A. et VIGNERON-MAGGIO-APRILE, Sandra. *La gestion des conflits*, Genève, le 19 février 2009.

MORIN, Jean et LACHANCE, Martine. *Les modes alternatifs de résolution des litiges*, Montréal, Chambre des notaires du Québec, 2006

MOTULSKI, Henry. *L'arbitrage et les conflits du travail*, Rev.arb. 1956, 78. Relativement à la justification de prohibition de l'arbitrage dans le domaine du travail.

NEWMAN, Warren J. *Droit public fondamental :Le pouvoir exécutif et le droit administratif: Quelques principes de base et développements récents* , novembre 2008.

O'DONNELL, John. Public Citizen, *The Arbitration Debate Trap: How Credit Card Companies Ensnare Consumers* 15, 2007.

Public Interest Advocacy Centre and Option Consommateurs. *Mandatory Arbitration and Consumer Contracts*, novembre 2004.

RAYMOND-BOUGIE, Stéphanie. *L'arbitrage des différends en droit de la consommation. Une nouvelle approche*, Cowansville, les Éditions Yvon Blais, 2005.

RÉMILLARD, Gil. *La justice en marche : du recours collectif à l'arbitrage collectif, en passant par la médiation*. Dans *Du recours collectif à l'arbitrage collectif* (dir. Nabil ANTAKI), Montréal, les Éditions Thémis, 2007.

SCARPINO, Julia A. *Mandatory Arbitration of consumer Disputes: A Proposal to Ease the Financial Burden on Low-income Consumers*, (July 17, 2003) *Washington College Law*.

SCHIAVETTA, Susan. *Does the Internet Occasion New Directions in Consumer Arbitration in the EU?* , 2004(3) *The Journal of Information, Law and Technology (JILT)*.

SCHMITZ, Bob. *Un exemple original : Les Centres d'Arbitrage au Portugal*, dans le cadre de la Conférence du 28 avril 2006 à l'Université de Luxembourg : Les Règlements Alternatifs de Litiges de consommation.

Statistique Canada. Communiqué de presse de Statistique Canada, *Le Quotidien*, le 24 avril 2008: <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/080424/q080424a.htm>

STERNLIGHT, Jean. *Contracts and Arbitration: A Brief Summary of Current Law & Issues*. Presentation to the American Association of Law Schools (AALS) on Exploring the Boundaries of Contract Law. 15 juin 2005, Montréal, Canada.

STERNLIGHT, Jean R. *The Ultimate Arbitration Update: Examining Recent Trends in Labor and Employment Arbitration in the Context of Broader Trends with Respect to Arbitration*, 2003.

STERNLIGHT, Jean R. et JENSEN, Elizabeth J. *Using Arbitration To Eliminate Consumer Class Actions: Efficient Business Practice Or Unconscionable Abuse?* 2004.

UNION DES CONSOMMATEURS. *L'accès à la justice : Comment y parvenir ?*, Montréal, Juin 2004.

## **SITES INTERNET**

ADR Chambres : [www.adrchambers.com/arbit.htm](http://www.adrchambers.com/arbit.htm).

Alberta Arbitration & Médiation Society. En ligne : <http://www.aams.ab.ca/>.

Arbitration & Mediation Institute of Ontario Inc. En ligne: <http://www.amim.mb.ca/AMIO.html>.

Amazon.ca. *Conditions of use*. En ligne : <http://www.amazon.ca/gp/help/customer/display.html?ie=UTF8&nodeId=918816>.

American Arbitration Association. En ligne : [http://www.adr.org/aaa\\_mission](http://www.adr.org/aaa_mission)

American Arbitration Association, CCP Section 1281.96 Data Collection Requirements, 1 octobre 2008. En ligne : <http://www.adr.org/CCPQ306.pdf>.

Association pour la protection des automobilistes, *Advice for Consumers Planning to Use the CAMPAV*. En ligne : <http://www.apa.ca/template.asp?DocID=156>.

Bell. *Convention de service*. En ligne : [http://assistance.sympatico.ca/index.cfm?method=content.view&category\\_id=550&content\\_id=929](http://assistance.sympatico.ca/index.cfm?method=content.view&category_id=550&content_id=929).

Centre canadien de l'arbitrage commercial : En ligne : <http://www.ccac-adr.ofg.fr/tarfs.asp>.

Centre d'arbitrage des litiges de consommation de Lisbonne- Jurisprudence. En ligne : <http://www.mj.gov.pt/CACCL/sections/pt/jurisprudencia>.

Charters/ Indigo. *Terms of Use*. En ligne : [www.chapters.indigo.ca/Legal-Statement/legal-art.html?pticket=ft3exrnosiapdmqmqjaneeyyh7vDlre1JoTAWl4rgNSIczlTEds%3d](http://www.chapters.indigo.ca/Legal-Statement/legal-art.html?pticket=ft3exrnosiapdmqmqjaneeyyh7vDlre1JoTAWl4rgNSIczlTEds%3d).

Cour Supérieure de San Francisco. En ligne : <http://webaccess.sftc.org/Scripts/Magic94/mgrqispi94.dll>.

Dell. En ligne : <http://www1.ca.dell.com/content/topics/segtopic.aspx/policy?c=ca&l=fr&s=gen&~section=012>.

EBay. *User Agreement*. En ligne : [http://pages.ebay.ca/help/policies/user-agreement.html?\\_trksid=m40](http://pages.ebay.ca/help/policies/user-agreement.html?_trksid=m40).

Fido. *Protocole d'arbitrage pour FIDO SOLUTIONS INC. ainsi que pour ses filiales et ses affiliés*. En ligne : <http://www.fido.ca/web/content/terms>.

Futureshop. *Convention relative à l'utilisation du Site web de Futureshop*. En ligne : [http://futureshop.ca/informationcentre/FR/useagreement.asp?logon=&langid=FR&test\\_cookie=1](http://futureshop.ca/informationcentre/FR/useagreement.asp?logon=&langid=FR&test_cookie=1)

HMV. *Conditions d'utilisation du Site web*. En ligne : [http://www.hmv.ca/hmvcaweb/fr\\_CA/navigate.do?pPageID=10000028](http://www.hmv.ca/hmvcaweb/fr_CA/navigate.do?pPageID=10000028).

National Arbitration Forum (NAF). En ligne : <http://www.adrforum.com/main.aspx?itemID=249&hideBar=False&navID=1&news=3>

Les tribunaux du Québec. En ligne : [http://www.tribunaux.qc.ca/c-appel/propos/index\\_historique.html](http://www.tribunaux.qc.ca/c-appel/propos/index_historique.html)

Ministère du procureur général. Cours. *Médiation obligatoire*. En ligne : <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/manmed/notice.asp>

Nunavut Court of Justice. *Guide for Small claims*. En ligne : [http://www.nucj.ca/rules/NCJ\\_small\\_claims\\_Guide\\_e.pdf](http://www.nucj.ca/rules/NCJ_small_claims_Guide_e.pdf)

Primus. *General Terms and conditions*. En ligne : [http://your.rogers.com/store/cable/rhp/downloads/IPSTOS\\_Eng.pdf](http://your.rogers.com/store/cable/rhp/downloads/IPSTOS_Eng.pdf).

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada. En ligne :  
<http://www.camvap.ca>.

Radio-Canada. En ligne : <http://www.radio-canada.ca/actualite/lafacture/275/citron.shtml>.

Régie du bâtiment du Québec. En ligne :  
[http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirGrandPublic/dirPlanDeGarantie/AdministrateursPlan/administratio  
n.asp](http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirGrandPublic/dirPlanDeGarantie/AdministrateursPlan/administratio<br/>n.asp).

Régie du logement. *La conciliation à la Régie du logement*. En ligne :  
<http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/outils/servconc2009.asp>

Réseau Admission. *Conditions d'utilisation*. En ligne :  
<http://www.admission.com/html/admission/policiesTerms.html?&l=FR>.

Rogers. *Terms of Service*. En ligne :  
[http://your.rogers.com/store/cable/rhp/downloads/IPSTOS\\_Eng.pdf](http://your.rogers.com/store/cable/rhp/downloads/IPSTOS_Eng.pdf).

Rogers. *Protocole d'arbitrage pour Rogers Communications Inc. ainsi que pour ses filiales et pour ses affiliés*. En ligne :  
<https://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/RogersArbitrationProtocol.asp?shopperID=D6DE47E72V1W8MFPFMU6TMG5D96Q0RX0>

Sears. *Conditions d'utilisation*. En ligne : <http://www.sears.ca/gp/node/n/49420011>.

TBayTel. *Terms and conditions*. En ligne : <http://tbaytel.net/corporate/terms.html>.

Ticketmaster. *Terms of Use*. En ligne:  
[http://www.ticketmaster.ca/h/terms.html?tm\\_link=tm\\_homeA\\_i\\_terms](http://www.ticketmaster.ca/h/terms.html?tm_link=tm_homeA_i_terms).

*TortDeform*, CIVIL JUSTICE PRESIDENTIAL PLATFORM: Binding Mandatory Arbitration Reform (2008). En ligne:  
[http://www.tortdeform.com/archives/2007/11/binding\\_mandatory\\_arbitration.html](http://www.tortdeform.com/archives/2007/11/binding_mandatory_arbitration.html).

## **RÈGLES DE PROCÉDURES ET DE DÉONTOLOGIE DES ORGANISMES D'ARBITRAGE**

ADR CHAMBERS. *ADR Chambers Arbitration Rules*, disponible en ligne :  
<http://www.adrchambers.com/arbrules.htm>.

ADR INSTITUTE. *Règles nationales d'arbitrage*, Annexe «A», disponible en ligne :  
<http://www.adrcanada.ca/documents/reglesarbitrage.pdf>.

AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION. *Consumer Due Process Protocol*, 17 avril 1998, disponible en ligne : <http://www.adr.org/sp.asp?id=22019&printable=true>.

AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION. *Consumer-Related Disputes Supplementary Procedures*, 15 septembre 2005, disponible en ligne :  
<http://adr.org/sp.asp?id=22014&printable=true>.

AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION. *Statement of Principles*, disponible en ligne : [http://www.adr.org/sp.asp?id=22019#STATEMENT\\_OF\\_PRINCIPLES](http://www.adr.org/sp.asp?id=22019#STATEMENT_OF_PRINCIPLES).

AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION. *Wireless Industry Arbitration Rules*, 1 juillet 2003, disponible en ligne : <http://adr.org/sp.asp?id=22010>.

BRITISH COLOMBIA INTERNATIONAL COMMERCIAL ARBITRATION CENTRE (BCCICAC). *Domestic Commercial Arbitration Fee Schedule*, disponible en ligne : [http://www.bcicac.com/bcicac\\_dap\\_dca\\_fees.php](http://www.bcicac.com/bcicac_dap_dca_fees.php)

CENTRE CANADIEN DE L'ARBITRAGE COMMERCIAL (CCAC). *Code de déontologie*, disponible en ligne : [http://www.ccac-adr.org/fr/code\\_deontologie.asp](http://www.ccac-adr.org/fr/code_deontologie.asp).

GAMM. *Code de déontologie applicable aux arbitres chargés de l'arbitrage de différends reliés au règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, disponible en ligne : <http://www.legamm.com/code.asp>

NATIONAL ARBITRATION FORUM. *Arbitration Bill of Rights*, 2007, disponible en ligne : <http://www.adrforum.com/users/naf/resources/ArbitrationBillOfRights3.pdf>.

NATIONAL ARBITRATION FORUM. *Code of Conduct* (2006), disponible en ligne : <https://secure.arb-forum.com/main.aspx?itemID=399&hideBar=False&navID=156&news=3>.

NATIONAL ARBITRATION FORUM. *Fee Schedule to Code of Procedure*, 1<sup>er</sup> Août 2008, disponible en ligne : <http://www.adrforum.com/users/naf/resources/2008FeeSchedule-FinalPrint1.pdf>.

NATIONAL ARBITRATION FORUM. *Statement of Principles*, disponible en ligne : <https://secure.arb-forum.com/main.aspx?itemID=401&hideBar=False&navID=300&news=3>.

PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA. *Convention d'arbitrage*, disponible en ligne : [http://camvap.ca/fre/agreement\\_for\\_arbitration.htm](http://camvap.ca/fre/agreement_for_arbitration.htm).

SORECONI. *Code de déontologie applicable aux arbitres des organismes autorisés par la Régie du bâtiment à administrer l'arbitrage de différends reliés au Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, disponible en ligne : <http://www.arbitrage.soreconi.ca/code.htm>.

## ANNEXE 1 : ORGANISMES D'ARBITRAGE DU CANADA

ORAGNISMES	HONORAIRES ET FRAIS	CODE D'ÉTHIQUE	GARANTIES ESSENTIELLES
<p><b>1. CENTRE CANADIEN D'ARBITRAGE COMMERCIAL (CCAC)</b></p> <p>- À but non lucratif.</p>	<p><b>a. Procédure d'arbitrage général bipartite :</b><sup>268</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Litige de 1 000 à 50 000\$ : Frais administratif Min. de 600\$ et Max. de 1500\$</li> <li>- Litige de 50 000 à 200 000\$ : 1500\$ + 2% de l'excédent de 50 000\$</li> <li>- Litige de 200 000 à 1 millions \$ : 4500\$ + 1% de l'excédent de 200 000\$</li> <li>- Litige de 1 million à 10 millions \$ : 12500\$ + ½ % de l'excédent de 1 millions</li> </ul> <p><b>b. Procédure accélérée d'arbitrage :</b> (Dossier moins de 50 000\$ nécessitant une jou d'audition de 7 heures ou moins)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Honoraires administratifs du centre (Non-rem : 600\$</li> <li>- Honoraires de l'arbitre (excluant frais de séjour de déplacement) : 900 à 2 000\$</li> <li>-Autres frais : Salle, télécopies, messageries, e</li> <li>- Renvoi d'audition : 225\$</li> <li>- Frais d'extension de l'audition : 175\$ par part</li> </ul> <p><b>c. Autres :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Désistement : frais de 75\$ + honoraires de 75 d'audition ou 175\$ si la date d'audition est déjà</li> <li>- Allocation : distances supérieures à un rayon du port d'attache : 50% du taux horaire pour le</li> <li>- Déplacement et séjour : Les Normes du Cc frais de déplacement et de séjour sont applicat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Code de déontologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Article 2</b> - L'honnêteté, l'intégrité, l'impartialité, une connaissance générale en matière de plan de garantie et une formation en droit ou une formation professionnelle dans les matières se rapportant aux questions soulevées par l'arbitrage sont les qualités essentielles requises de tout arbitre.</li> <li>-<b>Article 3</b> - L'arbitre doit se comporter d'une façon impartiale et objective. Il doit être libre de toute attache à l'égard des parties.</li> <li>-<b>Article 6</b> - L'arbitre doit se comporter avec dignité, maintenir l'intégrité de sa fonction et démontrer la réserve nécessaire.</li> <li>- Aucune publication de ses décisions.</li> </ul>
<p><b>2. INSTITUT DE MÉDIATION ET D'ARBITRAGE DU QUÉBEC</b></p> <p>- Organisme privé à but non lucratif</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L' IMAQ n'offrant pas de services d'arbitrage institutionnel, aucun frais n'est affiché sur le site de ce dernier. L'IMAQ ne fournit qu'un forum permettant d'accéder à une liste d'arbitres offrant leur service. Il y a uniquement les frais de cotisations annuelles qui y sont affichées pour les personnes, organismes et compagnies qui désirent devenir membres de l'IMAQ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Code d'éthique des arbitres était en développement au moment de la rédaction de la présente grille.</li> <li>- Code de déontologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Art. 2 du Code de déontologie : Obligation de maintien de l'intégrité et de l'équité procédurale</li> <li>-Art. 7 du Code de déontologie : Obligation de mener tous les débats de façon juste et diligente, en faisant preuve d'indépendance et d'impartialité.</li> <li>-Art. 5 du Code de déontologie : Obligation du membre de révéler tout intérêt ou relation pouvant influencer sur l'impartialité ou créer une apparence de partialité ou de parti pris.</li> <li>- Aucune publication de ses décisions et aucun rapport annuel.</li> </ul>
<p><b>3. ADR INSTITUTE OF CANADA</b><sup>269</sup></p>	<p><b>a. Frais administratifs :</b><sup>270</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réclamation de 0 à 10 000\$ : Frais initial de 300\$ et aucun frais d'administration.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Code of Ethics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Règle 16 Règles nationales d'arbitrage :</li> <li>16. <b>Indépendance et impartialité</b></li> </ul>

<sup>268</sup> Nous avons omis les frais et honoraires pour la procédure d'arbitrage spécialisée pour les litiges entre les membres de l'ACCOVAM ou de la bourse de Montréal et leurs clients, ainsi que les frais et honoraires pour l'arbitrage en vertu du Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs. Source des tarifs : grille des Honoraires administratifs du centre disponible [En ligne] <http://www.ccac-adr.org/fr/tarfs.asp>. (Page consultée le 3 février 2009).

<sup>269</sup> Il est à noter que l'ADR Institut ne dispose pas de bureau régional au Québec. L'ADR à d'autres filiales ailleurs au Canada, tel que l'Alberta Arbitration & Médiation Society [En ligne] <http://www.aams.ab.ca/> (Page consultée le et l'Arbitration & Mediation Institut of Ontario Inc, [En ligne]

ORAGNISMES	HONORAIRES ET FRAIS	CODE D'ÉTHIQUE	GARANTIES ESSENTIELLES
<p>- Organisation national à but non lucratif</p>	<p>- Réclamation au-delà de 10 000\$ à 75 000\$ : Frais initial de 350\$ et aucun frais d'administration.</p> <p>- Réclamation au delà de 75 000\$ à 150 000\$ : Frais initial de 750\$ et frais d'administration de 250\$.</p> <p>- Réclamation au-delà de 150 000\$ à 500 000\$ : Frais initial de 1 000\$ et frais d'administration de 500\$.</p> <p>- Réclamation au-delà de 500 000\$ à 5 millions \$ : Frais initial de 3 000\$ et frais d'administration de 2 000\$</p> <p>- Réclamation au-delà de 5 millions \$ : Frais initial de 4 000\$ et frais d'administration de 3 000\$.</p>	<p>- Règles nationales d'arbitrage</p>	<p>(a) Un arbitre est et demeure totalement indépendant à tout moment à moins que les parties en conviennent autrement.</p> <p>(b) Un arbitre est et demeure totalement impartial et ne peut prendre parti pour l'une ou l'autre des parties.</p> <p>(c) Avant d'accepter une nomination comme arbitre toute personne doit signer et transmettre aux parties une déclaration à l'effet qu'elle n'a connaissance d'aucune circonstance pouvant soulever des doutes justifiés sur son indépendance ou son impartialité et qu'elle révélera une telle circonstance si elle en prend connaissance après ce moment et avant la fin de l'arbitrage. Aucun arbitre ne peut être disqualifié ou récusé aux motifs que lui-même, un conseiller, une des parties ou le représentant d'une partie est membre, administrateur ou président de l'Institut.</p> <p>- Règle 23 Règles nationales d'arbitrage :</p> <p><b>23. Déroulement de l'arbitrage</b>                  (b) Chacune des parties est traitée équitablement et doit avoir la pleine possibilité de présenter son exposé des faits.</p> <p>-Code of Ethics  <b>Art. 3:</b> A member shall uphold the integrity and fairness of the arbitration and mediation process.  <b>Art.7:</b> A member, in communication with the parties, shall avoid impropriety or the appearance of impropriety.  <b>art. 8:</b> A member shall conduct all proceedings fairly and diligently, exhibiting independence and impartiality.</p> <p>- Aucune publication de ses décisions et aucun rapport annuel.</p>
<p><b>4. THE BRITISH COLUMBIA INTERNATIONAL COMMERCIAL</b></p>	<p>a. <b>Frais initiaux</b> :<sup>271</sup>                  - Réclamation et contre réclamation allant jusqu'à 50 000\$ : 500\$ + TPS</p>	<p><i>Domestic Commercial Arbitration: Rules of procedure.</i></p>	<p>13. (1) An arbitrator shall be and remain at all times wholly independent and impartial.</p>

<http://www.amim.mb.ca/AMIO.html>. (Page consultée le 2 février 2009) L'ADR ainsi que toutes ces filiales disposent du même code d'éthique.

<sup>270</sup> Source des tarifs : *Règles nationales d'arbitrage*, Annexe «A» Barème des frais administratifs de l'arbitrage. Disponible [En ligne] <http://www.adrcanada.ca/documents/reglesarbitrage.pdf> (Page consultée le 3 février 2009).

<sup>271</sup> Sources des frais du BCICAC : *Domestic Commercial Arbitration Fee Schedule*, disponible [En ligne] [http://www.bcicac.com/bcicac\\_dap\\_dca\\_fees.php](http://www.bcicac.com/bcicac_dap_dca_fees.php) (Page consultée le 5 février 2009) Il est à noter que les frais initiaux ne sont pas remboursables.

ORAGNISMES	HONORAIRES ET FRAIS	CODE D'ÉTHIQUE	GARANTIES ESSENTIELLES
<p><b>ARBITRATION CENTRE</b></p> <p>- Organisme à but non lucratif</p>	<p>- Réclamation au-delà de 50 000\$ ou montant non spécifié : 1 500\$ + TPS</p> <p>- Si les frais initiaux sont de 500\$ et que la sentence arbitrale attribue un montant supérieur à 50 000\$, les frais sont réajustés à 1 500\$</p> <p><b>b. Frais administratif :</b></p> <p>- sont de 150\$ + TPS pour chaque partie. N.B. : Ces frais n'incluent pas les autres dépenses, tel que la location des salles, et les honoraires de l'arbitre dont les taux horaires varient d'un arbitre à l'autre.</p>		<p>(2) Every person must, upon accepting an appointment as arbitrator, sign a statement declaring that he or she knows of no circumstance likely to give rise to justifiable doubts as to his or her independence or impartiality and that he or she will disclose any such circumstance to the parties should such arise after that time and before the arbitration is concluded. A copy of the statement shall be filed with the Centre and a copy provided to all parties.</p> <p><b>19.</b> (1) Subject to these Rules, the arbitration tribunal may conduct the arbitration in the manner it considers appropriate but each party shall be treated fairly and shall be given full opportunity to present its case.</p> <p>(2) The arbitration tribunal shall strive to achieve a just, speedy and economical determination of the proceeding on its merits.</p> <p>- Aucune publication de ses décisions et aucun rapport annuel.</p>
<p><b>5. PROGRAMME D'ARBITRAGE POUR LES VÉHICULES AUTOMOBILES DU CANADA (PAVAC)</b></p> <p>- Administré par les gouvernements provinciaux.</p> <p>- Il s'agit d'un programme volontaire pour les consommateurs.</p>	<p>Il n'y a aucun frais pour les consommateurs. Le programme est financé par les fabricants d'automobiles participants<sup>272</sup>.</p>	<p><i>Convention d'arbitrage</i><sup>273</sup></p>	<p><b>2.1.</b> L'arbitrage implique que le Fabricant et Vous convenez d'accepter la décision d'une personne impartiale (l'Arbitre) qui entendra les deux Parties, évaluera les éléments de preuve et rendra une décision finale, qui Vous liera ainsi que le Fabricant, sous réserve de l'article 12.</p> <p><b>7.1.1</b> L'arbitrage sera tenu conformément aux modalités et procédures établies à la présente convention d'arbitrage et à toutes les lois en vigueur dans votre province ou territoire de résidence, incluant les dispositions législatives relatives à l'arbitrage.</p> <p>L'Arbitre est également tenu d'appliquer les règles de justice naturelle et, au Québec, toute règle dite d'ordre public. L'audition sera présidée par l'Arbitre de la façon la plus appropriée dans les circonstances.</p> <p><b>7.7.</b> Afin d'assurer l'impartialité des Arbitres du PAVAC, les Parties ne doivent pas communiquer avec l'Arbitre, sauf en présence l'une de l'autre. Toute communication entre l'Arbitre et une Partie, avant ou après l'audition, doit être faite par l'intermédiaire de l'Administrateur provincial qui, à son tour, communiquera les renseignements à l'Arbitre et à l'autre Partie.</p>

<sup>272</sup> Site Internet de la PAVAC. [En ligne]

[http://www.camvap.ca/fre/consumers\\_guide.htm#CAMVAP%20Is%20Free](http://www.camvap.ca/fre/consumers_guide.htm#CAMVAP%20Is%20Free) (Page consultée le 16 février 2009). Art. 13 de la *Convention d'arbitrage* de la PAVAC.

<sup>273</sup> PAVAC [En ligne] [http://www.camvap.ca/fre/arb\\_agrf.pdf](http://www.camvap.ca/fre/arb_agrf.pdf) (Page consultée le 26 mars 2009).

ORAGNISMES	HONORAIRES ET FRAIS	CODE D'ÉTHIQUE	GARANTIES ESSENTIELLES
			-Publie des statistiques et rapports annuels, mais pas les décisions rendues.
<p><b>6. ADR CHAMBERS</b></p> <p>-Ayant des bureaux à Vancouver et à Toronto, l'ADR Chambers offre son service d'arbitrage partout au Canada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>a. Frais de dépôt de la demande d'arbitrage</u>: 500.00\$ non remboursable en plus des frais de location de locaux.<sup>274</sup></li> <li>- <u>b. frais administratif additionnel</u> : 100\$, taxes en sus.</li> <li>- <u>c. Frais de locaux</u> : Si les parties décident de faire usage des locaux de l'ADR Chambers il y a des frais administratifs variant entre 450.00\$ et 750.00\$ par jour pour la salle d'audition taxes en sus.<sup>275</sup> Si le coordonnateur de l'ADR Chambers s'occupe de la réservation de locaux ailleurs, il y a des frais de 150.00\$<sup>276</sup></li> <li>- Les arbitres établissent leurs propres taux horaires.</li> <li>- <u>d. Dépôt</u> : Pour la région de l'ouest variant entre 4 800\$ et 6 000\$ <u>pour chaque jour</u> d'arbitrage réservé, taxes en sus. Pour la région de l'Atlantique : Un dépôt variant entre 2 800\$ et 3 600 <u>pour chaque jour</u> d'audition réservé, taxes en sus.</li> </ul>	<p><i>ADR Chambers Arbitration Rules</i></p>	<p><b>6. Independence and Impartiality.</b></p> <p>a. Unless otherwise agreed by the Parties, an arbitrator shall be and remain at all times wholly independent. b. An arbitrator shall be and remain wholly impartial and shall not act as an advocate for any Party to the arbitration. [...]</p> <p>d. Every arbitrator shall, before accepting an appointment, sign and deliver to the Parties and the Co-ordinator a statement declaring that he or she knows of no circumstances likely to give rise to a reasonable apprehension of bias and that he or she will avoid and, if necessary disclose to the Parties any such circumstances arising after that time and before the arbitration is concluded. No arbitrator shall be disqualified or subject to challenge by reason of the arbitrator or any Representative of a Party being a member, officer or director of ADR Chambers</p> <p><b>8. Communication with arbitral Tribunal</b></p> <p>No Party or person acting on behalf of a Party may communicate ex parte with the Arbitral Tribunal.</p> <p>9.2 Any procedural hearing may take place by conference telephone call.</p> <p>9.4 The Arbitral Tribunal may dispense with an oral hearing if it determines, after hearing the submissions of the Parties, that oral evidence is not necessary given the issues in dispute or not warranted given the amount in dispute.</p>

<sup>274</sup> Site web du ADR Chambres [En ligne] [www.adrchambers.com/arbit.htm](http://www.adrchambers.com/arbit.htm) (Page consultée le 26 mars 2009).

<sup>275</sup> Règle 17.1 *ADR Chambers Arbitration Rules* [En ligne] <http://www.adrchambers.com/arbrules.htm> (Page consultée le 28 mars 2009).

<sup>276</sup> Règle 17.2 *ADR Chambers Arbitration Rules*. Disponible, [En ligne] <http://www.adrchambers.com/arbrules.htm> (Page consultée le 2 avril 2009).

**ANNEXE 2 : ORGANISMES D'ARBITRAGE À L'EXTÉRIEUR DU CANADA<sup>277</sup>**

ORGANISMES	HONORAIRES ET FRAIS	CODE D'ÉTHIQUE	GARANTIES ESSENTIELLES
<p><b>1. AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION ® (AAA)</b></p> <p>- Il s'agit d'un organisme à but non lucratif.</p> <p>- Cet organisme fut la première institution a adopté Le Consumer due Process Protocol</p>	<p>a. <u>Frais administratifs</u> : <sup>278</sup> Ces frais dépendent de la valeur de la réclamation et de la contre réclamation.</p> <p>b. <u>Frais d'arbitrage</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les réclamations de moins de 75 000\$, l'arbitre est payé relativement aux procédures entreprises.</li> <li>• Pour l'arbitrage hors de la présence des parties ou par conférence téléphonique : 250\$</li> <li>• Pour les auditions en personne : 750\$ par jour.</li> </ul> <p>c. <u>Frais et dépôt à être payés par le consommateur</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• si la réclamation ou contre réclamation du consommateur est de moins de 10,000 \$ le consommateur est responsable de la moitié des frais, jusqu'à concurrence de 125\$</li> <li>• Réclamation de plus de 10 000\$, mais moins de 75 000\$, le consommateur est responsable de la moitié des frais, jusqu'à concurrence de 375\$.</li> <li>• Si la réclamation excède 75 000\$ ou la valeur monétaire n'est pas établi, le schéma des prix pour les arbitrages commercial trouvera application.</li> </ul> <p>d. <u>Frais et dépôt à être payés par le commerçant</u> :</p> <p><b>(i) Frais administratifs</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réclamation de moins de 10 000\$ le commerçant paye 750\$ et la somme de 250\$ si une audition a lieu.</li> <li>• Si la réclamation excède 10 000\$, mais est moindre de 75 000\$, le commerçant paye la somme de 950\$ et une somme de 300\$ si une audition a lieu.</li> <li>• Si la réclamation excède 75 000\$ ou n'est pas quantifié les barèmes de l'arbitration commerciale s'appliqueront.</li> </ul> <p><b>(ii) Frais d'arbitrage</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le commerçant est responsable du paiement de dépôt de frais</li> </ul>	<p><i>Consumer Due Process Protocol</i></p>	<p>PRINCIPLE 1. FUNDAMENTALLY-FAIR PROCESS</p> <p>All parties are entitled to a fundamentally-fair ADR process. As embodiments of fundamental fairness, these Principles should be observed in structuring ADR Programs.</p> <p>PRINCIPLE 3. INDEPENDENT AND IMPARTIAL NEUTRAL; INDEPENDENT ADMINISTRATION</p> <p>1. Independent and Impartial Neutral. All parties are entitled to a Neutral who is independent and impartial.</p> <p>2. Independent Administration. If participation in mediation or arbitration is mandatory, the procedure should be administered by an Independent ADR Institution. Administrative services should include the maintenance of a panel of prospective Neutrals, facilitation of Neutral selection, collection and distribution of Neutral's fees and expenses, oversight and implementation of ADR rules and procedures, and monitoring of Neutral qualifications, performance, and adherence to pertinent rules, procedures and ethical standards.</p> <p>3. Standards for Neutrals. The Independent ADR Institution should make reasonable efforts to ensure that Neutrals understand and conform to pertinent ADR rules, procedures and ethical standards.</p> <p>4. Selection of Neutrals. The Consumer and Provider should have an equal voice in the selection of Neutrals in connection with a specific dispute.</p> <p>5. Disclosure and Disqualification. Beginning at the time of appointment, Neutrals should be required to disclose to the Independent ADR Institution any circumstance likely to affect impartiality, including any bias or financial or personal interest which might affect the result of the ADR proceeding, or any past or present relationship or experience with the parties or their representatives, including past ADR experiences. The Independent ADR Institution should communicate any such information to the parties and other Neutrals, if any. Upon objection of a party to continued service of the</p>

<sup>277</sup> Étant donné que plusieurs compagnies d'origine américaine, tel que Dell, font usage de contrats contenant des clauses d'arbitrage nommant des organisations américaines tel que l'American Arbitration Association (AAA) et le National Arbitration Forum (NAF) comme étant le tribunal arbitral auquel sera soumis toute dispute éventuelle entre le consommateur et le commerçant, nous avons jugé approprié de faire une bref étude de ces dernières.

<sup>278</sup> Disponible sur le site Internet de la AAA, [En ligne] <http://www.adr.org/sp.asp?id=29466> (Page consultée le 26 mars 2009).

ORGANISMES	HONORAIRES ET FRAIS	CODE D'ÉTHIQUE	GARANTIES ESSENTIELLES
	<p>d'arbitrage excédant ce dont le consommateur est responsable.</p> <p>e. <u>Exonération de prime</u> : Si une partie à un revenu annuel brute correspondant à moins de 200% des lignes directives fédérales (É-U) de pauvreté peut bénéficier d'une exonération ou d'un report des frais.</p> <p>f. <u>Service Pro Bono</u> : Ceci est possible si la personne n'est pas en mesure, financièrement, de poursuivre son recours devant le tribunal arbitral.</p>		<p>Neutral, the Independent ADR Institution should determine whether the Neutral should be disqualified and should inform the parties of its decision. The disclosure obligation of the Neutral and procedure for disqualification should continue throughout the period of appointment.</p> <p><b>PRINCIPLE 5. SMALL CLAIMS</b> Consumer ADR Agreements should make it clear that all parties retain the right to seek relief in a small claims court for disputes or claims within the scope of its jurisdiction.</p> <p><b>PRINCIPLE 9. RIGHT TO REPRESENTATION</b> All parties participating in processes in ADR Programs have the right, at their own expense, to be represented by a spokesperson of their own choosing. The ADR rules and procedures should so specify.</p> <p><b>PRINCIPLE 12. ARBITRATION HEARINGS</b> 1. <b>Fundamentally-Fair Hearing.</b> All parties are entitled to a fundamentally-fair arbitration hearing. This requires adequate notice of hearings and an opportunity to be heard and to present relevant evidence to impartial decision-makers. In some cases, such as some small claims, the requirement of fundamental fairness may be met by hearings conducted by electronic or telephonic means or by a submission of documents. However, the Neutral should have discretionary authority to require a face-to-face hearing upon the request of a party.</p> <p>2. <b>Confidentiality in Arbitration.</b> Consistent with general expectations of privacy in arbitration hearings, the arbitrator should make reasonable efforts to maintain the privacy of the hearing to the extent permitted by applicable law. The arbitrator should also carefully consider claims of privilege and confidentiality when addressing evidentiary issues.</p> <p><b>PRINCIPLE 13. ACCESS TO INFORMATION</b> No party should ever be denied the right to a fundamentally-fair process due to an inability to obtain information material to a dispute. Consumer ADR agreements which provide for binding arbitration should establish procedures for arbitrator-supervised exchange of information prior to arbitration, bearing in mind the expedited nature of arbitration.</p> <p><b>PRINCIPLE 14. ARBITRAL REMEDIES</b> The arbitrator should be empowered to grant whatever relief would be available in court under law or in equity.</p>

ORGANISMES	HONORAIRES ET FRAIS	CODE D'ÉTHIQUE	GARANTIES ESSENTIELLES
<p><b>2. NATIONAL ARBITRATION FORUM ® (NAF)</b></p>	<p><b>A. Réclamation de moins de 75 000\$ :</b><sup>279</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Réclamation de 1 500\$ et moins</u>: Frais de dépôt de plainte : 19\$, Frais de commencement 23\$, Frais administratif : 200\$ Frais de participation à une audition : 125\$.</li> <li>• <u>Réclamation de 1 510 à 3 500\$ :</u> Frais de dépôt de plainte : 29\$, Frais de commencement 31\$, Frais administratif : 225\$ Frais de participation à une audition : 175\$.</li> <li>• <u>Réclamation de 3 501 à 8 000\$ :</u> Frais de dépôt de plainte : 37\$, Frais de commencement 38\$, Frais administratif : 300\$ Frais de participation à une audition : 225\$.</li> <li>• <u>Réclamation de 8 001 à 13 000\$ :</u> Frais de dépôt de plainte : 39\$, Frais de commencement 41\$, Frais administratif : 400\$ Frais de participation à une audition : 325\$.</li> <li>• <u>Réclamation de 13 001 à 19 000\$ :</u> Frais de dépôt de plainte : 49\$, Frais de commencement 52\$, Frais administratif : 600\$ Frais de participation à une audition : 425\$.</li> <li>• <u>Réclamation de 19 001 à 35 000\$ :</u> Frais de dépôt de plainte : 62\$, Frais de commencement 63\$, Frais administratif : 700\$ Frais de participation à une audition : 525\$.</li> <li>• <u>Réclamation de 35 001 à 55 000\$ :</u> Frais de dépôt de plainte : 112\$, Frais de commencement 113\$, Frais administratif : 975\$ Frais de participation à une audition : 775\$.</li> <li>• <u>Réclamation de 55 001 à 74 999\$ :</u> Frais de dépôt de plainte : 242\$, Frais de commencement 243\$, Frais administratif : 1025\$ Frais de participation à une audition : 975\$<sup>280</sup>.</li> <li>• Il existe divers autres frais tels que les frais d'audition accélérée, les frais d'objection, les frais de demande</li> </ul>	<p><i>Code de Conduct</i></p> <p><i>Arbitration Bill of Rights</i></p> <p><i>Statement of Principles</i></p>	<p><b>Code of Conduct</b><sup>281</sup></p> <p>CANON ONE An Arbitrator should uphold the integrity and fairness of the dispute resolution.</p> <p>CANON TWO An Arbitrator should disclose any interest or relationship that affects impartiality or creates an unfavourable appearance on partiality or bias.</p> <p>CANON THREE In communicating with the parties, an Arbitrator should avoid impropriety or the appearance of impropriety.</p> <p>CANON FOUR An Arbitrator should be honest and trustworthy and maintain confidentiality.</p> <p>CANON FIVE An Arbitrator should make decisions in a just, independent and deliberate manner.</p> <p><b>Arbitration Bill of Rights</b></p> <p><b>PRINCIPLE 1: FUNDAMENTALLY FAIR PROCESS</b> All parties in arbitration are entitled to fundamental fairness.</p> <p><b>PRINCIPLE 3: COMPETENT AND IMPARTIAL ARBITRATORS.</b> Competent and impartial Arbitrators. The arbitrators should be both skilled and neutral.</p> <p><b>PRINCIPLE 6: REASONABLE COST.</b> Reasonable cost. The cost of arbitration should be proportionate to the claim and reasonably within the means of the parties, as required by applicable law.</p> <p><b>PRINCIPLE 7: REASONABLE TIME LIMITS</b></p>

<sup>279</sup> La Règle 45 du Code de procédure du Forum permet l'exemption du paiement des frais de dépôt de la demande, les frais administratifs ainsi que les frais de participation à une audition pour les personnes indigente selon les barèmes du gouvernement fédéral états-unien relatif à la pauvreté.

<sup>280</sup> Les frais mentionnés au présent document sont disponibles sur le site Internet du NAF, *Fee Schedule to Code of Procedure*, 1<sup>er</sup> Août 2008 : [En ligne]

<http://www.adrforum.com/users/nafr/resources/2008FeeSchedule-FinalPrint1.pdf>. (Page consultée le 28 mars 2009). Les frais administratifs et de participation à une audition comprennent les frais de l'arbitre. Dans l'éventualité où le consommateur dépose une demande les frais se répartissent comme suit : Le consommateur paie les frais de dépôt et la moitié des frais de participation à une audition jusqu'à concurrence de la somme de 250 \$, tandis que le commerçant assume les frais de commencement ainsi que la partie des frais de participation à une audition restant. Si c'est le commerçant qui dépose la demande d'arbitrage, le consommateur paye la moitié des frais de participation à une audition jusqu' à un maximum de 250 \$. Le commerçant assume les frais de participation à une audition qui demeurent.

<sup>281</sup> Le *Code of Conduct* comporte des sous dispositions plus précises qui ont été omises. Il est important de noter que le préambule stipule que le Code n'est uniquement qu'un guide et ne fait pas partie des règles d'arbitration or du Code de procédures du NAF.

ORGANISMES	HONORAIRES ET FRAIS	CODE D'ÉTHIQUE	GARANTIES ESSENTIELLES
	<p>d'ajournement, de suspension, de subpoena, d'amendement, des frais de memorandum et les frais de conclusions écrites.</p> <p><b>B. Autres réclamations:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les réclamations variant entre 75 000\$ et 5 millions \$ les frais de dépôt sont de 300-1 750\$, les frais de commencement sont de 300-1 750\$, tandis que les frais administratifs sont de 500-1 500\$. Les frais d'arbitration et d'audition sont chargés à l'heure.</li> </ul>		<p>Reasonable time limit. A dispute should be resolved with reasonable promptness.</p> <p><b>PRINCIPLE 8: RIGHT TO REPRESENTATION.</b> All parties have the right to be represented in arbitration, if they wish, for example, by an attorney or other representative.</p> <p><b>PRINCIPLE 10: HEARINGS.</b> Hearings should be convenient, efficient and fair for all.</p> <p><b>PRINCIPLE 11: REASONABLE DISCOVERY.</b> The parties should have access to the information they need to make a reasonable presentation of their case to the arbitrator.</p> <p><b>PRINCIPLE 12: AWARDS AND REMEDIES.</b> The remedies resulting from arbitration must be conform to the law.</p>

## ANNEXE 3: USAGE DES CLAUSES D'ARBITRAGE DANS LES CONTRATS DE CONSOMMATION

### COMPAGNIES DE CABLE (TÉLÉ)

Compagnie	Usage de clause d'arbitrage	Nos données (Version papier/Électronique)	Autre mention
Shaw	Oui et aucun recours collectif	Version électronique	Aucune mention que clause pas applicable dans certaines provinces.
Rogers	Oui	Version électronique	Aucune mention que clause pas applicable dans certaines provinces.
Belle express Vu	Non	Version électronique	N/A
Star Choice	Oui et aucun recours collectif	Version électronique	Aucune mention que clause pas applicable dans certaines provinces
Videotron	Non, mais clause de limitation de responsabilité.	Version électronique	N/A
Cogeco	Non	Version électronique	N/A

**COMPAGNIES DE CELLULAIRES**

Compagnie	Usage de clause d'arbitrage	Nos données (Version papier/Électronique)	Autre mention
Bell Mobilité	Non, mais contient limite de responsabilité.	Version électronique	N/A
Télus Mobilité	Oui et aucun recours collectif	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médiation préalable obligatoire également.</li> <li>• Mention que si les lois applicables rendent nulle l'obligation de se soumettre à la médiation ou à l'arbitrage ou l'interdiction de participer à un recours collectif, les dispositions pertinentes de ce paragraphe seront retranchées conformément au paragraphe 16 de l'entente. Aucune mention des provinces où la clause ne s'applique pas.</li> <li>• La perception des sommes dues par Telus n'est pas soumise à l'arbitrage.</li> </ul>
FIDO	Oui	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mention que la clause s'applique dans les limites permises par la loi applicable, sans faire mention des provinces où la clause ne s'applique pas.</li> <li>• Fido paie les frais raisonnables et dépenses associés à l'arbitrage.</li> <li>• Il y a également une convention d'arbitrage, prévoyant entre autre, que le consommateur choisira l'arbitrage, choix qui sera soumis à l'approbation de FIDO.</li> </ul>
Koodo Mobile	Oui	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médiation préalable obligatoire également.</li> <li>• Mention que si les lois applicables rendent nulle l'obligation de se soumettre à la médiation ou à l'arbitrage ou l'interdiction de participer à un recours collectif, les dispositions pertinentes de ce paragraphe seront retranchées conformément au paragraphe 16 de l'entente. Aucune mention des provinces où la clause ne s'applique pas.</li> <li>• La perception des sommes dues par Telus n'est pas soumise à l'arbitrage.</li> </ul>
Virgin Mobile	Oui	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune mention que clause pas applicable dans certaines provinces.</li> </ul>
Rogers Sans-fil	Oui	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mention que la clause s'applique dans les limites permises par la loi applicable, sans faire mention</li> </ul>

Rogers Sans-fil	Oui	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mention que la clause s'applique dans les limites permises par la loi applicable, sans faire mention des provinces où la clause ne s'applique pas.</li> <li>• Rogers paie les frais raisonnables et dépenses associés à l'arbitrage.</li> <li>• Il y a également une convention d'arbitrage, prévoyant entre autre, que le consommateur choisira l'arbitrage, choix qui sera soumis à l'approbation de Rogers.</li> </ul>
Alliant	Non, mais il y a une limite de responsabilité.	Version électronique	N/A
TBaytel	Non, mais il y a une limite de responsabilité	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il n'y a pas de clause d'arbitrage dans les modalités de service pour le service de téléphone cellulaire. Cependant, il y a un autre document intitulé «Terms and conditions» qui semblent s'appliquer également<sup>282</sup>.</li> </ul>

<sup>282</sup> Le site web de TBaytel comprend également des modalités de service s'appliquant à l'usage du site web ou tout produit ou services disponibles sur le site de TBayTel. Ces modalités de service comprennent une clause d'arbitrage stipulant que l'arbitrage est exécutoire, aura lieu à Toronto en anglais et stipule également que le consommateur renonce à l'exercice de recours collectif. [En ligne] <http://tbaytel.net/corporate/terms.html>. (Page consultée le 21 mars 2009). Cette clause d'arbitrage semble s'appliquait également à tous les services fournis par TBaytel, soient la téléphonie résidentielle, le cellulaire et l'Internet.

**TÉLÉPHONE (LIGNE FIXE)**

Compagnie	Usage de clause d'arbitrage	Nos données (Version papier/Électronique)	Autre mention
Telus	Oui, ainsi que renonciation à recours collectif	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>La perception des sommes dues par Telus n'est pas soumise à l'arbitrage.</li> </ul>
TBaytel (Thunder Bay, Ontario)	Non, mais limite de responsabilité	Version électronique	N/A. Voir note de bas de page no. 1
Bell	Non, mais limite de responsabilité	Version électronique	N/A
Rogers	Oui, ainsi que renonciation à recours collectif	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Il y a également des modalités de service s'appliquant au service de téléphone par Internet contenant également une clause d'arbitrage<sup>283</sup>.</li> <li>-Il y a également une convention d'arbitrage, prévoyant entre autre, que le consommateur choisira l'arbitrage, choix qui sera soumis à l'approbation de Rogers.</li> </ul>
Videotron	Non, mais limite de responsabilité.	Version électronique	N/A
SaskTel	Non, mais limite de responsabilité	Version électronique	N/A
Shaw	Oui et aucun recours collectif	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune mention que clause pas applicable dans certaines provinces.</li> </ul>
Primus	Non, mais limite de responsabilité <sup>284</sup>	Version électronique	N/A

<sup>283</sup> [En ligne] [http://your.rogers.com/store/cable/rhp/downloads/IPSTOS\\_Eng.pdf](http://your.rogers.com/store/cable/rhp/downloads/IPSTOS_Eng.pdf) (Page consultée le 21 mars 2009).

<sup>284</sup> [En ligne] <http://www.primustel.ca/en/residential/legal/termsofuse.html> (Page consultée le 21 mars 2009).

## SERVICE INTERNET

Compagnie	Usage de clause d'arbitrage	Nos données (Version papier/Électronique)	Autre mention
Rogers	Oui, ainsi que renonciation à recours collectif	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il y a également des modalités de service s'appliquant au service de téléphone par Internet contenant également une clause d'arbitrage<sup>285</sup>.</li> <li>Il y a également une convention d'arbitrage, prévoyant entre autre, que le consommateur choisira l'arbitrage, choix qui sera soumis à l'approbation de Rogers.</li> </ul>
Bell sympatico	Non, mais limite de responsabilité <sup>286</sup> .	Version électronique	
Shaw	Oui et aucun recours collectif	Version électronique	Aucune mention que clause pas applicable dans certaines provinces.
Videotron	Non, mais limite de responsabilité	Version électronique	N/A
Aliant	Non, mais il y a une limite de responsabilité.	Version électronique	N/A
Telus	Non	Version électronique	N/A
TBayTel	Non, mais limite de responsabilité	Version électronique	N/A
Cogeco	Non, mais limite de responsabilité	Version électronique	N/A
Primus	Non, mais limite de responsabilité	Version électronique	N/A

<sup>285</sup> Modalités de service de Rogers, disponible [En ligne]

[http://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS\\_Fr.pdf](http://votre.rogers.com/about/legaldisclaimer/TOS_Fr.pdf) (Page consultée le 2 février 2009). Rogers fait usage des mêmes modalités pour tous ses services.

<sup>286</sup> Dans le cadre de son service Internet, Bell met à la disposition de sa clientèle près de 25 différentes conventions qui trouvent application dépendamment de leurs contrats. Ces dernières sont disponibles sur leur site web [En ligne]

[http://assistance.sympatico.ca/index.cfm?method=content.view&category\\_id=550&content\\_id=929](http://assistance.sympatico.ca/index.cfm?method=content.view&category_id=550&content_id=929) (Page consultée le 26 mars 2009).

## ACHAT EN LIGNE

Compagnie/ Site Web	Usage de clause d'arbitrage	Nos données (Version papier/Élec tronique)	Autre mention
Amazon.ca	Oui et prohibe l'arbitrage collectif	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>La clause renvoie l'arbitrage devant l'American Arbitration Association à Seattle, WA et donne compétence aux tribunaux de l'état de Washington<sup>287</sup>.</li> </ul>
Ebay.ca	Oui, mais il s'agit d'une clause qui n'est pas obligatoire. Il est possible de faire une demande d'arbitrage pour tout conflit où la réclamation est moins de 15,000\$.	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bien que la clause fasse mention des lois fédérales du Canada et de l'Ontario étant applicable, elle donne juridiction en cas de dispute légale aux tribunaux situés à Santa Clara County en Californie<sup>288</sup>.</li> <li>La clause comprend également les règles de tenue de cette arbitration.</li> </ul>
Sears Canada	Non, mais limite de responsabilité <sup>289</sup>	Version électronique	N/A
Chapters.indigo.ca	Oui <sup>290</sup> , ainsi que renonciation à participation à un recours collectif	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>La clause fait simplement la mention suivante : «Sauf dans les cas où la législation applicable l'interdit [...]»<sup>291</sup> sans toutefois mentionner les provinces où les clauses d'arbitrage ne s'appliquent pas.</li> </ul>
HMV.ca	Non, mais limite de responsabilité <sup>292</sup>	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'entente est régie par les lois de la province de l'Ontario et du Canada. Compétence et autorité exclusive des Cours de l'Ontario ou de la Cour fédérale du Canada.</li> </ul>
Réseau admission	Non, mais limite de responsabilité <sup>293</sup>	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour les événements au Québec, les litiges sont régis par les lois du Québec et de compétence exclusive de la juridiction de Montréal, Québec.</li> <li>Pour les événements ou d'un billet pour un événement aux États-Unis, le litige sera régi par les lois de l'État de Californie et de compétence des tribunaux étatiques ou fédéraux situés dans le comté de Los Angeles en Californie.</li> </ul>
Ticketmaster	Oui, uniquement pour les personnes utilisant TicketExchange pour acheter ou vendre des billets pour un	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>TicketExchange : soumis aux règles du <i>Commercial Arbitration Rules and Mediation Procedures</i> de l'American Arbitration Association.</li> <li>Dans le cas d'achat de billet pour un événement situé au Canada les litiges sont régis par les lois de l'Ontario. Pour les événements ayant lieu aux États-Unis les litiges sont soumis aux lois de la Californie et les</li> </ul>

Ticketmaster	Oui, uniquement pour les personnes utilisant TicketExchange pour acheter ou vendre des billets pour un évènement ayant lieu dans l'Illinois <sup>294</sup> .	Version électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TicketExchange : soumis aux règles du <i>Commercial Arbitration Rules and Mediation Procedures</i> de l'<i>American Arbitration Association</i>.</li> <li>• Dans le cas d'achat de billet pour un évènement situé au Canada les litiges sont régis par les lois de l'Ontario. Pour les évènements ayant lieu aux États-Unis les litiges sont soumis aux lois de la Californie et les tribunaux compétents sont ceux du comté de Los Angeles en Californie.</li> </ul>
Archambault.ca	Non, mais limite de	Version électronique	N/A

**ANNEXE 4 : LÉGISLATION CANADIENNE EN MATIÈRE D'ARBITRAGE**

PROVINCE ET TERRITOIRE	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
ONTARIO	<i>Loi de 2002 sur la protection du consommateur</i> , L.O. 2002, ch. 30 (Annexe A).	article 7(2)	<p>Aucune renonciation aux droits substantiels et procéduraux</p> <p><b>7.</b> (1) Les droits substantiels et procéduraux accordés en application de la présente loi s'appliquent malgré toute convention ou renonciation à l'effet contraire. 2002, chap. 30, annexe A, par. 7 (1).</p> <p>Restriction de l'effet d'une condition exigeant l'arbitrage</p> <p>(2) Sans préjudice de la portée générale du paragraphe (1), est invalide, dans la mesure où elle empêche le consommateur d'exercer son droit d'introduire une action devant la Cour supérieure de justice en vertu de la présente loi, la condition ou la reconnaissance, énoncée dans une convention de consommation ou une convention connexe, qui exige ou a pour effet d'exiger que les différends relatifs à la convention de consommation soient soumis à l'arbitrage. 2002, chap. 30, annexe A, par. 7 (2). Procédure de règlement de différend</p> <p>(3) Malgré les paragraphes (1) et (2), le consommateur, le fournisseur et les autres personnes touchées par un différend au sujet duquel le consommateur peut introduire une action devant la Cour supérieure de justice peuvent convenir de le régler au moyen de toute procédure que prévoit la loi. 2002, chap. 30, annexe A, par. 7 (3).</p> <p>Règlement ou décision</p> <p>(4) Le règlement ou la décision qui résulte de la procédure convenue en vertu du paragraphe (3) lie les parties dans la même mesure que s'il avait été atteint à la suite d'un différend relatif à une convention que ne vise pas la présente loi. 2002, chap. 30, annexe A, par. 7 (4).</p> <p>Non application de la <i>Loi de 1991 sur l'arbitrage</i></p> <p>(5) Le paragraphe 7 (1) de la <i>Loi de 1991 sur l'arbitrage</i> ne s'applique pas à l'instance visée au paragraphe (2), sauf si, après la naissance du différend, le consommateur consent à le soumettre à l'arbitrage. 2002, chap. 30, annexe A, par. 7 (5).</p>
	<i>Loi de 1991 sur l'arbitrage</i> , L.O. 1991, ch. 17.	Toutes les dispositions	
QUEBEC	<i>Loi sur la protection du consommateur</i> , L.R.Q. c. P-40.1.	article 11.1	<p>Stipulation interdite.</p> <p><b>11.1.</b> Est interdite la stipulation ayant pour effet soit d'imposer au consommateur l'obligation de soumettre un litige éventuel à l'arbitrage, soit de restreindre son droit d'ester en justice, notamment en lui interdisant d'exercer un</p>

PROVINCE ET TERRITOIR E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
			<p>recours collectif, soit de le priver du droit d'être membre d'un groupe visé par un tel recours.</p> <p>Arbitrage.</p> <p>Le consommateur peut, s'il survient un litige après la conclusion du contrat, convenir alors de soumettre ce litige à l'arbitrage.</p>
	<p><i>Code civile du Québec</i></p>	<p>Articles 2638 à 2643 et les Articles 3121, 3133, 3148, 3149</p>	<p><b>CHAPITRE DIX-HUITIÈME</b></p> <p>DE LA CONVENTION D'ARBITRAGE</p> <p><b>2638.</b> La convention d'arbitrage est le contrat par lequel les parties s'engagent à soumettre un différend né ou éventuel à la décision d'un ou de plusieurs arbitres, à l'exclusion des tribunaux.</p> <p>1991, c. 64, a. 2638.</p> <p><b>2639.</b> Ne peut être soumis à l'arbitrage, le différend portant sur l'état et la capacité des personnes, sur les matières familiales ou sur les autres questions qui intéressent l'ordre public.</p> <p>Toutefois, il ne peut être fait obstacle à la convention d'arbitrage au motif que les règles applicables pour trancher le différend présentent un caractère d'ordre public.</p> <p>1991, c. 64, a. 2639.</p> <p><b>2640.</b> La convention d'arbitrage doit être constatée par écrit; elle est réputée l'être si elle est consignée dans un échange de communications qui en atteste l'existence ou dans un échange d'actes de procédure où son existence est alléguée par une partie et non contestée par l'autre.</p> <p>1991, c. 64, a. 2640.</p> <p><b>2641.</b> Est nulle la stipulation qui confère à une partie une situation privilégiée quant à la désignation des arbitres.</p> <p>1991, c. 64, a. 2641.</p> <p><b>2642.</b> Une convention d'arbitrage contenue dans un contrat est considérée comme une convention distincte des autres clauses de ce contrat et la constatation de la nullité du contrat par les arbitres ne rend pas nulle pour autant la convention d'arbitrage.</p> <p>1991, c. 64, a. 2642.</p> <p><b>2643.</b> Sous réserve des dispositions de la loi auxquelles on</p>

PROVINCE ET TERRITOI R E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
			<p>ne peut déroger, la procédure d'arbitrage est réglée par le contrat ou, à défaut, par le Code de procédure civile.</p> <p>1991, c. 64, a. 2643.</p> <p>— <i>De l'arbitrage</i></p> <p><b>3121.</b> En l'absence de désignation par les parties, la convention d'arbitrage est régie par la loi applicable au contrat principal ou, si cette loi a pour effet d'invalider la convention, par la loi de l'État où l'arbitrage se déroule.</p> <p>1991, c. 64, a. 3121.</p> <p><b>3133.</b> La procédure de l'arbitrage est régie par la loi de l'État où il se déroule lorsque les parties n'ont pas désigné soit la loi d'un autre État, soit un règlement d'arbitrage institutionnel ou particulier.</p> <p><b>3148.</b> Dans les actions personnelles à caractère patrimonial, les autorités québécoises sont compétentes dans les cas suivants:</p> <p>1° Le défendeur a son domicile ou sa résidence au Québec;</p> <p>2° Le défendeur est une personne morale qui n'est pas domiciliée au Québec mais y a un établissement et la contestation est relative à son activité au Québec;</p> <p>3° Une faute a été commise au Québec, un préjudice y a été subi, un fait dommageable s'y est produit ou l'une des obligations découlant d'un contrat devait y être exécutée;</p> <p>4° Les parties, par convention, leur ont soumis les litiges nés ou à naître entre elles à l'occasion d'un rapport de droit déterminé;</p> <p>5° Le défendeur a reconnu leur compétence.</p> <p>Cependant, les autorités québécoises ne sont pas compétentes lorsque les parties ont choisi, par convention, de soumettre les litiges nés ou à naître entre elles, à propos d'un rapport juridique déterminé, à une autorité étrangère ou à un arbitre, à moins que le défendeur n'ait reconnu la compétence des autorités québécoises.</p> <p>1991, c. 64, a. 3148.</p> <p><b>3149.</b> Les autorités québécoises sont, en outre, compétentes pour connaître d'une action fondée sur un contrat de consommation ou sur un contrat de travail si le consommateur ou le travailleur a son domicile ou sa</p>

PROVINCE ET TERRITOIR E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
	<p><i>Code de procédure civile du Québec,</i> L.R.Q. c. C-25,.</p>	<p>Articles 940 à 952</p>	<p>résidence au Québec; la renonciation du consommateur ou du travailleur à cette compétence ne peut lui être opposée.</p> <p><b>LIVRE VII DES ARBITRAGES</b></p> <p><b>TITRE I</b> DE LA TENUE DE L'ARBITRAGE</p> <p><b>CHAPITRE I</b> DISPOSITIONS GÉNÉRALES</p> <p><b>940.</b> Les dispositions du présent Titre s'appliquent à un arbitrage lorsque les parties n'ont pas fait de stipulations contraires. Cependant, on ne peut déroger aux dispositions contenues aux articles 940.2, 941.3, 942.7, 943.2, 945.8 et 946 à 947.4, ni à l'article 940.5 lorsque la signification a pour objet une procédure judiciaire.</p> <p>1965 (1<sup>re</sup> sess.), c. 80, a. 940; 1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>940.1.</b> Tant que la cause n'est pas inscrite, un tribunal, saisi d'un litige sur une question au sujet de laquelle les parties ont conclu une convention d'arbitrage, renvoie les parties à l'arbitrage, à la demande de l'une d'elles, à moins qu'il ne constate la nullité de la convention.</p> <p>La procédure arbitrale peut néanmoins être engagée ou poursuivie et une sentence peut être rendue tant que le tribunal n'a pas statué.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>940.2.</b> Sauf dans le cas prévu à l'article 940.1 et sous réserve des matières relevant de la compétence exclusive de la Cour supérieure, le tribunal ou le juge auquel il est fait référence dans le présent Titre est celui qui est compétent à statuer sur l'objet du différend confié aux arbitres.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>940.3.</b> Pour toutes les questions régies par le présent Titre, un juge ou le tribunal ne peut intervenir que dans les cas où ce titre le prévoit.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>940.4.</b> Avant ou pendant la procédure arbitrale, un juge ou le tribunal peut accorder, à la demande d'une partie, des mesures provisionnelles.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p>

PROVINCE ET TERRITOIR E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
			<p><b>940.5.</b> La signification de tout document se fait conformément au présent code.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>940.6.</b> Dans le cas d'un arbitrage mettant en cause des intérêts du commerce extraprovincial ou international, le présent Titre s'interprète, s'il y a lieu, en tenant compte:</p> <p>1° de la Loi type sur l'arbitrage commercial international adoptée le 21 juin 1985 par la Commission des Nations-Unies pour le droit commercial international;</p> <p>2° du Rapport de la Commission des Nations-Unies pour le droit commercial international sur les travaux de sa dix-huitième session tenue à Vienne du 3 au 21 juin 1985;</p> <p>3° du Commentaire analytique du projet de texte d'une loi type sur l'arbitrage commercial international figurant au rapport du Secrétaire général présenté à la dix-huitième session de la Commission des Nations-Unies pour le droit commercial international.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>CHAPITRE II</b> <b>NOMINATION DES ARBITRES</b></p> <p><b>941.</b> Les arbitres sont au nombre de trois. Chaque partie nomme un arbitre et ces arbitres désignent le troisième.</p> <p>1965 (1<sup>re</sup> sess.), c. 80, a. 941; 1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>941.1.</b> Si, 30 jours après avoir été avisée par une partie de nommer un arbitre, l'autre partie ne procède pas à la nomination ou si, 30 jours après leur nomination, les arbitres ne s'accordent pas sur le choix du troisième arbitre, un juge, à la demande d'une partie, procède à la nomination.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>941.2.</b> En cas de difficulté dans la mise en œuvre de la procédure de nomination prévue à la convention d'arbitrage, un juge peut, à la demande d'une partie, prendre toute mesure nécessaire pour assurer cette nomination.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>941.3.</b> La décision du juge en vertu des articles 941.1 et 941.2 est finale et sans appel.</p>

PROVINCE ET TERRITOIR E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
			<p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>CHAPITRE III</b> CESSATION INCIDENTE DU MANDAT DES ARBITRES</p> <p><b>942.</b> Outre pour les motifs mentionnés aux articles 234 et 235, un arbitre peut être récusé s'il ne possède pas les qualifications convenues par les parties.</p> <p>1965 (1<sup>re</sup> sess.), c. 80, a. 942; 1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>942.1.</b> L'arbitre doit signaler aux parties toute cause valable de récusation en sa personne.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>942.2.</b> La partie qui a nommé un arbitre ne peut proposer sa récusation que pour une cause de récusation survenue ou découverte après cette nomination.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>942.3.</b> La partie qui propose une récusation expose par écrit ses motifs aux arbitres dans les 15 jours de la date où elle a eu connaissance de la nomination de tous les arbitres ou d'une cause de récusation.</p> <p>Si l'arbitre dont la récusation est proposée ne se retire pas ou si l'autre partie n'accepte pas la récusation, les autres arbitres se prononcent sur la récusation.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>942.4.</b> Si la récusation ne peut être obtenue en vertu de l'article 942.3, une partie peut, dans les 30 jours après en avoir été avisée, demander à un juge de se prononcer sur la récusation.</p> <p>Les arbitres, y compris l'arbitre dont la récusation est proposée, peuvent poursuivre la procédure arbitrale et rendre leur sentence tant que le juge n'a pas statué.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>942.5.</b> Si un arbitre est dans l'impossibilité de remplir sa mission ou ne s'acquitte pas de ses fonctions dans un délai raisonnable, une partie peut s'adresser à un juge pour obtenir la révocation de son mandat.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>942.6.</b> En cas de difficulté dans la mise en œuvre de la procédure prévue à la convention d'arbitrage concernant la</p>

PROVINCE ET TERRITOI R E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
			<p>récusation ou la révocation de mandat d'un arbitre, un juge peut, à la demande d'une partie, décider de cette récusation ou révocation de mandat.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>942.7.</b> La décision du juge sur la récusation ou la révocation du mandat est finale et sans appel.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>942.8.</b> La procédure prévue pour la nomination d'un arbitre s'applique à son remplacement.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>CHAPITRE IV</b> COMPÉTENCE DES ARBITRES</p> <p><b>943.</b> Les arbitres peuvent statuer sur leur propre compétence.</p> <p>1965 (1<sup>re</sup> sess.), c. 80, a. 943; 1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>943.1.</b> Si les arbitres se déclarent compétents pendant la procédure arbitrale, une partie peut, dans les 30 jours après en avoir été avisée, demander au tribunal de se prononcer à ce sujet.</p> <p>Tant que le tribunal n'a pas statué, les arbitres peuvent poursuivre la procédure arbitrale et rendre leur sentence.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>943.2.</b> La décision du tribunal qui reconnaît, pendant la procédure arbitrale, la compétence des arbitres est finale et sans appel.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>CHAPITRE V</b> DÉROULEMENT DE L'ARBITRAGE</p> <p><b>944.</b> La partie qui entend soumettre un différend à l'arbitrage doit en donner avis à l'autre partie, en y précisant l'objet du différend.</p> <p>La procédure arbitrale débute à la date de la signification de cet avis.</p> <p>1965 (1<sup>re</sup> sess.), c. 80, a. 944; 1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>944.1.</b> Sous réserve des dispositions du présent Titre, les</p>

PROVINCE ET TERRITOI R E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
			<p>arbitres procèdent à l'arbitrage suivant la procédure qu'ils déterminent. Ils ont tous les pouvoirs nécessaires à l'exercice de leur compétence, y compris celui de nommer un expert.</p> <p>1986, c. 73, a. 2; 1992, c. 57, a. 422.</p> <p><b>944.2.</b> Les arbitres peuvent requérir chacune des parties de leur remettre, dans un délai imparti, un exposé de leurs prétentions avec les pièces qu'elles invoquent.</p> <p>Dans le même délai, chacune des parties en fait parvenir copie à la partie adverse.</p> <p>Tout rapport d'expert ou autre document sur lequel les arbitres peuvent s'appuyer pour statuer doit être communiqué aux parties.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>944.3.</b> La procédure se déroule oralement. Toutefois, une partie peut présenter un exposé écrit.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>944.4.</b> Les arbitres doivent donner aux parties un avis de la date de l'audition et, le cas échéant, un avis de la date où ils procéderont à l'inspection de biens ou à la visite des lieux.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>944.5.</b> Les arbitres constatent le défaut et peuvent continuer l'arbitrage si une partie fait défaut d'exposer ses prétentions, de se présenter à l'audience ou d'administrer la preuve au soutien de ses prétentions.</p> <p>Toutefois, si la partie qui a soumis le différend à l'arbitrage fait défaut d'exposer ses prétentions, les arbitres mettent fin à l'arbitrage, à moins qu'une autre partie ne s'y oppose.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>944.6.</b> Les témoins sont assignés conformément aux articles 280 à 283.</p> <p>Lorsqu'une personne régulièrement assignée et à qui une indemnité pour la perte de temps et les allocations pour les frais de transport, de repas et d'hébergement ont été avancées fait défaut de comparaître, une partie peut demander à un juge de l'y contraindre selon l'article 284.</p> <p>1986, c. 73, a. 2; 2002, c. 7, a. 147.</p>

PROVINCE ET TERRITOIR E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
			<p><b>944.7.</b> Les arbitres ont le pouvoir de faire prêter serment.</p> <p>1986, c. 73, a. 2; 1999, c. 40, a. 56.</p> <p><b>944.8.</b> Lorsqu'un témoin, sans raison valable, refuse de répondre ou, ayant en sa possession quelque élément matériel de preuve d'intérêt pour le différend, refuse de le produire, une partie peut, avec la permission des arbitres, demander à un juge l'émission de l'ordonnance prévue à l'article 53.</p> <p>1986, c. 73, a. 2; 1994, c. 28, a. 39.</p> <p><b>944.9.</b> Les articles 307, 308, 309, 316 et 317 s'appliquent à l'audition des témoins.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>944.10.</b> Les arbitres tranchent le différend conformément aux règles de droit qu'ils estiment appropriées et, s'il y a lieu, déterminent les dommages-intérêts.</p> <p>Ils ne peuvent agir en qualité d'amiables compositeurs que si les parties en ont convenu.</p> <p>Dans tous les cas, ils décident conformément aux stipulations du contrat et tiennent compte des usages applicables.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>944.11.</b> Toute décision des arbitres est rendue à la majorité des voix. Toutefois, l'un d'entre eux, s'il y est autorisé par les parties ou par tous les autres arbitres, peut trancher les questions de procédure.</p> <p>En cas de décision écrite, elle doit être signée par tous les arbitres; si l'un d'entre eux refuse ou ne peut signer, les autres doivent en faire mention et la décision a le même effet que si elle avait été signée par tous.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>CHAPITRE VI</b> <b>SENTENCE ARBITRALE</b></p> <p><b>945.</b> Les arbitres sont tenus de garder le secret du délibéré. Chacun d'eux peut cependant, dans la sentence, faire part de ses conclusions et de ses motifs.</p> <p>1965 (1<sup>re</sup> sess.), c. 80, a. 945; 1986, c. 73, a. 2.</p>

PROVINCE ET TERRITOIR E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
			<p><b>945.1.</b> Si les parties règlent le différend, les arbitres consignent l'accord dans une sentence arbitrale.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>945.2.</b> La sentence arbitrale est rendue par écrit à la majorité des voix. Elle doit être motivée et signée par tous les arbitres; si l'un d'eux refuse ou ne peut signer, les autres doivent en faire mention et la sentence a le même effet que si elle avait été signée par tous.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>945.3.</b> La sentence arbitrale contient l'indication de la date et du lieu où elle a été rendue.</p> <p>La sentence est réputée avoir été rendue à cette date et en ce lieu.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>945.4.</b> La sentence arbitrale, dès qu'elle est rendue, lie les parties. Une copie signée par les arbitres doit être remise sans délai à chacune des parties.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>945.5.</b> Dans les 30 jours de la sentence arbitrale, les arbitres peuvent d'office rectifier une erreur d'écriture ou de calcul ou quelque autre erreur matérielle contenue dans la sentence.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>945.6.</b> À la demande d'une partie, présentée dans les 30 jours de la réception de la sentence arbitrale, les arbitres peuvent:</p> <p>1° rectifier, dans la sentence, une erreur d'écriture ou de calcul ou quelque autre erreur matérielle;</p> <p>2° si les parties en ont convenu, interpréter une partie précise de la sentence;</p> <p>3° rendre une sentence additionnelle sur une partie de la demande omise dans la sentence.</p> <p>L'interprétation fait partie intégrante de la sentence.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>945.7.</b> La décision des arbitres qui rectifie, interprète ou complète la sentence suite à une demande visée à l'article</p>

PROVINCE ET TERRITOI R E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
			<p>945.6 doit être rendue dans les 60 jours de celle-ci. Les articles 945 à 945.4 s'appliquent à cette décision.</p> <p>Si, à l'expiration de ce délai, les arbitres n'ont pas rendu leur décision, une partie peut demander à un juge de rendre toute ordonnance pour sauvegarder les droits des parties.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>945.8.</b> La décision du juge en vertu de l'article 945.7 est finale et sans appel.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>CHAPITRE VII</b> HOMOLOGATION DE LA SENTENCE ARBITRALE</p> <p><b>946.</b> La sentence arbitrale n'est susceptible d'exécution forcée qu'après avoir été homologuée.</p> <p>1965 (1<sup>re</sup> sess.), c. 80, a. 946; 1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>946.1.</b> Une partie peut, par requête, demander au tribunal l'homologation de la sentence arbitrale.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>946.2.</b> Le tribunal saisi d'une requête en homologation ne peut examiner le fond du différend.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>946.3.</b> Le tribunal peut surseoir à statuer sur l'homologation si une demande en vertu de l'article 945.6 a été présentée aux arbitres.</p> <p>Le tribunal peut alors, à la demande de la partie qui demande l'homologation, ordonner à l'autre partie de fournir caution.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>946.4.</b> Le tribunal ne peut refuser l'homologation que s'il est établi:</p> <p>1° qu'une partie n'avait pas la capacité pour conclure la convention d'arbitrage;</p> <p>2° que la convention d'arbitrage est invalide en vertu de la loi choisie par les parties ou, à défaut d'indication à cet égard, en vertu de la loi du Québec;</p>

PROVINCE ET TERRITOIR E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
			<p>3° que la partie contre laquelle la sentence est invoquée n'a pas été dûment informée de la désignation d'un arbitre ou de la procédure arbitrale, ou qu'il lui a été impossible pour une autre raison de faire valoir ses moyens;</p> <p>4° que la sentence porte sur un différend non visé dans la convention d'arbitrage ou n'entrant pas dans ses prévisions, ou qu'elle contient des décisions qui en dépassent les termes; ou</p> <p>5° que le mode de nomination des arbitres ou la procédure arbitrale applicable n'a pas été respecté.</p> <p>Toutefois, dans le cas prévu au paragraphe 4°, seule une disposition de la sentence arbitrale à l'égard de laquelle un vice mentionné à ce paragraphe existe n'est pas homologuée, si cette disposition peut être dissociée des autres dispositions de la sentence.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>946.5.</b> Le tribunal ne peut refuser d'office l'homologation que s'il constate que l'objet du différend ne peut être réglé par arbitrage au Québec ou que la sentence est contraire à l'ordre public.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>946.6.</b> La sentence arbitrale telle qu'homologuée est exécutoire comme un jugement du tribunal.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>CHAPITRE VIII</b> ANNULATION DE LA SENTENCE ARBITRALE</p> <p><b>947.</b> La demande d'annulation de la sentence arbitrale est le seul recours possible contre celle-ci.</p> <p>1965 (1<sup>re</sup> sess.), c. 80, a. 947; 1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>947.1.</b> L'annulation s'obtient par requête au tribunal ou en défense à une requête en homologation.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>947.2.</b> Les articles 946.2 à 946.5 s'appliquent, avec les adaptations nécessaires, à la demande d'annulation de la sentence arbitrale.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>947.3.</b> À la demande d'une partie, le tribunal peut, s'il</p>

PROVINCE ET TERRITOIR E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
			<p>l'estime utile, suspendre la demande d'annulation pendant le temps qu'il juge nécessaire afin de permettre aux arbitres de prendre toute mesure susceptible d'éliminer les motifs d'annulation, même si le délai prévu à l'article 945.6 est expiré.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>947.4.</b> La demande en annulation doit être présentée dans un délai de trois mois de la réception de la sentence arbitrale ou de la décision rendue en vertu de l'article 945.6.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>TITRE II</b> DE LA RECONNAISSANCE ET DE L'EXÉCUTION DES SENTENCES ARBITRALES RENDUES HORS DU QUÉBEC</p> <p><b>948.</b> Le présent Titre s'applique à une sentence arbitrale rendue hors du Québec qu'elle ait été ou non confirmée par une autorité compétente.</p> <p>Il s'interprète en tenant compte, s'il y a lieu, de la Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères adoptée le 10 juin 1958 par la Conférence des Nations-Unies sur l'arbitrage commercial international à New York.</p> <p>1965 (1<sup>re</sup> sess.), c. 80, a. 948; 1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>949.</b> La sentence arbitrale est reconnue et exécutée si l'objet du différend peut être réglé par arbitrage au Québec et si sa reconnaissance et son exécution ne sont pas contraires à l'ordre public.</p> <p>1965 (1<sup>re</sup> sess.), c. 80, a. 949; 1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>949.1.</b> La demande de reconnaissance et d'exécution est présentée par voie de requête en homologation adressée au tribunal qui, au Québec, aurait été compétent à statuer sur l'objet du différend confié aux arbitres.</p> <p>Cette requête doit être accompagnée de l'original ou d'une copie de la sentence arbitrale et de la convention d'arbitrage. L'original ou la copie de ces dernières doit être authentifié soit par un représentant officiel du gouvernement du Canada, soit par un délégué général, un délégué ou un chef de poste du Québec exerçant ses fonctions à l'extérieur du Québec, soit par le gouvernement ou par un officier public du lieu où la sentence a été rendue.</p>

PROVINCE ET TERRITOI R E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
			<p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>950.</b> Une partie contre qui la sentence arbitrale est invoquée peut s'opposer à la reconnaissance et à l'exécution en établissant:</p> <p>1° qu'une partie n'avait pas la capacité pour conclure la convention d'arbitrage;</p> <p>2° que la convention d'arbitrage est invalide en vertu de la loi choisie par les parties ou, à défaut d'indication à cet égard, en vertu de la loi du lieu où la sentence arbitrale a été rendue;</p> <p>3° que la partie contre laquelle la sentence est invoquée n'a pas été dûment informée de la désignation d'un arbitre ou de la procédure arbitrale, ou qu'il lui a été impossible pour une autre raison de faire valoir ses moyens;</p> <p>4° que la sentence porte sur un différend non visé dans la convention d'arbitrage ou n'entrant pas dans ses prévisions, ou qu'elle contient des décisions qui en dépassent les termes;</p> <p>5° que le mode de nomination des arbitres ou la procédure arbitrale n'a pas été conforme à la convention des parties ou, à défaut de convention, à la loi du lieu où l'arbitrage s'est tenu; ou</p> <p>6° que la sentence arbitrale n'est pas encore devenue obligatoire pour les parties ou a été annulée ou suspendue par une autorité compétente du lieu dans lequel, ou d'après la loi duquel, la sentence arbitrale a été rendue.</p> <p>Toutefois, dans le cas prévu au paragraphe 4°, si, à l'intérieur de la sentence arbitrale, une disposition à l'égard de laquelle un vice mentionné à ce paragraphe existe peut être dissociée des autres dispositions de la sentence arbitrale, ces dernières peuvent être reconnues et déclarées exécutoires.</p> <p>1965 (1<sup>re</sup> sess.), c. 80, a. 950; 1970, c. 63, a. 3; 1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>951.</b> Le tribunal peut surseoir à statuer sur la reconnaissance et l'exécution d'une sentence arbitrale si l'annulation ou la suspension de la sentence arbitrale est demandée à l'autorité compétente visée au paragraphe 6° de l'article 950.</p> <p>Le tribunal peut alors, à la demande de la partie qui demande la reconnaissance et l'exécution de la sentence,</p>

PROVINCE ET TERRITOI R E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
			<p>ordonner à l'autre partie de fournir caution.</p> <p>1965 (1<sup>re</sup> sess.), c. 80, a. 951; 1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>951.1.</b> Le tribunal saisi d'une demande de reconnaissance et d'exécution d'une sentence arbitrale ne peut examiner le fond du différend.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>951.2.</b> La sentence arbitrale telle qu'homologuée est exécutoire comme un jugement du tribunal.</p> <p>1986, c. 73, a. 2.</p> <p><b>952.</b> (Omis par la refonte).</p> <p>1965 (1<sup>re</sup> sess.), c. 80, a. 952.</p>
<b>COLOMBIE-BRITANNIQUE</b>	<i>Commercial Arbitration Act</i> , R.S.B.C.1996, c. 55.	Article 15	<p>Stay of proceedings</p> <p><b>15</b> (1) If a party to an arbitration agreement commences legal proceedings in a court against another party to the agreement in respect of a matter agreed to be submitted to arbitration, a party to the legal proceedings may apply, before or after entering an appearance and before delivery of any pleadings or taking any other step in the proceedings, to that court to stay the legal proceedings.</p> <p>(2) In an application under subsection (1), the court must make an order staying the legal proceedings unless it determines that the arbitration agreement is void, inoperative or incapable of being performed. [...]</p>
<b>ALBERTA</b>	<i>Fair Trading Act</i> , R.S.A. 2000 c. F-2.	Article 142	<p>Dispute resolution</p> <p><b>142.</b> The Director may provide any person who is involved in a dispute respecting a matter under this Act with information on dispute resolution processes, such as arbitration and mediation, and may establish dispute resolution processes that the parties to the dispute may choose to use.</p>
	<i>Arbitration Act</i> , R.S.A. 2002 c. A-43.	Toutes les dispositions	
<b>SASKATCHEWAN</b>	<i>The Consumer Protection Act</i> , S.S. 1996, c. C-30.1.	Article 44(2)	<p>Waiver of benefits ineffective; inclusion of certain clauses forbidden</p> <p><b>44(1)</b> Subject to subsection 43(1), every agreement or bargain, verbal or written, express or implied that states or implies any of the following is void:</p> <p>(a) that the provisions of this Part or the regulations made pursuant to this</p>

PROVINCE ET TERRITOI R E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
			<p>Part do not apply;                      (b) that any right or remedy provided by this Part or the regulations made pursuant to this Part do not apply;                      (c) that any right or remedy provided by this Part or the regulations made pursuant to this Part is in any way limited, modified or abrogated.</p> <p>(2) Notwithstanding subsection (1), where the parties to a dispute pursuant to this Part are able to resolve their dispute through mediation, arbitration or another process, the parties' rights pursuant to this Part are extinguished respecting that dispute. 1996, c.C-30.1, s.44.</p>
<b>MANITOBA</b>	<i>Arbitration Act, 1992, S.S. 1992, c. A-24.1.</i>	Toutes les dispositions	
	<i>Loi sur la protection du consommateur, C.P.L.M. c. C-200.</i>	Article 96	<p>Conventions soustrayant des avantages  <b>96.</b> Sont nuls les conventions ou marchés, verbaux ou écrits, par lesquels les parties s'engagent de façon expresse ou implicite à se soustraire à l'application de toute disposition de la présente loi ou des règlements, à ne pas bénéficier d'un avantage ou d'un recours prévu par la présente loi ou les règlements, ou à limiter ou abroger d'une façon quelconque ou à limiter, modifier ou abroger effectivement un tel avantage ou recours. Les sommes d'argent versées en vertu ou en raison d'une telle convention ou marché peuvent être recouvrées devant le tribunal.</p>
<b>NOUVEAU-BRUNSWICK</b>	<i>Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation, L.N.-B. 1978, c. C-18.1.</i>	Aucun.	Il n'existe aucune disposition législative prohibant l'arbitrage des disputes de consommation au Nouveau-Brunswick.
	<i>Loi sur l'arbitrage,</i>	Toutes les dispositions	

PROVINCE ET TERRITOIRE	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
	L.N.-B. 1992, c. A-10.0.		
NOUVELLE-ÉCOSSE	<i>Consumer Protection Act</i> , R.S.N.S. 1989, c. 92.	Aucun.	Il n'existe aucune disposition législative en Nouvelle-Écosse prohibant l'arbitrage des disputes de consommation. Cependant, l'article 22 prévoit ce qui suit :  Rights preserved <b>22.</b> The rights of a buyer or borrower under this Act are in addition to any rights of the buyer or borrower under any other Act or by the operation of law and nothing in this Act shall be construed to derogate from such rights. <i>R.S., c. 92, s. 22</i>
	<i>Arbitration Act</i> , R.S.N.S. 1989, c.19	Toutes les dispositions	
ÎLE DU PRINCE-ÉDOUARD	<i>Consumer Protection Act</i> , R.S.P.E.I. 1988, c. C-19.	Aucun.	Similairement, au Nouveau-Brunswick et à la Nouvelle-Écosse, la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> de L'Île du Prince Édouard ne contient aucune disposition concernant l'arbitrage en droit de la consommation. Cependant nous retrouvons l'article 23 qui se lit comme suit :  <b>23.</b> The rights of a buyer or borrower under this Act are in addition to any rights of the buyer or borrower under any other Act or by the operation of law and nothing in the Act shall be construed to derogate from such rights. <i>R.S.P.E.I. 1974, Cap. C-17, s.24.</i>
	<i>Arbitration Act</i> , R.S.P.E.I. 1988, c. A-16.	Toutes les dispositions	
TERRE-NEUVE ET LABRADOR	<i>Consumer Protection Act</i> , R.S.N.L. 1990 c. C-31.	Aucun.	Calqué de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> de L'Île du prince Édouard, Terre-Neuve et Labrador contient uniquement la disposition suivante : <b>Rights preserved</b>  <b>26.</b> The rights of a buyer or borrower under this Act are in addition to the rights of the buyer or borrower under another Act or by the operation of law and nothing in this Act shall be construed to derogate from those rights.
	<i>Arbitration Act</i> , R.S.N.L. 1990, c. A-14.	Toutes les dispositions	

PROVINCE ET TERRITOIRE	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
<b>TERRITOIRE DU YUKON</b>	<i>Loi sur la protection du consommateur</i> , L.R.Y. 2002, c. 40.	Aucun article spécifique à l'arbitrage  Article 88	<b>88.</b> Sont nuls les conventions ou marchés, verbaux ou écrits, par lesquels les parties s'engagent de façon expresse ou implicite à se soustraire à l'application de toute disposition de la présente loi ou des règlements, à ne pas bénéficier d'un avantage ou d'un recours prévu par la présente loi ou les règlements, ou à limiter ou abroger d'une façon quelconque ou à limiter, modifier ou abroger effectivement un tel avantage ou recours. Les sommes versées en vertu ou en raison d'une telle convention ou marché peuvent être recouvrées devant le tribunal. <i>L.R., ch. 31, art. 86</i>
<b>TERRITOIRE DU NORD-OUEST</b>	<i>Loi sur la protection du consommateur</i> , L.R.T.N.-O. 1988, c.C-17.	Aucun article spécifique à l'arbitrage.  Article 107	<b>107.</b> Sont nuls, et les sommes versées pouvant être répétées en Cour suprême, les conventions ou marchés, verbaux ou écrits, explicites ou implicites, portant que : a) telle des dispositions de la présente loi ou de ses règlements est inapplicable; b) tel avantage ou recours prévu par la présente loi ou ses règlements est inapplicable; c) tel avantage ou recours prévu par la présente loi ou ses règlements est supprimé, restreint ou modifié
	<i>Loi sur l'arbitrage</i> , L.R.T.N.-O. 1988, c. A-5.	Toutes les dispositions	
<b>NUNAVUT</b>	<i>Loi sur la protection du consommateur</i> , L.R.T.N.-O. 1988, c. C-17.	Aucun article spécifique à l'arbitrage.  Article 107	<b>107.</b> Sont nuls, et les sommes versées pouvant être répétées en Cour suprême, les conventions ou marchés, verbaux ou écrits, explicites ou implicites, portant que : a) telle des dispositions de la présente loi ou de ses règlements est inapplicable; b) tel avantage ou recours prévu par la présente loi ou ses règlements est inapplicable; c) tel avantage ou recours prévu par la présente loi ou ses règlements est supprimé, restreint ou modifié
	<i>Loi sur l'arbitrage</i> , L.R.T.N.-O. 1998, c. A-5.	Toutes les dispositions	
<b>CANADA</b>	<i>Loi sur l'arbitrage commercial</i> , L.R.C. (1985) ch. 17 (2 <sup>e</sup> suppl.)	Toutes les dispositions	
	<i>Loi sur la convention des Nations Unies concernant</i>	Toutes les dispositions	

PROVINCE ET TERRITOIR E	LOI	ARTICLE	CONTENU DE LA DISPOSITION LÉGISLATIVE
	<i>les sentences arbitrales étrangères, L.R.C. (1985) ch. 16, (2<sup>e</sup> suppl.)</i>		

## ANNEXE 5 : FRAIS RELATIFS AU RECOURS À LA DIVISION DES PETITES CRÉANCES

PROVINCE/ TERRITOIRE	COUR	LOI	FRAIS	MENTIONS PARTICULIÈRES
ONTARIO	Cour supérieure de justice de l'Ontario-Section de la Cour des petites créances	<i>Loi sur les tribunaux judiciaires</i> , L.R.O. 1990, Ch. C.43, articles 22 à 33.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>les frais pour le dépôt de la demande varient entre 40\$<sup>297</sup> et 100\$<sup>297</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limite : Maximum de 10 000\$ excluant les frais et intérêt<sup>298</sup>.</li> <li>Représentation : par avocat ou autre représentant possible.<sup>299</sup></li> <li>Les dépens ne peuvent dépasser 15% de la réclamation ou la valeur du bien revendiqué, sauf si le juge en juge autrement.<sup>300</sup></li> <li>Droit d'appel à la Cour Divisaire si la somme réclamée ou valeur du bien revendiqué excède 500\$<sup>301</sup>.</li> </ul>
QUEBEC	Cour du Québec-Division des petites créances.	<i>Code de procédure civile</i> , L.R.Q., chapitre C-25, articles 953 à 998.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Les frais pour une demande déposée par une personne physique varient entre 68\$ et 155\$.</li> <li>- Les frais pour une personne morale varient entre 115\$ et 202\$<sup>302</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Montant maximal de réclamation de 7 000\$ ou annulation ou résiliation d'un contrat n'excédant pas 7 000\$.<sup>303</sup></li> <li>- Aucune représentation par avocat, sauf si litige ne soulève une question complexe de droit. Possibilité de donner mandat au conjoint, à un parent, un allié ou un ami en cas d'impossibilité d'agir<sup>304</sup>.</li> <li>-Les jugements sont finals et sans appel<sup>305</sup>.</li> </ul>
COLOMBIE-BRITANNIQUE	Provincial Court- Small claims Court.	<i>Court Rules Act Small Claims Act Small Claims Rules</i> , B.C. Reg. 360/2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les frais pour une demande de 0 à 3000\$ : 100\$</li> <li>Pour les demandes de plus de 3 000\$ : 156\$<sup>306</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Limite inférieure à 25 000\$<sup>307</sup></li> <li>-Droit d'appel<sup>308</sup></li> <li>-Représentation : Une personne physique peut être représentée par un avocat ou un stagiaire en droit. Une compagnie peut être représentée par le directeur ou un employé autorisé et une entreprise individuelle par le propriétaire ou un employé autorisé<sup>309</sup>.</li> </ul>
ALBERTA	Provincial Court- Small claims Court	<i>Provincial Court Act</i> , R.S.A. 2000, c. P-31	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les réclamations de moins de 7 500\$ : 100\$.</li> <li>- Les réclamations de plus de 7 500\$ : 200\$<sup>310</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Réclamation maximale de 25 000\$<sup>311</sup>.</li> <li>-Représentation par avocat ou conseiller juridique (Barrister or solicitor)<sup>312</sup>.</li> <li>- Droit d'appel au Court of Queen's Bench<sup>313</sup>.</li> </ul>

PROVINCE/ TERRITOIRE	COUR	LOI	FRAIS	MENTIONS PARTICULIÈRES
SASKATCHE WAN	Cour provincial- Cour des petites créances.	<i>Loi de 1997 sur les petites créances,</i> L.S. 1997, c. S-50.11.	- Les réclamations de 0 à 1999\$ : 20\$ - Les réclamations de 2 000\$ à 20 000\$ : 1% du montant de la réclamation arrondie en dollars à l'unité supérieure jusqu'à concurrence de 100\$. - Demande en dommages non liquidés : 30\$ <sup>314</sup> .	- Réclamation maximale de 20 000\$ <sup>315</sup> . - Représentation: par avocat ou par mandataire <sup>316</sup> . - Appel à la Cour du banc de la reine <sup>317</sup> .
MANITOBA	Cour du banc de la reine- Division des petites créances.	<i>Loi sur le recouvrement des petites créances à la Cour du banc de la reine,</i> C.P.L.M. c. C285	Frais dépôt d'une déclaration : 30\$	- Réclamation maximale de 10 000\$ <sup>318</sup> . - Appel à la Cour d'appel sur question de droit uniquement et si autorisation accordée <sup>319</sup> . - Représentation : Aucune disposition législative quant à la représentation.
NOUVEAU- BRUNSWICK	Cour des petites créances du Nouveau- Brunswick	<i>LOI SUR LES PETITES CRÉANCES,</i> L.N.-B. 1997, c. S-9.1	- Frais alors que réclamation ou valeur du bien réclamé est de 0\$ à 3 000\$ : 50\$ - Frais alors que réclamation ou valeur du bien réclamer est plus de 3 000\$ : 100\$ <sup>320</sup>	- Réclamation maximale de 6 000\$ <sup>321</sup> -Appel : à la cour du banc de la reine par voie de nouveau procès <sup>322</sup> , ainsi que possibilité d'appel par voie de requête à la cour du banc de la reine <sup>323</sup> . - Représentation : par avocat, étudiant stagiaire en droit, représentant non payé avec autorisation, dirigeant ou employé d'une corporation, société en nom collectif par un employé ou un associé <sup>324</sup>
ILE-DU- PRINCE- ÉDOUARD	Supreme Court- Small Claims Division	<i>Rule 74</i>	- Frais: 25\$	- Réclamation maximale de 7 000\$ - Appel : à la division d'appel -Représentation :
NOUVELLE- ÉCOSSE	Nova Scotia Small Claims Court	<i>Small Claims Court Act,</i> R.S.N.S. 1989, c. 430	- Réclamation de 4 999\$ et moins: 87.06\$ - Réclamation de 5000\$ à 25 000\$ :174.13\$ \$ - Frais pour réclamation qui requiert le retour d'un bien dont la	- Réclamation maximale : 25 000\$ <sup>326</sup> - Représentation : par avocat ou par un agent <sup>327</sup> . - Appel : à la Cour suprême de la Nouvelle-Écosse <sup>328</sup>

PROVINCE/ TERRITOIRE	COUR	LOI	FRAIS	MENTIONS PARTICULIÈRES
			valeur est moins de 25 000\$ : 87.06\$ <sup>325</sup>	
TERRE-NEUVE ET LABRADOR	Provincial court of Newfoundland-Small claims court	<i>Small Claims Act</i> , R.S.N. 1990 c. S-16	- Frais pour réclamation de moins de 500\$ : 50\$ - Frais pour réclamation de 500\$ ou plus : 100\$ <sup>329</sup>	- Réclamation maximale : 5 000\$ <sup>330</sup> - Représentation : par avocat, un agent ou un stagiaire <sup>331</sup> -Appel: Supreme Court of Newfoundland and Labrador (Trial Division) <sup>332</sup> .
TERRITOIRE DU NORD-EST	La cour territoriale	<i>Loi sur la cour territoriale</i> , L.R.T.N.-O. 1988, ch. T-2	- Frais pour réclamation de 500\$ ou moins : 15\$ - Frais pour réclamation de plus de 500\$ : 30\$ <sup>333</sup>	- Réclamation maximale : 10 000\$ <sup>334</sup> - Représentation : par avocat <sup>335</sup> . - Appel : devant la cour suprême, sauf si valeur du litige moins de 500\$ ou si les parties ont convenu à ne pas interjeter appel <sup>336</sup> .
TERRITOIRE DU YUKON	La cour territoriale- cour des petites créances	<i>LOI SUR LA COUR DES PETITES CRÉANCES</i> , L.R.Y. 2002, c. 204.	- Frais pour réclamation de moins de 500\$ : 50\$ - Frais pour réclamation de 500\$ ou plus : 100\$ <sup>337</sup>	- Réclamation maximale : 25,000\$ <sup>338</sup> . - Représentation : par avocat ou par représentant <sup>339</sup> -Appel : Appel par voie de procès <i>de novo</i> peut être interjeté devant la Cour suprême <sup>340</sup>
TERRITOIRE DU NUNAVUT	Nunavut Court of Justice	<i>LOI SUR L'ORGANISATION JUDICIAIRE</i> , L.T.N.-O. 1998, c. 34	- Frais de dépôt de la réclamation et de signification : 75\$ <sup>341</sup>	-Réclamation maximale : 20 000\$ <sup>342</sup> -Appel: Devant la cour d'appel. Une permission est nécessaire pour toute réclamation de moins de 1 000\$ <sup>343</sup> . -Représentation : possible de se faire représenter par avocat <sup>344</sup> .

**ANNEXE 6 : LES CLAUSES CONTRACTUELLES ANALYSEES.**

**COMPAGNIES DE CABLE (TÉLÉ)**

Compagnie	Clauses contractuelles analysées
Shaw	<p>14. Disputes and Governing Law            ANY DISPUTES OR CLAIMS ("CLAIMS") WHATSOEVER BETWEEN SHAW AND YOU WILL BE REFERRED TO AND DETERMINED BY ARBITRATION TO THE EXCLUSION OF THE COURTS. IF YOU HAVE A CLAIM YOU SHOULD GIVE WRITTEN NOTICE TO ARBITRATE TO SHAW AT SUITE 900, 630 – 3RD AVENUE SW, CALGARY, AB T2P 4L4 ATTENTION: LEGAL DEPARTMENT. ARBITRATION WILL BE CONDUCTED BY ONE ARBITRATOR PURSUANT TO THE LAWS AND RULES RELATING TO COMMERCIAL ARBITRATION IN THE PROVINCE IN WHICH YOU RESIDE THAT ARE IN EFFECT ON THE DATE OF THE NOTICE. YOU AGREE TO WAIVE ANY RIGHT YOU MAY HAVE TO COMMENCE OR PARTICIPATE IN ANY CLASS ACTION AGAINST SHAW RELATED TO ANY CLAIM WHERE SUCH WAIVER IS PERMITTED. WHERE APPLICABLE. YOU ALSO AGREE TO OPT OUT OF ANY CLASS PROCEEDINGS AGAINST SHAW. IF SHAW HAS A CLAIM, SHAW WILL GIVE YOUR NOTICE TO ARBITRATE AT YOUR BILLING ADDRESS. IF THE CLAIM RELATES TO A MATTER THAT SHOULD BE BROUGHT BEFORE THE CANADIAN RADIO-TELEVISION AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION (CRTC) OR OTHER CUSTOMER COMPLAINTS BODY SET UP TO ADDRESS SUCH MATTERS, YOU AGREE THAT THE CRTC OR SUCH BODY WILL RESOLVE THE CLAIM.</p> <p>2. THIS AGREEMENT SHALL BE GOVERNED BY AND CONSTRUED IN ACCORDANCE WITH THE LAWS OF THE PROVINCE IN WHICH YOUR BILLING ADDRESS IS LOCATED AND THE FEDERAL LAWS OF CANADA APPLICABLE THEREIN AND YOU HEREBY CONSENT TO THE EXCLUSIVE JURISDICTION OF THE COURTS OF SUCH JURISDICTION. THIS AGREEMENT CONSTITUTES THE ENTIRE AGREEMENT AND UNDERSTANDING BETWEEN THE PARTIES WITH RESPECT TO THE SUBJECT MATTER OF THIS AGREEMENT AND SUPERCEDES AND REPLACES ANY AND ALL PRIOR WRITTEN OR VERBAL AGREEMENTS.<sup>345</sup></p>
Rogers	<p>Arbitrage</p> <p>34. Dans les limites permises par la loi en vigueur, à moins d'un accord de notre part, toute réclamation, tout litige ou toute controverse, que ce soit sur une base contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement ou autre, de nature préexistante, présente ou future, découlant ou se rapportant de quelque façon aux éléments suivants sera réglé par arbitrage final et liant les parties, à l'exclusion des tribunaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'Entente de service;</li> <li>• les Services ou l'Équipement;</li> <li>• les déclarations verbales ou écrites, la publicité ou les promotions associées à l'Entente de service, aux Services ou à l'Équipement; ou</li> <li>• la relation découlant de l'Entente de service.</li> </ul> <p>35. Le cas échéant, l'arbitrage se tiendra dans la province où vous habitez, sur une base simplifiée et accélérée devant un arbitre conformément aux lois et règlements en vigueur relatifs à l'arbitrage commercial dans la province ou dans l'administration où vous habitez, à la date de l'avis. Rogers paiera tous les frais raisonnables associés à un tel arbitrage.<sup>346</sup></p>
Bell express Vu	Aucune clause d'arbitrage.

Compagnie	Clauses contractuelles analysées
Star Choice <sup>347</sup>	<p>29. Arbitrage / Aucun recours collectif. Toute réclamation ou litige (contractuel ou délictuel) découlant des présentes conditions générales et des services fournis ou associé à ceux-ci, ou tout énoncé ou représentation orale ou écrite concernant les services ou ces conditions générales (collectivement une «réclamation») sera renvoyé à un arbitre unique (à l'exclusion des tribunaux) et réglé par ce dernier, et la décision sera exécutoire et sans appel, sauf si la loi l'interdit. Le client consent à renoncer à tout droit d'introduire ou de participer à un recours collectif ou à une procédure contre Shaw Direct découlant de toute réclamation ou en lien avec celle-ci, et il accepte également de ne pas participer à tout recours collectif engagé contre nous. Si vous voulez déposer une réclamation, vous devez nous en aviser par écrit à l'adresse indiquée à l'article 11, et en faire parvenir une copie au vice-président des affaires juridiques, Suite 900, 630 3rd Avenue SW, Calgary, Alberta, T2P 4L4. Si nous voulons déposer une réclamation, nous vous ferons parvenir un avis de l'arbitrage à votre adresse de facturation. Tout arbitrage d'une réclamation sera assujetti aux règlements sur lesquels nous nous sommes entendus, et l'inobservation de ces règlements sera soumise à un arbitre unique en vertu des lois et des règlements sur l'arbitrage commercial de la province de résidence du client qui sont en vigueur à la date de l'avis de l'arbitrage<sup>348</sup>.</p>
Videotron	Aucune clause d'arbitrage.
Cogeco	Aucune clause d'arbitrage.

**COMPAGNIES DE CELLULAIRES**

Compagnie	Clauses contractuelles analysées
Bell Mobilité	Aucune clause d'arbitrage.
Télus Mobilité	<p>15. Arbitrage</p> <p>Tout différend, toute controverse ou toute réclamation (de nature contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement, ou autrement, passés, présents ou futurs - sauf en ce qui concerne la perception par TELUS de toute somme auprès de vous) qu'ils résultent des causes suivantes ou qu'ils y soient liés : a) la présente entente; b) un téléphone ou le service; c) des déclarations verbales ou écrites, ou des publicités ou offres promotionnelles concernant la présente entente ou un produit ou un service; ou d) les relations qui découlent de la présente entente (y compris les relations avec les tiers qui ne sont pas parties), (chacune étant, individuellement, une «réclamation») feront l'objet d'une médiation privée et confidentielle devant un seul médiateur choisi par les parties à leurs frais conjoints. Si les parties n'arrivent pas à un règlement après une médiation de bonne foi, le litige sera alors soumis à l'arbitrage privé, confidentiel et final de la même personne qui a été choisie à l'origine comme médiateur. L'une ou l'autre des parties peut tenter une action en justice aux fins de faire respecter et exécuter la sentence arbitrale rendue, à condition qu'une sentence arbitrale ait été rendue et seulement à ce moment-là, après un délai de trente (30) jours à compter de la date de cette sentence. En acceptant ce qui précède, vous renoncez à tout droit que vous pouvez avoir d'intenter un recours collectif ou d'y participer, à l'encontre de TELUS, en ce qui concerne toute réclamation, et le cas échéant, vous convenez, par les présentes, de vous retirer de tout recours collectif autrement intenté contre TELUS. Si vous voulez faire une réclamation, vous devez envoyer un avis de médiation et d'arbitrage à TELUS a/s de TELUS, 200, Consilium Place, bureau 1600, Scarborough (Ontario) M1H 3J3, à l'attention du vice-président et chef du contentieux. Si nous voulons faire une réclamation, nous vous enverrons un avis de médiation et d'arbitrage à votre dernière adresse indiquée dans nos dossiers. La médiation et l'arbitrage des réclamations se dérouleront devant l'instance et selon les règles convenues et, à défaut d'entente, seront menés par un médiateur-arbitre, conformément aux lois et aux règlements concernant l'arbitrage commercial dans votre province de résidence, en vigueur à la date de l'avis de médiation et d'arbitrage. Certaines juridictions peuvent ne pas permettre le recours à la médiation ou à l'arbitrage obligatoire ou l'interdiction de participer à un recours collectif. Si les lois applicables rendent nulle l'obligation de se soumettre à la médiation ou à l'arbitrage ou l'interdiction de participer à un recours collectif, les dispositions pertinentes de ce paragraphe seront retranchées conformément au paragraphe 16 de la présente entente ( <a href="http://www.telusmobility.com/fr/QC/service_terms/">http://www.telusmobility.com/fr/QC/service_terms/</a> ).</p>
FIDO	<p>34.Arbitrage</p> <p>Dans les limites permises par la loi en vigueur, à moins d'un accord de notre part, toute réclamation, tout litige ou toute controverse, que ce soit sur une base contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement ou autre, de nature pré-existante, présente ou future, découlant ou se rapportant de quelque façon aux éléments suivants sera réglé par arbitrage final et liant les parties, à l'exclusion des tribunaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la présente Entente;</li> <li>• les Services ou l'Équipement;</li> <li>• les déclarations verbales ou écrites, la publicité ou les promotions associées à la présente Entente, aux Services ou à l'Équipement; ou</li> <li>• la relation découlant de la présente Entente.</li> </ul> <p>35. L'arbitrage se tiendra dans la province où vous habitez, sur une base simplifiée et</p>

<p>FIDO</p>	<p><b>34. Arbitrage</b>                  Dans les limites permises par la loi en vigueur, à moins d'un accord de notre part, toute réclamation, tout litige ou toute controverse, que ce soit sur une base contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement ou autre, de nature pré-existante, présente ou future, découlant ou se rapportant de quelque façon aux éléments suivants sera réglé par arbitrage final et liant les parties, à l'exclusion des tribunaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la présente Entente;</li> <li>• les Services ou l'Équipement;</li> <li>• les déclarations verbales ou écrites, la publicité ou les promotions associées à la présente Entente, aux Services ou à l'Équipement; ou</li> <li>• la relation découlant de la présente Entente.</li> </ul> <p>35. L'arbitrage se tiendra dans la province où vous habitez, sur une base simplifiée et accélérée devant un arbitre conformément aux lois et règlements en vigueur relatifs à l'arbitrage commercial dans la province ou dans la juridiction où vous habitez, à la date de l'avis. Fido paiera tous les frais raisonnables associés à un tel arbitrage ( <a href="http://www.fido.ca/web/content/terms/fido_terms_and_conditions">http://www.fido.ca/web/content/terms/fido_terms_and_conditions</a> ).</p>
<p>Koodo Mobile</p>	<p><b>15. Arbitrage</b>                  Tout différend, toute controverse ou toute réclamation (de nature contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement, ou autrement, passés, présents ou futurs – sauf en ce qui concerne la perception par Koodo Mobile de toute somme auprès de vous) qu'ils résultent des causes suivantes ou qu'ils y soient liés : a) la présente entente; b) un téléphone mobile ou le service; c) des déclarations verbales ou écrites, ou des publicités ou offres promotionnelles concernant la présente entente ou un produit ou un service; ou d) les relations qui découlent de la présente entente (y compris les relations avec les tiers qui ne sont pas parties, chacune étant, individuellement, une «réclamation») feront l'objet d'une médiation privée et confidentielle devant un seul médiateur choisi par les parties à leurs frais conjoints. Si les parties n'arrivent pas à un règlement après une médiation de bonne foi, le litige sera alors soumis à l'arbitrage privé, confidentiel et final de la même personne qui a été choisie à l'origine comme médiateur. L'une ou l'autre des parties peut tenter une action en justice aux fins de faire respecter et exécuter la sentence arbitrale rendue, à condition qu'une sentence arbitrale ait été rendue et seulement à ce moment-là, après un délai de trente (30) jours à compter de la date de cette sentence. En acceptant ce qui précède, vous renoncez à tout droit que vous pouvez avoir d'intenter un recours collectif ou d'y participer, à l'encontre de Koodo Mobile, en ce qui concerne toute réclamation, et le cas échéant, vous convenez, par les présentes, de vous retirer de tout recours collectif autrement intenté contre Koodo Mobile. Si vous voulez faire une réclamation, vous devez envoyer un avis de médiation et d'arbitrage à Koodo Mobile, 60 avenue St-Clair E., bureau 400, Toronto (Ontario) M4T 1N5, à l'attention des Service du contentieux. Si nous voulons faire une réclamation, nous vous enverrons un avis de médiation et d'arbitrage à votre dernière adresse indiquée dans nos dossiers. La médiation et l'arbitrage des réclamations se dérouleront devant l'instance et selon les règles convenues et, à défaut d'entente, seront menés par un médiateur-arbitre, conformément aux lois et aux règlements concernant l'arbitrage commercial dans votre province de résidence en vigueur à la date de l'avis de médiation et d'arbitrage. Certaines juridictions peuvent ne pas permettre le recours à la médiation ou à l'arbitrage obligatoire ou l'interdiction de participer à un recours collectif. Si les lois applicables rendent nulle l'obligation de se soumettre à la médiation ou à l'arbitrage ou l'interdiction de participer à un recours collectif, les dispositions pertinentes de ce paragraphe seront retranchées conformément au paragraphe 16 de la présente entente.<sup>349</sup></p>

Rogers Sans-fil	<p>Arbitrage</p> <p>34. Dans les limites permises par la loi en vigueur, à moins d'un accord de notre part, toute réclamation, tout litige ou toute controverse, que ce soit sur une base contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement ou autre, de nature préexistante, présente ou future, découlant ou se rapportant de quelque façon aux éléments suivants sera réglé par arbitrage final et liant les parties, à l'exclusion des tribunaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'Entente de service;</li> <li>• les Services ou l'Équipement;</li> <li>• les déclarations verbales ou écrites, la publicité ou les promotions associées à l'Entente de service, aux Services ou à l'Équipement; ou</li> <li>• la relation découlant de l'Entente de service.</li> </ul> <p>35. Le cas échéant, l'arbitrage se tiendra dans la province où vous habitez, sur une base simplifiée et accélérée devant un arbitre conformément aux lois et règlements en vigueur relatifs à l'arbitrage commercial dans la province ou dans l'administration où vous habitez, à la date de l'avis. Rogers paiera tous les frais raisonnables associés à un tel arbitrage.<sup>351</sup></p>
Alliant	Aucune clause d'arbitrage.
TBaytel	Aucune clause d'arbitrage.
MTS Allstream	Aucune clause d'arbitrage.

## TÉLÉPHONE (LIGNE FIXE)

Compagnie	Clauses contractuelles analysées
Telus	<p><b>5 d) Mediation and Arbitration</b>                      Any unresolved dispute arising out of the marketing, sale or provision of the Services by TELUS or relating in any way to this Agreement, except the collection by TELUS of charges owing for the Services, may only be referred to a single mediator chosen by the parties, subject to any dispute resolution procedure established by Canadian telecommunications service providers generally to address customer complaints. Should the mediation not result in a settlement, the dispute will then be determined by private, confidential and binding arbitration by the same person originally chosen as mediator. The fees of the mediator and arbitrator shall be shared equally by the parties. By agreeing to mediation and arbitration of disputes, you waive any right you may have to commence or participate in any class action against TELUS, to the extent the waiver of such rights is permitted by applicable law.<sup>352</sup></p>
TBaytel	Aucune clause d'arbitrage.
Bell	Aucune clause d'arbitrage.
Rogers	<p>Arbitrage</p> <p>34. Dans les limites permises par la loi en vigueur, à moins d'un accord de notre part, toute réclamation, tout litige ou toute controverse, que ce soit sur une base contractuelle ou délictuelle, en vertu de la loi ou d'un règlement ou autre, de nature préexistante, présente ou future, découlant ou se rapportant de quelque façon aux éléments suivants sera réglé par arbitrage final et liant les parties, à l'exclusion des tribunaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'Entente de service;</li> <li>• les Services ou l'Équipement;</li> <li>• les déclarations verbales ou écrites, la publicité ou les promotions associées à l'Entente de service, aux Services ou à l'Équipement; ou</li> <li>• la relation découlant de l'Entente de service.</li> </ul> <p>35. Le cas échéant, l'arbitrage se tiendra dans la province où vous habitez, sur une base simplifiée et accélérée devant un arbitre conformément aux lois et règlements en vigueur relatifs à l'arbitrage commercial dans la province ou dans l'administration où vous habitez, à la date de l'avis. Rogers paiera tous les frais raisonnables associés à un tel arbitrage</p>
Videotron	Aucune clause d'arbitrage.
SaskTel	Aucune clause d'arbitrage.
Shaw	<p>14. Disputes and Governing Law                      ANY DISPUTES OR CLAIMS ("CLAIMS") WHATSOEVER BETWEEN SHAW AND YOU WILL BE REFERRED TO AND DETERMINED BY ARBITRATION TO</p>

Compagnie	Clauses contractuelles analysées
	<p>THE EXCLUSION OF THE COURTS. IF YOU HAVE A CLAIM YOU SHOULD GIVE WRITTEN NOTICE TO ARBITRATE TO SHAW AT SUITE 900, 630 – 3RD AVENUE SW, CALGARY, AB T2P 4L4 ATTENTION: LEGAL DEPARTMENT. ARBITRATION WILL BE CONDUCTED BY ONE ARBITRATOR PURSUANT TO THE LAWS AND RULES RELATING TO COMMERCIAL ARBITRATION IN THE PROVINCE IN WHICH YOU RESIDE THAT ARE IN EFFECT ON THE DATE OF THE NOTICE. YOU AGREE TO WAIVE ANY RIGHT YOU MAY HAVE TO COMMENCE OR PARTICIPATE IN ANY CLASS ACTION AGAINST SHAW RELATED TO ANY CLAIM WHERE SUCH WAIVER IS PERMITTED. WHERE APPLICABLE. YOU ALSO AGREE TO OPT OUT OF ANY CLASS PROCEEDINGS AGAINST SHAW. IF SHAW HAS A CLAIM, SHAW WILL GIVE YOUR NOTICE TO ARBITRATE AT YOUR BILLING ADDRESS. IF THE CLAIM RELATES TO A MATTER THAT SHOULD BE BROUGHT BEFORE THE CANADIAN RADIO-TELEVISION AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION (CRTC) OR OTHER CUSTOMER COMPLAINTS BODY SET UP TO ADDRESS SUCH MATTERS, YOU AGREE THAT THE CRTC OR SUCH BODY WILL RESOLVE THE CLAIM.</p> <p>2. THIS AGREEMENT SHALL BE GOVERNED BY AND CONSTRUED IN ACCORDANCE WITH THE LAWS OF THE PROVINCE IN WHICH YOUR BILLING ADDRESS IS LOCATED AND THE FEDERAL LAWS OF CANADA APPLICABLE THEREIN AND YOU HEREBY CONSENT TO THE EXCLUSIVE JURISDICTION OF THE COURTS OF SUCH JURISDICTION. THIS AGREEMENT CONSTITUTES THE ENTIRE AGREEMENT AND UNDERSTANDING BETWEEN THE PARTIES WITH RESPECT TO THE SUBJECT MATTER OF THIS AGREEMENT AND SUPERCEDES AND REPLACES ANY AND ALL PRIOR WRITTEN OR VERBAL AGREEMENTS.<sup>353</sup></p>
Primus	Aucune clause d'arbitrage.

## SERVICE INTERNET

Compagnie	Clauses contractuelles analysées
Rogers	<p>Oui, ainsi que renonciation à recours collectif Version électronique -Il y a également des modalités de service s'appliquant au service de téléphone par Internet contenant également une clause d'arbitrage<sup>354</sup>. -Il y a également une convention d'arbitrage, prévoyant entre autre, que le consommateur choisira l'arbitrage, choix qui sera soumis à l'approbation de Rogers.<sup>355</sup></p>
Bell Sympatico	Aucune clause d'arbitrage.
Shaw	<p>14. Disputes and Governing Law ANY DISPUTES OR CLAIMS ("CLAIMS") WHATSOEVER BETWEEN SHAW AND YOU WILL BE REFERRED TO AND DETERMINED BY ARBITRATION TO THE EXCLUSION OF THE COURTS. IF YOU HAVE A CLAIM YOU SHOULD GIVE WRITTEN NOTICE TO ARBITRATE TO SHAW AT SUITE 900, 630 – 3RD AVENUE SW, CALGARY, AB T2P 4L4 ATTENTION: LEGAL DEPARTMENT. ARBITRATION WILL BE CONDUCTED BY ONE ARBITRATOR PURSUANT TO THE LAWS AND RULES RELATING TO COMMERCIAL ARBITRATION IN THE PROVINCE IN WHICH YOU RESIDE THAT ARE IN EFFECT ON THE DATE OF THE NOTICE. YOU AGREE TO WAIVE ANY RIGHT YOU MAY HAVE TO COMMENCE OR PARTICIPATE IN ANY CLASS ACTION AGAINST SHAW RELATED TO ANY CLAIM WHERE SUCH WAIVER IS PERMITTED. WHERE APPLICABLE. YOU ALSO AGREE TO OPT OUT OF ANY CLASS PROCEEDINGS AGAINST SHAW. IF SHAW HAS A CLAIM, SHAW WILL GIVE YOUR NOTICE TO ARBITRATE AT YOUR BILLING ADDRESS. IF THE CLAIM RELATES TO A MATTER THAT SHOULD BE BROUGHT BEFORE THE CANADIAN RADIO-TELEVISION AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION (CRTC) OR OTHER CUSTOMER COMPLAINTS BODY SET UP TO ADDRESS SUCH MATTERS, YOU AGREE THAT THE CRTC OR SUCH BODY WILL RESOLVE THE CLAIM.</p> <p>THIS AGREEMENT SHALL BE GOVERNED BY AND CONSTRUED IN ACCORDANCE WITH THE LAWS OF THE PROVINCE IN WHICH YOUR BILLING ADDRESS IS LOCATED AND THE FEDERAL LAWS OF CANADA APPLICABLE THEREIN AND YOU HEREBY CONSENT TO THE EXCLUSIVE JURISDICTION OF THE COURTS OF SUCH JURISDICTION. THIS AGREEMENT CONSTITUTES THE ENTIRE AGREEMENT AND UNDERSTANDING BETWEEN THE PARTIES WITH RESPECT TO THE SUBJECT MATTER OF THIS AGREEMENT AND SUPERCEDES AND REPLACES ANY AND ALL PRIOR WRITTEN OR VERBAL AGREEMENTS.<sup>356</sup></p>
Videotron	Aucune clause d'arbitrage.
Aliant	Aucune clause d'arbitrage.
Telus	Aucune clause d'arbitrage.
TBayTel	Aucune clause d'arbitrage.
Cogeco	Aucune clause d'arbitrage.
Primus	Aucune clause d'arbitrage.

## ACHAT EN LIGNE

Compagnie/ Site Web	Clauses contractuelles analysées
Amazon.ca	<p><b>Litiges</b>            Tout litige en lien avec votre utilisation du site Amazon.ca ou avec les produits que vous avez achetés sur le site sera soumis à un arbitrage confidentiel qui se tiendra à Seattle, dans l'État de Washington, aux États-Unis, étant entendu que, dans la mesure où vous avez enfreint ou menacé d'enfreindre les droits de propriété intellectuelle d'Amazon.ca ou de ses sociétés affiliées, Amazon.ca ou ses sociétés affiliées pourront demander une injonction ou toute autre mesure appropriée devant un tribunal d'État ou une cour fédérale de l'État de Washington, et vous consentez à ce que ces tribunaux aient compétence et juridiction exclusives. Tout arbitrage en vertu des présentes aura lieu selon les règles alors en vigueur à l'American Arbitration Association. La décision de l'arbitre sera définitive et aura valeur de jugement devant tout tribunal compétent en la matière. Dans la limite des lois applicables, aucun litige porté en arbitrage en vertu des présentes ne pourra être joint à un autre litige porté en arbitrage par un tiers en vertu des présentes, que ce soit par le biais d'une procédure d'arbitrage collectif ou autrement.<sup>357</sup></p>
Ebay.ca	<p><b>Résolution des litiges</b>            Si un litige vous opposait à eBay, notre objectif est de vous offrir un moyen neutre et économique de le résoudre rapidement. Par conséquent, eBay et vous-même acceptez de résoudre toute réclamation ou tout conflit juridique ou d'équité découlant des présentes Conditions ou de nos services (une «réclamation»), conformément à l'une des sous-sections ci-dessous ou en vertu d'un accord écrit entre eBay et vous. Avant de recourir à ces solutions, nous vous encourageons vivement à communiquer avec nous directement pour parvenir à une résolution par le biais de la page <a href="#">À propos du Soutien à la clientèle</a>. Nous tiendrons compte des demandes raisonnables de résolution de litiges par le biais d'autres procédures de résolution de conflits, telles que la médiation ou l'arbitrage, comme alternatives à un procès.</p> <p><b>Législation et tribunaux compétents.</b> Les présentes Conditions d'utilisation sont régies en tous points par les lois de l'Ontario et par les lois fédérales canadiennes applicables. Vous acceptez que toute réclamation ou tout litige vous opposant à eBay soit résolu(e) par un tribunal du comté de Santa Clara, en Californie, sauf accord contraire conclu entre les parties ou comme il est décrit dans le paragraphe Option d'arbitrage ci-dessous. Vous acceptez de vous soumettre à la juridiction personnelle des tribunaux situés dans le comté de Santa Clara, en Californie, en vue d'un procès suite à ces réclamations ou litiges.</p> <p><b>Option d'arbitrage.</b> Pour toute réclamation (à l'exclusion des réclamations en vue d'obtenir une injonction ou de toute autre mesure de redressement fondée sur l'équité) dont le montant total d'indemnisation est inférieur à 15 000 \$C, la partie qui sollicite la mesure de redressement peut choisir de résoudre le litige de manière économique par le biais d'un arbitrage contraignant sans comparution des témoins. Dans ce cas, la procédure d'arbitrage devra être administrée par le biais d'un intermédiaire établi de règlement extrajudiciaire de conflits accepté par les deux parties. Cet intermédiaire et les parties doivent respecter les règles suivantes : a) l'arbitrage doit avoir lieu par téléphone, en ligne et/ou ne reposer que sur des documents écrits, la méthode employée étant choisie par la partie à l'origine de l'arbitrage; b) l'arbitrage ne doit pas impliquer la présence des parties ou de témoins à moins d'un accord contraire entre les parties; c) tout jugement rendu par l'arbitre concernant l'indemnisation peut être homologué par un tribunal compétent.<sup>358</sup></p>
Sears Canada	Aucune clause d'arbitrage. <sup>359</sup>

Compagnie/ Site Web	Clauses contractuelles analysées
Chapters.indigo.ca	<p>Sauf dans les cas où la législation applicable l'interdit, toute revendication, litige ou contestation (en droit civil ou délictuel, en vertu d'une loi, d'un règlement ou autre, antérieur, actuel ou futur) découlant des ou relative aux : a) présentes conditions d'utilisation; b) liens découlant des présentes conditions d'utilisation (collectivement, la «revendication») sera soumis à la décision d'un arbitre unique (à l'exclusion des tribunaux). Sauf dans les cas où la législation applicable l'interdit, vous renoncez à tout droit d'entreprendre ou de participer à tout recours collectif contre nous connexe à toute revendication et, le cas échéant, vous acceptez également de vous retirer de toute procédure de recours collectif en cours contre nous.</p> <p>Dans le cadre de toute poursuite contre nous découlant de l'utilisation du site Web, la partie gagnante sera autorisée à recouvrer tous les coûts juridiques relatifs à la poursuite, notamment ses dépenses, imposables et non imposables, et ses frais juridiques raisonnables.<sup>360</sup></p>
HMV.ca	Aucune clause d'arbitrage. <sup>361</sup>
Réseau admission	Aucune clause d'arbitrage. <sup>362</sup>
Ticketmaster Canada	<p>Additional Provisions Applicable to Persons Using TicketExchange to Buy or Sell Tickets to any Event Located in the State of Illinois If, and only if, you are using TicketExchange to purchase or sell a ticket to an event that is located in the State of Illinois, then you understand, agree and acknowledge the following:</p> <p>This website is operated by Ticketmaster L.L.C. Ticketmaster's address in the State of Illinois is: 550 W. Van Buren Street, 13th Floor, Chicago, Illinois 60607.</p> <p>If you have a complaint or inquiry regarding ticket resales made through TicketExchange for any event located in the State of Illinois, please email us at ticketexchange@ticketmaster.com or call us at (877) 446-9450.</p> <p>These Terms shall be governed by and construed in accordance with the laws of the State of Illinois. In the event of a dispute, you, Ticketmaster, and all buyers and sellers of tickets through TicketExchange each agree to submit to the exclusive jurisdiction and venue of the state and federal courts located in Chicago, Illinois, and the parties consent to the exclusive and personal jurisdiction and venue of these courts, subject to the following: If you are a reseller of one or more tickets through TicketExchange and you have a dispute with any person or business who buys any of those tickets from you, or you are a buyer of one or more resold tickets resold through TicketExchange and you have a dispute with the person or business that sold any of those tickets to you, you hereby agree that that dispute will be solely and finally settled in Illinois by binding arbitration in accordance with the Commercial Arbitration Rules and Mediation Procedures of the American Arbitration Association, and the non-prevailing party in the arbitration shall pay the fees and expenses of the arbitrator(s) and the costs of arbitration and the enforcement of any award rendered therein, including the attorneys' fees and expenses of the prevailing party. In order to commence such a proceeding, please send a letter describing the dispute to Ticketmaster Legal Department, 8800 Sunset Blvd., West Hollywood, CA 90069.<sup>363</sup></p>
Archambault.ca	Aucune clause d'arbitrage. <sup>364</sup>
Future Shop.ca	Aucune clause d'arbitrage. <sup>365</sup>

