

La justice en ligne comme solution aux barrières à l'accès à la justice ?

Sommaire
Septembre 2022

Présentation du projet

Notre organisme, dont la mission est la défense collective des droits des consommateurs, prône depuis longtemps une vision de l'accès à la justice pour les consommateurs qui se situe dans un continuum de services accessible à partir d'un guichet unique, qui comprendrait l'accès à de l'information juridique vulgarisée, à un accompagnement juridique, à un service de résolution de litige et enfin à une instance décisionnelle spécialisée dans les litiges de consommation, le tout à faible coût, rapide et efficace. C'est, selon nous, le moyen le plus approprié d'assurer l'accès à la justice pour les consommateurs.

Notre projet de recherche tente de répondre à la question suivante : la justice en ligne est-elle la solution aux problèmes criants d'accès à la justice des consommateurs canadiens ? Nous souhaitons donc vérifier si le forum choisi par le consommateur influe sur l'issue de son litige, et déterminer les barrières d'accès à la justice qui sont écartées par le règlement de litiges en ligne, mais aussi identifier les principes de justice fondamentale qui peuvent être affectés par les modes de règlement de conflits non traditionnels.

Notre rapport inclut une revue de la littérature sur l'accès à la justice et les modes alternatifs de résolution de conflits, une étude des tribunaux en ligne au Canada, un sondage auprès de 1000 Canadiens ayant résolu un litige de consommation hors des tribunaux, des entrevues auprès de consommateurs ainsi que l'étude de décisions rendues par des tribunaux dans 2 provinces canadiennes dans des litiges de consommation portant sur les garanties.

Nous rapportons également les positions de quelques intervenants canadiens spécialisés ou impliqués dans le domaine, qui ont commenté les données issues de notre revue de littérature, de l'analyse des décisions, de notre sondage et des entrevues réalisées auprès de plusieurs consommateurs, etc., ainsi que leur opinion quant à l'efficacité des recours existants, sur les avantages perçus des modes de prévention et de règlement de différends (public ou privé) et sur la pertinence de la mise sur pied d'un tribunal de la consommation.

Accès à la justice au Canada : concept et état des lieux

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de Laval
ACEF du Grand-Portage

ACEF du Nord de Montréal
ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière
ACEF Montréal-Est

ACEF Rive-Sud de Québec
ACQC
Centre EBO d'Ottawa
CIBES de la Mauricie
SAC de la Mauricie

7000, avenue du Parc, bureau 201, Montréal (Qc) H3N 1X1

T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

Le concept de l'accès à la justice a évolué au courant des dernières décennies, d'une simple préoccupation orientée vers l'accès au tribunal à un concept plus global, axé sur les besoins du justiciable dans le cadre de tout processus visant à régler un litige.

Selon des données publiées par le *World Justice Project* en 2019, 52 % des Canadiens ont été confrontés à un problème juridique au courant des deux années précédentes et 19 % de ces litiges étaient des litiges de consommation. Toutefois, 49 % des répondants ont connu une difficulté particulière suite au problème rencontré (par ex. une perte de revenu ou d'emploi ou une maladie physique ou liée au stress) et 21 % ont renoncé à toute action visant à résoudre le problème.

De fait, le consommateur fait face à différentes barrières lorsqu'il tente d'accéder à la justice. Elles peuvent être de trois ordres : (i) physiques et matérielles (par ex. accès géographique, heures d'ouverture, etc.); (ii) objectives (notamment : coûts, lenteur du système, complexité et formalisme du système, etc.) et (iii) subjectives (par ex. : manque d'accès à de l'information, mauvaise compréhension du droit applicable et des rouages du système de justice, déséquilibre de pouvoirs face aux commerçants, classe sociale, langue, stress, etc.)

Malheureusement, les mesures d'amélioration de l'accès à la justice adoptées ces dernières années impliquent souvent des processus dans lesquels le règlement du litige repose sur le compromis, qui garantissent rarement l'obtention par le consommateur de ce à quoi il a droit en vertu des lois de protection du consommateur – même lorsqu'elles sont d'ordre public. Il s'agit tantôt de mesures d'accès à la justice qui facilitent les procédures, tantôt de modes alternatifs de règlement de différends, qui permettent aux consommateurs de résoudre leur litige sans pour autant garantir qu'ils obtiennent les protections et les redressements prévus dans les lois de protection du consommateur.

Selon nous, les mesures d'amélioration de l'accès à la justice ne peuvent se limiter aux questions procédurales ; le consommateur doit aussi avoir accès au droit substantiel, à l'application des règles de droit, aux remèdes prévus par la loi, etc. Le système de justice, même lorsqu'il est question de droit de la consommation et de litiges qui peuvent être, relativement à d'autres, de faible valeur, doit servir à développer le droit applicable et à occuper un espace qui lui assure un effet préventif plutôt qu'uniquement curatif. C'est en imposant une forte présence au système mis en place qu'il pourra prévenir les manquements à la loi.

Selon nous, un véritable accès à la justice pour le consommateur implique que ce dernier puisse :

- avoir accès à de l'information sur ses droits et recours ;
- bénéficier d'un accompagnement adéquat aux différentes étapes du processus ;
- avoir accès à une instance rapidement et à faible coût ;
- avoir recours à une procédure simplifiée ;

- avoir accès à une instance impartiale qui rend des décisions dans le respect des principes de justice naturelle (le droit d'être entendu, le droit à l'impartialité, le droit à un procès équitable, le droit de connaître les motifs des décisions, etc.)

Les modes alternatifs de résolution de litiges et l'accès à la justice

Les modes alternatifs de résolution de litiges (MARL) abaissent certaines barrières traditionnelles et comportent des avantages indéniables pour les consommateurs, et davantage encore lorsque de tels services sont offerts en ligne. Simplicité et rapidité du processus, recherche d'une entente satisfaisante pour les deux parties et temps investi moindre sont parmi les éléments qui ont propulsés les MARL à l'avant-scène comme moyen de régler les litiges à l'extérieur du système de justice, puisque ce dernier comporte trop d'embûches pour le consommateur et semble mal adapté à ses besoins.

Toutefois, nous craignons que les MARL comportent aussi certains désavantages; ce type de procédé favorise en effet le compromis plutôt que l'application de la règle de droit, même si cette dernière est d'ordre public. Ces modes de règlement des litiges pourraient faire en sorte que le consommateur obtient souvent moins que ce à quoi il avait réellement droit, alors même qu'il n'est pas en mesure d'évaluer ce à quoi il renonce. En échange d'un contournement de certaines barrières, les MARL pourraient bien accentuer le déséquilibre de force entre les parties.

Lorsqu'ils sont offerts en ligne, les MARL abaissent encore davantage de barrières à l'accès à la justice et répondent à certains besoins des consommateurs. L'accès en ligne n'écarte toutefois pas les inconvénients que présentent les MARL traditionnels, et il en ajoute même quelques autres : les risques liés à la protection de la vie privée et à la confidentialité, le fossé qui se creuse pour ceux qui n'ont pas accès aux technologies nécessaires, l'absence du rapport humain (empathie, discussions, décodage du non verbal, etc.).

Si l'existence de services de règlement de litiges qui se situent à l'extérieur d'un système de justice public peut sembler avantageuse, leur existence constitue également un désaveu de la responsabilité qu'ont les institutions publiques de veiller à l'administration de la justice et d'assurer l'accès à la justice aux contribuables.

Les tribunaux spécialisés dans les litiges de consommation comme outil d'amélioration de l'accès à la justice

Dans une recherche de 2011, Union de consommateurs avait étudié neuf tribunaux dédiés aux litiges de consommation mis en place dans des juridictions étrangères, le plus ancien étant celui établi en Inde en 1986. Nous avons jugé opportun de procéder à une mise à jour de nos constats.

Il s'agit de tribunaux qui sont pour la plupart des tribunaux administratifs habilités par des lois particulières. Ils comportent des attributs communs, comme la procédure simplifiée, interdiction ou limites à la représentation par avocat. Plusieurs ont mis en place un système qui favorise des règlements hors cour et l'accompagnement des consommateurs (assistance, orientation et information, voire représentation par un protecteur du consommateur). Tous prévoient une étape ultime qui entraînera, au besoin, la décision d'un juge.

De manière générale, les instances étudiées en 2011 ont relativement peu changé, à l'exception du tribunal australien, qui a fait l'objet d'une restructuration importante. Bien que les avantages des tribunaux spécialisés recensés auparavant soient encore présents, notre étude souligne plusieurs problèmes dans les tribunaux étrangers, sans que cela n'entraîne pour autant que ces instances n'ont pas lieu d'être.

Contrairement à ce que l'on observe dans ces juridictions, nous notons qu'il n'y a pas au Canada de tribunaux dédiés aux litiges de consommation. Il n'y existe aussi que peu de services de MARC destinés exclusivement aux consommateurs. Nous avons recensé quelques offres de services « traditionnelles » et quelques outils virtuels (par ex. la plateforme PARLe de l'Office de la protection du consommateur du Québec et le Service de médiation de la division des petites créances (Québec+ Ontario)). Les offres de services recensées sont la plupart du temps le fait d'entités publiques.

Les tribunaux virtuels : concept et prévalence au Canada

Nous avons recensé que deux tribunaux virtuels au Canada. Toutefois, il ne s'agit pas d'un concept embryonnaire au pays. Il s'agirait plutôt d'une petite révolution.

Suite d'un projet pilote lancé en 2012, le *Civil Resolution Tribunal* (CRT) est devenu opérationnel en Colombie-Britannique à la fin de 2016. Ce tribunal qui fonctionne entièrement en ligne traitait au départ des litiges liés aux condominiums ; sa juridiction a été depuis étendue à toute réclamation civile de moins de 5000 \$.

Le deuxième tribunal qui fonctionne exclusivement en ligne au Canada est le Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums (TASC) de l'Ontario. Bien que ce tribunal ne traite pas des litiges de consommation, son fonctionnement leur est transposable. En fonction depuis 2017, le tribunal a été créé en collaboration avec le Laboratoire de Cyberjustice de l'Université de Montréal et utilise la même plateforme PARLe que l'Office de la protection du consommateur du Québec pour son service de règlement de litiges.

Ces tribunaux en ligne offrent des avantages majeurs aux utilisateurs, d'une manière qui est susceptible d'atténuer considérablement plusieurs barrières d'accès à la justice – accès au dossier en tout temps, procédure simplifiée, absence de déplacement, coûts moindres, assistance et service de résolution de conflit. L'accompagnement du justiciable semble toutefois faire défaut; les barrières à l'accès à la justice liées au déséquilibre des connaissances et des ressources, inhérent aux litiges de consommation, ne sont donc pas écartées.

Par ailleurs, le fait que l'ouverture d'un dossier assure qu'il pourra procéder jusqu'à sa résolution sans que l'usager ait besoin de faire de nouvelles inscriptions ou significations est un autre atout majeur.

Somme toute, les tribunaux en ligne offrent de nombreux avantages potentiels aux utilisateurs, et ils parviennent à abaisser plusieurs des barrières qui interdisent ou compliquent l'accès à la justice. Pour assurer que cet accès accru mène bien à la justice, il est cependant essentiel que les parties qui en ont besoin puissent bénéficier d'un soutien et d'un accompagnement compétent et adéquat. La démonstration reste à faire que ces modes de règlement de conflits, aussi utiles soient-ils pour désengorger l'accès aux tribunaux, profitent de manière égale à tous les usagers ; s'ils ne disposent pas des connaissances, de l'information, des ressources ou de l'accompagnement nécessaires, certains risquent fort de n'avoir accès par cette voie qu'à des règlements à rabais plutôt qu'à la justice.

L'analyse des décisions de différents tribunaux

Nous avons étudié 215 décisions rendues par les divisions des petites créances des tribunaux de Colombie-Britannique (40) et du Québec (175) relativement à des litiges impliquant les garanties dans des contrats de consommation.

Par cette analyse, nous tentions de déceler des tendances quant à l'application par les tribunaux de certains critères qui garantiraient une certaine prévisibilité des décisions ainsi que des normes dans le traitement des litiges qui baliseraient l'application de la justice procédurale et le respect des droits des consommateurs.

Notre étude révèle que dans la majorité des cas, lorsque les consommateurs entreprennent un recours devant les tribunaux, ils réussissent à faire respecter leurs droits et obtiennent ce à quoi ils ont réellement droit. Nous remarquons également que les entreprises sont susceptibles de tirer certains bénéfices des obstacles que rencontrent les consommateurs dans leurs tentatives d'accès à la justice. Les pratiques des commerçants ont souvent pour effet de déplacer sur le consommateur le fardeau de la mise en œuvre de la L.p.c. ; c'est donc à lui qu'il revient de connaître la loi et ses droits et de passer à travers le processus judiciaire pour les faire appliquer. Dans les cas où le commerçant nie l'existence d'une garantie autre que conventionnelle, l'application de la garantie dépend entièrement, au Québec, de l'intervention du Tribunal; le litige ne pourra vraisemblablement pas se régler à l'amiable (par un MARL) dans le respect des droits du consommateur. Mais le problème est plus profond : pourquoi un consommateur ferait-il appel aux tribunaux si on l'a convaincu qu'il ne disposait d'aucun droit à faire valoir ?

Entre l'inertie des consommateurs découragés par le périple et les consommateurs plus à même de décrocher du recours, les entreprises tirent un avantage des difficultés vécues par les consommateurs dans le système de justice. Les commerçants, de leur côté, ne perdent pas grand-chose à laisser traîner les dossiers ; ils feront face à leurs responsabilités quand le consommateur sera allé jusqu'au bout de son recours, s'il le fait. Le système semble donc accentuer un déséquilibre entre les parties qu'il devait pourtant tenter de corriger.

Le point de vue des consommateurs canadiens

Nous avons réalisé un sondage auprès de 1233 internautes canadiens qui ont rencontré un litige de consommation au cours des cinq dernières années et qui ont eu recours à un MARC afin de tenter de régler le conflit. Cet exercice avait pour but d'aborder des questions liées à la recherche d'information, aux avantages perçus et aux résultats des processus choisis pour résoudre leurs conflits. Nous voulions aussi connaître leurs perceptions sur les barrières à l'accès à la justice que le recours à un mode de

règlement avait, à leur avis, permis d'écarter. Afin d'approfondir certains éléments du sondage, nous avons mené des entrevues auprès de certains répondants.

Si les réponses des consommateurs nous ont indiqué certaines pistes intéressantes quant à leurs perceptions, elles nous ont également permis de constater une certaine confusion quant aux différents processus utilisés. Les consommateurs ne semblent pas faire une nette distinction entre la médiation et la négociation ou encore ce qui est un processus formel ou informel.

Le recours à un mode alternatif de règlement de conflits plutôt qu'un autre ne semble pas être un choix réfléchi et éclairé par l'utilisateur, mais plutôt une réaction à une proposition faite par une instance quelconque. Bien que les MARL soient très appréciés par les consommateurs qui y ont eu recours, on constate que les raisons qui sont invoquées tiennent souvent, pour beaucoup, aux défaillances des tribunaux traditionnels (incertitude du processus, longs délais, mauvaise connaissance du droit et des recours, etc.).

Nous constatons également que, même lorsqu'il s'agit de MARL, l'accompagnement du consommateur semble faire défaut.

Le fait que le MARL soit en ligne semble plaire aux consommateurs qui y voient une méthode plus adaptée aux litiges de consommation.

Les consommateurs se disent donc satisfaits du processus, mais aussi des résultats obtenus. Ce constat global mérite toutefois d'être nuancé ; la satisfaction des consommateurs est nettement teintée d'un certain défaitisme. Les usagers semblent juger satisfaisant le résultat du MARC entrepris non pas à la lumière de l'application du droit et de la résolution au litige que son application eut dû apporter, mais plutôt en vertu des considérations autres : prendre la voie traditionnelle des tribunaux était incertain, long, coûteux ; ils ne disposent pas des connaissances nécessaires pour aller en cour, etc. – et ce, même s'ils sont d'avis qu'ils auraient probablement obtenu en cour une résolution qui leur aurait été plus favorable.

Certains répéteront certes que « le pire des règlements vaut mieux que le meilleur des procès ». Toutefois, ce sont les lacunes d'information, les barrières d'accès à la justice auxquelles font face les consommateurs ainsi que les déficiences du système de justice qui font en sorte que les MARC semblent être une voie tout indiquée, plutôt que le processus lui-même ou les résultats qu'il génère.

Observations de quelques experts

Afin d'avoir un autre son de cloche, nous avons présenté les faits saillants de notre recherche à une cinquantaine d'intervenants provenant de différents milieux (organismes de défense des droits des

consommateurs, agences gouvernementales chargées de la protection des consommateurs, experts, entreprises privées et universitaires). Tenter cet exercice en pleine pandémie de la COVID-19 s'est avéré fort éprouvant et nous n'avons pas été en mesure d'obtenir un nombre de participants significatif.

Malgré un rappel huit semaines après l'envoi initial du document de consultation, nous n'avons obtenu de réponse que de trois intervenants – soit le professeur de l'université Laval, Marc Lacoursière, le Laboratoire de Cyberjustice de l'Université de Montréal et la *Civil Resolution Tribunal*. Des entrevues virtuelles avec ces trois intervenants ont été réalisées au courant de l'automne 2021.

Malgré le peu d'intervenants ayant répondu à notre consultation, nous sommes en mesure de tirer quelques constats.

Dans un premier temps, nos intervenants s'entendent sur le fait que les consommateurs vivent de réelles difficultés d'accès à la justice. Toutefois, ce qui constitue la justice, à laquelle tous revendiquent l'accès, ne semble pas faire l'unanimité pour autant. Pour certains il s'agit d'un sentiment que ressent le justiciable qui a accès à des outils adaptés et à une résolution rapide de son litige sans qu'il soit nécessaire pour lui de prendre la voie des tribunaux. D'autres ont une approche plus holistique du concept de l'accès à la justice. L'approche centrée sur le justiciable (*human-centered approach*) est au centre des préoccupations – les besoins des justiciables sont pris en compte à chaque étape du processus adopté afin de résoudre les litiges, processus qui doit assurer une grande flexibilité et abaisser le plus de barrières possible pour que le justiciable puisse avoir les meilleures chances d'obtenir ce à quoi il a droit.

Bien que les répondants semblent d'avis que les MARC sont une solution viable pour améliorer l'accès à la justice – ou à tout le moins pour parvenir plus aisément à régler un litige –, il semble clair de l'intervention de deux des répondants que leur utilisation doit être intégrée à un processus qui peut, à défaut de règlement, aboutir à une décision contraignante.

Enfin, la mise sur pied d'un tribunal dédié aux litiges de consommation ne semble pas convaincre l'ensemble des intervenants. Si un système similaire au CRT est proposé dans notre recherche, mais qui se spécialiserait dans les litiges de consommation, on constate que la spécialisation semble d'entrée de jeu créer un certain malaise. Il y a aussi des réticences quant aux effets et aux coûts qu'entraînerait un tel projet. Par contre, le fait qu'un tribunal opère en ligne semble pour tous les intervenants être un attrait de taille susceptible d'abaisser une multitude de barrières d'accès à la justice.

En conclusion

Le constat en matière d'accès à la justice demeure désolant malgré les multiples mesures d'amélioration mises en place au fil des ans. Si ces mesures ont eu somme toute un impact significatif, force est de constater qu'il reste énormément de chemin à faire. Les différentes vagues de réflexion sur l'accès à la justice ont permis de façonner ce concept et que soient adoptées des mesures innovantes telles que les divisions des petites créances ou encore les actions collectives. Il appert qu'une nouvelle ère de ce qu'est l'accès à la justice se dessine. Cette nouvelle définition semble favoriser le règlement rapide du litige, et ce, même si ce règlement doit avoir lieu à l'extérieur des tribunaux ou qu'il constitue un compromis sur la règle de droit.

L'accès à la justice, même dans ses conceptions les plus éculées, ne peut être perçu seulement comme la route vers une bonne adresse où on pourra obtenir une résolution à un litige. L'accès à la justice est un continuum et chaque pièce de ce continuum, en plus d'être bien huilée, doit satisfaire les principes de justice naturelle.

Selon nous, il importe de se méfier des processus qui font indéniablement tomber des barrières, mais qui ne mèneront pas nécessairement à une solution qui respecte les droits des consommateurs. Certes, un règlement pourra être obtenu plus rapidement par le biais d'une négociation facilitée, faisant tomber la barrière du temps, celle de l'intimidation face à un processus complexe, etc. Est-ce que le consommateur qui a obtenu ainsi un règlement a obtenu justice ? Ou est-ce que ce consommateur, pour écarter des barrières à l'accès à la justice, a aussi dû renoncer à obtenir justice au bénéfice d'un règlement ? Un règlement qui a pu le forcer, qu'il le sache ou non, à faire ce qu'interdit une loi d'ordre public, soit la renonciation à certains droits que lui confère cette loi et qui avaient été énoncés en vue de le protéger.

Il importe également selon nous de se méfier de la variable « satisfaction du consommateur ». En recentrant expressément le concept d'accès à la justice sur l'usager et sur l'expérience qu'il vivra dans le système de justice, il existe un risque que les modes d'évaluation du succès des initiatives qui visent à améliorer l'accès à la justice se déplacent de l'objectif au subjectif. Le taux de satisfaction d'un consommateur qui ne savait pas exactement ni ce à quoi il avait droit, ni ses chances de succès ne devrait jamais être considéré comme une avancée sur la voie de l'accès à la justice, si l'on sait d'autre part que le consommateur s'est fait rouler dans la farine et que les seuls véritables gagnants du processus sont le commerçant qui aura gardé jusqu'au bout ses avantages et le système judiciaire que la satisfaction mal informée du consommateur aura permis de désengorger. S'il est essentiel de tenir compte du sentiment de l'usager, il ne s'agit selon nous que de l'un des éléments à prendre en compte, mais pas la finalité visée.

Les bienfaits des modes alternatifs de résolution de litiges sont évidents. Le secteur privé s'intéresse aussi à ce service en émergence. Nous n'avons toutefois identifié que peu de services de médiation ou de négociation privés offerts exclusivement et adaptés pour les litiges de consommation. Cela pourrait confirmer une hypothèse que nous avons posée : la valeur généralement assez faible des litiges n'est

pas très profitable pour une entreprise privée qui retient pour se financer une partie du montant d'un éventuel règlement.

Le secteur public semble faire le même pari – l'offre de services de règlements des litiges rapides, à l'extérieur des tribunaux et entièrement virtuels. Grâce à une combinaison des bienfaits des modes alternatifs de résolution de litiges et des avantages de la technologie numérique, une multitude de barrières d'accès à la justice sont susceptibles d'être abaissées lorsque des services de MARC sont offerts en ligne. D'autres sont allés encore plus loin, offrant des tribunaux qui fonctionnent entièrement en ligne et qui semblent jusqu'à présent répondre aux besoins des justiciables et abattre un nombre important de barrières tout en assurant le respect des principes de justice naturelle.

Si l'idée d'un tribunal spécialisé dans les litiges de consommation, similaire aux divisions des petites créances, qui occuperait un espace physique dans le système de justice ne semble pas emballer les gouvernements des provinces canadiennes chargés d'administrer la justice, nous posons donc comme hypothèse que les avantages des MARC pourraient être mis au service des consommateurs en les intégrant au processus judiciaire d'un tribunal spécialisé dans les litiges de consommation qui serait entièrement en ligne. Dans certaines provinces, cette avenue serait tout à fait envisageable ; les projets pilotes relatifs aux MARC semblent répondre aux besoins des consommateurs et aux préoccupations du milieu juridique et il existe des dispositions législatives qui permettraient que soit tentée l'expérience d'un tribunal virtuel¹.

On connaît le principe selon lequel il ne suffit pas que justice soit rendue, mais qu'il faut aussi qu'il paraisse que justice a été rendue. Une nouvelle tendance voudrait que le degré de satisfaction du justiciable qui a réglé son dossier par voie de MARC ou son sentiment ou perception de justice rendue soient déterminants dans l'évaluation du succès de cette approche sur le plan de l'amélioration de l'accès à la justice. Ces tendances appellent selon nous à la plus grande prudence. On pourrait dire pour paraphraser qu'il ne suffit pas qu'il paraisse que justice a été rendue, encore faut-il que justice ait bel et bien été rendue. Si ce n'est pas à la justice que mène la route que l'on aplanit pour le consommateur en s'attaquant aux obstacles qui se dressaient devant lui, nous avons peut-être fait fausse route, quoi qu'il en pense.

Il devrait nous apparaître inacceptable que le consommateur en soit encore à devoir choisir la solution à un litige en fonction des barrières qui se dressent devant celui qui chercherait à faire respecter ses droits plutôt que sur les forces et les faiblesses de son dossier. Il devrait nous apparaître inacceptable que les commerçants, pour lesquels ces barrières ne s'appliquent pas ou ne sont souvent pas aussi importantes, puissent être encore, de ce fait, avantagés dans ces processus de règlement des litiges.

¹ Voir par exemple l'article 28 du Nouveau Code de procédure civile du Québec (*Code de procédure civile*, R.L.R.Q., c. C-25.01), qui prévoit la possibilité pour le ministre de la Justice, de « modifier une règle de procédure ou en adopter une nouvelle pour le temps qu'il fixe, mais qui ne peut excéder trois ans, afin de procéder, dans les districts judiciaires qu'il indique, à un projet-pilote. »

Ce n'est que dans le cadre d'un processus qui réduira encore davantage le déséquilibre des ressources et des moyens entre le consommateur et le commerçant que nous pourrions estimer avoir favorisé l'accès à la justice. Un consommateur qui devra choisir entre accepter de régler un litige sans connaître autant que la partie adverse ses droits, ses recours, ses chances de succès, etc., et se remettre en selle pour affronter les barrières qu'il cherchait à éviter risque trop de se trouver face à un marché de dupes.

Ce n'est selon nous qu'en assurant une prise en charge par une seule instance du dossier que le consommateur aura pris la peine de déposer – du moment du dépôt jusqu'à une résolution complète – que nous offrirons un recours vraiment utile au consommateur. Pour assurer un véritable accès à la justice au sein d'une telle instance, on devrait en outre s'assurer de minimiser, à chaque étape, les obstacles, et d'offrir au consommateur un accompagnement qui lui permette à tout moment de prendre des décisions éclairées, en vertu des options qui s'offrent à lui.

C'est vers la mise sur pied d'un tribunal de ce type que portent les recommandations qui suivent.

RECOMMANDATIONS

- Attendu que des limites importantes à l'accès à la justice demeurent pour les consommateurs ;
- Attendu que les différentes mesures adoptées au fil des ans afin d'améliorer l'accès à la justice n'ont pas réussi à réduire substantiellement et efficacement les contraintes que posent ces barrières ;
- Attendu que malgré leurs avantages bien identifiés, les MARL comportent des limites importantes et sont susceptibles d'imposer au consommateur des compromis qui peuvent être mal avisés ;
- Attendu que les MARL fournis par une entité publique et intégrés au système de justice semblent mieux répondre aux principes de justice naturelle, d'assurer la participation des justiciables et d'être mieux adaptés aux besoins des consommateurs ;
- Attendu que le consommateur qui ne conclut pas d'entente dans le cadre d'un MARL devra affronter suite à cet échec les barrières à l'accès à la justice, qui seront amplifiées du fait du processus déjà entrepris ;
- Attendu que l'accumulation de ces barrières est susceptible d'exercer une pression indue en faveur d'un règlement ;
- Attendu que, pour un fonctionnement optimal des MARL, il est essentiel qu'un processus intégré permette qu'un tiers indépendant soit appelé, en cas d'échec de la négociation/ médiation, à trancher le litige en rendant une décision qui assure l'application de la loi et des principes de justice naturelle ;
- Attendu que les expériences étrangères démontrent que les tribunaux dédiés aux litiges de consommation favorisent l'accès à la justice pour les consommateurs, malgré les difficultés propres au système de justice « traditionnel » ;
- Attendu que la seule information au consommateur ne suffit pas et que ce dernier a besoin d'un accompagnement tout au long du processus ;

Union des consommateurs recommande que les gouvernements provinciaux chargés d'assurer l'accès à la justice étudient la possibilité que soit mis sur pied un tribunal dédié aux litiges de consommation qui intègre des modes alternatifs de résolution de litiges à un processus qui permettra ultimement au consommateur d'obtenir une décision exécutoire et qui lui garantira un accompagnement tout au long du processus

- Attendu que les MARL offerts en ligne semblent abattre davantage de barrières d'accès à la justice ;
- Attendu que les tribunaux virtuels semblent convenir au règlement des litiges de consommation ;
- Attendu que l'expérience des premiers tribunaux virtuels au Canada semble prometteuse ;

Union des consommateurs recommande que soit envisagé par les législateurs provinciaux le lancement d'un projet-pilote visant la création d'un tribunal virtuel dédié aux litiges de consommation ;

Union des consommateurs recommande que différentes parties prenantes – universitaires, magistrature, organismes de défenses des droits des consommateurs – soient invitées à participer notamment à l'élaboration d'un tel tribunal.

English version available.

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