

# COMMENTAIRES SUR LE PROJET DE RÈGLEMENT SUR LA MÉDIATION ET L'ARBITRAGE DES DEMANDES RELATIVES À DES PETITES CRÉANCES

---

18 août 2023



---

Union des consommateurs (UC) est un organisme à but non lucratif qui regroupe 14 groupes de défense des droits des consommateurs. La mission d'UC 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 d'UC 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 d'UC 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.

UC agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des actions collectives. 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, à la radiodiffusion, à Internet et à la vie privée, la santé, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

© UC — 2023

*Reproduction autorisée, à condition que la source soit mentionnée. Toute reproduction ou utilisation à des fins commerciales est strictement interdite.*

Union des consommateurs (UC) soumet les commentaires suivants sur le projet de *Règlement sur la médiation et l'arbitrage des demandes relatives à des petites créances* (ci-après nommé « *Le Règlement* »). Ce règlement est susceptible d'affecter un grand nombre de consommateurs, étant donné que les litiges de consommation sont souvent entendus par la Division de petites créances et qu'ils ont souvent une valeur monétaire de moins de 5 000 \$. Nos commentaires sur le *Règlement* ne concernent que son application aux litiges de consommation.

Dans l'ensemble, UC a des inquiétudes graves quant à plusieurs dispositions du *Règlement* proposé. Nous avons initialement identifié la plupart de ces préoccupations dans le mémoire sur le projet de loi n° 8 (*Loi visant à améliorer l'efficacité et l'accessibilité de la justice, notamment en favorisant la médiation et l'arbitrage et en simplifiant la procédure civile à la Cour du Québec*) que nous avons déposé à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale le 14 février 2023<sup>1</sup>.

### **Manque d'accompagnement**

Notre étude de 2022 sur l'accès à la justice<sup>2</sup> a révélé l'importance pour les consommateurs d'être accompagnés tout au long d'un processus judiciaire pour assurer un véritable accès à la justice. Cet accompagnement est nécessaire pour aider le consommateur à comprendre non seulement ses droits, mais aussi les procédures et les choix procéduraux qui s'offrent à lui. En effet, notre recherche a révélé que certains consommateurs ayant participé à un mode alternatif de résolution des litiges (comme la médiation ou l'arbitrage) ne semblaient pas comprendre à quel mode ils avaient participé et les différences entre ces modes de règlement. Plusieurs ont participé à un mode de résolution de conflit plutôt qu'à un autre parce que c'est ce mode de résolution des litiges qui leur a été proposé<sup>3</sup>. Ces résultats indiquent clairement que les consommateurs ont besoin d'un soutien pour s'orienter dans le système judiciaire afin de prendre des décisions éclairées.

Les modifications législatives au *Code de procédure civile* et le *Règlement* proposé ajoutent des étapes et des choix procéduraux, notamment, la médiation, l'arbitrage, l'option d'être entendu par le tribunal et l'option d'avoir un jugement rendu sur le vu du dossier, à un processus déjà compliqué pour le consommateur. Malgré cela, la loi et le *Règlement* ne prévoient aucun accompagnement pour le consommateur (par exemple, un gestionnaire du dossier) pour l'aider à comprendre et à franchir ces étapes.

Les consommateurs ont besoin d'un soutien personnalisé pour être en mesure de faire un choix éclairé et approprié à leur situation spécifique. Sans mesures

---

<sup>1</sup> UNION DES CONSOMMATEURS (UC), Projet de loi no 8 : Mémoire, 14 février 2023. Disponible en ligne au <https://uniondesconsommateurs.ca/memoire-uc-pl8-vf/>

<sup>2</sup> UC, *La justice en ligne comme solution aux barrières à l'accès à la justice ?*, septembre 2022. Disponible en ligne au [https://uniondesconsommateurs.ca/justice\\_en\\_ligne](https://uniondesconsommateurs.ca/justice_en_ligne).

<sup>3</sup> *Ibid*, p. 129.

d'accompagnement, ces étapes et ces choix supplémentaires, censés, en théorie, améliorer l'accès à la justice, peuvent au contraire constituer des obstacles additionnels et décourager les consommateurs. Pour éviter ce résultat, la loi ou le *Règlement* devrait prévoir l'accompagnement du consommateur, par exemple, en créant le rôle d'un gestionnaire du dossier qui peut apporter un soutien personnalisé au consommateur tout au long du processus.

## **Médiation**

Le droit de la protection des consommateurs vise à équilibrer l'inégalité des forces inhérente entre le commerçant et le consommateur. Les commerçants disposent généralement de plus de ressources, d'une meilleure compréhension de la loi et d'une plus grande familiarité avec le droit et la procédure judiciaire que le consommateur. En contrepartie, les consommateurs ont moins de ressources, ignorent souvent leurs droits et ont du mal à se retrouver dans le système, ce qui les rend particulièrement vulnérables et les empêche souvent de faire valoir leurs droits. C'est pour tenter de corriger ce déséquilibre que des règles particulières s'appliquent aux contrats de consommation, qui tempèrent des règles et des principes conçus à l'origine pour reconnaître et donner ses effets à la force obligatoire de l'échange de consentement éclairé entre des parties de forces plus égales.

Malheureusement, nombre de ces inégalités que l'on a reconnues dans les relations entre les consommateurs et les commerçants peuvent aussi jouer un rôle dans la médiation. Si un consommateur ne connaît pas ses droits ou ne sait pas comment expliquer sa position, il sera prêt à accepter un compromis pour un montant inférieur à ce qui lui est dû, voire même à renoncer à certains droits que lui reconnaît une loi qui est, rappelons-le, d'ordre public<sup>4</sup>. Il se retrouve alors, dans le cadre d'une tentative de règlement de conflit, dans cette même situation de vulnérabilité que la loi tentait de corriger. C'est un problème qui est largement reconnu et que nos associations membres nous signalent depuis des années.

Si la vulnérabilité d'une partie a été reconnue dans les lois qui visent sa protection, elle devrait aussi être prise en compte dans la mise en place et l'application des processus qui visent à la mise en œuvre de ces lois. Au minimum, nous recommandons que les médiateurs responsables des dossiers de consommation aient une formation spécialisée en droit de la protection du consommateur. La *Loi sur la protection du consommateur (LPC)* est une loi d'exception qui est trop souvent méconnue par les juristes. En outre, les médiateurs appelés à intervenir dans ces types de dossiers devraient être formés pour comprendre l'inégalité inhérente entre les parties dans un litige de consommation et le fait que la *LPC* est une loi d'ordre public à laquelle on ne peut déroger. Une telle formation contribuerait à réduire le déséquilibre entre les parties au cours de la médiation.

---

<sup>4</sup> *Ibid*, pp. 40-41.

Étant donné que les dispositions de la *LPC* sont d'ordre public, nous soumettons aussi que le gouvernement devrait inscrire une exception à l'obligation de procéder à la médiation pour les dossiers de consommation et donner plutôt au consommateur le choix (par exemple, en ajoutant une exception à l'article 21 du *Règlement*).

### **Arbitrage**

UC est particulièrement inquiète au vu des dispositions du *Règlement* qui concernent l'arbitrage.

Le *Règlement* prévoit que le greffier notifie aux parties un avis qui indique que le fait de ne pas répondre à l'avis dans les 30 jours constitue une renonciation « libre et éclairée » à soumettre le litige à un juge de la Cour du Québec et une acceptation de le soumettre à l'arbitrage (art. 31). Nous soutenons que les consommateurs ne peuvent pas valablement donner leur consentement à quelque mode alternatif de règlement de litige s'ils ne comprennent pas la nature du ou des modes de règlement qui leur sont proposés (voire presque imposés) et qu'ils ne peuvent les comparer avec les autres options procédurales, comme celle d'aller devant un tribunal.

Rien dans le *Règlement* ne garantit que les consommateurs ont accès, en vue de prendre leur décision, à cette information présentée d'une façon claire et compréhensible. En effet, le *Règlement* exige que l'arbitre s'assure du consentement des parties et qu'il explique la procédure, mais seulement *après* le début du processus d'arbitrage et après que la date limite pour refuser l'arbitrage est vraisemblablement passée (art. 52.). Il est souhaitable que les consommateurs disposent d'une information correcte et qu'ils soient en mesure de donner sincèrement leur consentement, mais cette obligation d'information doit intervenir plus tôt dans le processus, lorsque le consommateur a encore le temps de refuser l'arbitrage et de choisir d'être entendu par le tribunal.

Rappelons que la *LPC* interdit explicitement aux commerçants d'imposer l'arbitrage aux consommateurs, car l'arbitrage obligatoire limite la capacité des consommateurs à porter un litige d'ordre public devant les tribunaux. Pour les mêmes raisons, le gouvernement devrait s'assurer que les consommateurs ne recourent à l'arbitrage que lorsqu'ils y consentent réellement, en toute connaissance de cause. Un véritable consentement, libre et éclairé, ne sera possible que si les consommateurs sont adéquatement guidés dans le processus, s'ils comprennent la nature de l'arbitrage et leurs autres options, et si le *Règlement* est modifié pour permettre aux consommateurs d'opter **pour** l'arbitrage plutôt qu'en les obligeant à s'y opposer.

En terminant, on peut se demander pourquoi le gouvernement insiste pour soumettre à l'arbitrage des litiges d'une valeur inférieure à 5 000 \$. Puisque « l'arbitrage tranche le différend conformément aux règles de droit [et] ne peut agir

en qualité d'amiable compositeur » (art. 58 du *Règlement*) et puisque les parties peuvent demander à l'arbitre qu'il rende sa sentence sur le vu du dossier (art. 57) (points sur lesquels nous sommes d'accord), pourquoi ne pas simplement envoyer le dossier devant un juge ? Si le but de ces mesures est d'améliorer l'accès à la justice, pourquoi ne pas travailler à réduire les obstacles au système public plutôt que de pousser les consommateurs sur la voie de la résolution privée des litiges ? Peut-on réellement améliorer l'accès à un système judiciaire publique en obligeant les consommateurs à résoudre leurs litiges en dehors de celle-ci ?

## **Conclusions**

Union des consommateurs craint que cette modification à la loi et ce *Règlement* aggravent les obstacles d'accès à la justice pour les consommateurs québécois. Nous craignons également que le processus mis en place ne respecte pas nécessairement les droits qui sont reconnus au consommateur par une loi d'ordre public.

Rappelons qu'accès au règlement des différends n'est pas nécessairement l'accès à la justice. Si la médiation et l'arbitrage peuvent aider les consommateurs à obtenir justice, aucun de ces processus n'est une panacée. Afin de garantir un meilleur accès à la justice pour les consommateurs, nous demandons au gouvernement de modifier le *Règlement* proposé par :

- La création d'un rôle ou la désignation d'une personne chargée d'accompagner les consommateurs tout au long du processus judiciaire, qui peut leur fournir de l'information et des conseils adaptés à leur situation juridique, à leurs droits et aux choix procéduraux qui s'offrent à eux ;
- L'ajout d'une disposition qui exempte les dossiers de consommation de la médiation obligatoire et qui laisse le choix de procéder à la médiation aux consommateurs ;
- L'ajout d'une disposition assurant que les médiateurs et les arbitres appelés à intervenir dans les dossiers de consommation soient formés en droit de la protection des consommateurs ;
- La modification du processus quant à l'arbitrage, pour fournir aux consommateurs suffisamment d'information et de soutien pour qu'ils puissent décider en connaissance de cause de recourir à l'arbitrage, et pour donner aux consommateurs l'option de demander l'arbitrage plutôt que de les obliger à envoyer un avis pour se retirer du processus.

En terminant, nous notons que dans nos recherches les plus récentes (cité précédemment), nous avons proposé la création d'un tribunal virtuel spécialisé en matière de la consommation. Dans des modèles similaires qui existent déjà au

Canada, la médiation et la négociation sont intégrées au processus judiciaire, de sorte que les consommateurs bénéficient d'un certain accompagnement tout au long du processus et que leur dossier soit transmis automatiquement et rapidement devant un juge si la médiation échoue. Nous soutenons qu'un tel tribunal, spécialisé en droit de la consommation, avec un accompagnement adapté aux besoins du consommateur, permettrait d'atténuer les barrières liées à l'accès à la justice tout en respectant les droits fondamentaux des consommateurs.