

Constituée en 2001, la Fondation Claude Masse a pour mission de soutenir l'éducation et la recherche dans les domaines de la protection du consommateur et de la régulation de la concurrence. Elle s'intéresse principalement au droit, à l'économie, à la psychologie sociale, à la sociologie et à l'administration de la justice.

Entre autres activités, la Fondation a, jusqu'à présent, financé 26 projets de recherche et organisé ou soutenu l'organisation de nombreux colloques et conférences. Elle favorise également l'intérêt pour les études dans le secteur du droit de la consommation par l'octroi de prix et bourses d'excellence à des étudiants de premier et deuxième cycles intéressés à ce domaine.

Le nom de la Fondation souligne la remarquable contribution de M^e Claude Masse au domaine de la protection des consommateurs depuis 1974. M^e Masse a consacré sa vie à l'enseignement et à la recherche dans ce secteur d'activité.

Prénom _____

Nom _____

Profession _____

Organisation _____

Adresse _____

Courriel _____

Téléphone _____

Frais d'inscription au colloque :

- Tarif régulier 350 \$
- Tarif « Associations / Professeurs » 100 \$
- Tarif « Étudiant(e)s » 25 \$

Votre formulaire et votre chèque à :

Fondation Claude Masse
C.P. 20035, Succ. De Vinci, Repentigny (Québec) J5Y 0K6

Vous pouvez aussi vous inscrire en ligne à :

www.fondationclaudemasse.org

Pour information :

514 996-8656
fondationclaudemasse@globetrotter.net

Les voies de justice du consommateur

Le 9 novembre 2017
8 h 30 – 17 h 00
BAnQ Vieux-Montréal
535, rue Viger Est, Montréal H2L 2P3



PROGRAMME

Thème directeur :

Par quelles voies le consommateur peut-il obtenir justice ? Les tribunaux, bien sûr, restent l'avenue la plus connue, mais est-elle adaptée pour indemniser les consommateurs et leur procurer réparation, surtout dans un contexte difficile d'accès à la justice ? D'autres pistes existent et sont de plus en plus utilisées par les consommateurs en quête de justice : les médias traditionnels, les médias sociaux, les modes de PRD, la voie administrative, la prévention. Le présent colloque entend présenter ces différentes voies et analyser leurs bienfaits et leur efficacité.

Panel 1 : La justice par... les tribunaux

Les tribunaux civils continuent de représenter, dans l'imaginaire commun, la voie de justice par excellence. Le juge, en disant le droit, est en mesure d'assurer la protection des intérêts des consommateurs consacrés par la Loi sur la protection du consommateur et toute autre loi visant ce même objectif. Si l'accès à la justice civile traditionnelle demeure un défi de taille, il existe néanmoins des mécanismes prometteurs permettant au consommateur d'obtenir justice. Certains, comme la division des petites créances à la Cour du Québec et comme l'action collective à la Cour supérieure, sont bien connus. L'augmentation du plafond des réclamations à 15 000 \$ pourrait bien profiter au consommateur dans les années à venir. D'autres mécanismes associés à la voie judiciaire méritent d'être mieux connus des consommateurs et des commerçants. Par exemple, un service de médiation gratuit est offert depuis longtemps à la division des petites créances, mais reste peu utilisé. Un projet pilote à Gatineau et Terrebonne impose, depuis plus de deux ans, cette médiation gratuite pour les recours des consommateurs, comme étape préliminaire au procès. Il s'agit de voir si cette approche peut donner un coup d'envoi au changement de culture proposé dans le nouveau Code de procédure civile. Quant à l'action collective, on peut se demander si elle procure réellement une juste indemnisation aux consommateurs lésés.

Conférenciers :

- Honorable Dominique VÉZINA, juge, Cour du Québec
- M^e Mathieu CHAREST-BEAUDRY, avocat, TJL

Panel 2 : La justice par... les médias et les médias sociaux

Un sondage CROP nous apprend que 43 % des citoyens préféreraient s'adresser à une émission comme La Facture ou J.E. plutôt qu'au tribunal. Cette donnée a de quoi faire réfléchir les acteurs de l'administration de la justice. L'utilisation des médias sociaux permet de plus en plus aux consommateurs de faire valoir leurs points de vue et, parfois même, de se venger. L'affaire Lassonde Oasis en 2012 a montré jusqu'où pouvait aller le mécontentement des citoyens et a terni la réputation de l'entreprise. Cette voie procure-t-elle véritablement justice aux consommateurs insatisfaits ? Et jusqu'où ces derniers peuvent-ils aller du point de vue juridique ?

Conférenciers :

- Stéphanie GRAMMOND, journaliste, La Presse+
- M^e Nicolas VERMEYS, professeur, Université de Montréal

Panel 3 : La justice par... les PRD

Le nouveau Code de procédure prescrit l'obligation des parties de considérer les modes privés de règlement de différends avant de se présenter devant les tribunaux. Pour les consommateurs, ces autres modes se présentent sous différentes formes. Mis à part le service de médiation offert en marge de la division des petites créances de la Cour du Québec, il existe d'autres voies pour le consommateur qui chercherait la justice par les modes privés de règlement des différends. Une voie d'avenir passe par les services de résolution en ligne, plus accessibles et moins intimidants parfois que les modes en présence. La plateforme PARLe, un projet pilote mené par l'OPC en collaboration avec le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal, a été lancée à l'automne 2016 pour faciliter l'accès des consommateurs à la négociation et à la médiation avec les commerçants. D'autres systèmes sont en place depuis plus longtemps, tels le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles (PAVAC), les programmes de médiation ou d'arbitrage associés au Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, l'Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement (OSBI), etc. Quel genre de justice ces programmes procurent-ils ?

Conférencières :

- M^e Marie-Hélène FORTIN, avocate, OPC
- M^e Nathalie JACOB, notaire, OSBI

Panel 4 : La justice par... la voie administrative

L'appareil administratif étatique offre au consommateur de nombreuses voies de règlement de leurs différends, de même que des forums pour faire entendre leurs intérêts. Tribunaux, commissions, régies, offices proposent des mécanismes plus souples qui allient l'indépendance institutionnelle, la compétence des intervenants et la gratuité des services. Ils interviennent sur les plans civil, administratif et pénal, ce qui élargit les possibilités et les formes de justice pour les consommateurs. Des régimes publics d'indemnisation veillent également à la protection des consommateurs dans certains secteurs, notamment celui du voyage.

Conférencières :

- M^e Louise ROZON, vice-présidente, Régie de l'énergie du Québec
- Sophie BEAULIEU, agente principale du droit de la concurrence, Bureau de la concurrence
- M^e Michèle MILHOMME-DROUIN, avocate, OPC
- M^e Stéphanie Poulin, avocate, OPC

Panel 5 : La justice par... la prévention

La meilleure façon de régler ses différends ou de satisfaire ses réclamations demeure encore de les éviter. Mieux vaut prévenir que guérir, dit l'adage. La prévention se présente comme une voie de justice pour les consommateurs car elle leur permet de faire respecter leurs droits et leurs intérêts sans avoir à subir les affres d'une réclamation ou d'un mode de règlement d'un différend. Dans bien des cas, la loi instaure des modes préventifs qui assurent le respect de leurs droits de manière simple et stratégique. Il en est ainsi du droit de retrait pour certains contrats et de la faculté de rétrofacturation dans les contrats conclus à distance. De même, la rédaction des contrats peut être orientée vers une plus grande prévention des conflits, soit par des énoncés plus clairs et moins adversatifs, soit par la mise en place de mécanismes de résolution prédéterminés.

Conférenciers :

- Pierre NOREAU, professeur, Université de Montréal
- M^e Nathalie ROY, ancienne directrice générale d'Éducaloi
- M^e Luc THIBAUDEAU, avocat, Lavery

Synthèse

Le mot de la fin. Quelles voies privilégier ? Quel avenir pour le consommateur en quête de justice ? Que nous enseigne l'expérience étrangère ?

Conférencier :

- Marc LACOURSIÈRE, professeur, Université Laval

Le colloque sera suivi d'un cocktail

Ce colloque a fait l'objet d'une demande de reconnaissance auprès du Barreau du Québec à titre d'activité de formation continue pour une durée de 7 heures.