



OFFICE DE LA PROTECTION  
DU CONSOMMATEUR

---

La plateforme d'aide au règlement des  
litiges en ligne (PARLe)

Litiges en consommation

---

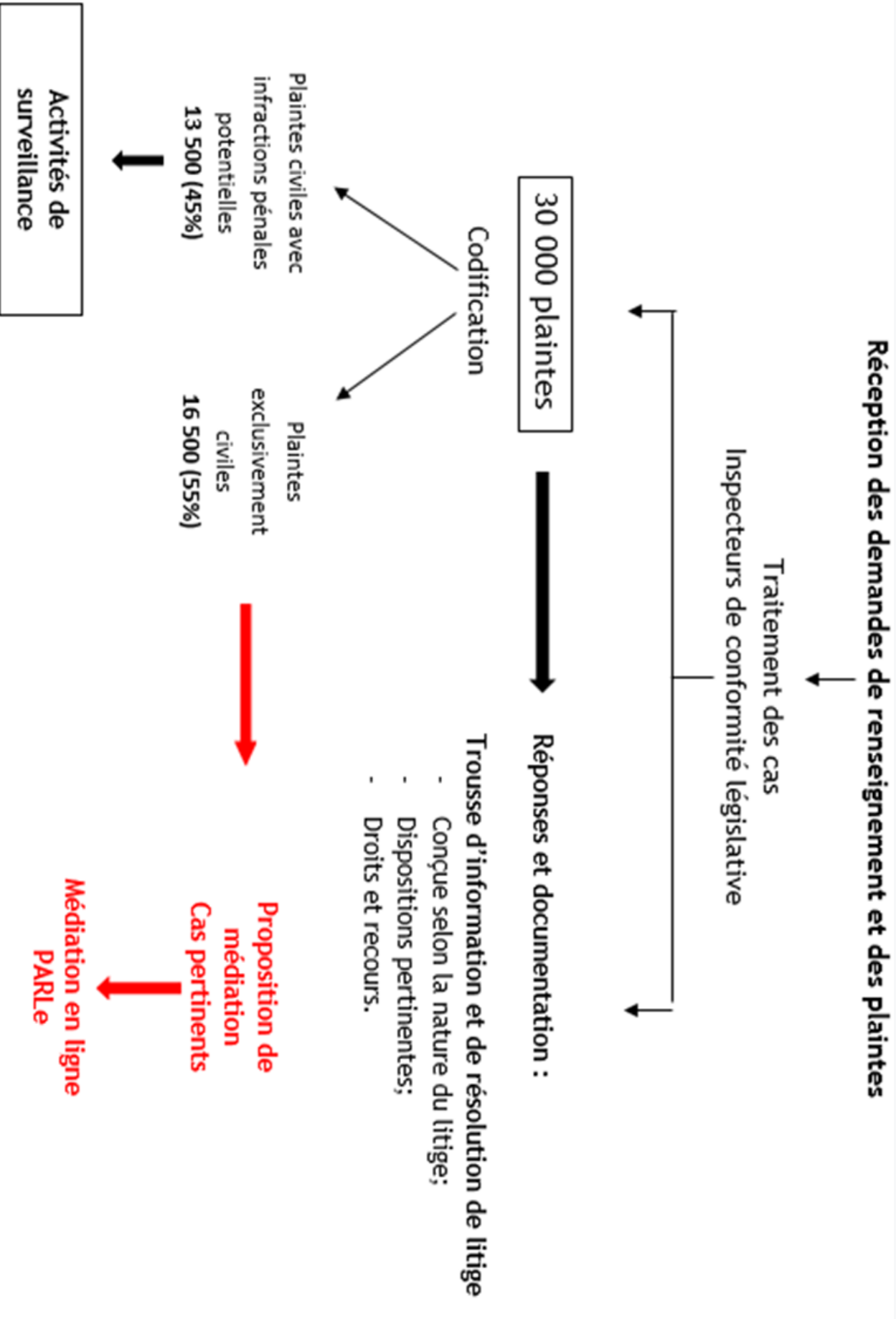
Fondation Claude-Masse  
Cycle des conférences 2018-2019

9 avril 2019

# L'Office de la protection du consommateur

- **L'Office est un organisme d'application des loi.**
- **Il surveille l'application de quatre lois:**
  - Loi sur la protection du consommateur
  - Lois sur le recouvrement de certaines créances
  - Loi sur les agents de voyages
  - Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture
- **Il mène des activités de surveillance**
  - Vérifications, inspections et enquêtes
  - Avis de rappel, avis d'infraction, poursuites pénales, requêtes en injonction, engagements volontaires.
- **Il informe les citoyens**
  - 2 millions de visites annuelles dans son site Web
  - Plus de 130 000 cas soumis par des consommateurs et traités pendant l'année

# PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENT ET DES PLAINTES ET PROJET DE MÉDIATION EN LIGNE



# PARLE

- **PARLe n'est pas accessible en accès libre ni par un moteur de recherche**
- **Les consommateurs y sont référés par l'agent**
- **Critères :**
  - **Les litiges doivent être de nature exclusivement civile**
    - Garantie légale ou conventionnelle
    - Bien non reçu ou service non fourni ou fourni partiellement
    - Retard de livraison d'un bien ou de prestation d'un service
    - Bien ou service non conforme
  - **Le litige doit impliquer un commerçant participant**

# PARLE

- **90 entreprises participantes au 31 mars 2019**
- **Secteurs d'activités des entreprises:**
  - Meubles, d'électroménagers et d'articles électroniques ( nombre de cas 77%)
  - Automobile (3,2%)
  - Rénovation et habitation (2%)
- **20 médiateurs**
  - accrédités par le Barreau du Québec ou la Chambre des notaires

# Fonctionnement de PARLE

## PARLE en quatre étapes :

### 1 Appel du consommateur à l'Office

### 2 Création du dossier

Une fois connecté sur PARLE, le consommateur crée un dossier virtuel pour :

- > décrire son problème ;
- > proposer une solution au commerçant ;
- > ajouter une copie numérique de tout document pertinent (facture, contrat, document de garantie, etc.).

### 3 Négociation

Après avoir reçu la proposition du consommateur, le commerçant peut :

- > l'accepter ;
- > formuler une contre-proposition et poursuivre la négociation.

### Médiation (s'il y a lieu)

Au besoin, un médiateur peut intervenir dans le dossier :

- > après que chacune des parties ait soumis une proposition ;
- > automatiquement, 20 jours après la première offre.

### 4 Conclusion d'une entente et fermeture du dossier

# Résultats de PARLE

## 7 novembre 2016 – 31 mars 2019

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	Total
Connecté à PARLE	612	1 326	1 503	3 441
Fermé	609	1 326	1 342	3 277
Négociation	373	845	922	2 140
Dossier réglé	258	548	651	1 457
Sans entente	115	297	271	683
Médiation	236	481	420	1 137
Dossier réglé	157	329	293	779
Sans entente	79	152	127	358
En traitement	3	0	161	164
Non connecté	400	817	911	2 128
<b>Total général</b>	<b>1 012</b>	<b>2 143</b>	<b>2 414</b>	<b>5 569</b>

Réglés en négociation	1 457
Réglés en médiation	779
Dossiers réglés	2 236
Dossiers réglés	2 236
Dossiers fermés	3 277
Tx succès 18-19	68,23%

# Résultats de PARLE

→ Lancement 7 novembre 2016:

→ Statistiques au 31 mars 2019 : (2 ans 7 mois)

- > Nombre de cas référés sur PARLE : **5 569 dossiers**
- > Nombre d'entreprises inscrites sur PARLE : **90**
- > Taux d'ententes obtenues : **68,23 %**
- > Valeur moyenne des litiges traités : **2 163,06 \$**
- > Délai moyen de traitement des dossiers : **26,5 jours**
  - > Entente en négociation : **14,3 jours**
  - > Entente en médiation : **50,1 jours**
- > Taux de satisfaction des consommateurs : **87,9 %**