

L'accès à la justice des consommateurs, sous le regard de deux initiatives créatives – Bilans de la plateforme PARLe et du Programme de médiation obligatoire à la Division des petites créances de la Cour du Québec

Prof. Jean-François ROBERGE, Faculté de droit, Université de Sherbrooke, M^e André ALLARD, OPC et le juge Henri RICHARD, juge en chef adjoint, Cour du Québec – 9 avril 2019, 16 h 30 - 19 h 00 – **Événement spécial en collaboration avec les Rendez-vous juridiques de la Faculté de droit de l'Université de Montréal** (inscription 25 \$ incluant un cocktail)

L'Office de la protection du consommateur a démarré en 2016 un projet-pilote de règlement en ligne des litiges par l'entremise de la plateforme PARLe, développée par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal. Après plus de 2 500 dossiers traités, l'heure est au bilan. Quels sont les taux d'accord et les avantages retirés par les consommateurs ? Quel est le degré de qualité et d'utilité des processus de négociation et de médiation vécus par les participants ? Est-ce que le règlement en ligne des litiges peut procurer un sentiment d'accès à la justice ? Le professeur Jean-François Roberge et M^e André Allard présenteront les résultats d'une étude empirique conduite auprès des consommateurs, afin de mieux comprendre leur expérience vécue avec la plateforme PARLe.

Par ailleurs, depuis 2012, il existe dans certains districts judiciaires des projets pilotes de médiation sur place à la Division des petites créances. Au cours de sa présentation, le juge en chef adjoint à la Chambre civile de la Cour du Québec, Henri Richard, traitera des origines et des buts de ces projets pilotes, des étapes du processus et procédera au bilan avec les statistiques appropriées, d'où il tirera des constats.

De plus, il traitera du projet pilote de médiation obligatoire pour le recouvrement des petites créances découlant d'un contrat de consommation qui a fait l'objet d'un règlement entré en vigueur le 15 mai 2015 pour trois ans dans les districts judiciaires de Gatineau et de Terrebonne. Quant à ce dernier projet pilote, il présentera les balises prévues au règlement, les contrats visés, les exclusions, les statistiques et les constats s'y rapportant.

L'événement empruntera à la formule des échanges libres avec un animateur.

Biographies

Le professeur **Jean-François Roberge** est directeur des programmes en prévention et règlement des différends (PRD) de la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke. Il est chercheur associé au Laboratoire de cyberjustice et sur le projet Accès au droit et Accès à la justice (ADAJ) de l'Université de Montréal. Il agit également à titre de président du conseil d'administration du Centre de justice de proximité de la Montérégie. Le professeur Roberge est engagé par l'Institut national de la magistrature afin de former les juges canadiens à la médiation judiciaire et il fait partie des experts en réforme judiciaire de l'International Finance Corporation (IFC), une filiale de la Banque mondiale.

M^e André Allard est avocat et exerce les fonctions de directeur des affaires juridiques à l'Office de la protection du consommateur du Québec depuis 2009. Dans le cadre de ses fonctions, il dirige une équipe de juristes et d'enquêteurs. Au cours des dernières années, il a notamment été le représentant du Québec au Comité fédéral-provincial des mesures en matière de consommation et a dirigé les travaux qui ont mené à d'importantes modifications à la *Loi sur la protection du consommateur*. Il a également occupé quelques années le poste de conciliateur à la Commission des lésions professionnelles. M. Allard est détenteur d'un baccalauréat en droit de l'Université de Montréal et a été admis au Barreau du Québec en 1985.

L'honorable Henri Richard, natif de la Montérégie, a obtenu un baccalauréat en droit (LL.B.) en 1984 et une maîtrise en droit (LL.M.) en 1987 de l'Université de Montréal. Admis au Barreau en 1985, il était associé auprès du cabinet Bélanger Sauvé lors de sa nomination à titre de juge de la Cour du Québec, le 20 septembre 2006, où il siège à la Chambre civile du district de Montréal et agit à titre de juge en chef adjoint depuis 2017.

Le juge Richard est l'auteur des trois éditions de l'ouvrage *Le courtage immobilier au Québec – Droits et obligations des courtiers, agents et clients* paru aux Éditions Yvon Blais en 1988, 1994 et 2010. Il est aussi l'auteur de plusieurs articles de doctrine se rapportant au domaine du droit immobilier.

Il a été membre du Comité consultatif de la formation permanente du Barreau du Québec (2000-2005) et membre du conseil du Barreau de Longueuil (1994-1997) à titre de conseiller.

Tout au long de sa carrière, il a donné de nombreuses conférences portant sur le droit immobilier, en plus de donner des cours dans le cadre du programme de la formation permanente du Barreau du Québec. Il a aussi été impliqué dans plusieurs organismes caritatifs venant en aide aux personnes dans le besoin.

Depuis 2010, le juge Richard enseigne à tous les nouveaux juges de la Cour du Québec dans le cadre d'un séminaire de formation initiale où il présente notamment les principes de base en matière de formulation de jugements. Il fait de même auprès des juges de la Cour du Québec plus expérimentés dans le cadre d'un séminaire sur la rédaction de jugement. Il est aussi appelé à enseigner cette matière aux juges administratifs de toute juridiction.

Conception et organisation du cycle : Pierre-Claude Lafond et Geneviève Saumier

Pour information et inscription : Gisèle Chabot, coordonnatrice
fondationclaudemasse@globetrotter.net • www.fondationclaudemasse.org

Nous sommes un dispensateur reconnu par le Barreau du Québec aux fins de la formation continue obligatoire. Une heure de formation continue est prévue pour chaque conférence, sauf celle du 9 avril 2019 qui en vaudra 1 h 30.



ENTRÉE LIBRE*
Inscription obligatoire

Regards neufs sur (le droit de) la consommation

Les 40 ans de l'actuelle *Loi sur la protection du consommateur*

Prof. Marie-Ève ARBOUR, Faculté de droit, Université Laval • 19 septembre 2018, 16 h 30

Les nouvelles mesures de protection en matière de surendettement – Un combat sans fin

M^e Marc MIGNEAULT, O.P.C. et M^e Elise THÉRIAULT, Option consommateurs • 11 octobre 2018, 16 h 30

L'action collective... regard empirique sur son effectivité

Prof. Catherine PICHÉ, Faculté de droit, Université de Montréal • 21 novembre 2018, 16 h 30

L'obsolescence programmée des produits – Le droit de la consommation dépassé ?

Prof. Fabien DURIF, École des sciences de la gestion, UQAM • 7 février 2019, 16 h 30

L'accès à la justice des consommateurs, sous le regard de deux initiatives créatives – Bilans de la plateforme PARLe et du Programme de médiation obligatoire à la Division des petites créances de la Cour du Québec

Prof. Jean-François ROBERGE, Faculté de droit, Université de Sherbrooke, M^e André ALLARD, OPC et le juge Henri RICHARD, juge en chef adjoint, Cour du Québec • 9 avril 2019, 16 h 30 – **Événement spécial en collaboration avec les Rendez-vous juridiques de la Faculté de droit de l'Université de Montréal*** (inscription : 25 \$ incluant un cocktail)

Fondation Claude Masse • Cycle de conférences 2018-2019

Toutes les conférences auront lieu au Salon François-Chevrette, au 3^e étage de la Faculté de droit, Université de Montréal, 3101, chemin de la Tour, Montréal.

(stationnement payant sur place ou à l'Oratoire St-Joseph)
Métro : Côte-des-Neiges ou Université de Montréal



Faculté de droit
Université de Montréal

Les 40 ans de l’actuelle Loi sur la protection du consommateur

Prof. Marie-Ève ARBOUR, Faculté de droit, Université Laval – 19 septembre 2018, 16 h 30

Le Québec vante une tradition consumériste qui n’a probablement pas d’équivalent en Amérique du Nord. Sa *Loi sur la protection du consommateur* qui célèbre ses 40 ans en est le totem, désireuse qu’elle est d’accroître la justice sociale dans les relations contractuelles et leur extension, la phase précontractuelle. Afin de réduire le fossé informationnel qui sépare le commerçant du consommateur, les protections multiples qu’elle aménage de concert avec le règlement qui l’accompagne redressent un éventail d’asymétries que l’on présume. Pour autant, beaucoup de travail reste à faire pour garantir une protection constante des acteurs économiques vulnérables. Accroître la cohérence interne du droit de la consommation, parfaire son arrimage avec le droit fédéral et le droit des obligations, assurer sa capacité à métaboliser les abus contemporains sont autant de défis que le droit de la consommation affronte au quotidien. Ils feront l’objet des réflexions ici poursuivies à la lumière de l’évolution, dans le temps, de cette loi précieuse, encore que fragile à ses heures.

Biographie

Vice-doyenne à la recherche et aux études des cycles supérieurs, **Marie-Ève Arbour**, LL.B., LL.M. (U. Laval) est professeure titulaire à la Faculté de droit de l’Université Laval où elle enseigne le droit civil et de la consommation ainsi que le droit comparé. Détentrice d’un doctorat de la Scuola Superiore Sant’Anna (Pise, 2003), elle détient l’agrégation des universités italiennes où elle a œuvré à ce titre entre 2006 à 2010 (Università del Salento). Elle a notamment été *visiting scholar* aux Fordham Law School (New York, 2012) et Washington & Lee Law School (Virginie, 2014), ainsi qu’à l’International Training Centre of the ILO (Master in International Trade Law, Turin, 2018). Elle est membre de l’Institut québécois des hautes études internationales (HEI, Université Laval) et du conseil d’administration de l’Association québécoise de droit comparé (AQDC). Ses travaux de recherche s’articulent autour du droit des obligations, de la sécurité des produits et de l’identité juridique québécoise. Avec Lara Khoury, elle mène à bien un projet de recherche CRSH autour de l’interface entre les produits défectueux, la sécurité des produits de consommation et la santé des personnes (2015-2020).

Les nouvelles mesures de protection en matière de surendettement – Un combat sans fin

M^{es} Marc MIGNEAULT, O.P.C. et Elise THÉRIAULT, Option consommateurs – 11 octobre 2018, 16 h 30

M^e Migneault présentera des dispositions de la *Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation*. Cette nouvelle loi :

- codifie l’obligation du commerçant d’évaluer la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ;
- prévoit un encadrement des contrats de crédit à coût élevé ;
- interdit de faire une représentation fausse ou trompeuse que le crédit peut améliorer la situation financière du consommateur ;
- fixe le paiement minimum d’une carte de crédit à 5 % du solde.

M^e Thériault présentera les principales critiques formulées par Option consommateurs relativement à la portion « crédit et endettement » de la Loi :

- évaluation de la capacité de rembourser le crédit demandé : limitation et exclusion des institutions financières traditionnelles ;
- dépassement de la limite de crédit : à quel prix ? ;
- interdiction des représentations fausses ou trompeuses que le crédit peut améliorer la situation financière du consommateur : oui mais… ;
- les grands absents : la marge de crédit et la carte de débit.

Biographies

M^e Marc Migneault s’intéresse à la protection du consommateur depuis 1996, d’abord au sein d’associations de consommateurs et comme avocat en pratique privée, et ensuite à l’Office de la protection du consommateur.

Féru d’éducation populaire, d’accès à la justice et de défense de l’intérêt public, il a conseillé de très nombreux consommateurs en vue de recours à la Division des petites créances. Il a aussi participé à l’élaboration et à l’audition de quelques actions collectives, dont les affaires *APA c. Toyota* et *Marcotte c. Banque de Montréal et Desjardins*, où il a représenté le président de l’OPC.

Il a collaboré à l’élaboration de la *Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation* (L.Q. 2017, c. 24), de même qu’à celle du Règlement d’application.

M^e Elise Thériault est conseillère juridique et budgétaire chez Option consommateurs depuis 2006. Elle donne de nombreux ateliers sur le budget, le crédit, l’endettement et la protection du consommateur, ce qui l’a menée dans des régions aussi éloignées que le Grand Nord québécois.

Elle répond également aux demandes des consommateurs qui éprouvent des problèmes avec des commerçants, notamment en matière de pratiques commerciales, de télécommunications, de contrats et de crédit.

Excellente communicatrice, M^e Thériault maintient un contact privilégié avec le public et elle intervient régulièrement dans les médias au sujet de problématiques reliées à la consommation.

M^e Thériault a co-présenté en commission parlementaire le mémoire d’Option consommateurs sur le projet de loi n^o 134, devenu L.Q. 2017, c. 24.

L’action collective… regard empirique sur son effectivité

Prof. Catherine PICHÉ, Faculté de droit, Université de Montréal – 21 novembre 2018, 16 h 30

Deux grands thèmes ont dominé les discussions sur l’opportunité et la justification de la procédure d’action collective dans les dernières décennies: l’accès à la justice pour le citoyen et la compensation efficace et équitable des justiciables dans un contexte d’action collective. Annuellement, les tribunaux québécois voient en moyenne 54 dossiers d’action collective ouverts, dont plusieurs à portée nationale et même internationale. Ces dossiers aboutiront à un jugement au fond ou, pour la majorité, se régleront par une entente à l’amiable. Surtout, et principalement, ils généreront plusieurs millions sinon des milliards de dollars d’indemnisation et de frais d’avocats annuellement.

Reflets du fonctionnement de la société, ces actions collectives cherchent souvent à répondre à des problèmes sociétaux. Dans certains cas, la compensation est évidente, concluante, satisfaisante. L’on pense ici à cette action collective impliquant des allégations de fixation de prix de la mémoire vive, pour lequel plus de 880 000 réclamations simplifiées au montant de 20 \$ ont été approuvées et des chèques postés aux réclamants concernés. Dans d’autres, peu de membres se manifestent pour réclamer une compensation, peut-être parce que les modalités de réclamations sont trop complexes, ou encore parce que le montant à réclamer est trop minime.

Des statistiques informelles laissent à suggérer néanmoins que la mesure de participation des membres au recouvrement reste très faible. Ce constat interpelle autant qu’il intrigue. Dans cette conférence, seront présentés des résultats empiriques obtenus au sein du Laboratoire sur les actions collectives de l’Université de Montréal à partir de 1 300 dossiers d’action collective québécois intentés dans les dernières 25 années, notamment en droit de la consommation.

Biographie

Catherine Piché est professeure agrégée à la Faculté de droit de l’Université de Montréal. Elle est spécialiste de procédure et de preuve civile, litiges complexes, droit comparé et droit international privé. Elle est l’instigatrice et directrice du Laboratoire sur les actions collectives, lequel traite de ces questions au service de la société québécoise et de ses justiciables, sous des angles théoriques, pratiques et empiriques. Docteure en droit de l’Institut de droit comparé de l’Université McGill, sa thèse publiée en 2011 aux éditions Carswell s’intitule « Fairness in Class Action Settlements ». Avant de se joindre à la Faculté, elle a été auxiliaire juridique à la division d’appel de la Cour d’appel fédérale du Canada. La professeure Piché a reçu sa formation en droit aux universités d’Ottawa (LL.L., *magna cum laude*, 1997), Dalhousie (LL.B. 1999), ainsi qu’à la New York University School of Law (LL.M. 2001). Membre des barreaux du Québec et de l’État de New York, elle a pratiqué en litige commercial pendant plusieurs années au sein de cabinets d’avocats nationaux à New York et à Montréal, plus particulièrement dans le domaine des actions collectives et des litiges complexes.

L’obsolescence programmée des produits – Le droit de la consommation dépassé ?

Prof. Fabien DURIF, École des sciences de la gestion, UQAM – 7 février 2019, 16 h 30

L’obsolescence programmée met le droit de la consommation au défi et on peut se demander si ce dernier ne s’en trouve pas dépassé.

Le conférencier fera état de la forte présence des produits technologiques dans notre présent, de l’impact environnemental, social et éthique de ces produits, ainsi que des tactiques des fabricants pour réduire la durée d’utilisation des produits technologiques.

Biographie

Fabien Durif est professeur titulaire au département marketing et vice-doyen à la recherche de l’École des sciences de la gestion de l’UQAM. Il dirige depuis 2010 l’Observatoire de la consommation responsable (OCR), une cellule d’études et de veille stratégique sur la consommation responsable et, depuis 2017, le GreenUXlab, un laboratoire FCI de recherche en nouvelles expériences utilisateurs et en écoresponsabilité prenant la forme d’un magasin expérimental connecté. Spécialisé dans le domaine des nouvelles tendances de consommation, et plus particulièrement la consommation responsable et collaborative, il diffuse son expertise autant dans le milieu académique (plus de 150 articles publiés dans des revues et colloques internationaux dont plus de 40 revues arbitrées), que professionnel, via notamment la publication d’indices reconnus comme le *Baromètre de la consommation responsable au Québec* (diffusé depuis 2010) ou l’Indice Kijiji de l’économie de seconde main (diffusé depuis 2015). Il est co-auteur de l’étude réalisée pour Equiterre « Obsolescence des appareils électroménagers et électroniques : quel rôle pour le consommateur ? ».

La Fondation Claude Masse

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 une vingtaine de 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 dans 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.