

# les voies de recours des consommateurs

par Pamela A. Sigurdson  
et  
Larry A. Roine





# CONSEIL DE RECHERCHE EN CONSOMMATION CANADA

## MESSAGE DU PRÉSIDENT

Le Conseil de recherches en consommation, créé en 1974 par suite d'une réorganisation des fonctions du Conseil canadien de la consommation, est un organisme de recherche indépendant financé par Consommation et Corporations Canada. Il s'est vu confier le mandat suivant:

1. informer le Ministre et le Ministère sur les travaux de recherches en consommation entrepris dans les universités canadiennes et ailleurs, ainsi que sur les sources d'information en ce qui a trait aux questions particulières d'intérêt aux consommateurs;
2. examiner les propositions de recherches en consommation;
3. faire entreprendre des recherches en consommation, évaluer des recherches accomplies et décider de leur publication, de leur diffusion et de leur présentation au Ministre.

Au cours de la première année de ses activités, le Conseil a dressé un bilan des recherches en cours au Canada dans le domaine de la consommation. Des recherches ont également été commandées et des colloques ont été tenus en vue de définir les priorités en matière de recherches. En 1975, grâce à un budget de \$145,000, des recherches ont été commandées dans les domaines suivants:

Les Professions

Les voies de recours

Les Relations fédérales-provinciales en matière de protection du consommateur

L'information sur les produits et les préférences des consommateurs

Le consommateur et la politique alimentaire canadienne

Accessibilité à l'information gouvernementale

Les entreprises comme groupe d'intérêt au Canada: la politique de concurrence de 1971 à 1975

L'application de la Loi relative aux enquêtes sur les coalitions de 1960 à 1975

Les Pratiques de facturation dans le crédit à la consommation

L'étude comparative de la publicité au Canada

La méthodologie d'évaluation de l'efficacité des programmes de consommation

Les Coopératives de consommation dans les Maritimes.

Ces études sont actuellement l'objet d'un examen par le Conseil en vue de leur publication.

En mars 1976, en raison de la limitation des dépenses du gouvernement, les activités du Conseil ont été suspendues.

Mars 1977.

Le Président,  
  
Michael J. Trebilcock.

**Publié par:**

**le Conseil de recherche en consommation  
Case postale 94, succursale A  
Ottawa, Canada  
K1N 8V1**

## AVANT-PROPOS

La dernière décennie a vu au Canada, l'adoption d'un plus grand nombre de lois destinées à protéger les consommateurs que le demi-siècle qui l'a précédé. Toutefois, la persistance de beaucoup de problèmes auxquels le consommateur doit faire face semble indiquer que le seul fait d'adopter des lois ne suffit pas. L'application quotidienne de lois énergiques en puissance est entravée par toutes sortes de problèmes: la tiédeur du gouvernement face à l'application vigoureuse de la loi, l'information incomplète des consommateurs au sujet de leurs droits et des organismes créés pour les aider à s'en prévaloir, les barrières de notre système judiciaire qui découragent souvent les initiatives individuelles et collectives, en raison de la portée plutôt limitée de son nombre des plaintes de consommateurs.

Les deux documents ci-après étudient les moyens de supprimer ces obstacles. Md. Sigurdson examine la possibilité de simplifier notre système actuel de cours des petites créances pour les rendre plus accessibles aux consommateurs. M. Roine, pour sa part, explore les solutions de rechange ou complémentaires que l'on pourrait apporter à notre système judiciaire et se penche surtout sur la possibilité d'accroître le rôle de la médiation et de l'arbitrage pour régler les différends à l'amiable. Ces deux documents proposent des solutions constructives et originales pour simplifier l'accès à la justice; ils méritent tous deux un examen des plus attentifs.

## TABLE DES MATIÈRES PRINCIPALE

	Page
LES TRIBUNAUX DES PETITES CRÉANCES ET L'ACCÈS DES CONSOMMATEURS À LA JUSTICE, PAR PAMELA A. SIGURDSON . . . . .	vii
TABLE DES MATIÈRES . . . . .	ix
INTRODUCTION . . . . .	xi
LES PETITES CRÉANCES ET LE CONSOMMATEUR . . . . .	1
LE CONCEPT DES TRIBUNAUX DE PETITES CRÉANCES . . . . .	3
MÉTHODOLOGIE . . . . .	5
LE DROIT CANADIEN . . . . .	7
LES TRIBUNAUX DES PETITES CRÉANCES DANS D'AUTRES PAYS . . . . .	17
LE POINT DE VUE DES RÉPONDANTS . . . . .	23
LA COMPÉTENCE TERRITORIALE . . . . .	27
LA COMPÉTENCE D'ATTRIBUTION . . . . .	29
LES TYPES DE CRÉANCES . . . . .	31
LE TAUX DE COMPÉTENCE . . . . .	33
LIEU DE PROCÈS . . . . .	35
L'ORGANISATION MATÉRIELLE . . . . .	37
L'ACCÈSIBILITÉ . . . . .	39
LA SIGNIFICATION . . . . .	41
LES RÈGLES DE PRATIQUE . . . . .	43
LES REMISES . . . . .	47
LES RÈGLES DE PREUVE ET DE PROCÉDURE . . . . .	49
LE RÔLE DU JUGE . . . . .	53
LES JUGEMENTS PAR DÉFAUT . . . . .	55
LES JUGEMENTS . . . . .	57
LES FRAIS . . . . .	59
LE RECOUVREMENT . . . . .	61
L'APPEL . . . . .	65
LES JURYS . . . . .	69
LES DOSSIERS JUDICIAIRES . . . . .	71
LES AVOCATS ET LE PERSONNEL PARA-JUDIQUE . . . . .	73
LES PERSONNES MORALES DEMANDERESSES . . . . .	79
LES RESTRICTIONS D'UTILISATION . . . . .	81

LES ACTIONS COLLECTIVES . . . . .	83
LES RÔLES D'AUDIENCE. . . . .	85
LES EXPERTS-CONSEILS . . . . .	87
LE PERSONNEL . . . . .	89
AUTRES MÉCANISMES . . . . .	91
DISPONIBILITÉ DE L'INFORMATION . . . . .	99
L'AIDE JURIDIQUE . . . . .	101
LE FINANCEMENT . . . . .	103
OBSERVATIONS GÉNÉRALES . . . . .	105
LE RÈGLEMENT DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS PAR LA MÉDIATION ET L'ARBITRAGE, PAR LARRY A. ROINE. . . . .	143
TABLE DES MATIÈRES . . . . .	145
AVANT-PROPOS . . . . .	147
CHAPITRE 1 LA GENESE . . . . .	149
CHAPITRE 2 L'EXODE . . . . .	155
CHAPITRE 3 LES RÉVÉLATIONS. . . . .	177
CHAPITRE 4 LES PROPHÉTIES . . . . .	189

**LES TRIBUNAUX DES PETITES CRÉANCES  
ET L'ACCÈS DES CONSOMMATEURS  
À LA JUSTICE**

par

**Pamela A. Sigurdson**

Préparé par  
CONSEIL DE RECHERCHE EN CONSOMMATION  
OTTAWA

février 1976

## TABLE DES MATIÈRES

	Page
Introduction . . . . .	xi
Les petites créances et le consommateur . . . . .	1
Le concept des tribunaux de petites créances . . . . .	3
Méthodologie . . . . .	5
Le droit canadien . . . . .	7
Les tribunaux des petites créances dans d'autres pays . . . . .	17
Le point de vue des répondants . . . . .	23
La compétence territoriale . . . . .	27
La compétence d'attribution . . . . .	29
Les types de créances . . . . .	31
Le taux de compétence . . . . .	33
Lieu du procès . . . . .	35
L'organisation matérielle . . . . .	37
L'accessibilité . . . . .	39
La signification . . . . .	41
Les règles de pratique . . . . .	43
Les remises . . . . .	47
Les règles de preuve et de procédure . . . . .	49
Le rôle du juge . . . . .	53
Les jugements par défaut . . . . .	55
Les jugements . . . . .	57
Les frais . . . . .	59
Le recouvrement . . . . .	61
L'appel . . . . .	65
Les jurys . . . . .	69
Les dossiers judiciaires . . . . .	71
Les avocats et le personnel para-juridique . . . . .	73
Les personnes morales demandereses . . . . .	79
Les restrictions d'utilisation . . . . .	81
Les actions collectives . . . . .	83

Les rôles d'audience . . . . .	85
Les experts-conseils . . . . .	87
Le personnel . . . . .	89
Autres mécanismes . . . . .	91
Disponibilité de l'information . . . . .	99
L'aide juridique . . . . .	101
Le financement. . . . .	103
Observations générales . . . . .	105
Resumé des Recommandations . . . . .	107
<b>RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS</b>	
Appendice A, Analyse des petites créances devant les tribunaux du Canada, 1975 . . . . .	111
Appendice B, Analyse des réponses des juges au questionnaire . . . . .	117
Appendice C, Analyse des réponses des greffiers au questionnaire . . . . .	119
Bibliographie . . . . .	123
Renvois . . . . .	135

## INTRODUCTION

L'expression «mouvement des consommateurs» désigne tout simplement l'action collective des citoyens. La concurrence diminue, le contrôle gouvernemental s'accroît et la situation du marché se complique. Le gouvernement exerce une surveillance de plus en plus étroite du monde des affaires. Pourtant dans plusieurs domaines, il y a encore beaucoup à faire en matière de qualité et de sécurité des produits et des services.

Le concept «d'initiative personnelle» engendre un problème majeur. C'est qu'au fur et à mesure que nous prenons connaissance de nos droits et de nos obligations, nous nous devons d'utiliser les structures mises à notre disposition pour faire valoir nos revendications. Les organisations de consommateurs, les bureaux de consommateurs gouvernementaux, les colonnes réservées à l'action des consommateurs visent à articuler les griefs tant au niveau des principes politiques qu'au niveau individuel. Quelquefois ces mécanismes extra-judiciaires n'arrivent pas à régler ou ne sont pas habilités à régler le problème. C'est ici que le concept de tribunal des petites créances revêt une importance capitale. Quoique embryonnaires les lois relatives à la protection des consommateurs énoncent déjà des principes que les tribunaux ne manquent pas d'appliquer.

L'objet de la présente étude est d'examiner les problèmes relatifs aux mécanismes de règlement des conflits qui mettent en cause les consommateurs et de suggérer la meilleure façon d'adapter et d'améliorer les tribunaux des petites créances en vue de refléter l'évolution de la société, le nombre croissant des problèmes des consommateurs et l'intérêt de l'individu dans ce monde de la consommation.

## LES PETITES CRÉANCES ET LE CONSOMMATEUR

L'exploitation des consommateurs est l'une des causes principales de la désorganisation urbaine et sociale. Il y a conflit d'intérêt collectif lorsqu'une société tient à s'autogérer d'une façon efficace mais accepte le recours au règlement accéléré dans le cas des poursuites individuelles. La présente étude vise à résoudre ce conflit en équilibrant les forces en présence. Partis d'un système fondé sur la maxime «caveat emptor», nous nous dirigeons peu à peu vers une société s'inspirant du principe «caveat venditor». Les tribunaux n'ont pas les mécanismes voulus pour répondre efficacement aux besoins de l'ensemble des consommateurs. Ils sont, à toutes fins utiles, inaccessibles aux citoyens dont les griefs portent sur des montants relativement minimes. Les formalités et le coût des procès font qu'il est désagréable ou impossible de recourir à la loi. Le problème de l'accès des consommateurs à un arbitrage impartial subsiste. Si les fabricants ou les détaillants refusent de prendre leurs responsabilités, c'est alors à la société consommatrice d'intervenir activement pour faire valoir ses droits.

Les consommateurs dont les griefs sont légitimes ne peuvent obtenir satisfaction: ils sont mal reçus par les avocats et on ne les encourage pas à se présenter devant un tribunal. Et, dans l'ensemble, ils ne se défendent pas non plus, parce qu'ils ignorent leurs droits. Il ne fait aucun doute que la crainte du tribunal contribue dans une grande mesure à décourager les gens, mais les coûts constituent le facteur dominant de découragement.

Pourquoi les consommateurs n'utilisent-ils pas le système des petites créances? Si pour les entreprises commerciales un conflit avec un client n'est qu'une affaire courante, pour ce dernier, il s'agit d'un très mauvais moment, aggravé par les obstacles psychologiques du système judiciaire. Les procédures sont habituellement rédigées dans un jargon juridique incompréhensible pour les non-initiés. Le milieu socio-économique du tribunal se rapproche davantage de celui du monde des affaires. Les poursuites intentées par les entreprises portent habituellement sur des créances, tandis que les poursuites des consommateurs impliquent des dommages-intérêts. De plus, une entreprise peut amortir l'utilisation qu'elle fait du tribunal des petites créances sur un nombre considérable de poursuites, tandis qu'un consommateur n'aura peut-être recours au tribunal des petites créances qu'une seule fois dans sa vie. Le recours fréquent au tribunal des petites créances a ses avantages qui ne sont pas seulement d'ordre économique; par exemple, on y acquiert la connaissance des fonctionnaires du tribunal et de la procédure. C'est l'impossibilité d'obtenir des conseils juridiques judiciaires et peu coûteux qui constitue la principale pierre d'achoppement pour un consommateur. Plusieurs ne savent même pas qu'ils ont un recours contre un vendeur ou un moyen de défense contre une poursuite. Ils sont souvent pris de court par les problèmes de preuve et ne sont pas suffisamment préparés. Les cours siègent à des heures qui conviennent aux hommes d'affaires. On ne doit pas surestimer le rôle des tribunaux dans l'adaptation du système judiciaire aux changements sociaux. Les théories de l'inexécution des obligations et des contrats léonins constituent dans une certaine mesure une tentative de remédier à l'inégalité des forces en présence.

Face aux problèmes des consommateurs, les législatures canadiennes ont adopté certaines mesures, mais elles n'ont touché que superficiellement au domaine de la publicité, de la dépréciation immédiate, des prix et du crédit. On ne peut remédier à l'incapacité du droit substantiel à régir une société axée sur la consommation par de simples changements de procédures; il faut y ajouter des mesures véritables de protection des consommateurs.

Il est manifeste que les procédures judiciaires et administratives actuelles ainsi que l'état du droit positif limitent souvent les revendications des consommateurs. Psychologiquement, ces derniers ne

sont pas enclins à revendiquer ou à défendre leurs droits en justice. Plusieurs n'ont pas le temps de le faire et d'autres ne savent pas de façon certaine si leur mécontentement est justifié. A vrai dire, on ne pourra jamais traiter adéquatement l'ensemble des griefs et des frustrations des consommateurs si on ne peut créer de nouveaux mécanismes de règlements de griefs qui compléteront les méthodes plus traditionnelles et formalistes. Les besoins sont de deux types: mettre au point des techniques efficaces de traitements des plaintes et créer des organismes de règlements des griefs facilement accessibles.

## LE CONCEPT DE TRIBUNAUX DES PETITES CRÉANCES

L'historique des tribunaux des petites créances a été résumé dans une autre étude publiée par le Conseil des recherches en consommation.<sup>1</sup>

L'objectif du tribunal des petites créances a été énoncé de plusieurs façons: trancher des litiges d'une manière rapide, peu coûteuse, simple et juste; rendre une décision satisfaisante et facilement exécutoire.

Le mouvement en faveur des petites créances avait pour but la création d'un tribunal qui prononcerait un jugement exécutoire en suivant une procédure rapide, facile et peu coûteuse. Cette conception originale vaut toujours, même si elle doit être élargie et peut-être reconsidérée pour englober aussi bien la classe moyenne que les économiquement faibles. C'est dans cette optique du consommateur considéré comme membre «désavantagé» de la société par rapport aux grandes compagnies et aux bureaucraties organisées, que les tribunaux des petites créances sont en train de se développer.

Sans tribunal spécial où faire valoir sa petite créance, l'individu fait face à une action coûteuse, prolongée, devant les tribunaux civils ordinaires. Il est ironique de constater que plusieurs tribunaux des petites créances, là où ils existent, ont perdu la faveur populaire; à preuve, leur peu d'activités dans les Maritimes.

La principale critique adressée au système des tribunaux des petites créances est que ceux-ci en sont venus à jouer le rôle d'agences de recouvrement. Il ne semble pas qu'il y ait seulement là un phénomène urbain: à Terre-Neuve, la Cour de magistrat est devenue un simple mécanisme de perception de taxes. Le point critique est peut-être que l'idée initiale de faire du juge l'avocat des deux parties n'est pas tout à fait fonctionnelle.

Un autre problème d'un tel système, c'est qu'il s'agit bien d'un tribunal, et ce fait intimide le justiciable. Des études empiriques révèlent que les tribunaux des petites créances servent surtout au milieu des affaires et rarement aux individus. C'est le problème de l'attitude envers les tribunaux des petites créances que la présente étude cherche à résoudre. Il faut modifier l'opinion des particuliers sur ces tribunaux par des mesures gouvernementales, appuyées par des organismes de consommateurs dynamiques.

À mon avis, le système de tribunaux de petites créances est une bonne idée qui a mal tourné et non un système foncièrement irréaliste. Il a d'immenses possibilités et c'est en le faisant renaître qu'on répondra efficacement aux besoins des individus. Même si le système des tribunaux des petites créances fait figure d'agence de recouvrement, nous sommes vraiment en présence d'un tribunal pour «plaignants» qui pourrait facilement servir les intérêts d'un plaideur isolé. On doit pouvoir convaincre le public que l'effort de comparaître devant le tribunal local des petites créances en vaut la peine. Cela s'est produit dans la province de Québec en faisant connaître le tribunal et en éduquant le public.

Le tribunal des petites créances se doit d'être accessible, commode, attrayant et confortable. Avoir à se présenter devant le tribunal ne doit pas être désagréable. Pour cela, il faut des tribunaux locaux même si ces derniers n'auront à siéger qu'à certaines heures ou certains jours. Ils doivent aussi être à la portée d'un moyen public de transport et assurer d'un stationnement facile.

La société a besoin d'un tribunal où l'on puisse faire valoir une réclamation de \$25 ou de \$500, selon une procédure compréhensible. Permettre aux parties en litige de comprendre exactement ce qui se passe, de sorte qu'elles aient le sentiment de maîtriser la situation, voilà l'un des aspects les plus importants du système.

La comparution devant les tribunaux des petites créances a un effet de catharsis sur de nombreux plaideurs. Il est souvent psychologiquement profitable d'affronter une autre partie sur ce qui est surtout une question de principe que d'argent. Le système des petites créances n'aura plus cet effet de catharsis si les procédures ne sont pas compréhensibles et respectées. Même si le système doit être expéditif, efficace et compréhensible, il doit quand même conserver un certain ordre pour pouvoir continuer à être respecté.

Ce serait un gaspillage de ressources de n'utiliser le tribunal des petites créances que comme premier moyen de contact. Je note, dans les réponses du questionnaire aux consommateurs, que très souvent l'assignation devant le tribunal des petites créances constitue la première communication entre les parties. Le tribunal des petites créances ne devrait servir qu'après avoir recours, sans succès, aux méthodes amiables.

Celui qui utilise le système des petites créances ou s'informe à son sujet a souvent de la difficulté à obtenir des renseignements précis. Il n'existe généralement pas de publications et de guides et, souvent, les greffiers n'ont pas les renseignements et les connaissances nécessaires. Dans le domaine juridique plus que dans toute autre activité, l'information est un atout important. Lorsqu'une partie à un litige est mieux informée que l'autre sur le fonctionnement du tribunal ou le droit en général, elle est en position de force. Malheureusement, l'information habituellement à son prix—c'est-à-dire, le plus souvent, les honoraires d'un avocat. L'attitude selon laquelle le droit est «la propriété des avocats» où aucun amateur n'ose s'immiscer, est l'antithèse du concept des tribunaux des petites créances. Ce qui nous intéresse, ce sont les formes d'exploitation sans grande envergure, dont on ne peut pas plus mesurer exactement la valeur pécuniaire que le coût psychologique et social. Weiss décrit le genre de problèmes rencontrés: «des propriétaires qui refusent de rembourser les deux mois de loyer qu'ils ont reçus en fiducie à titre de caution, sachant que la plupart des locataires auxquels ils ont réservé ce traitement sont trop jeunes, trop pauvres, trop instables ou trop faibles pour les assigner devant un tribunal; des compagnies de taxis qui refusent de payer lorsque leurs chauffeurs enfoncent la voiture de quelqu'un d'autre; des compagnies de remorquage qui enlèvent des automobiles sans aucun ménagement; des commerçants qui vendent leurs produits tout en sachant qu'ils en reprendront possession, et qui empochent les paiements jusqu'au dernier versement échu (les lois sur la protection des consommateurs sont en voie de corriger cette situation); des vendeurs d'automobiles pressés de fournir un service médiocre et d'accroître leurs revenus; des entreprises de nettoyage dont l'insouciance semble constituer une vertu; des compagnies d'assurance qui s'acharment sur des personnes à faible revenu, se glorifiant de tenir une comptabilité simplifiée; des professionnels dont les honoraires vont sans mesure avec les services réellement rendus»<sup>2</sup>.

Le mécanisme des petites créances résume les problèmes psychologiques de la société: grandes entreprises contre petits consommateurs; partie exubérante contre partie taciturne; dossier bien documenté contre consommateur intimidé et mal préparé.

Contrairement aux procédures contradictoires ordinaires avec leurs règles compliquées, leurs jurys, leurs appels et leurs avocats, les tribunaux des petites créances emploient des procédures simplifiées, sans jury, avec des règles de preuve discrétionnaires, des appels limités, des avocats dont le rôle est restreint et des juges qui doivent observer les concepts de justice et d'équité.

## MÉTHODOLOGIE

La présente étude a pour objet l'appréciation du fonctionnement des tribunaux des petites créances au Canada et à l'étranger. On a rassemblé tous les travaux de recherche disponibles au Canada et aux États-Unis. L'auteur a fait parvenir des questionnaires à 75 pour cent des juges et des greffiers œuvrant dans les tribunaux canadiens des petites créances et à des plaideurs ayant comparu devant un de ces tribunaux. Tous les résultats n'ont pas été consignés ici, mais les personnes intéressées peuvent se les procurer et obtenir copies des questionnaires retournés et de la correspondance. Les noms des personnes interrogées sont bien sûr confidentiels et ne seront pas dévoilés. Tous les domaines couverts par le questionnaire n'ont pas été analysés, mais il est à souhaiter qu'ils le soient plus tard.

## LE DROIT CANADIEN

### Colombie-Britannique<sup>3</sup>

La division des petites créances de la Cour provinciale de la Colombie-Britannique a compétence jusqu'à concurrence de \$1,000 pour connaître des actions en recouvrement de dette et en dommages-intérêts, en main-levée de saisie et hypothécaires, ainsi que de certains recours en vertu de la Loi de la protection du consommateur: exécution forcée en nature, annulation de contrats en matière de biens ou de services et actions intentées pour fraude et erreur. La compétence de ces tribunaux n'est assujettie à aucune limite territoriale.

L'action doit être intentée au lieu où le défendeur a sa résidence ou sa place d'affaires, ou à l'endroit où la cause de l'action a pris naissance. Si la cause d'action a pris naissance au même endroit que la résidence du défendeur, l'action est intentée devant le tribunal de cet endroit. S'il n'existe aucun tribunal dans l'un ou l'autre de ces endroits, il faudra alors se présenter devant le tribunal le plus proche. Il n'existe aucune disposition spécifique concernant le changement de juridiction, les frais, les mineurs et le recours aux services d'avocats; il faut alors se référer aux règles de la Cour de comté. Le tribunal peut renvoyer une affaire à la Cour de comté si le montant réclamé dans la demande principale ou dans la demande reconventionnelle excède \$1,000 ou lorsque le juge est d'avis que la Cour de comté doit trancher la question, si le montant excède \$300.

La signification peut être faite par toute personne autre que les parties au litige, soit personnellement, à leur résidence, par courrier recommandé ou par personne interposée. Il est recommandé de recourir au shérif dans la mesure du possible. Quant au défendeur résidant à l'extérieur de la province, on peut procéder à la signification après en avoir obtenu la permission.

Le demandeur est limité aux prétentions précisées dans le bref d'assignation. Le défendeur doit, dans les 10 jours, déposer un avis de son intention de contester. La loi prévoit que les simples vices de forme n'invalident pas les procédures. Si la défense n'est pas déposée, le demandeur dans une action en recouvrement de dette, peut inscrire la cause pour jugement par défaut sur preuve de la signification. Dans tous les autres cas, le demandeur doit établir le bien-fondé de sa demande à la satisfaction du juge, oralement ou par déclaration sous serment. Si la cause porte sur un contrat de vente conditionnelle, une « hypothèque mobilière » ou une lettre de change, le demandeur peut obtenir un jugement interlocutoire. Le défendeur peut, sur paiement des frais, demander la rétractation d'un jugement par défaut dans un « délai raisonnable », s'il était justifié de ne pas avoir comparu. Les dispositions relatives aux demandes reconventionnelles et aux compensations sont très détaillées et particulières. On prévoit la mise en cause d'une tierce partie par voie de requête. Le tribunal fixe le jour du procès et il en donne un avis de 10 jours. Il existe des dispositions restrictives concernant la saisie-arrêt préalable à l'audience.

Le tribunal doit prononcer sa décision au moment de l'audience. Le juge peut procéder à un interrogatoire du débiteur comme s'il s'agissait d'une procédure d'assignation après jugement. Une fois le jugement prononcé, le demandeur peut le faire enregistrer à la Cour de comté et il peut procéder à une saisie-arrêt, à une assignation après jugement ou à une exécution. Le tribunal peut sanctionner le témoin qui ne comparait pas, la fraude au prétoire ou le refus de satisfaire au jugement.

On peut interjeter appel à la Cour de comté dans un délai de 14 jours sur une question de fait ou de droit après dépôt d'un cautionnement pour frais. On fixe le jour du procès aussitôt que possible, mais au moins 15 jours après l'avis d'appel. L'appel constitue un procès *de novo* et la décision relève de la Division des petites créances.

Les frais des procédures sont de \$2, sauf l'exécution qui s'élève à \$6. Les avocats ne peuvent percevoir d'honoraires. Le débiteur condamné dans une cause d'accident d'automobile verra son permis suspendu si le montant du jugement n'est pas acquitté dans les 30 jours.

Bien que la Loi de la Colombie-Britannique soit en général l'une des meilleures, certaines de ses dispositions sont inutilement gênantes; par exemple, pour modifier une conclusion, il faut procéder par requête et déclaration écrite sous serment, les significations doivent se faire par shérif, il ne peut y avoir d'erreur dans l'identification du défendeur, et la procédure d'assignation après jugement est extrêmement compliquée. Les règles de preuve concernant le oui-dire et la production de documents et les dispositions concernant la demande reconventionnelle et la compensation sont inutilement restrictives.

#### Alberta<sup>4</sup>

En vertu des dispositions de la loi des petites créances<sup>4</sup>, les magistrats albertains peuvent connaître des actions en recouvrement de dettes n'excédant pas \$500 et des actions en dommages-intérêts n'excédant pas \$200. Le demandeur doit, par écrit, renoncer à l'excédant. Il s'agit d'une cour d'archives assujettie à des limites territoriales particulières. Il n'existe aucune disposition concernant les corporations demanderesses, le recours aux services d'avocats ou le transfert de juridiction, ni de disposition concernant le pouvoir de la cour de corriger les erreurs techniques, de condamner pour outrage au tribunal ou de permettre l'intervention de tiers.

Le demandeur remplit la formule d'assignation, y indique ses prétentions, et verse un dépôt de \$4. Le magistrat peut, à sa discrétion, décider ou non d'émettre le bref d'assignation; il peut refuser s'il considère qu'il s'agit d'une question qui ne relève pas des petites créances ou s'il existe un problème de distance. En plus du dépôt de \$4, le demandeur peut être requis de verser un certain montant couvrant les frais de déplacement du défendeur. Le magistrat fixe la date d'audience au moment où il émet le bref d'assignation – ce doit être au moins 10 jours mais moins de 60 jours après la signification.

Il n'existe aucune disposition concernant la production d'une défense et le défendeur doit comparaître au jour fixé pour l'audience s'il veut éviter un jugement par défaut fondé sur une signification orale ou par *affidavit*. Un jugement peut être accordé de consentement sur demande adressée au greffier. Le jugement doit être prononcé en audience publique et les frais sont alors à la discrétion du juge. Le tribunal est une cour d'archives, et la preuve est transcrite dans tous les cas. Il existe une disposition particulière permettant à une partie d'être représentée par un avocat ou par une autre personne si le magistrat le permet.

Le tribunal peut en tout temps rétracter ou modifier le jugement par défaut. Il existe des dispositions concernant l'assignation après jugement et la procédure compliquée de saisie-arrêt. On peut recourir aux services du shérif pour la saisie des meubles. Il n'existe aucune disposition concernant l'exécution sur les immeubles.

Une partie peut, sur dépôt d'un cautionnement pour frais dans les trente jours du jugement, interjeter appel devant un juge de la cour de district qui reprend le procès de *novus*, mais en ayant devant la transcription du procès de première instance. On ne peut en appeler des décisions de la cour de district. Pour les causes en appel, on prévoit le paiement d'honoraires d'avocat qui varie de 10 pour cent (actions non-testées) à 25 pour cent (actions en dommages-intérêts), le minimum étant de \$5.

### Saskatchewan<sup>5</sup>

En vertu de la loi sur l'exécution des petites créances<sup>5</sup>, les juges de la Cour de magistrat ont compétence pour entendre les poursuites en matières de créances, de dommages-intérêts et de revendication n'excédant pas \$500, lorsqu'il s'agit de particuliers et \$200, lorsqu'il s'agit d'entreprises, qu'elles soient ou non constituées en corporation. Il ne s'agit pas d'une Cour d'archives et il n'existe aucune disposition concernant les mineurs, les défendeurs habitant à l'extérieur de la province, le changement de juridiction ou la mise en cause d'un tiers.

Le magistrat doit délivrer une sommation s'il y a un commencement de preuve à moins que les parties n'habitent trop loin l'une de l'autre, auquel cas il a toute discrétion. Il lui est spécifiquement permis d'aider la partie à préparer le bref d'assignation, cependant il revient au demandeur de fournir tous les détails et documents qui s'imposent au moment de la déposition. Ce type de «justice instantanée» a reçu l'appui de certains auteurs américains: C'est l'article 33 (1) qui s'énonce ainsi «Nonobstant toute disposition de la présente loi, les parties . . . peuvent comparaître volontairement devant un magistrat qui, saisi de leurs demandes conjointes, entendra les parties et, s'il y a lieu, leurs témoins, et se prononcera sur cette demande sans devoir procéder à l'émission d'un bref d'assignation ou sans exiger une déclaration.»<sup>5</sup>

Une fois le bref émis, le demandeur dépose une déclaration qui est signifiée au défendeur. L'assignation contient la date du rapport et elle doit être signifiée au moins 6 jours francs avant la date fixée pour la comparution. Les dispositions relatives aux demandes reconventionnelles et aux compensations sont extrêmement simples et faciles à suivre.

Ici, comme en Alberta, il n'est aucunement nécessaire de préparer une défense ou une demande reconventionnelle. Le greffier du tribunal peut accorder un jugement de consentement et le défendeur peut consigner le paiement à la cour avant jugement. Si le défendeur ne comparaît pas, un jugement par défaut fondé sur une déclaration faite sous serment ou une preuve testimoniale peuvent être prononcés.

Le défendeur peut, dans un délai de 6 mois, s'adresser à la Cour de district pour demander la rétractation d'un jugement par défaut s'il y a eu vice de signification, excès de juridiction ou si le jugement est mal fondé. Un appel doit être interjeté dans un délai de 30 jours et être entendu par la Cour de district par voie de procès *de novo*. On peut, moyennant autorisation, interjeter appel du jugement de la Cour de district à la Cour d'appel si le montant excède \$50.

Les frais d'une créance inférieurs à \$100 sont de \$3, et de \$5 s'il s'agit d'une créance de plus de \$100. On ne peut réclamer des frais, sauf les débours. Le magistrat doit rendre sa décision par écrit. Les procédures d'exécution se font conformément aux règles de pratique de la Cour de district.

## Manitoba<sup>6</sup>

La loi de la cour de comté<sup>6</sup> comporte une procédure spéciale et simplifiée concernant les créances inférieures à \$500. Non seulement les juges mais les greffiers et les greffiers-adjoints désignés peuvent entendre les poursuites en matière de contrat, de délit, de main-levée de saisie, de troubles de jouissance, de société et d'actions pétitoires incidentes. Les mineurs peuvent se porter demandeurs uniquement en matière de rémunération et ils peuvent régler toute autre question avec l'autorisation du curateur public.

La déclaration est déposée par le demandeur ou son représentant. La date de comparution qui se situe entre le 21<sup>e</sup> et le 60<sup>e</sup> jour de la production de la déclaration, est fixée par le greffier au moment de la déposition. La déclaration peut être signifiée personnellement par le demandeur ou par courrier dans un délai de 30 jours de l'émission. On prévoit la signification à résidence ou par d'autres voies, avec autorisation.

Le défendeur peut, dans un délai de 7 jours, déposer un avis d'opposition qui doit être signifié personnellement au demandeur. Il n'est pas nécessaire de déposer une défense si l'on ne s'oppose pas à un jugement sommaire et le défendeur n'a qu'à comparaître lors de l'audience. Si le défendeur s'oppose à un jugement sommaire, il peut déposer un cautionnement pour frais et la cause se poursuit alors conformément aux règles plus strictes de la Cour de comté. S'il n'y a aucune défense ou si le défendeur ne comparait pas, le demandeur peut obtenir un jugement *ex parte* après avoir établi le bien-fondé de sa demande devant le greffier. Il est intéressant de noter que si le demandeur fait défaut de comparaître, la cause peut être remise. Ceci fait contraste avec la plupart des lois où la demande est alors automatiquement rejetée.

Il existe des dispositions concernant la consignation, la demande reconventionnelle et la compensation. Si le montant est supérieur à \$500, on doit renoncer à l'excédent par écrit. Il existe également des dispositions concernant la mise en cause des tiers.

La Loi déclare spécifiquement que les règles de preuve ne s'appliquent pas aux causes dont le montant est inférieur à \$500, mais des dispositions prévoient les interrogatoires préalables. Les frais jusqu'à concurrence de 10 p. cent du montant du jugement, sont laissés à la discrétion du tribunal.

On peut, dans un délai de 10 jours, interjeter appel à la Cour de comté de la décision du greffier et obtenir un procès *de novo*. Tout appel de la décision du juge s'interjète à la Cour d'appel mais sur une question de droit seulement. Il existe des dispositions concernant l'exécution immobilière et les assignations après jugement.

## Ontario<sup>7</sup>

La loi des tribunaux des petites créances<sup>7</sup> prévoit que les audiences se tiendront en présence de juges et d'avocats nommés *ad hoc*. Le montant maximum est de \$400 et on ne peut fractionner une action pour faire en sorte qu'elle relève de la compétence du tribunal. Cette compétence est très étendue et porte sur toute action dont le montant est inférieur à \$400, y compris les mains-levées de saisie et les réclamations prévues par la Loi. Dans certains districts éloignés, la compétence s'étend aux actions de \$800 et exige la présence d'un avocat lorsqu'il s'agit de réclamations de plus de \$400. Il s'agit d'une cour d'archives assujettie à des limites territoriales très définies. Les règles de compétence sont compliquées: l'action peut être intentée devant le tribunal

du lieu où la cause d'action a pris naissance, du lieu où le paiement est exigible, du lieu de résidence du défendeur ou devant tout autre tribunal avec l'autorisation du juge.

L'affaire peut être renvoyée devant un autre tribunal avec l'autorisation du juge, mais ce sera automatique si la poursuite a été intentée devant un tribunal incompétent.

Les mineurs peuvent tenter des poursuites en matière de rémunération dont le montant est inférieur à \$100. Les avocats sont admis, mais leurs honoraires ne doivent pas dépasser \$50. Le tribunal peut renvoyer une affaire devant la Cour de comté s'il juge qu'elle doit être entendue par une cour supérieure ou s'il n'a pas compétence. Il est assujéti à des règles et à des formalités particulières. La signification relève de l'huissier du tribunal, moyennant honoraire, et elle doit être faite à personne si le montant excède \$100. Si le montant est inférieur à \$100, la signification peut être faite à résidence et le tribunal peut, de son propre chef, ordonner un autre mode de signification. La défense doit être déposée dans un délai de 10 jours. Si elle n'est pas déposée, un jugement par défaut peut être obtenu dans un délai de 6 mois s'il s'agit d'une réclamation d'ordre purement pécuniaire. S'il s'agit de dommages-intérêts, ceux-ci doivent être établis devant le tribunal sans qu'il soit nécessaire de prouver la responsabilité. Il existe une procédure subsidiaire semblable au fref à endossement spécial, sur requête adressée au tribunal, Comme au Manitoba, il n'y a aucune disposition concernant la rétractation d'un jugement par défaut. Un jugement de consentement peut être obtenu au moins 6 jours avant la date fixée pour l'audience. Il existe des dispositions concernant la consignation au tribunal précédée d'un avis. Les deux parties doivent s'en tenir à leurs prétentions. Une fois terminées les procédures écrites, le greffier fixe la date du procès. On a prévu la saisie avant procès.

On doit procéder à l'exécution dans un délai de 50 jours, même s'il existe un délai d'attente de 15 jours une fois le jugement prononcé. Il existe des procédures détaillées concernant le jugement, les citations à comparaître pour se justifier et les saisies-arrêts dans le ressort du tribunal. Il ne peut y avoir d'exécution immobilière qu'au dessus de \$40.

Le tribunal est prié de prononcer des jugements qui sont «justes et conformes à l'équité et à la bonne conscience».<sup>7</sup> Bien qu'il s'agisse d'une cour d'archives, seules les procédures des actions de plus de \$200 sont transcrites. Les parties peuvent être dispensées de cette transcription si elles conviennent de ne pas interjeter appel.

Une partie peut, dans un délai de 14 jours, demander une nouvelle audition au juge qui peut acquiescer à cette demande ou rendre jugement. Les appels sont permis si le montant de l'action est supérieur à \$200, s'il y a consentement des parties ou si une compagnie d'assurance est impliquée. Il s'agit alors d'un procès *de novo* entendu par la Cour de division dans un délai de 14 jours. Si l'appel porte sur un renvoi, il est entendu par un juge en chambre de la Cour suprême.

Le juge peut autoriser les amendements «nécessaires à la bonne marche de la justice, permettant de déterminer la question véritable soulevée par les procédures ou qui en dépend, et de nature à assurer le prononcé de jugements conformément au droit et à la justice du cas particulier».<sup>7</sup> Il est intéressant de noter que le greffier ne peut exercer les fonctions d'avocat, ce qui limite sérieusement l'aide qu'il peut apporter aux demandeurs. On prévoit que la signification peut être faite en dehors du ressort du tribunal, à la condition que le juge autorise la personne choisie pour procéder à la signification et que la signification soit effectuée au moins 15 jours avant la date du rapport.

Une demande reconventionnelle ou une compensation ne peut se faire sans avis. Les subpoenas sont achetés au tribunal et signifiés par la partie elle-même. On prévoit une ordonnance de jonction lorsqu'il existe deux ou plusieurs jugements inexécutés.

## Québec<sup>8</sup>

En 1971, le Québec a adopté une loi favorisant l'accès à la justice, loi qui faisait du tribunal des petites créances une division de la Cour provinciale. La compétence de ce tribunal porte sur les créances, les contrats, les quasi-contrats, les délits et les quasi-délits jusqu'à concurrence de \$500. Elle ne s'applique pas aux pensions alimentaires, aux poursuites en diffamation, aux relations locataires-locataires et à toute question affectant les «droits futurs» de l'une des parties. La compétence de chaque tribunal s'étend à un rayon de 25 milles.

Le demandeur ou son représentant introduit la demande à l'aide d'une formule que le greffier signifie par courrier. L'action est introduite devant le tribunal du lieu où le débiteur a son domicile ou sa place d'affaires ou encore du lieu où la cause d'action a pris naissance.

Les mineurs et les corporations ne peuvent se porter demandeurs. Les avocats sont exclus. Il existe des dispositions particulières concernant les séances de fins de semaine et du soir. Le défendeur peut demander le renvoi de l'affaire devant le tribunal du lieu de son domicile si l'action a été introduite devant le tribunal du lieu où la cause d'action a pris naissance. Il peut demander au juge d'ordonner que la cause soit entendue devant la Cour provinciale ordinaire, et s'il est pourvu par une corporation devant la Cour provinciale pour un montant inférieur à \$500, le défendeur peut demander le renvoi de l'affaire devant le tribunal des petites créances.

Il faut inscrire une défense dans un délai de 10 jours, faute de quoi un jugement par défaut sur pièces ou après audience peut être rendu. Les défendeurs peuvent demander la rétractation d'un jugement par défaut dans un délai de 10 jours. Il existe des dispositions intéressantes concernant le consentement à jugement. Au lieu d'une demande reconventionnelle ou d'une compensation, le défendeur doit intenter une action séparée qui est jointe à la première. Le greffier provoque l'intervention des tiers si le défendeur le requiert dans les 10 jours de la signification.

Il fixe le jour de l'audition et doit s'assurer que celle-ci n'entre pas en conflit avec les occupations quotidiennes des parties.

Le tribunal est expressément invité à tenter de concilier les parties, à les contre-interroger, à leur apporter une aide équitable et impartiale, à prendre des avis, à recourir au témoignage d'experts, à rendre un jugement dans les délais et à agir à tous autres égards, selon qu'il le juge juste et équitable. Il existe des dispositions concernant l'interrogatoire du débiteur du jugement et la saisie-arrêt, mais il ne peut y avoir d'exécution sur les immeubles. Les frais d'exécution sur les biens meubles se limitent à \$10 à moins que le créancier reconnu par jugement n'y procède lui-même. Le greffier est responsable de l'exécution sur les biens meubles.

On remplace les frais judiciaires par le cautionnement pour frais qui s'élève à \$5 pour les actions de \$100 et à \$10 pour les actions de plus de \$100. Si le litige est réglé avant le procès, les parties doivent en aviser le tribunal. On ne peut interjeter appel d'une décision de la division des petites créances et les brefs de prérogative sont le seul recours possible.

Le greffier peut refuser de donner suite à une action et l'on peut interjeter appel de sa décision à un juge. Les parties peuvent être représentées par un mandataire moyennant une autorisation écrite. Le juge doit se conformer aux règles de la preuve et en introduire les parties. Puis il procède suivant «la procédure qui lui paraît la mieux appropriée». Il est spécifiquement prévu que le jugement n'a l'autorité de la chose jugée qu'à l'égard des parties au litige et que pour le montant réclamé.

### **Nouveau-Brunswick<sup>9</sup>**

La Cour de comté du Nouveau-Brunswick a compétence jusqu'à concurrence de \$250 en matière de créances et de délits, à l'exclusion des questions relatives aux immeubles et aux testaments. Il s'agit d'une cour d'archives assujettie à des règles de pratique et de procédure extrêmement formalistes. On peut y avoir un jury. La réclamation détaillée est jointe à une assignation et signifiée par courrier ou à personne. Le défendeur doit, dans un délai de 20 jours, déposer une défense auprès du greffier et, advenant une demande reconventionnelle, le montant peut excéder \$250. Il existe des dispositions concernant le consentement à jugement. Le greffier peut rendre un jugement par défaut s'il s'agit d'une créance ou de dommages-intérêts liquides. S'il s'agit de dommages-intérêts, le greffier rend un jugement interlocutoire et le demandeur doit comparaître devant un juge pour fin d'évaluation de ses dommages-intérêts. Il n'existe aucune disposition concernant la rétractation d'un jugement par défaut. Il existe une procédure permettant aux magistrats locaux de connaître des créances de moins de \$80, comme c'est le cas en Nouvelle-Écosse.

Le procès est instruit par voie sommaire. Le tribunal peut permettre des amendements. Il faut obtenir une autorisation pour renvoyer une cause devant un autre tribunal ou dans un autre ressort. Le greffier envoie un avis du procès dont la date doit être fixée entre le 20<sup>e</sup> et le 45<sup>e</sup> jour suivant la signification. Les frais sont établis d'une façon discrétionnaire mais ils sont accordés automatiquement lorsqu'il y a jugement par défaut. Ils sont adjugés au défendeur si le demandeur est débouté. La saisie avant jugement est réglementée mais non le recouvrement qui se fait d'une manière identique à celle de la Cour suprême.

On peut, moyennant autorisation, interjeter appel à la Cour d'appel sur une question de droit seulement. Les recours extraordinaires sont exclus mais il existe une procédure «pour se justifier» du type mandamus.

### **Île-du-Prince-Édouard<sup>10</sup>**

L'Île-du-Prince-Édouard n'a pas de procédure des petites créances et toutes les actions doivent être intentées devant la Cour de comté. La compétence de ce tribunal porte sur les actions de moins de \$1,000 en matière de créance, de délit, de main-levée de saisie, d'adoption, de relations locateur-locataire, à l'exclusion des questions immobilières et testamentaires. Les actions peuvent être instituées au lieu du domicile du demandeur si la cause d'actions a également pris naissance à cet endroit; sinon, elles doivent être intentées devant le tribunal de la résidence ou de la place d'affaires du défendeur. Les prétentions doivent être déposées, mais les conclusions ne sont assujetties à aucune forme stricte. Les règles de pratique et de procédure sont habituellement celles de la Cour suprême. Les honoraires d'avocats sont établis au taux maximal de \$10 par jour.

On peut interjeter appel à un juge de la Cour suprême siégeant seul et de là à tous les juges de la Cour suprême. L'appelant doit s'en tenir à la preuve déposée devant la Cour de comté à moins qu'il n'y ait des éléments nouveaux. Aucun appel des décisions discrétionnaires n'est permis.

### **Nouvelle-Écosse<sup>1</sup>**

Il existe en Nouvelle-Écosse deux tribunaux de petites créances qui, nous semble-t-il, sont peu utilisés – la Cour municipale et la Cour des juges de paix présidées par des magistrats et des juges salariés ou des juges de paix. La Cour municipale a compétence dans les affaires de \$500 et moins, tandis que le tribunal des juges de paix est présidé par un seul juge de paix lorsqu'il s'agit d'une cause de \$20 et par deux juges lorsqu'il s'agit d'un montant de \$80. En général, ces tribunaux possèdent une juridiction étendue, mais les Cours municipales n'ont pas juridiction en matière immobilière et les juges salariés faisant partie du tribunal des juges de paix ne sont pas admis à entendre des poursuites en matière de diffamation et d'adultère. La Cour municipale a une compétence illimitée en matière fiscale. Les prétentions doivent être déposées et le tribunal est limité par elles.

Les actions sont intentées devant le tribunal de la résidence du défendeur ou du lieu où la cause d'action a pris naissance, mais s'il est plus commode, on peut obtenir l'autorisation de se présenter devant n'importe quel autre tribunal.

Il est permis aux cessionnaires et aux exécuteurs de se porter demandeurs. La Cour municipale peut établir ses propres règles de procédure.

Un gardien de la paix doit, au moins 5 jours avant l'audience, procéder à la signification à personne. La défense doit être déposée au moins 48 heures avant l'audience. Il y a adjudication de frais s'il s'agit d'une cause de plus de \$10. L'exécution immobilière et mobilière est également prévue.

Il est possible, dans un délai de 10 jours, d'interjeter appel à la Cour de comté si l'on n'est « pas satisfait » du jugement.

### **Terre-Neuve<sup>12</sup>**

La Cour provinciale de Terre-Neuve exerce une juridiction sommaire jusqu'à concurrence de \$1,000 en matière d'impôt (sauf dans les quatre villes principales où le maximum est de \$500), et jusqu'à concurrence de \$500 en matière de créances, de dommages-intérêts et de salaires. Elle n'a pas compétence en matière immobilière, ni en matière de diffamation, de séquestration, et de renvois injustifiés mettant en cause un montant supérieur à \$50. Il s'agit d'une Cour d'archives et le juge est tenu de prendre des notes. Si le montant de la demande reconventionnelle est plus élevé que la limite permise, l'affaire est renvoyée à la Cour suprême qui peut à son tour la renvoyer à la Cour de district ou à la Cour provinciale. Le tribunal est même autorisé à émettre des injonctions. Il ne possède pas de compétence extra-provinciale et la signification se fait par courrier.

Il n'existe pas de conclusions, mais le demandeur doit joindre à sa demande les faits détaillés. Le défendeur n'est pas tenu de déposer une défense en bonne et due forme. Il existe des dispositions très détaillées concernant le recouvrement.

Il faut interjeter appel dans un délai de 30 jours sur une question de droit ou de compétence. Il y a deux sortes d'appel: l'un se fait par procédure *ex parte* et il est porté devant la Cour de district

siégeant en chambre; l'autre est interjeté devant la Cour d'appel avec l'autorisation de la Cour de comté obtenue *ex parte*. Les frais varient de 50¢ à \$3, plus 25¢ le mille. La Cour provinciale a également compétence en matière pénale et pour fin d'enquête sur les incendies et les morts subites.

### **Les Territoires<sup>1 3</sup>**

En vertu des ordonnances des Territoires relatives à la Cour de magistrat, les fonctionnaires affectés aux petites créances ont compétence jusqu'à concurrence de \$500 en matière de contrats, de dettes, de délits, de main-levée de saisie, de rétention, de saisie-arrêt, mais non en matière immobilière, testamentaire et de libelle diffamatoire. Le défendeur doit résider dans les Territoires. Le juge peut ordonner l'exécution du jugement soit en espèce, soit en nature.

Les procédures peuvent être signifiées par courrier ou à personne. Le fonctionnaire affecté aux petites créances jouit d'une grande discrétion concernant la preuve qui doit être présentée s'il n'y a pas de comparution à l'audience et si aucun avis de contestation n'est produit, aussi en ce qui concerne le délai de production de la défense, la rétractation des jugements par défaut et le recouvrement des frais et des honoraires. L'action est introduite par un avis de réclamation auquel on joint un résumé des faits essentiels. Il existe des dispositions concernant la saisie avant procès. Une procédure d'exécution mobilière, sous réserve de la discrétion du fonctionnaire affecté aux petites créances, permet à quiconque le désire de saisir et de vendre des biens. Il est permis d'interjeter appel à la Cour des Territoires sur dépôt d'un cautionnement pour frais.

## LES TRIBUNAUX DES PETITES CRÉANCES DANS D'AUTRES PAYS

### Grande-Bretagne

La Division du tribunal des petites créances de la Cour de comté<sup>14</sup> où siège un registraire ou un arbitre peut connaître des actions contractuelles et délictuelles dont le montant est inférieur à 100 livres. Les compagnies, les entreprises commerciales constituées ou non en corporation et les cessionnaires ne peuvent y intenter d'action et les avocats sont exclus. Le registraire ou l'arbitre jouit d'une très grande latitude dans la détermination de la recevabilité de la preuve, ainsi que de pouvoirs très étendus lorsqu'il s'agit de négocier une entente. Tout comme au Québec, le tribunal peut, de son propre chef, recourir au témoignage d'un expert ou à d'autres preuves, s'il le juge nécessaire, à ses propres frais, encore qu'il puisse en demander le remboursement à la partie perdante.

Il est permis, sous réserve d'une autorisation, d'interjeter appel à la Cour supérieure sur une question de droit seulement. Les seuls déboursés imposés sont les droits demandés pour intenter l'action et les dépenses relatives à la présentation de la preuve. Les procédures écrites et les audiences sont réglementées de façon inutilement compliquées et ressemblent beaucoup à celles d'un tribunal ordinaire, à moins que le registraire ou l'arbitre n'ait pu régler le litige à un stade préliminaire et d'une manière officieuse, avec ou sans audience. Le recouvrement se fait sous l'égide de la Cour de comté.

Le tribunal et le bureau de Lord Chancelier, ainsi que l'association des consommateurs, ont tenté de créer une sorte de justice «d'initiative individuelle» mais une fois l'étape officieuse franchie, il faut recourir à des conseils juridiques. Le plaignant rédige sa propre demande qu'il signifie lui-même ou que le tribunal signifie par huissier ou par courrier moyennant des frais minimes. Il existe deux types d'assignation. S'il s'agit d'une assignation par défaut de comparaître ou de plaider, (semblable au bref à endossement spécial), la défense doit être déposée dans un délai de 14 jours, sans quoi (par exemple, pour les actions en dommages-intérêts) il y a une audience. Malheureusement, la conférence préparatoire menée par l'arbitre devient de plus en plus rigide, en partie parce que celui-ci est avocat.

Le tribunal peut renvoyer une affaire à l'arbitrage sous certaines conditions, et peut ordonner un arbitrage si le montant en cause est inférieur à 75 livres ou, si les parties y consentent lorsque le montant dépasse 75 livres. Le Lord Chancelier a suggéré les principes suivants pour guider les arbitres:

- 1) Les règles strictes de la preuve ne s'appliquent pas à l'arbitrage.
- 2) Avec le consentement des parties, l'arbitre peut trancher le litige en se fondant sur les déclarations et les documents soumis par les parties. Sinon, il doit fixer le jour de l'audience.
- 3) Les audiences ne sont assujetties à aucune forme et peuvent être tenues à huis clos.
- 4) Lors de l'audience, l'arbitre peut recourir à toute forme de procédures qu'il juge utile et qui donne à chacune des parties une occasion juste et égale de soumettre ses prétentions.
- 5) Si l'une des parties ne comparaît pas devant l'arbitre, celui-ci peut ne pas prononcer une sentence lors de l'audition de toute autre partie aux procédures qui peut être présente.

- 6) Avec le consentement des parties et avant de rendre sa décision l'arbitre peut, avant ou après l'audience, consulter un expert ou demander un rapport d'expert sur toute question en litige, et même inviter un expert à assister à l'audience.
- 7) Les frais de l'action, et de l'inscription du jugement sont à la discrétion de l'arbitre.

### **France<sup>1 5</sup>**

Il ne semble pas y avoir, à l'heure actuelle, de procédures applicables au règlement des plaintes formulées par les consommateurs, si ce n'est celles des tribunaux ordinaires. Il existe une procédure appelée «injonction de payer» qui ressemble beaucoup au bref à endossement spécial dans la mesure où l'on peut demander une ordonnance de paiement lorsque le montant est spécifié et qu'il s'agit d'un contrat, d'une lettre de change ou d'une facture.

### **Australie**

La province de Victoria<sup>1 6</sup> dispose de tribunaux des petites créances présidés par un arbitre qui est avocat. Seuls les particuliers peuvent intenter des actions devant le tribunal contre des commerçants qui fournissent des biens ou des services. L'arbitre tente d'abord de concilier les parties. En cas d'insuccès, il doit rendre une ordonnance. Il n'y a pas d'appel et d'adjudication de dépens. Aux fins d'exécution, l'ordonnance de l'arbitre doit, sans frais, être déposée devant la Cour de magistrat. Il est spécifiquement prévu que le registraire et le greffier doivent aider le demandeur à remplir les formulaires. La signification se fait par courrier recommandé et la date de la première audience est fixée au gré du demandeur. Les parties doivent comparaître personnellement, bien que l'on puisse se faire représenter contre rémunération, si toutes les parties y consentent et si l'arbitre est convaincu que nul n'en souffrira préjudice. Les procédures se déroulent à huis clos et l'arbitre peut admettre une preuve orale ou écrite. Le tribunal n'est pas lié par les règles de procédure ou de pratique et il peut s'informer de toute question qu'il juge pertinente. La décision de l'arbitre rendue par défaut peut être rétractée dans un délai de 7 jours et provoquer la tenue d'une nouvelle audience. Le tribunal peut entendre des poursuites dont le montant maximum est de \$500 australiens. Il n'existe aucune règle de juridiction et les tribunaux peuvent être constitués à quelque endroit que ce soit, à la condition qu'un arbitre y ait été nommé.

Des dispositions semblables s'appliquent aux tribunaux des petites créances au Queensland et en Nouvelle-Galles du Sud. La compétence des tribunaux dans le Queensland se limite à \$450. Il est important de souligner que dans tous les états de ce pays, la décision de l'arbitre est finale, exécutoire et sans appel. Dans tous les cas, les parties peuvent choisir d'intenter une action devant un tribunal de juridiction concurrente si elles désirent conserver leurs droits d'appel. Il existe une disposition importante dans la Loi du Queensland selon laquelle un consommateur ne peut renoncer aux droits que lui confère la Loi.

### **Israël**

Le Conseil des consommateurs dispense des conseils juridiques gratuits et il assume, jusqu'à concurrence de 80 p. cent les frais d'une réclamation déposée devant un tribunal des consommateurs de type administratif, semblable à celui de la Suède. La procédure est amiable et la décision n'est pas exécutoire.

## Russie

Dans tous les cas, sauf ceux qui mettent en cause deux individus, la Loi oblige à déposer une réclamation, ce qui constitue une procédure extra-judiciaire visant à l'obtention d'un règlement hors cours. Les conflits entre un particulier et une personne morale sont tranchés par un tribunal composé d'un juge et de deux «assesseurs du peuple». Lorsqu'un demandeur intente une poursuite, il doit payer des droits minimes qu'il peut recouvrer de la partie perdante. Les audiences sont publiques et se déroulent en présence des parties. Le défendeur est avisé par courrier recommandé. Lorsqu'il intente sa poursuite, le demandeur doit envoyer une déclaration qu'il joint aux documents originaux. Il n'y a pas de limite de compétence, cependant les droits pour intenter une poursuite augmentent en fonction du montant réclamé.

On peut, dans un délai de 10 jours, moyennant le paiement de frais minimes, interjeter appel des décisions du tribunal à un tribunal d'appel composé de trois juges. L'exécution du jugement relève d'un huissier du tribunal.

Lorsque le conflit oppose deux particuliers, il n'est pas nécessaire de déposer une réclamation avant d'en saisir le tribunal. Le procès se tient là où se trouve le défendeur. Le tribunal est également composé d'un juge et de deux assesseurs du peuple et il est permis d'interjeter appel. Le tribunal de première instance est semblable à un tribunal d'arbitrage dans la mesure où les formalités, bien que régies par la procédure civile, ne sont pas aussi strictes que celles des tribunaux ordinaires.

Outre ce qui précède, il existe les tribunaux de camarades<sup>17</sup> dont la compétence maximum est de 50 roubles (environ \$70) et qui tranchent uniquement les conflits entre particuliers, à charge pour ces derniers de s'y soumettre volontairement. Comme pour les procédures judiciaires plus rigides, le procès est entendu au lieu de travail du défendeur ou à sa résidence. Le tribunal de camarades peut examiner une question sur la recommandation d'un comité, d'un service gouvernemental, à la demande d'un citoyen ou de son propre chef. Le concept d'*amicus curiae* est incorporé à cette procédure. Les «juges» du tribunal de camarades sont élus et leur jugement sont prononcés à la majorité. Le tribunal de camarades peut notamment obtenir des excuses forcées, avertir, blâmer ou réprimander le fautif, imposer un travail ou un dédommagement, et même ordonner une dégradation ou recommander des méthodes d'amélioration. La décision du tribunal est finale, quoique le comité de commune ou le soviét puisse suggérer au tribunal de reconsidérer sa décision.

Les tribunaux de camarades ne constituent pas une formule idéale de règlement des conflits parce que les juges font partie de la communauté et sont par conséquent soumis à des pressions et à leurs propres préjugés. Les avocats sont exclus et il n'existe aucune «garantie judiciaire», de sorte que les principes de la justice et le concept de légalité sont sérieusement mis en question.

## Suède

La Suède a recours à une procédure d'arbitrage facultative et volontaire. La Commission des griefs relève du Conseil suédois des consommateurs et est divisé en sections: voyages, véhicules à moteur, textiles, appareils ménagers électriques, bateaux et domaine général. Les consommateurs s'adressent au secrétariat de la Commission et la plupart des griefs sont réglés à ce niveau. Si une question est soumise à la Commission, celle-ci rend une décision sans audience, en se fondant sur les mémoires présentés et sur ses propres investigations. Comme il s'agit d'un système volontaire extra-judiciaire, il n'y a, bien sûr, aucun appel et la recommandation de la Commission n'est pas exécutoire. On procède dans l'ensemble par voie écrite ou téléphonique.

## États-Unis<sup>18</sup>

### 1) *New York*<sup>19</sup>

Il existe trois lois qui s'appliquent à la ville de New York, à 61 autres villes et à deux comtés. Deux de ces trois lois excluent les compagnies, les sociétés, les associations, les cessionnaires et les assureurs tandis que la troisième admet les sociétés et les associations.

Le greffier a discrétion pour écarter du tribunal des petites créances. Les parties qui agissent uniquement dans le but de harasser ou d'opprimer les défendeurs. Dans la ville de New York, les corporations municipales et les districts scolaires peuvent recourir au tribunal des petites créances à titre de mécanisme de recouvrement.

Le greffier rédige la demande sur un formulaire et celle-ci est signifiée au défendeur à son domicile, à sa place d'affaires ou à son lieu de travail. L'avis de procès est expédié par courrier à la suite de l'assignation.

Certains tribunaux demandent au défendeur de présenter une réponse, mais la plupart ne le font pas. Si une demande reconventionnelle excède \$500, la question est renvoyée à un tribunal supérieur moyennant le paiement de frais fixes par le défendeur. Celui-ci peut également demander un jury moyennant le paiement d'un montant de \$12.50. Le tribunal peut juger les défendeurs qui habitent dans la localité ou y possèdent un bureau. Le greffier signifie la demande par courrier recommandé.

Les jugements rendus n'ont l'autorité de la chose jugée que pour le montant en litige et non à l'égard des questions soulevées par les parties. Le tribunal est autorisé à procéder de manière à assurer le respect de la «justice inhérente». Les tribunaux ne sont pas liés par les dispositions de la loi, les règles de pratique, la procédure, ou la preuve, sauf en matière de privilège, mais les parties sont liées par leurs prétentions. L'organisation des tribunaux n'est pas propice à la participation active des avocats et les lois sont rédigées de façon à encourager les juges à jouer un rôle actif.

Certains tribunaux urbains prévoient un système de conciliation obligatoire en vertu duquel le rapport d'un conciliateur doit être déposé avant que la poursuite ne soit intentée. Dans la ville de New York, il existe un système de tribunaux du soir.

Il y a appel lorsque la justice inhérente n'a pas été observée entre les parties conformément aux règles et aux principes du droit substantiel. Le tribunal de Harlem a un système d'arbitrage fonctionnant sur une base volontaire. Il a à son service des paraprofessionnels appelés avocats communautaires qui reçoivent une formation spéciale en problèmes de consommation, en droit et en organisation. Ils participent à la préparation des causes et peuvent jouer un rôle actif au moment de l'arbitrage et devant le tribunal. Le tribunal de Harlem constitue un véritable tribunal des quartiers, il se déplace et siège dans les centres communautaires à travers la localité. Cette expérience a connu beaucoup de succès et elle s'étend à d'autres quartiers de la ville de New York.

### 2) *Californie*<sup>20</sup>

Les compagnies peuvent avoir recours au tribunal des petites créances, mais non les cessionnaires. Les avocats sont exclus et la compétence maximum est de \$200. La date du procès est fixée, au moment où la demande est déposée moyennant des frais de \$1, dans un délai de 30 jours à compter de la signification qui se fait par courrier ou à personne. Le défendeur n'est pas tenu de

déposer une défense et peut simplement comparaître. Les parties ne sont pas liées par les règles techniques de preuve. Seul le défendeur peut interjeter appel et demander un procès *de novo*, auquel cas un avocat a droit de réclamer des honoraires de \$15.

### 3) *Pennsylvanie*<sup>2 1</sup>

À Philadelphie, les compagnies peuvent recourir aux tribunaux mais non les cessionnaires. La priorité est accordée aux parties représentées par avocat et toute compagnie doit être représentée par un avocat. Le jour du procès est fixé au moment où la demande est déposée et signée par le greffier, et celle-ci est signifiée à personne par l'entremise du tribunal. Le défendeur n'est pas tenu de déposer une réponse et il peut, sans comparaître, présenter une demande écrite de remise. Les audiences ont lieu de 15 h 45 à 19 h 30. Un jugement par défaut peut être rendu sur une preuve par déclaration faite sous serment. L'une ou l'autre partie peut interjeter appel en faisant parvenir par courrier un cautionnement de \$500. Lorsqu'un appel porte sur un montant inférieur à \$10,000, il faut d'abord recourir à l'arbitrage obligatoire.

À Pittsburgh, il existe un système d'arbitrage obligatoire en matière de petites créances.

### 4) *Illinois*<sup>2 2</sup>

Le tribunal des petites créances de l'Illinois dont la compétence est limitée à \$200 n'est assujéti à aucune règle de procédure. À Chicago, le défendeur ne peut déposer une défense et il doit comparaître lors de l'audience. Si l'une des parties est représentée par un avocat, l'affaire est renvoyée devant le tribunal de conciliation où les procédures simplifiées ne s'appliquent plus.

### 5) *Massachusetts*

En vertu d'une loi spéciale visant à simplifier le règlement des réclamations de consommateurs, on a créé un tribunal administratif relevant du bureau de la consommation. Les entreprises se présentent au Conseil des consommateurs et doivent acquitter un droit. Les agents préposés aux réclamations des consommateurs entendent et tranchent celles-ci. Les formulaires à remplir sont simples et le lieu des audiences doit être accessible. La demande ne peut être déposée que dans le district de la résidence du consommateur moyennant un droit fixe de \$5. Les créances inférieures à \$100 sont acquittées par le Conseil, et les créances de \$100 à \$1,000 doivent être payées par le commerçant. Les frais sont à la discrétion de l'agent, mais si le commerçant a violé la Loi sur la protection du consommateur, c'est lui qui doit acquitter tous les frais. Même si les appel sont exclus, on peut présenter une requête en révision devant le tribunal de district et à cette instance interjeter appel uniquement sur une question de droit. Un défendeur, partie à un procès civil ordinaire, peut demander de comparaître devant un agent des réclamations de consommateur et la décision appartient au Conseil des consommateurs.

### 6) *Wisconsin*<sup>2 3</sup>

Le greffier émet le bref d'assignation et y joint un avis d'audience. Tout comme au Québec, le défendeur a le droit de demander le transfert d'une affaire portée devant une Cour supérieure. Une partie peut demander un procès devant jury moyennant le paiement de frais élevés. Le défendeur peut demander jusqu'à 7 jours de remise, mais le tribunal peut proroger ce délai à volonté. Le tribunal a le pouvoir spécifique d'ordonner des paiements par versements échelonnés. Il est permis d'avoir recours à un conseiller du genre *amicus curiae*.

## 7) Divers

À Washington D.C.<sup>24</sup>, le juge est spécifiquement autorisé à tenter un règlement par voie d'arbitrage ou de conciliation et les avocats sont exclus, sauf autorisation. Il y existe des audiences en soirée où la procédure est particulièrement souple. En Caroline du Nord<sup>25</sup>, le juge ne peut surseoir à son jugement que pendant une période de 10 jours et il peut, en plus des remèdes habituels, ordonner une exécution en nature lorsqu'il s'agit de restitution de meubles ou de relations propriétaire-locataire. Le tribunal des petites créances du Nebraska<sup>26</sup> peut accorder un jugement déclaratoire en matière de fraude, de contrat conclu par des mineurs et d'inexécution de garantie. Les frais sont limités à \$11 et on ne peut recourir à ce tribunal que deux fois par semaine et dix fois par année. Au Texas, on ne peut interjeter appel si le montant est inférieur à \$200 et pour tout montant supérieur, uniquement si le défendeur désire interjeter appel. Au Connecticut, la limite de compétence est de \$750 à Hartford et de \$200 à Hackensack. Les tribunaux du Colorado excluent les avocats, suivent une procédure extrêmement libre et peuvent siéger le soir.

Les avocats sont exclus au Kansas<sup>27</sup>, au Michigan et au Minnesota et ils ne sont admis que dans l'Oregon, avec l'autorisation du juge. L'Arizona<sup>28</sup>, l'Oregon, le Nevada et le Delaware prévoient des procédures d'arbitrage auxquelles on peut recourir volontairement. Seul le défendeur peut interjeter appel d'une décision dans le Rhode Island et Washington. La Floride et l'Indiana<sup>29</sup> ne prévoient aucune procédure relative aux petites créances.

## LE POINT DE VUE DES RÉPONDANTS

Des questionnaires ont été envoyés à 450 greffiers et 400 juges affectés aux tribunaux des petites créances du Canada. Le taux de réponse s'élève à 20 p. cent. Des questionnaires ont été envoyés également à 225 consommateurs et 12 p. cent y ont répondu. Je désire adresser mes sincères remerciements à toutes ces personnes pour leur précieuse collaboration.

### Les juges

Le point de vue des juges canadiens sur le mécanisme des petites créances est très personnel. Certains, particulièrement ceux qui sont affectés aux autres tribunaux, civils ou pénaux, sont très conscients de présider un tribunal et non d'administrer un système non formaliste de règlement des conflits. Ces juges ont tendance à être plus stricts lorsqu'il s'agit d'appliquer les règles de preuve, de pratique et de procédure et ils sont également plus réticents à l'égard d'un changement de système. D'autres juges, qui constituent la grande majorité, se reconnaissent un rôle à jouer au sein de la communauté et s'efforcent d'agir d'une manière aussi équitable que possible.

En général, les juges sont favorables à la présence des avocats parce qu'ils n'aiment pas assumer à la fois le rôle de juge, de conseiller et d'arbitre. Ils sont unanimes à admettre que toutes les parties devraient consulter des avocats avant le procès afin d'en faciliter le déroulement. La plupart sont également défavorables à l'exclusion des corporations parce qu'à leur point de vue il s'agit là d'une mesure discriminatoire à l'encontre des petites entreprises locales.

Ils sont en général défavorables aux appels, qu'ils jugent peu rentables. Ils craignent que la Cour d'appel n'impose des normes trop strictes à un formalisme qui se veut moins rigide. Le fait d'admettre ou non le droit d'appel ou la présence des avocats, semble également influencer la rigueur avec laquelle ils jugeront une preuve recevable ou se soumettront aux règles de procédure.

Presque tous les juges sont conscients de leur rôle éducatif et ils s'efforcent de le remplir en donnant des directives au début du procès quant à la procédure, la preuve, la possibilité de remise, et autres. Bien que la plupart d'entre eux soient d'avis que la compétence devrait être augmentée à un montant quelque peu inférieur à \$1,000, ils savent que cela augmenterait leur charge de travail. En conséquence, ils souhaitent très fortement qu'on mette sur pied une sorte de système de consultation préalable pour filtrer les affaires et réduire le rôle. Lorsque la loi exige la tenue d'un procès *ex parte* en raison du défaut du défendeur de comparaître, les juges croient que leur temps est mal employé et que ces procédures devraient relever d'un greffier bien formé.

Les avis diffèrent quant à la question de savoir si oui ou non, et dans quelle mesure, les juges devraient être tenus d'encourager les règlements à l'amiable. Quelques juges admettant qu'ils seraient portés à proposer un règlement de compromis en cours d'audience lorsqu'il y a tout lieu de croire que les parties s'y soumettraient.

L'ensemble des juges ne se voit guère assumer un rôle d'enquêteur ou d'arbitre. Ils croient que ces fonctions doivent être exercées par les fonctionnaires du tribunal accessoirement au procès. Tous sont d'avis que les formalités sont sans importance et d'aucune façon déterminantes, et que l'importance accordée aux arguments d'ordre technique dépend dans une grande mesure de la présence ou non des avocats. Ils éprouvent les mêmes sentiments en ce qui concerne la recevabilité des copies des documents, des documents sans témoignage à l'appui, des devis en rapport avec des accidents d'automobile ou même du oui-dire.

Les soucis majeurs des juges semblent porter sur les méthodes de recouvrement. Le consensus général est que les mécanismes utilisés sont inadéquats et onéreux. La plupart croient également que les formulaires disponibles sont trop compliqués.

Les juges s'opposent unanimement aux séances du soir et la plupart d'entre eux sont défavorables aux séances du samedi, même s'ils admettent qu'elles constituent un avantage et une épargne de temps pour les parties tandis que pour eux «il s'agit d'une période qu'ils consacrent à la recherche, à la réflexion et au repos». De telles séances pourraient exiger beaucoup trop de leur temps et de leur énergie et entraîner des frais.

Tous désirent conduire les audiences dans la dignité et prononcer des jugements équitables et justes. Ils s'inquiètent d'avoir à trancher des questions de droit ou de fait compliquées en raison des délais imposés, de leur peu de connaissances dans certains domaines et des conséquences que l'absence de formalisme peut avoir sur l'examen adéquat d'une question. Et comme le résume si bien un juge du Québec: Il s'agit de rendre justice sans formalisme excessif et en faisant preuve d'un grand esprit paternel.

### **Les greffiers**

La plupart des greffiers considèrent que leur rôle est d'agir à titre de conseiller en matière de procédure et, d'une façon générale, d'aider les parties, surtout les demandeurs. Au Québec, la plupart des greffiers, tout comme certains dans les autres provinces, croient qu'ils ont également pour rôle d'aider les parties à se préparer en vue d'un procès. Certains d'entre eux souhaiteraient aider les parties plus qu'ils ne le font, mais ils n'en ont pas le temps, surtout parce qu'ils doivent remplir d'autres fonctions qui ne relèvent pas du système des petites créances. Plusieurs souhaiteraient contribuer à concilier les parties ou à déterminer le mode de recouvrement mais, là encore, ils n'ont pas la formation voulue ni le temps. Outre leur rôle de conseillers, les greffiers se considèrent également comme agents de relations publiques. Ils n'aiment guère diviser leurs fonctions ou partager des locaux avec d'autres tribunaux. Voici, en résumé, ce qu'a déclaré un greffier de la Nouvelle-Écosse: «Depuis 11 ans, aucune demande n'a été soumise au tribunal. Le magistrat local est censé agir comme un juge d'une Cour municipale mais je ne l'ai jamais rencontré et on ne m'a jamais dit quand il daignerait entendre des causes».

Les greffiers qui sont rémunérés à l'acte souhaiteraient tous avoir un véritable statut de fonctionnaire. La plupart croit qu'ils devraient être autorisés à accorder des jugements par défaut.

Mis à part leur faible rémunération, les greffiers se plaignent surtout de n'être pas suffisamment informés du droit, de la façon de traiter une demande et de la présenter devant le tribunal. La plupart croient qu'ils pourraient remplir un rôle plus important s'ils disposaient de la formation voulue et du personnel approprié et, à défaut, ils suggèrent que le tribunal mette tout au moins les parties en mesure d'obtenir des conseils judiciaires sur le règlement d'un litige ou la préparation d'un dossier.

Tous les greffiers estiment que les parties sont défavorisées du fait qu'elles ne connaissent pas les procédures et ignorent la façon de les utiliser. Même les greffiers affectés aux tribunaux où les parties reçoivent des renseignements sur les procédures croient que cela n'est pas suffisant et que ce sujet devrait faire l'objet d'une vaste campagne publicitaire.

## Les plaideurs

Des réponses nous sont venues de demandeurs et de défendeurs, ayant ou non obtenu gain de cause. Tous sont très favorables au concept des petites créances et à la possibilité de recourir à un mécanisme peu coûteux de recouvrement de créances ou de règlement des conflits. Un nombre surprenant de réponses précisent que des biens défectueux et des services impropres avaient constitué le fondement de la réclamation ou le motif du non-paiement d'une créance au moment du dépôt de la poursuite.

Comme pour les juges, le souci majeur des plaideurs semble être le recouvrement: il s'agit non seulement de l'impossibilité de recouvrer le montant dû, mais également du montant des frais. En règle générale, le montant accordé par jugement était acquitté dans les 20 à 30 jours ou il ne l'était pas du tout. Un répondant signale qu'il a engagé \$199 à titre d'honoraires d'avocat et de frais de shérif pour recouvrer le montant d'un jugement de \$104; un autre a versé \$200 à un avocat pour présenter une créance de \$400.

Le sentiment général est que la présence des avocats entraîne des injustices. Un autre répondant, qui était représenté par un avocat devant le tribunal, croyait que le fait d'être ainsi représenté était injuste pour l'autre partie si elle n'était pas aussi représentée. Plusieurs croient que l'aide juridique devrait être accessible aux parties qui ne sont pas représentées.

Bien que la plupart des répondants n'aient aucune objection à se présenter devant le tribunal, il leur a fallu, dans bien des cas, s'absenter du travail pour déposer leurs réclamations et pour ensuite comparaître devant le tribunal. Presque tous ont suggéré qu'il y ait des audiences le soir. Il a été souligné que la signification de la demande ne se faisait pas assez vite et que le délai entre l'introduction de la demande et l'audience était beaucoup trop long. La majorité des affaires mentionnées dans les réponses avaient été réglées au bout de 30 à 60 jours, bien qu'il y ait eu un cas en Ontario qui ait duré plus de 6 mois. La plupart des gens ont eu à attendre de 45 à 90 minutes avant l'appel de leur cause et la durée de la majorité des audiences a été de 5 à 15 minutes.

Mis à part le problème du recouvrement, le thème dominant est l'impossibilité d'obtenir les renseignements et l'aide nécessaires. La plupart des répondants étaient mal à l'aise devant cet appareil juridique qu'ils trouvent très compliqué. Un nombre étonnement élevé emploie le terme «accusé» pour désigner le défendeur—particulièrement dans les provinces où la procédure des petites créances se déroule dans le même édifice ou dans la même salle d'audience que les matières pénales. Plusieurs ont souligné que le fait de mal connaître la manière de procéder a affaibli leur position. De nombreux défendeurs n'avaient jamais entendu parler du tribunal des petites créances avant que les procédures ne leur soient signifiées.

Les parties mécontentes—et il y en avait relativement peu—se sont plaintes principalement du fait que le juge était soit préjugé, soit inattentif, et il s'agissait habituellement de cas où celui-ci n'avait pas accepté leur version des faits.

## LA COMPÉTENCE TERRITORIALE

Il faut, pour établir des limites territoriales, tenir compte de deux facteurs: l'efficacité du tribunal du point de vue administratif et l'accessibilité et la commodité à l'égard des parties. La majorité des provinces confine leurs tribunaux dans une communauté ou un comté donné. Les tribunaux de l'Alberta, de Terre-Neuve et de la Colombie-Britannique ont une compétence étendue à toute la province.

En assujettissant les tribunaux à des limites géographiques précises, le demandeur ou le créancier reconnu par jugement peut se trouver sérieusement défavorisé si le tribunal n'est pas le bon.

Une compétence territoriale stricte et limitée comporte deux inconvénients: le problème de la signification et le problème encore plus sérieux du recouvrement. Le moyen de parer à ce problème serait d'éliminer le concept plutôt artificiel de la territorialité. Les règles relatives au lieu du procès devraient suffire à déterminer l'accès à chaque tribunal.

La solution la plus simple est de conférer à chacun des tribunaux une compétence étendue à toute la province et d'établir des règles de juridiction très strictes et très claires pour la détermination du lieu du procès. Les comtés sont trop étendus et le principe du rayon de 25 milles est excellent mais coûteux. Des tribunaux devraient être établis là où ils sont jugés nécessaires mais sous réserve de certaines distances minimales (qui varieraient d'une province à l'autre et d'une ville importante à une petite ville).

Il faut également assouplir la compétence pour admettre la signification extra-territoriale et la possibilité pour les demandeurs *ex juris* d'intenter des poursuites.

À mon avis, la solution idéale serait de permettre aux tribunaux d'entendre et de trancher partout dans une province toutes les questions qui sont de leur ressort.

## LA COMPÉTENCE D'ATTRIBUTION

Les délits, les quasi-délits, les contrats et les quasi-contrats sont sans nul doute du ressort des tribunaux des petites créances; les affaires pénales et les questions relatives aux testaments, aux immeubles, aux fiducies et aux successions doivent en être exclues. Le tribunal ne devrait pas avoir compétence sur des questions relatives au pouvoir exercé par un juge ou un fonctionnaire, non plus que sur toute question concernant la Couronne.

Les tribunaux de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve permettent le recours aux tribunaux des petites créances pour fin de recouvrement de taxes. Ces tribunaux sont par conséquent devenus des agences du recouvrement fiscal et ils n'exercent ainsi aucun véritable impact social. Le recouvrement de taxes ne devrait pas être du ressort des tribunaux des petites créances.

Les magistrats de Terre-Neuve ne peuvent connaître des causes de séquestration ou de renvoi injustifié lorsque le montant en litige est supérieur à \$50. La Loi de la Colombie-Britannique exclut la séduction et la rupture de promesse de mariage, et la diffamation et les poursuites abusives sont exclues dans presque tous les tribunaux du pays. Toutes ces causes d'actions constituent des délits d'une espèce ou d'une autre. Il est vrai qu'à l'occasion le droit applicable peut être relativement compliqué, mais il est également vrai que la valeur des dommages-intérêts réclamés est très souvent minime. Rien ne justifie que ces types d'actions soient complètement exclus de la compétence des tribunaux des petites créances. Il serait plus opportun d'inclure ces actions et de conférer au juge le pouvoir de renvoyer une affaire devant un tribunal supérieur, lorsque celle-ci est complexe.

Les mainlevées de saisie et les actions en rétention sont exclues dans certaines provinces, incluses dans d'autres. Puisque c'est le montant d'argent qui importe et non la complexité des questions juridiques ou la rareté des causes, ces questions, à mon avis, devraient être du ressort du tribunal à la condition que le juge conserve la discrétion de renvoyer l'affaire devant les tribunaux civils ordinaires, s'il croit que les questions soulevées sont trop compliquées pour être tranchées de façon sommaire.

Traditionnellement, les actions relatives aux questions matrimoniales telles que l'obligation d'entretien ou la pension alimentaire ne sont pas du ressort du tribunal des petites créances. Ce domaine de droit évolue rapidement et il est possible que les contrats de mariage et de séparation revêtent une plus grande importance sociale. À moins que des lois sont adoptées pour ce domaine, les tribunaux des petites créances pourraient voir leur compétence s'élargir.

La Loi du Québec exclut spécifiquement les actions qui affectent les «droits futurs». C'est là une application logique du principe selon lequel, étant donné la nature sommaire des procédures, les causes n'ont autorité de la chose jugée qu'à l'égard des parties concernées et ne font pas jurisprudence. Le problème de cette disposition est que les corporations ont détourné l'objectif de la Loi en prétendant sans cesse que des «droits futurs» sont affectés, particulièrement lorsqu'un consommateur fait valoir ses droits. Il faudrait accorder au juge un pouvoir beaucoup plus étendu de renvoyer les questions complexes et ne pas restreindre les types de cas auxquels cette prérogative pourrait s'appliquer.

Les relations entre propriétaire et locataire, constituent peut-être la question la plus contestée. Comme le droit applicable à ces relations évolue rapidement, elles devraient être exclues, surtout si l'on prévoit des dispositions spécifiques en matière de tribunal administratif.

À l'heure actuelle, les tribunaux des petites créances ne peuvent statuer en équité. Il faudrait remédier à cette situation en accordant aux tribunaux les pouvoirs les plus larges. Les brefs de prérogative devraient comme tels être exclus, mais les tribunaux des petites créances devraient exercer des pouvoirs très étendus, afin de conserver leur intégrité.

Les tribunaux devraient être autorisés à ordonner une rescision, une rectification, des réparations, des remplacements et à émettre des injonctions. Ce pouvoir devrait être, bien sûr, purement discrétionnaire et le juge devrait conserver en tout temps son pouvoir de renvoi.

La création de tribunaux des consommateurs constituerait une proposition coûteuse et inefficace. Tout le public en général est consommateur et les consommateurs agressifs ne devraient pas avoir droit à un traitement plus favorable que celui qui est accordé aux entreprises commerciales. Les tribunaux des consommateurs amèneraient les juges à se confiner dans des types de cause particuliers (touchant par exemple aux aspirateurs, aux automobiles, aux appareils ménagers de grande taille) et priverait les particuliers de l'expérience plus vaste d'un juge rompu à la justice objective. D'une façon générale, il ne devrait y avoir qu'un seul tribunal où les citoyens puissent faire valoir leurs droits. Là où un nombre important de causes touchant les consommateurs sont soumises au tribunal des petites créances, la solution évidente est de nommer des juges qui sont intéressés et compétents en matière de droit de la consommation.

Le domaine des petites créances devrait, pour une grande part, se confondre à l'avenir avec celui des différentes lois sur la protection du consommateur. La Loi de la Colombie-Britannique prévoit que les causes relevant de la Loi de la protection du consommateur peuvent être portées devant les tribunaux des petites créances, si leur montant n'excède pas la compétence de ces derniers. Cette compétence vise les actions en dommages-intérêts fondées non seulement sur les contrats mais également sur la fraude. Tout comme en Colombie-Britannique, le domaine d'application des lois relatives aux consommateurs doit être élargi de manière à permettre au tribunal d'exercer des pouvoirs d'équité.

Des énoncés semblables à ceux qui se trouvent dans les Lois de la Colombie-Britannique et de l'Ontario sont très souhaitables. Ils préconisent que «dans les actions tendant à l'exécution en nature, la modification, l'exécution ou l'annulation d'un contrat en matière de biens ou services ou les deux, y compris les recours prévus en vertu de la Loi de la protection du consommateur . . .», et dans «les actions pour fraude ou erreur dans toute transaction relative à des biens ou des services . . .»<sup>30</sup> Les tribunaux de l'Ontario sont autorisés à prononcer tout un éventail de mesures, isolées ou combinées, définitives ou conditionnelles, et ont notamment le pouvoir d'accorder une remise de peine et d'annuler une confiscation de la même manière que le ferait la Cour suprême.

La plupart des tribunaux du Canada sont autorisés à condamner pour outrage au tribunal. À mon avis, ces pouvoirs très importants et très étendus devraient être sérieusement restreints. Les tribunaux peuvent préserver leur intégrité et faire respecter leurs ordonnances par voie d'amende et de pouvoirs plus étendus de recouvrement.

## LES TYPES DE CRÉANCES<sup>31</sup>

Les causes entendues par les tribunaux des petites créances au Canada portent principalement sur le recouvrement de créances touchant les achats des consommateurs, les prêts bancaires, les lettres de change et les prêts personnels. Les deux autres catégories les plus importantes sont les accidents d'automobiles et le recouvrement des honoraires professionnels. Le même tableau apparaît dans des études effectuées aux États-Unis.

Le tableau qui suit schématise les types de demandes soumises aux tribunaux des petites créances.

Il faut ajouter aux statistiques de 1975, établies à partir de nos questionnaires, les observations suivantes. Certaines des rubriques figurant sur les questionnaires n'étaient pas assez précises pour que les résultats reflètent la réalité avec exactitude. La plupart des actions données sous les rubriques «réparations», «biens défectueux», «services personnels», et «ventes de porte à porte» représentaient probablement des actions intentées à la fois par des particuliers et des entreprises. Sachant qu'environ 16.5 p. cent de toutes ces actions sont intentées par des particuliers un ajustement des chiffres obtenus s'imposait.

Aucune créance ne figurait dans la catégorie «blanchissage et nettoyage à sec» et l'Ontario était l'unique province qui indiquait des actions concernant les «ventes de porte à porte» (1.2 p. cent). Il n'y a eu en Saskatchewan aucune action en recouvrement d'honoraires professionnels mais dans les Territoires, ces honoraires représentaient 29 p. cent des actions. C'est dans les Territoires que la proportion des actions pour dettes a été le plus élevée et dans le Québec où elle a été le moins élevée (30 p. cent). Les Territoires et le Manitoba n'ont indiqué aucune réclamation de rémunération. Les accidents d'automobiles représentent plus de 20 p. cent des actions au Québec, en Saskatchewan et au Manitoba, mais il n'y a eu aucune action de ce genre dans les Territoires. Il importe de signaler que les quatre provinces atlantiques ne figurent pas dans ces statistiques.

### TYPES DE CRÉANCES—ESTIMATIONS

	Accidents d'auto- mobile	Honoraires profes- sionnels	Simple créances	Rémuné- rations	Locataire- locateur	Plaintes de consom- mateur
Canada--1975	13.2	12.8	57.9	1.6	11.2	4.7
Vancouver--1975 <sup>32</sup>	10.0	—	7.0	—	11.0	—
C.-B.--1972 <sup>33</sup>	7.0	—	68.0	—	6.0	—
Régina--1970--71 <sup>34</sup>	29.4	—	32.0	.9	13.4	.2
Edmonton--1969 <sup>35</sup>	5.7	—	76.8	—	6.1	.7
Winnipeg--1971--72 <sup>36</sup>	3.0	—	67.0	—	19.0	5.0 (?)
Toronto--1972--73 <sup>37</sup>	—	22.0	49.5	.5	—	—
Montréal--1972--73	21.0	9.0	57.0	—	5.0	8.0 (?)
Montréal--1974 <sup>38</sup>	36.0	—	37.0	—	9.0	—
Moyenne--Canada	15.6	14.6	57.4	1.0	10.1	4.3

## LE TAUX DE COMPÉTENCE

La société semble juger l'importance d'une réclamation à son montant. Mais une réclamation peut avoir une très grande importance pour un particulier ou une petite entreprise, en raison des questions soulevées plutôt que du montant d'argent en cause. La difficulté consiste à équilibrer ces valeurs lorsqu'on tient compte du taux maximum de compétence.

Les objectifs du tribunal, la situation économique, le type et l'étendue de la population ainsi que l'accessibilité des autres tribunaux entrent tous en ligne de compte. Le montant doit être suffisamment important pour inclure la plupart des petites réclamations et il doit néanmoins être assez bas pour exclure les questions compliquées que des poursuites portant un montant d'argent considérable pourraient soulever. La question est de savoir à quel montant doit s'élever une réclamation pour justifier le recours aux services d'un avocat. Il faut que le montant soit suffisamment élevé pour couvrir la plupart des biens ordinaires de consommation, à l'exclusion des automobiles, et en même temps décourager le recours aux avocats. Si le taux de compétence est trop élevé, ceux qui ont à faire valoir de très petites créances croiront que leur cas n'a reçu que peu d'attention.

De même, plus le taux de compétence est élevé, plus la probabilité d'un appel sera grande. Les plaideurs et les juges seront enclins à adopter une attitude plus formaliste et circonspecte devant une réclamation impliquant de grosses sommes.

Au Canada, les taux maximums varient de \$200 à \$1,000. Dans six provinces, le maximum est de \$500. Aux États-Unis, les taux varient de \$100 à \$5,000. Il a été suggéré de fixer les limites de compétence de \$1,000 à \$10,000. Selon une étude, la limite ne devrait pas être inférieure à \$500 ni supérieure à \$1,000, sauf dans certaines poursuites intentées par des particuliers portant sur des transactions de consommateurs où il faudrait établir le montant maximum à \$3,000, afin d'aider les personnes qui désirent intenter un recours en matière automobile et ne peuvent défrayer les services d'un avocat.

La plupart des juges canadiens se sont dit favorables à un taux maximum variant entre \$700 et \$1,000, mais la majorité préconisaient \$1,000. Les juges du Manitoba et certains juges du Québec et de la Saskatchewan n'étaient pas en faveur d'une augmentation de la compétence de leurs tribunaux. Ils craignent surtout une augmentation de la quantité de dossiers. Tous les juges admettent que le montant ne reflète pas nécessairement l'importance que les parties accordent aux questions.

Au Canada, la moyenne approximative des créances a été de \$200. Abstraction faite du taux de compétence, la majorité des cas soumis aux tribunaux des petites créances variait de \$50 à \$250, une très faible proportion dépassait \$400.

Dans les Territoires, la moyenne approximative des créances a été de \$250, allant de \$50 à \$450. En Nouvelle-Écosse, la majorité des créances se situait entre \$100 et \$300, les montants s'échelonnant entre \$25 et \$5,000.

En Colombie-Britannique en 1974, le montant de la majorité des créances se situait entre \$100 et \$200, suivie de la catégorie des \$700 à \$1,000 (le maximum). En 1975, 25.8 p. cent des cas relevés dépassaient \$400, 14.8 p. cent étant inférieur à \$50. L'étude Ellis<sup>40</sup> effectuée en Colombie-Britannique a démontré que 73 p. cent des cas se situaient entre \$101 et \$250, 36 p. cent étant

inférieur à \$100 et 8 p. cent se situant entre \$400 et \$499. L'étude de la «Justice Development Commission»<sup>41</sup> a démontré que 52 p. cent de tous les cas se situait entre \$101 et \$500.

En Alberta, les cas étaient partagés également entre les catégories \$1 à 50 et \$100 à \$200. Dans le Québec, les créances s'élevaient en moyenne à \$125 en 1974 et à \$154.92 dans la ville de Montréal. Un nombre considérable de créances se situaient entre \$25 et \$50. En 1975, environ un tiers des cas de petites créances entendus au Québec se situaient entre \$201 et \$300.

Au Manitoba en 1974, la majorité des cas allait de \$150 à \$300. En 1975, 72 p. cent des cas signalés étaient inférieurs à \$200, 12.6 p. cent se situant entre \$401 et \$500. En 1975, 27 p. cent des cas étaient inférieurs à \$50. L'étude Gerbrant<sup>42</sup> effectuée au Manitoba a démontré que la plupart des créances présentées par les petites entreprises se situaient entre \$26 et \$60, tandis que les compagnies de finance n'ont jamais réclamé moins de \$100, la moyenne étant \$350. Les créances des particuliers se chiffraient en moyenne aux environs de \$100.

En Saskatchewan en 1974, les créances s'élevaient en moyenne à \$200. En 1975, une proportion surprenante de 41.3 p. cent des cas s'échelonnait entre \$101 et \$200, et 10 p. cent des cas seulement se situaient entre \$300 et \$500. L'étude Campbell<sup>43</sup> a démontré que 55.9 p. cent des réclamations présentées étaient inférieures à \$100.

En Ontario, la somme moyenne variait entre \$75 et \$200, une proportion importante des cas se situant entre \$1 et \$25. En 1975, 24.2 p. cent des cas étaient inférieurs à \$50, 25 p. cent se situant entre \$101 et \$200. En 1975, 28.6 p. cent des causes se trouvaient entre \$301 et \$400.

Sur un échantillon de 1,213 cas prélevés dans tout le Canada, 66 p. cent de l'ensemble des créances étaient inférieures à \$200, et 10 p. cent seulement s'élevaient à plus de \$400. On pourrait conclure de ceci que la compétence optimale pourrait bien être aux environs de \$800. De même, il ne semble pas y avoir de relations entre le coût de la vie dans une localité donnée et les limites imposées aux tribunaux des petites créances.

Si la limite se situait entre \$600 et \$1,000, le gros des actions portant sur des achats de consommation serait du ressort des tribunaux des petites créances. Il peut être opportun, sous réserve du consentement des parties, d'admettre une limite jusqu'à \$3,000 pour les causes introduites par les consommateurs.

Il faudrait conférer aux tribunaux des petites créances une compétence exclusive, plutôt qu'une compétence concurrente, pour les questions qui sont de leur ressort financier. Ceci allégerait les rôles des tribunaux civils ordinaires, et forcerait les créanciers à recourir aux procédures plus simples créant ainsi qu'un seul et même avantage qui serait à la disposition de tous les justiciables. Il y a toutefois deux réserves importantes. Les tribunaux devront être autorisés à renvoyer les questions qui sont compliquées ou qui sont susceptibles d'avoir des effets de grande portée. Par ailleurs, si l'on décide de maintenir la compétence concurrente des tribunaux des petites créances et des tribunaux civils ordinaires, l'individu défendeur devra alors pouvoir faire renvoyer l'affaire devant le tribunal inférieur. La compétence concurrente permettrait ainsi de choisir d'être entendue devant un tribunal civil ordinaire. En ce qui me concerne, cette option ne devrait pas être permise, pour que les pouvoirs des tribunaux des petites créances puissent être augmentés, plus particulièrement dans le domaine de la consommation.

Le taux de compétence doit être relié au coût de la vie chère et être modifié annuellement en fonction de l'indice des prix à la consommation.

## LE LIEU DU PROCÈS

Les règles concernant le lieu du procès sont rédigées en des termes inutilement obscurs. Toutes les législations du Canada énoncent de façon générale que les causes peuvent être intentées devant le tribunal de la résidence ou de la place d'affaire du défendeur ou du lieu où la cause d'action a pris naissance. De plus, elles déclarent que, nonobstant ce qui précède, si le lieu de résidence du défendeur et celui où la cause d'action a pris naissance sont les mêmes, c'est à cet endroit que l'action doit être intentée. La plupart des lois prévoient que les parties ne peuvent se lier contractuellement sur le lieu d'introduction de l'action, afin de permettre le plus de flexibilité possible.

Dans l'étude de Moulton<sup>44</sup>, près de 50 p. cent des défendeurs poursuivis par des compagnies habitaient à l'extérieur du comté où l'action a été introduite. Ce phénomène reflète la coutume de la plupart des compagnies californiennes de mentionner que l'argent dû doit être payé à leur siège social. En conséquence, le nombre des jugements par défaut était considérablement plus élevés que la moyenne, lorsque le demandeur était une compagnie.

Une fois établi que la compétence territoriale des tribunaux s'étend à toute la province, il s'agit alors de déterminer le lieu du procès. On ne doit pas oublier que les consommateurs peuvent être demandeurs et défendeurs de sorte que les règles relatives au lieu de la tenue du procès doivent s'appliquer également aux uns et aux autres, bien qu'il puisse y avoir une différence de traitement selon qu'il s'agit d'un particulier ou d'une entreprise.

D'une façon générale, on retrouve deux options: la première étant de considérer les individus et les entreprises sur un même pied, et l'autre consistant à appliquer des règles distinctes aux uns et aux autres. Il existe plusieurs possibilités.

A) Poursuivre le défendeur au lieu de sa résidence, de son travail ou de sa place d'affaires au moment où la demande est déposée. Ceci permettrait à un défendeur de disparaître une fois née la cause d'action et encouragerait les entreprises sans scrupule à se livrer à des pratiques commerciales déloyales et à quitter par la suite le report du tribunal. Cette hypothèse est tout à l'avantage des consommateurs défendeurs et tout au désavantage des demandeurs commerçants.

B) Poursuivre devant le tribunal du lieu de résidence, de travail ou de la place d'affaires du demandeur ou du défendeur. Cette possibilité s'avère profitable pour les consommateurs qui sont demandeurs, mais non pour ceux qui sont défendeurs puisque les entreprises demanderesses peuvent alors tenter une poursuite devant le tribunal du lieu où elles ont leur place d'affaires.

C) Poursuivre le défendeur devant le tribunal du lieu de sa résidence, de son travail ou de sa place d'affaires ou du lieu où la cause d'action a pris naissance. La loi de la Californie stipule qu'un demandeur doit poursuivre le défendeur au lieu de sa résidence, sauf qu'une poursuite peut être intentée devant le tribunal du lieu où la cause d'action a pris naissance lorsqu'il s'agit d'actions relatives à des blessures corporelles et à des contrats de prestation personnelle. Le Wisconsin prévoit qu'une demande peut être introduite devant un tribunal du lieu où la cause d'action a pris naissance en matière contractuelle uniquement et à la condition que les procédures soient signifiées aux défendeurs personnellement. Cette pratique est tout à l'avantage des consommateurs défendeurs et partiellement désavantageuse pour les individus demandeurs.

D) Poursuivre devant le tribunal du lieu de résidence, de travail ou de la place d'affaires du défendeur ou du demandeur si la réclamation a pris naissance au même endroit. Cette alternative

est très avantageuse pour les individus demandeurs et beaucoup moins avantageuse pour les petites entreprises: c'est celle que je préconise<sup>4 5</sup>.

Un système plus libre dans lequel on permettrait à un consommateur demandeur d'intenter une poursuite à l'endroit qui lui convient le mieux bénéficierait également aux entreprises, à moins de faire certaines distinctions. Il faut bien se rendre compte que, si le tribunal se trouve à une distance importante, cela présentera des inconvénients pour l'un ou l'autre des parties. Le préjugé de la présente étude est que ces inconvénients doivent éventuellement être supportés par les entreprises et non les particuliers. Si on ne souscrit pas à ce préjugé, il faudrait alors établir clairement que les frais doivent inclure le millage, le temps requis pour le déplacement et les pertes de salaire.

Le Québec permet aux défendeurs de demander le renvoi d'une affaire devant un tribunal d'une autre localité. Si une cause est intentée devant le tribunal du lieu où la cause d'action a pris naissance, le défendeur peut demander le renvoi de cette cause devant le tribunal le plus proche de son domicile. S'il n'existe aucune disposition permettant à une partie de demander le renvoi, le greffier du tribunal devrait avoir discrétion pour autoriser ce renvoi dans les cas d'extrême importance. Le juge devrait peut-être avoir discrétion pour renvoyer une affaire devant un tribunal situé à mi-chemin entre le domicile des deux parties. Si l'affaire a été introduite dans la localité du demandeur et si le défendeur en est considérablement éloigné, il pourrait y avoir un tribunal situé à mi-chemin, à une distance certes gênante, mais non impossible, pour les parties.

Si le tribunal a discrétion pour autoriser le renvoi d'une affaire devant un autre tribunal, la demande de renvoi devrait pouvoir se faire par courrier ou par téléphone. Une méthode aussi peu formaliste serait conforme à l'esprit de ces tribunaux. Les juges devraient également pouvoir demander le renvoi afin de dégager les rôles des tribunaux.

Si la distinction entre particulier et entreprise paraît inacceptable, le tribunal compétent devrait être alors celui de la résidence du défendeur, ou du demandeur si la cause d'action a pris naissance au lieu de résidence de ce dernier.

## L'ORGANISATION MATÉRIELLE DES TRIBUNAUX ET DES BUREAUX DE GREFFIERS

Selon les statistiques établies en Colombie-Britannique, la plupart des tribunaux se trouvent dans un édifice qui loge d'autres tribunaux ou bureaux gouvernementaux, sauf dans certaines régions rurales. Un peu plus de 50 p. cent des tribunaux et des bureaux de greffiers occupent des édifices modernes pourvus d'un système de climatisation. Il convient de noter qu'aucune salle d'audience ne dispose d'un vestiaire ou d'un téléphone public et seulement deux bureaux de greffiers sur dix disposent d'un tel téléphone. En général, le nombre de places disponibles dans les salles d'audience varient de 20 à 50. Tous les bureaux présentent l'aspect traditionnel, c'est-à-dire tribune surélevée, barre des témoins et table des avocats. Environ 30 p. cent des tribunaux sont pourvus de chaises moelleuses, les autres n'ayant que des chaises ou des bancs de bois ou de métal. En Alberta, la plupart des tribunaux sont regroupés et se trouvent dans des édifices modernes pourvus d'un système de climatisation, bien qu'un nombre important d'entre eux occupe de vieux édifices séparés des autres bureaux du gouvernement ou du palais de justice. La plupart des tribunaux et des bureaux de greffiers disposent de téléphones et de vestiaires et les bureaux de tous les greffiers peuvent recevoir 20 personnes. La moitié des tribunaux peuvent contenir de 21 à 50 personnes et l'autre moitié de 51 à 100 personnes. Dans tous les cas, les tribunaux sont constitués dans la pure tradition, et la majorité d'entre eux disposent de bancs de bois, une très petite partie seulement ayant des sièges confortables. Souvent, les tribunaux servent à d'autres fins communautaires.

Au Manitoba, tous les tribunaux se trouvent dans des édifices modernes pourvus d'un système de climatisation. Les tribunaux et les bureaux de greffiers disposent de vestiaires mais aucun tribunal n'a de téléphone public. Tous les tribunaux sont pourvus de chaises de bois ou de métal dans la tradition des salles d'audience. En Saskatchewan, dans les Territoires du Nord-Ouest, à Terre-Neuve et dans l'Île-du-Prince-Édouard, tous les tribunaux qui ont répondu au questionnaire occupent de vieux édifices sans aucune commodité.

En Nouvelle-Écosse, les tribunaux sont également répartis dans des édifices anciens et modernes. Les salles d'audience ne présentent aucune commodité. Elles sont spacieuses et le nombre de sièges varie d'une à l'autre.

Au Nouveau-Brunswick, l'âge des édifices, les commodités, le nombre de sièges et la taille des tribunaux se présentent sous divers aspects.

Au Québec, la majorité des tribunaux se trouvent dans des édifices modernes, bien que la plupart ne soient pas dotés d'un système de climatisation. Les tribunaux du Québec sont les seuls à être pourvus de salles d'attente, de vestiaires et de téléphones publics accessibles à tous. La disposition de ces tribunaux ayant de tout temps conservé son aspect traditionnel seul le nombre des sièges varie. La plupart d'entre eux servent à d'autres organismes communautaires. En Ontario, la majorité des tribunaux sont regroupés et ils sont répartis de façon égale dans les édifices anciens et modernes. La plupart sont pourvus de vestiaires, de téléphones et de salles d'attente. On y trouve des bancs et leur aspect est traditionnel. Quelques-uns servent à des activités communautaires.

Il faudrait tenter de rendre tous les tribunaux attrayants particulièrement dans les régions urbaines où ils ont souvent une apparence terne en raison de l'utilisation d'édifices anciens. Il est impérieux de faire disparaître le climat d'intimidation. Les tribunaux sont souvent le théâtre de scènes de confusion, et beaucoup de consommateurs prétendent qu'ils sont traités comme des bestiaux. Il y a aussi que les tribunaux des petites créances doivent imposer le respect, la légitimité et une

certaine autorité. Si l'organisation ou les procédures sont trop laissées au hasard, les gens croiront que la justice aussi est laissée au hasard.

Les tribunaux et les bureaux des greffiers doivent être groupés en un seul lieu facilement identifiable, de préférence dans un édifice où se trouvent d'autres tribunaux. Leur fonction première doit, avant tout, être celle d'un tribunal qui pourrait peut-être servir à d'autres organismes communautaires mais non l'inverse, c'est-à-dire un centre communautaire servant de tribunal.

Le concept de «tribune» devrait être supprimé mais on devrait conserver certains signes comme l'emblème et le drapeau canadiens. La tenue vestimentaire du personnel des tribunaux devrait être la même que celle du public. Si le juge ne siège pas sur une tribune, il devrait porter une toge, mais pas autrement. Les petites salles devraient être réservées aux procès proprement dits, à l'écart de la salle d'audience principale où se déroulent les remises, les affaires courantes et les auditions de nature purement procédurale.

## L'ACCESSIBILITÉ

Les tribunaux devraient être facilement accessibles ou tout au moins offrir le stationnement gratuit. La plupart des tribunaux qui ont répondu aux questionnaires ne disposent que d'une ou de deux lignes téléphoniques, ce qui rend difficile les communications avec les tribunaux. Le tribunal de Montréal dispose de 10 lignes téléphoniques et un tribunal d'une autre grande ville en possède cinq. Il y a lieu d'apporter les modifications voulues pour faciliter la communication avec les tribunaux, en particulier compte tenu de l'importance accrue de l'utilisation du téléphone dans les différentes procédures telles que les remises et les transferts de juridiction. Dans les régions urbaines, il conviendrait également, d'avoir un message téléphonique enregistré qui énoncerait l'objectif du tribunal et expliquerait sommairement son mode d'opération.

La grande majorité des justiciables qui ont répondu aux questionnaires se sont rendus au tribunal en voiture, très peu à pied ou ont eu recours au transport public. En moyenne, il a fallu de 10 à 30 minutes aux justiciables pour se rendre au tribunal. Certains ont parcouru plus de 200 milles. La plupart se sont présentés durant les heures de travail, mais quelques-uns se sont arrangés pour se rendre au bureau du greffier durant leurs jours de congé, certains ont dû retenir les services d'une gardienne.

La plupart des tribunaux qui ont répondu aux questionnaires sont accessibles par transport public, sauf en Colombie-Britannique, dans les Territoires, dans l'Île-du-Prince-Édouard et au Nouveau-Brunswick. La plupart des tribunaux de la Colombie-Britannique, du Québec et de l'Ontario offrent des places de stationnement gratuites ou inférieures à 50¢. À peu près la moitié des tribunaux de l'Alberta, du Manitoba, de la Saskatchewan, de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve offrent le même avantage. Lorsque le parc de stationnement est attenant au Palais de justice, il est gratuit.

L'emplacement des tribunaux des petites créances doit être fixé en fonction de leur accessibilité par voie de transport public et de la possibilité d'un stationnement peu coûteux, sinon gratuit. Il faut faire entrer dans le concept de l'accessibilité la nécessité de permettre l'ouverture des tribunaux en dehors des heures de travail.

## LA SIGNIFICATION

La signification doit être rapide, efficace et peu coûteuse. Les seules provinces qui ne prévoient pas la signification par courrier sont la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard et l'Ontario si le montant est supérieur à \$100. Les autres provinces prévoient la signification par courrier, ainsi que la signification à personne, à résidence et indirecte.

La différence fondamentale repose sur la personne responsable de la signification des procédures. En Ontario, la signification doit être faite par huissier, en Nouvelle-Écosse par un «agent de police» et dans l'Île-du-Prince-Édouard, par un fonctionnaire du tribunal. Il existe en Colombie-Britannique une disposition intéressante suivant laquelle le shérif a priorité lorsqu'il s'agit de signifier les procédures. Ces restrictions ne sont pas conformes aux principes examinés plus haut en matière de procédure. Certaines provinces stipulent en outre que la signification doit être prouvée non pas oralement mais par déclaration faite sous serment.

L'expérience américaine est instructive: À New York, les lettres recommandées sont retournées à l'expéditeur dans une proportion de 25 p. cent à 33 p. cent des cas, mais lorsqu'on y joint la signification à personne, les demandes sont signifiées dans une proportion d'environ 90 p. cent.<sup>46</sup> Dans le Wisconsin, les règles de rétractation d'un jugement par défaut sont liées au type de signification.

Aux États-Unis, particulièrement à New York, on fait face au problème de la signification dite «à l'égoût» en vertu de laquelle l'huissier souffle l'assignation, ce qui fait qu'un jugement par défaut est prononcé injustement. Le simple fait d'assujettir les huissiers à l'obtention d'un permis ne semble pas constituer une réponse à ce problème.

La signification à personne est fastidieuse, coûteuse et elle comporte des risques en raison de l'hostilité, de l'inaccessibilité ou de la fuite des défendeurs. Elle a cependant un effet psychologique important et incite un défendeur à comparaître devant le tribunal.

La signification par courrier est peu coûteuse, même si l'on transforme alors le facteur en huissier. À New York, le refus d'accepter une assignation en recommandé équivaut au refus d'une signification et peut entraîner un jugement par défaut.

Idéalement, il devrait exister différentes méthodes de signification. La première de ces méthodes serait la signification par courrier recommandé avec accusé de réception effectué par le tribunal moyennant le paiement d'un honoraire. Si cette méthode s'avère inefficace, on peut alors recourir à la signification à personne qui incomberait au demandeur ou à l'un de ses représentants qui pourrait être un ami ou un fonctionnaire du tribunal. Il ne serait pas réaliste d'utiliser le courrier ordinaire parce que ceci permettrait aux défendeurs de prétendre qu'ils n'ont pas reçu l'assignation. Si la signification se fait par courrier recommandé avec accusé de réception émanant du tribunal, il ne devrait pas être nécessaire ensuite de déposer une déclaration faite sous serment ou d'entendre une preuve orale, mais simplement de déposer la «fiche rose». La signification à personne pourrait être prouvée par déclaration faite sous serment, ou oralement.

La signification à personne devrait être définie comme la signification à la partie elle-même ou à une personne adulte présente à la place d'affaires ou la résidence de la partie.

Il faudrait prévoir une signification spéciale si la double signification par courrier et à personne ou «à sa résidence» a été infructueuse. Le greffier ou le greffier adjoint devrait avoir discrétion pour autoriser la signification spéciale et les procédures devraient être sans formalisme. La partie doit pouvoir exposer ses prétentions oralement, en personne ou au téléphone. Dans ce dernier cas, la partie doit confirmer la conversation par écrit et bien sûr le greffier doit noter les détails. Les restrictions à la signification spéciale devraient être clairement établies. Si on prévoit la signification dite *ex juris*, le juge devrait, dans ce cas, être la seule personne à pouvoir autoriser la signification spéciale.

Les défenses devraient être envoyées au greffier par courrier. Celui-ci devrait toujours faire parvenir une copie de la défense au demandeur, même s'il incombe en premier lieu au défendeur d'en aviser le demandeur. Il ne devrait y avoir aucun mode de signification spéciale à personne.

Les règles relatives à la signification *ex juris* sont reliées à celles de la compétence territoriale et du lieu du procès. À mon avis, l'expression «*ex juris*» devrait s'appliquer uniquement aux parties qui se trouvent à l'extérieur de la province. Ces règles devraient s'appliquer au demandeur et au défendeur. Au Canada, les pratiques diffèrent. Les deux lois de la Nouvelle-Écosse ne reconnaissent pas la compétence *ex juris*, tandis que la Colombie-Britannique et l'Île-du-Prince-Édouard exigent l'obtention d'une autorisation.

Le fait de permettre la signification *ex juris* entraîne des difficultés en matière de procédure, de comparution conditionnelle et de compétence. Il en découle également des problèmes de recouvrement. Toutes personnes ou organismes résidant ou faisant affaires dans la province au moment où la demande a pris naissance ou au moment du dépôt de la réclamation devraient être assujettis à la compétence du tribunal.

Il faudrait définir dans ses grandes lignes l'expression «résident ou faisant affaires» de façon à inclure un mandataire, un représentant ou un agent, un bureau ou une place d'affaires se trouvant dans le ressort du tribunal. Un concessionnaire ou un détaillant agissant pour le compte d'un fabricant suffirait à établir qu'il y a «résidence». Dans ces cas, les procédures devraient être signifiées par courrier au siège social et au représentant local, également sans autorisation spéciale. Un demandeur *ex juris* peut tenter une poursuite moyennant le dépôt d'un cautionnement pour frais.

La procédure la plus efficace pour un tribunal serait d'exercer sa compétence lorsque les deux parties se trouvent dans la province et que la cause d'action y a pris naissance. Les règles concernant le lieu de procès entreraient alors en jeu pour limiter la compétence de chacun des tribunaux. Subsidiairement, une partie domiciliée à l'extérieur de la province ne pourrait être admise que si l'autre partie réside dans la province et que la cause d'action y a pris naissance.

Un problème fréquent est de trouver le siège social des compagnies défenderesses. Chacun des tribunaux devrait être muni d'un annuaire semblable au *Moody's Directory* de la ville de Toronto. Les dossiers de Bell Canada, mis à jour quotidiennement, devraient être à leur disposition. Le greffier devrait pouvoir indiquer aux parties le ministère capable de les renseigner. Il devrait en outre partager toute la connaissance qu'il a pour acquérir, par l'expérience, des raisons sociales utilisées par les compagnies exploitantes (par exemple, en Californie, la General Motors traite sous le nom «C.T. Corporation System»). Des manuels accessibles aux justiciables devraient contenir des renseignements sur la marche à suivre pour établir correctement l'adresse et le nom du défendeur.

## LES RÈGLES DE PRATIQUE<sup>4 7</sup>

Il a été suggéré que les règles de pratique et de procédure soient non seulement simplifiées mais supprimées. Cette mesure a été prise dans certains états américains mais il semble qu'elle soit la cause d'une certaine confusion. Les règles de pratique et de procédure applicables aux tribunaux des petites créances devraient être simples et réduites au strict minimum.

Il faut tout d'abord souligner, en ce qui concerne la procédure adoptée au Canada, que les différents actes de procédure portent différents noms. Certains tribunaux utilisent certains actes de procédures, d'autres non, certains exigent des conclusions formalistes et d'autres des affidavits. Dans certains districts judiciaires, le défendeur ne peut comparaître devant le tribunal s'il n'a pas déposé de défense, tandis que, dans d'autres districts, on ne prévoit pas le dépôt d'une défense ou encore il est permis de choisir. Les dispositions ontariennes relatives à l'amendement sont larges et elles permettent aux juges de modifier en tout temps un vice ou une erreur de procédure, s'il le juge nécessaire pour la bonne marche du procès, pour déterminer les véritables questions soulevées, ou pour assurer la justice.

Il est important de désigner une partie de manière à ce qu'elle soit clairement identifiée, sans qu'il soit pour autant nécessaire qu'elle agisse ou soit poursuivie sous le nom exact que lui donne la loi. Le fait de supprimer le mot «limité» ou de désigner une entreprise suivant sa raison sociale devrait être acceptable. Les abréviations M., Mme., MM. Mlle et Mad. ajoutées aux initiales et à l'adresse exacte devraient être également valables. De telles désignations devraient suffire pour obtenir jugement ou procéder au recouvrement.

En Alberta, les magistrats ont discrétion pour refuser l'émission d'un bref d'assignation si, en raison de la distance séparant les parties ou pour toute autre raison, il considère qu'il est contraire à l'intérêt des parties que la demande soit tranchée par l'entremise du système des petites créances. En Saskatchewan, les magistrats doivent être convaincus qu'il existe un commencement de preuve en faveur du demandeur. Je suggère que cette discrétion soit accordée à tous les greffiers des tribunaux sous réserve de l'opinion contraire d'un juge. Cet «appel» doit être absent de formalité et être possible en tout temps. Une telle discrétion servirait à éliminer la demande frivole qui constitue pour les tribunaux et les parties un gaspillage de temps et d'argent. Elle s'avérerait moins essentielle s'il existait un mécanisme de négociation avant procès où les questions peuvent être triées et réglées même si elles ne relèvent pas véritablement du tribunal des petites créances. Parmi les questions relevant de ce pouvoir discrétionnaire, il y aurait notamment la distance entre les parties, l'abus de procédure et les problèmes juridiques complexes.

Certaines législations prévoient la procédure d'intervention. Je recommande que cette procédure soit vraiment dépourvue de formalisme et qu'elle puisse être introduite par les parties ou par le greffier et que des médiateurs puissent intervenir. Il ne devrait y avoir aucune conclusion sauf si la partie intervenante le désire et il devrait y avoir simplement un avis. Si une affaire porte sur des questions de droit et de fait compliquées, le greffier ou le juge pourrait la renvoyer devant les tribunaux ordinaires.

Il faudrait recourir davantage à la preuve par affidavit. Les affidavits ne doivent pas être l'unique façon d'obtenir un jugement par défaut mais il serait avantageux d'y avoir recours aussi lors d'une audience. La présence des témoins devant le tribunal entraîne des frais élevés, qui le sont davantage lorsqu'il n'y a pas de séance le soir ou la fin de semaine. Le concept de rapports médicaux qui existe dans la plupart des lois de la preuve devraient s'appliquer à d'autres professionnels, tels que

Les frais découlant de l'introduction d'une demande devant les tribunaux des petites créances varient de \$1.25 à \$10. Un montant fixe de \$5 devrait s'appliquer universellement pour l'introduction d'une demande ou d'un recouvrement. Les frais de signification devraient correspondre aux frais de mise à la poste ou être de \$2, quelle que soit la méthode utilisée. Les allocations de déplacement devraient être augmentées. Les mineurs âgés de plus de 14 ans devraient être autorisés à se porter demandeurs ou défendeurs sans formalité, particulièrement lorsqu'il s'agit de rémunération.

Le document introductif d'instance devrait être intitulé «réclamation» et libellé en termes simples. La province de Québec exige que soit jointe une déclaration faite sous serment à la demande qui contient les détails nécessaires à l'obtention d'un jugement par défaut. Quel que soit le contenu de la demande, une partie ne devrait pas être liée par ces détails.

La demande doit simplement énoncer l'essentiel du litige, rien de plus, compte tenu de la suggestion faite ailleurs, selon laquelle un jugement doit être rendu *ex parte* ou après une audience. La créance doit énoncer en outre le numéro de téléphone du demandeur. Si le dossier contient des pièces, les copies de ces pièces doivent être jointes à la demande et conservées au tribunal.

Tout comme au Québec, la demande devrait relever d'abord et avant tout du greffier. Toute personne devrait pouvoir introduire l'action au nom du demandeur. Le système suédois prévoit le «procès par courrier», en vertu duquel la demande et la défense sont adressées par courrier et soumis alors à un comité d'experts. Si les renseignements sont insuffisants, on communique alors avec la partie en cause par téléphone. Cette procédure pourrait s'appliquer au système canadien si on utilisait le téléphone pour introduire les demandes.

Il faudrait signifier en même temps que la créance, un avis rédigé dans la langue en usage dans la communauté concernée et on ne devrait pas intituler cet avis «sommation» en raison de la connotation criminelle de ce terme.

L'avis constitue le document le plus important. Il doit contenir les renseignements suivants: les numéros de téléphone des cabinets d'avocats rattachés au service communautaire, l'adresse et le numéro de téléphone du greffier et des bureaux de conciliation, les mesures que doit prendre le défendeur s'il désire contester l'action et les conséquences de son abstention; les délais de prescription; la façon d'obtenir l'aide du tribunal; le droit de payer par versements; la procédure de la demande reconventionnelle; la nécessité d'informer le tribunal si une remise s'avère nécessaire ou si la partie entend être représentée par un avocat; les conséquences d'un défaut; les options concernant le renvoi d'une affaire devant un tribunal d'un autre lieu et la demande d'un tel renvoi devant une cour supérieure. Les tribunaux québécois joignent à chaque avis une brochure expliquant la procédure des petites créances. Je crois qu'il s'agit là d'un élément essentiel d'un tribunal des petites créances bien organisé. Cette brochure expliquerait et analyserait les possibilités de recourir à l'arbitrage ou de se présenter devant le tribunal.

L'avis doit contenir la date du procès. En Alberta, l'audience doit être tenue dans les 60 jours de l'émission de la créance et il doit y avoir un avis de 10 jours. Au Manitoba, l'audience doit être tenue entre le 21<sup>e</sup> et le 60<sup>e</sup> jour suivant l'émission du bref d'assignation. Au Québec, le greffier fixe une date «en s'efforçant de ne pas trop nuire aux occupations des parties». La Loi de la Colombie-Britannique déclare que l'audience doit être ajournée dans le plus bref délai conformément à l'intérêt de toutes les parties en cause; mais lorsque le défendeur se trouve à

l'extérieur du territoire, l'assignation doit être rapportée pas plus de 15 jours francs après la date de la signification.

La date du procès doit être péremptoire, sous réserve des parties ne consentant à une remise et qu'elles en fassent part par téléphone au greffier au moins cinq jours avant la date du procès. Une seconde remise ne devrait être permise que sur consentement et avec l'autorisation du juge. Toutes les lois devraient fixer la date initiale du procès entre le 21<sup>e</sup> et le 40<sup>e</sup> jour suivant l'introduction de la demande. Une telle mesure permettrait aux parties de négocier un règlement et en outre d'accélérer le processus judiciaire. En 1975, 39 p. cent des causes introduites se sont terminées devant un tribunal; 58.4 p. cent ont été entendues dans les 40 jours de l'introduction de la demande, et 5.5 p. cent plus de 150 jours après. Ces chiffres correspondent aux estimations fournies par les greffiers pour l'année 1974.

Le fait d'exiger une réponse ou une défense minimise l'élément de surprise, dispense le demandeur de comparaître inutilement et clarifie les questions soumises au tribunal. Le dépôt d'une défense rend la procédure plus complexe, entraîne une plus grande quantité d'écritures et devient généralement source de confusion. Il donne habituellement lieu à un nombre plus élevé de jugements par défaut puisque lorsque le défendeur fait défaut de répondre, il est peu probable qu'il se présente devant le tribunal.

Il y a eu dépôt de défense en 1975, dans une proportion moyenne de 14 p. cent des causes signalées dans les questionnaires. En Saskatchewan, les tribunaux répondants signalent qu'aucune défense n'avait été déposée tandis qu'un tribunal ontarien indiquait que des défenses avaient été déposées dans 96 p. cent des dossiers. Un nombre important de tribunaux a révélé qu'environ 25 p. cent des causes étaient contestées. Toutes les provinces prévoient un délai pour le dépôt de la défense qui varie de 10 à 30 jours. En Nouvelle-Écosse, la défense doit être déposée 48 heures avant l'audience.

La Loi du Manitoba prévoit que le défendeur doit uniquement déposer un avis d'opposition s'il n'accepte pas que le litige soit tranché sommairement. En Saskatchewan, le dépôt d'une défense n'est pas obligatoire. Je suggère d'exiger une défense lorsque le défendeur ne désire pas que le litige soit tranché sommairement, ou lorsqu'il entend recourir aux services d'un avocat ou contester la compétence; dans tous les autres cas, il ne devrait pas être tenu de déposer une défense.

Conformément à cette dernière recommandation, on ne devrait pas permettre l'interrogatoire préalable, le contre-interrogatoire ou la réponse.

Au Canada, les règles relatives aux demandes reconventionnelles et à la compensation sont extrêmement compliquées et ne contribuent aucunement à simplifier la procédure. Plusieurs législations stipulent que si le montant de la demande reconventionnelle excède la compétence du tribunal, il faut alors renoncer à l'excédent. Terre-Neuve prévoit que si le montant d'une demande reconventionnelle excède la compétence du tribunal, la cause est alors automatiquement transférée au tribunal supérieur qui peut ordonner le renvoi. Le Québec ne permet pas les demandes reconventionnelles ou les compensations, mais le défendeur doit joindre une demande distincte. La Saskatchewan permet le recours aux demandes reconventionnelles et aux compensations sans avis.

Environ 10 p. cent des causes présentées comportent des demandes reconventionnelles ou des compensations. Au Manitoba, les tribunaux répondants n'ont signalé aucune de ces procédures,

tandis qu'en Ontario un tribunal a révélé que 66 p. cent des affaires comportaient des demandes reconventionnelles.

Il ne devrait pas être admis de remettre en question la compétence pécuniaire du tribunal. Le fait de prévoir un renvoi automatique si la demande reconventionnelle excède la compétence du tribunal des petites créances va à l'encontre de l'objectif du tribunal et frustre le demandeur.

Je propose l'une des deux options suivantes: soit l'adoption du système de la Saskatchewan à la condition qu'il y ait un droit automatique à une remise à la requête du demandeur-défendeur-demande reconventionnelle, soit le concept québécois des demandes séparées qui évite l'élément de surprise.

En dépit de la réticence des juges canadiens à siéger le soir ou les fins de semaine, cela devrait pouvoir se faire particulièrement dans les régions urbaines. Un tribunal d'une ville de la Colombie-Britannique, un tribunal rural de l'Ontario et certains tribunaux du Québec ont prévu des séances du soir. Les audiences tenues le soir et le samedi devraient être considérées comme une affaire courante et non comme un privilège. L'heure de l'audience devrait être laissée au choix du demandeur, sous réserve du pouvoir discrétionnaire du greffier. Les sessions du soir faciliteraient également la présence des témoins, d'avocats conseils et d'arbitres compétents. Les sessions d'arbitrage devraient tout au moins avoir lieu le soir, ce qui confèrerait à cette procédure un avantage additionnel.

Je ne vois pas pourquoi deux parties ne pourraient se présenter devant le tribunal pour faire trancher leur litige sans devoir passer par toutes les formalités, comme en Saskatchewan. Dans les régions où la population est très mobile, un tel concept accroîtrait considérablement l'efficacité des tribunaux des petites créances. Cette suggestion a été présentée non seulement par de savants auteurs, mais également par plusieurs greffiers des tribunaux et certains juges du Canada. Je recommande l'adoption d'une procédure semblable à celle de la Saskatchewan, sous réserve que les parties tentent d'abord un règlement en ayant recours aux procédures de consultation des tribunaux. Bien sûr, si les parties désirent «une justice expéditive», il faudrait prévoir un «recouvrement expéditif».

## LES REMISES<sup>48</sup>

Environ 10.6 p. cent seulement des causes introduites au Canada en 1975 ont été remises au moins une fois. Il n'y a eu aucun cas de remise dans la province de Québec ce qui témoigne de façon éloquente en faveur de la procédure adoptée par cette province en vertu de laquelle la date est déterminée au gré des parties et le procès éventuellement fixé à une autre date par courrier. Les pourcentages de remises varient de 6.1 p. cent (Manitoba) à 28.5 p. cent (Alberta). Dans les provinces où les remises ont été consignées, la proportion moyenne dépasserait légèrement 14.1 p. cent.

En 1974, les moyennes sont à peu près les mêmes, c'est-à-dire environ 10 p. cent au Québec et 20 p. cent en Saskatchewan et dans les Territoires. L'étude effectuée par la Commission de la justice de la Colombie-Britannique a révélé que 86 p. cent des causes n'ont jamais été remises, 11 p. cent ont été remises une fois et 1 p. cent de trois à six fois.

En Californie, l'une ou l'autre des parties peut obtenir une remise automatique à la condition qu'il y ait une demande écrite présentée au moins 10 jours avant le procès. Dans l'État de New York, on accorde une seconde remise que dans des «cas extrêmes». Les remises ne constituent pas un problème majeur, mais elles sont gênantes. Il faudrait inciter les parties à informer le tribunal dès que possible de leur intention de demander une remise. Le greffier devrait être autorisé à permettre des remises jusqu'à 48 heures avant le procès et il devrait alors aviser l'autre partie par téléphone ou par lettre. Les premières remises pourraient être accordées librement et facilement, les secondes sur consentement ou dans des «cas extrêmes».

Il faudrait que le délai de remise soit au plus de 15 jours. La partie qui ne demande pas de remise devrait choisir la nouvelle date à moins que ce ne soit contraire à la justice ou impossible. Les demandes de remise doivent être présentées au greffier par téléphone, celui-ci en avisant l'autre partie. Les ajournements en cours de procès relèvent du pouvoir discrétionnaire du juge et doivent être demandés pour de bons motifs.

## LES RÈGLES DE PREUVE ET DE PROCÉDURE

L'observation stricte des règles de preuve ferait sérieusement obstacle aux exigences de rapidité et de simplicité. L'absence de formalisme des tribunaux des petites créances permet à un juge de se concentrer sur les questions essentielles. Dès qu'on se montre formaliste, les procès s'éternisent, les plumitifs sont surchargés et la procédure devient incompréhensible, ce qui nécessite la présence d'avocats.

Une preuve soumise à des règles strictes n'est pas à l'avantage des consommateurs, puisque ceux-ci traitent sans guère se préoccuper des formes et qu'ils conservent ou obtiennent rarement les documents ou les notes leur permettant d'étayer leur demande. Beaucoup de règles de preuve ont pour but d'empêcher le jury d'entendre une preuve douteuse ou préjudiciable ou de l'apprécier incorrectement. Un juge compétent n'a pas besoin d'être protégé de la même façon qu'un jury.

Comme nous l'avons vu dans la section précédente, les juges canadiens sont satisfaits de l'absence actuelle de formalisme et, en général, ils sont favorables à une interprétation et à une application libérale des règles. Toutefois, il est manifeste qu'ils sont gênés par leur double rôle et ils préféreraient que leurs fonctions soient définies d'une façon plus précise. Une partie de ce malaise découle également du fait que les juges qui ont reçu une formation juridique, ou qui font partie du système judiciaire ordinaire, ne se sentent pas à l'aise dans une structure plus relâchée.

Dans les Maritimes, la majorité des juges appliquent les règles d'une façon souple, tandis que l'unique juge de Terre-Neuve qui a répondu au questionnaire applique ses règles d'une façon stricte. Tous se conforment au principe du *stare decisis* et aux précédents et ils appliquent en outre les règles de l'équité. La plupart des juges permettent la preuve par oui-dire et il s'agit alors d'une question de prépondérance de preuve plutôt que d'admissibilité. Les photocopies des documents ou des témoignages concernant des documents non déposés sont souvent acceptées. Certains juges permettent même la preuve par affidavit si la partie qui expose ses prétentions réussit à expliquer l'absence du témoin. La plupart des juges n'attachent pas une très grande importance aux pures formalités et ils semblent plus intéressés aux faits eux-mêmes qu'à leur mode de présentation.

Au Québec, les juges sont à peu près partagés sur l'application stricte des règles ainsi que l'opportunité de recourir à l'équité. L'article 976 du code de procédure civil ordonne aux juges de procéder au contre-interrogatoire et d'apporter à chacun un secours équitable et impartial de façon à faire apparaître le droit et à en assurer la sanction. La plupart des juges jouent un rôle actif, même si certains d'entre eux se refusent à toute enquête indépendante. De nombreux juges tentent de concilier les parties et facilitent la négociation d'un règlement mais, dans ce contexte, le juge est également tenu de se conformer aux règles de preuve et de les exposer aux parties au fur et à mesure du débat, même s'il a discrétion pour adopter la procédure qu'il juge la meilleure. La plupart des juges ne permettent pas le oui-dire et se conforment à la règle de la «meilleure preuve», sauf sur des matières secondaires et subsidiaires. Certains juges admettent les déclarations faites sous serment, les documents, les photocopies et les témoignages non appuyés de documents, mais habituellement seulement si les parties y consentent.

En général, les règles sont un peu plus flexibles et les juges ont tendance à les interpréter plus largement que s'ils siégeaient à un tribunal provincial ordinaire: on passera outre aux formalités si cela ne cause pas préjudice aux parties. Un juge a semblé s'inquiéter de ce que, très souvent, les erreurs techniques sont dues à l'inexpérience juridique du greffier.

La plupart des juges de l'Ontario adoptent une attitude très souple en ce qui concerne les règles et ils appliquent tous les principes de l'équité. La plupart des juges appliquent le principe du *stare decisis* et se considèrent liés par les précédents publiés. Les juges ontariens jouent un rôle actif seulement lorsque les parties sont sans avocat. Le degré de participation dépend en grande partie du temps disponible et de l'aptitude des parties à exposer leur point de vue. La plupart des juges refusent de procéder à une enquête indépendante, certains parce qu'ils croient que cette manière de procéder est inconvenante, mais la plupart parce qu'ils pensent qu'ils n'ont ni le matériel ni le temps nécessaire. Cependant, il y a au moins un juge qui s'est dit prêt à descendre sur les lieux. La plupart des juges incitent les parties à négocier un règlement, mais ils n'y prendront pas une part active. Certains juges seront les instigateurs d'un règlement seulement s'il est en présence de deux avocats ou si les deux parties ne sont pas représentées. Le degré de participation des juges à un règlement varie selon leur tempérament: un juge a affirmé que si la question semble être claire, il demandera «aux parties de faire un effort et de s'arranger»; tandis qu'un autre juge peut, au début de l'audience aller jusqu'à suggérer aux parties présentes de tenter un règlement pendant qu'elles attendent leur tour. La souplesse avec laquelle les règles de preuve sont appliquées semblent dépendre en grande partie de la présence ou de l'absence d'avocats représentant les parties, des circonstances de l'affaire et de la longueur du rôle. Un juge a qualifié cette latitude de «mélange bénin de droit et d'équité». Les juges semblent appliquer plus strictement les règles de la preuve lorsqu'il s'agit d'affaires susceptibles d'appel; dans le cas contraire, ils jouent davantage un rôle d'arbitre que de juge. Les juges appliqueront strictement les règles de pratique et de procédure s'ils en sont requis par une partie.

En Saskatchewan, les juges sont partagés de façon presque égale sur l'application des règles de la preuve, mais lorsqu'il s'agit des règles de pratique et de procédure, ils font tous preuve de latitude. Dans l'ensemble, les juges de la Saskatchewan qui ont répondu au questionnaire appliquent les principes de l'équité; un seul déclare ne pas le faire. Leurs commentaires sont analogues à ceux de leur collègues ontariens. Il arrive souvent que les juges ordonnent une remise pour permettre aux parties d'arranger leur affaire. Et pour citer une remarque: «Toutes ces règles doivent être tempérées de patience et de bon sens».

Les juges de l'Alberta sont tous en faveur de l'application souple des règles et d'une application généralisée des principes de l'équité. L'aspect technique de la procédure dépend de la présence ou non des avocats. En général, on ne tient pas compte des pures formalités mais on demeure toujours dans le cadre de la loi.

La loi du Manitoba prévoit que les règles de la preuve ne s'appliquent pas et que les procédures ne sont pas censées être invalides pour vice de forme.

Il existe en Colombie-Britannique un degré étonnant de participation. La plupart des juges interrogent les parties et les incitent à conclure un règlement, même s'ils procèdent rarement à des enquêtes indépendantes. Ils sont également unanimes à approuver «l'élasticité des règles de preuve», bien que les affidavits ne soient jamais admis. En Colombie-Britannique, on semble appliquer d'une façon plus stricte les règles de pratique et de procédure même si l'on accepte plus facilement les amendements. On semble être fortement enclin à permettre les remises, s'il apparaît qu'une défense technique peut nuire à la justice dans le cas particulier.

Une disposition type pourrait se lire ainsi: les juges doivent présider les audiences de manière à rendre justice aux parties conformément aux règles du droit substantiel et ils ne sont pas liées par

les dispositions législatives ou les règles de pratique, de procédure, ou de preuve, sauf les dispositions relatives au secret professionnel.

Le oui-dire et la preuve littérale devraient être recevables, mais la question du fardeau de la preuve relève de la seule décision du juge. Les juges ne devraient pas avoir discrétion pour se conformer strictement aux règles de la preuve, mais il leur appartiendraient plutôt de décider dans quelle mesure ils croient pouvoir se dispenser de formalisme sans aller à l'encontre des règles de droit.

Si les tribunaux doivent exercer un pouvoir d'enquête et non de simple décision, en raison de l'absence de consultation avant procès, il appartient à ces tribunaux et non aux parties au litige, surtout lorsqu'il s'agit de simples particuliers, d'en arriver à une solution juste. Il faudrait, avant qu'une demande ne soit déposée, recourir davantage aux communications téléphoniques par l'entremise du tribunal. Par exemple, les acheteurs se rendent au tribunal et, par l'entremise du greffier, s'adressent au détaillant. Si l'affaire ne peut être réglée ainsi, le greffier émet alors l'assignation. Il ne devrait y avoir aucun fardeau de la preuve: il devrait appartenir au juge de décider s'il dispose de faits suffisants pour prononcer un jugement.

## LE RÔLE DU JUGE

La question de savoir si le juge est un arbitre véritable ou un enquêteur dépend de la philosophie sur laquelle repose les tribunaux des petites créances. La prémisse de cette étude est que les tribunaux doivent conserver leur pouvoir de décision et que le pouvoir d'enquête préalable à l'audience doit relever des fonctionnaires du tribunal. Si on adopte cette procédure, le juge devra alors continuer à jouer un rôle passif. Les parties auront déjà franchi l'étape de médiation et elles connaîtront fort bien la preuve et les arguments nécessaires. De plus, une partie qui n'est pas représentée par un avocat peut avoir recours à un avocat conseil si son adversaire est lui-même représenté.

Si le système de pré-enquête suggéré n'est pas adopté, le juge doit alors jouer le rôle envisagé par Ison<sup>50</sup> : il devient alors enquêteur, faisant fonction à la fois d'avocat, de jury et d'arbitre. Le mélange des pouvoirs de décision et d'enquête n'est pas une solution idéale. Les gens sont mal à l'aise face à ce double rôle, car ils attendent d'un juge qu'il fasse fonction de juge. Le rôle joué par le juge dans la salle d'audience a souvent un effet déterminant vu le sentiment que justice a été rendue ou non, même si l'individu se présente à l'audience bien renseigné sur les procédures.

Pratiquement, la distinction entre ces deux rôles viserait principalement le recours à des experts conseils sur l'initiative de l'arbitre, la participation de l'arbitre aux procédures judiciaires par l'interrogatoire et le contre-interrogatoire, le pouvoir de susciter un règlement et l'application des règles de preuve, de pratique et de procédure.

Les juges de la plupart des tribunaux ne se limitent pas à leur rôle mais il font également fonction d'avocat et dans cette mesure, ils préviennent les abus et veillent à ce que le procès se déroule de façon équitable. Dans certaines provinces, les juges sont habilités à visiter les lieux ou à recueillir des témoignages hors cours, à obtenir des expertises, à écarter les règles techniques et on leur ordonne souvent d'appliquer les règles de l'équité.

La participation active du juge semble aller à l'encontre du système contradictoire traditionnel coiffé par le juge. Un tel concept donne lieu à une justice différente d'un tribunal à l'autre selon la personnalité, la formation et les penchants de chacun des juges.

Les parties au litige peuvent croire que le juge joue un rôle extrêmement utile ou qu'il est seulement intéressé à clore les débats. Il est extrêmement difficile pour un juge à participation active de considérer les défendeurs et les demandeurs sur un même pied, surtout si l'un d'eux est représenté par un avocat.

Les demandeurs qui comparaissent souvent devant les tribunaux deviennent connus des juges et ceux-ci seront enclins à ne pas tenir compte du mode de présentation des prétentions et ils en viendront à croire que justice est rendue. Cependant, le défendeur peut ne pas être adéquatement protégé, le juge ne s'assurant pas de l'équilibre des forces. Très souvent, les juges ne veulent pas entrer dans des questions de fait ou de droit complexes et ils inciteront les parties à un règlement, agissant ainsi en qualité d'arbitre. Ils ne tentent pas de jouer un rôle actif, en raison du peu d'importance, à leurs yeux, de l'affaire, et souvent ils tenteront d'en arriver à un compromis, soit en faisant pression sur les parties ou en prononçant une décision à l'emporte-pièce.

Il importe de se rappeler que, très souvent, les tribunaux des petites créances constituent, au même titre que les tribunaux de la circulation routière, l'unique contact des citoyens avec la justice et

que, si leurs affaires sont expédiées, ceci aura un impact sociologique important sur les réactions de l'ensemble de la communauté. Si les justiciables croient qu'ils n'ont pas eu un procès équitable ou s'ils ne comprennent pas la décision, la procédure d'appel sera utilisée abusivement, particulièrement dans les cas de procès *de novo*.

La plupart des juges qui ont répondu au questionnaire ne semblent pas vouloir accorder au juge des pouvoirs plus étendus en matière d'enquête ou de règlement. Certains préconisent des pouvoirs d'enquête dans les limites du système judiciaire, mais ils croient que ces pouvoirs devraient être exercés par des avocats conseils ou par le greffier du tribunal.

L'attitude adoptée en Ontario à l'égard des pouvoirs d'enquête est la même qu'en Saskatchewan. Le tribunal devrait être autorisé à recourir aux services d'experts-conseils s'il s'agit d'une question que le juge ne connaît pas très bien, particulièrement en matière de consommation.

Avoir une très forte personnalité, faire preuve d'humour, de patience et d'une excellente formation juridique. Dans les localités de plus de 50,000 habitants, il serait opportun que des juges des petites créances ayant une formation juridique soient engagés à plein temps. Compte tenu de ma recommandation concernant l'arbitrage, la nomination de juges sans formation juridique n'est pas souhaitable. Étant donné l'importance accrue des tribunaux des petites créances, le fait que des juges bien rémunérés, à plein temps ou détachés d'autres tribunaux civils ordinaires, siègent aux petites créances ne doit pas être considéré comme un inconvénient. Le meilleur système serait de faire détacher à tour de rôle les juges devant les tribunaux des petites créances pour des périodes de temps limité. Les juges des petites créances ne doivent pas être des juges de paix ou des magistrats locaux; ils devraient avoir le statut de juge de cour de comté ou de district.

## LES JUGEMENTS PAR DÉFAUT<sup>51</sup>

Les jugements par défaut devraient être assujettis à plus de formalisme, étant donné la facilité notoire avec laquelle les créanciers les obtiennent. Il ne devrait pas y avoir de jugement par défaut *pro forma*. La plupart des défauts sont le fait de particuliers. Les personnes à revenus élevés sont plus susceptibles de comparaître et de se défendre, même si elles ne sont pas représentées par un avocat. Une étude<sup>52</sup> a révélé que 40 p. cent des acheteurs à crédit étaient mécontents de leurs marchandises, ce qui indique qu'il existe souvent un moyen de défense que les défendeurs ne connaissent pas, qu'ils craignent de faire valoir ou qu'ils ne savent comment faire valoir.

Il devrait y avoir des jugements *ex parte*. Il faudrait tout au moins exiger du demandeur de prouver qu'il a tenté de communiquer avec le défendeur. Cette exigence aurait pour effet de réduire le recours aux tribunaux à titre de simple agence de recouvrement et de protecteur des défendeurs qui ont mal compris leurs obligations.

En Saskatchewan, le demandeur peut prouver sa demande à l'aide d'un affidavit ou d'une preuve orale. En Alberta, l'utilisation de l'affidavit n'est permise que lorsqu'on ne peut présenter, pour un motif valable, une preuve orale. En Colombie-Britannique, lorsque l'action porte sur des dommages-intérêts, le demandeur ou une autre personne doit comparaître pour témoigner, tandis qu'un jugement pour dette est *pro forma* sauf lorsque la cause d'action ou le redressement visé porte sur un contrat de vente conditionnelle, un acte de vente, une hypothèque mobilière ou une lettre de change consentie en garantie d'un contrat, lorsqu'un jugement interlocutoire est délivré et que la question de l'ordre des procédures subséquentes doit être soumise à un juge.

Certains greffiers croient qu'ils devraient être autorisés à rendre des jugements par défaut. Ils devraient auparavant être assujettis à une longue période de formation.

Toutes les causes devraient être assujetties à une procédure inquisitoire et le tribunal devrait, au-delà de la simple apparence de régularité, tenter de connaître les faits entourant les obligations sous-jacentes.

Lorsqu'il s'agit d'un jugement par défaut, il est possible que les employés du tribunal consacrent beaucoup de temps à des recherches mais, à long terme, le tribunal épargnera effectivement du temps puisque les créanciers seront moins tentés d'inonder les tribunaux d'actions en recouvrement dont le bien fondé est discutable ou qui pourraient être réglées hors cours.

Les statistiques de cinq provinces révèlent qu'environ 50.4 p. cent de l'ensemble des causes déposées en 1975 se sont terminées par un jugement par défaut. Les provinces du Manitoba, de la Saskatchewan et de l'Alberta ne prévoient pas de jugement par défaut comme tel, parce que l'inscription d'un jugement nécessite l'audition de la cause. Le nombre de jugements par défaut varie de 15. p. cent à Sept-Îles (Québec) à 88.9 p. cent à Burns Lake (C.—B.). Les chiffres de 1974 sont également révélateurs. En Colombie-Britannique, les demandeurs ont obtenu un jugement par défaut dans une proportion moyenne de 25 p. cent à 40 p. cent des cas. En Alberta, ces proportions variaient de 55 p. cent à 70 p. cent des cas. Le Manitoba et la Saskatchewan ont enregistré des jugements par défaut dans 25 p. cent à 40 p. cent des cas. Un greffier des Territoires du Nord-Ouest a calculé que des jugements par défaut étaient accordés dans environ 75 p. cent des cas. Dans les régions urbaines de Terre-Neuve, les tribunaux ont accordé un jugement par défaut dans une proportion de 55 p. cent à 75 p. cent des cas, tandis que dans les régions rurales, les tribunaux n'en

ont accordé que dans 10 p. cent à 25 p. cent des cas. Les tribunaux de la Nouvelle-Écosse ont inscrit des jugements par défaut dans 40 p. cent à 55 p. cent des cas. Dans deux tribunaux du Nouveau-Brunswick, la proportion des jugements par défaut variait de 10 p. cent à 25 p. cent et dans deux autres de 55 p. cent à 70 p. cent. Dans la majorité des tribunaux du Québec, les jugements par défaut représentent une proportion de 25 p. cent à 40 p. cent et dans la majorité des tribunaux de l'Ontario, ces proportions varient de 55 p. cent à 70 p. cent.

Les études effectuées au Canada situent habituellement la proportion des jugements par défaut à près de 30 p. cent. L'étude Segal<sup>53</sup> a révélé que le nombre de jugements par défaut variait de 27 p. cent à 35 p. cent à l'échelon provincial et qu'il était d'environ 29 p. cent à Montréal. En Colombie-Britannique, la «Justice Development Commission» et le rapport Ellis ont situé la proportion des jugements par défaut à 27 p. cent et 29 p. cent respectivement.<sup>54</sup> Suivant les statistiques recueillies pour les fins de la présente étude, la proportion moyenne en Colombie-Britannique se situait à 36.2 p. cent à l'exclusion des tribunaux de Vancouver.

La révocation d'un jugement par défaut ne devrait pas être *pro forma*. Le délai de révocation devrait être d'environ 2 mois. La décision initiale relèverait du greffier pourvu qu'on lui démontre le bien-fondé de la demande, et qu'il tienne compte des faits particuliers de l'espèce ainsi que des connaissances et de la force de la partie qui tente de faire réviser le jugement par défaut. Une entreprise défaillante serait moins excusable qu'un simple particulier. Le tribunal devrait pouvoir annuler un jugement par défaut de son propre chef, lorsque par exemple on découvre que le demandeur s'est livré à des pratiques illégales ou déloyales. Il y aurait vraisemblablement moins de jugements par défaut, si les tribunaux étaient toujours disponibles et amicaux et les procédures simples et compréhensibles.

J'examine ailleurs l'importance de l'intervention de parties neutres au stade initial du conflit. Si on adopte ce genre de procédure, le nombre de jugements par défaut diminuera alors considérablement et ceci permettra d'obtenir plus facilement la révocation des jugements par défaut. L'usage québécois consistant à joindre une déclaration faite sous serment à la demande permettrait au greffier, en l'absence des procédures de médiation suggérées, d'évaluer la question lors d'une demande de jugement par défaut.

## LES JUGEMENTS<sup>55</sup>

Certains tribunaux canadiens comportent une disposition particulière qui oblige les juges à rendre leur décision publiquement, tandis que d'autres prévoient que les jugements peuvent être mis en délibéré et prononcés par écrit ou en audience à une autre époque. L'obligation de prononcer un jugement sur le champ et publiquement devrait prévaloir et être appliquée dans tous les cas.

La mise en délibéré permet aux parties de se refroidir et leur fournit souvent l'occasion de régler à l'amiable sans attendre une ordonnance en bonne et due forme. Il est moins gênant pour une partie d'apprendre par lettre plutôt qu'en public qu'elle a perdu son procès. La mise en délibéré permet au juge de mieux évaluer les faits et les questions en litige. Toutefois, le fait de prononcer une décision sur le champ permet de la mieux comprendre, puisque le juge sera plus disposé à en exposer les motifs. Cela épargne du temps, crée moins de tension pour les parties et permet à la partie gagnante de demander immédiatement conseil sur les procédures d'appel et de recouvrement et de procéder au recouvrement.

Si le jugement doit être mis en délibéré, il faudrait prévoir le droit des parties à obtenir un jugement motivé par écrit dans un délai de trois semaines après l'audience et prévoir aussi une disposition particulière encourageant le prononcé d'un jugement oral au moment du procès.

Quelquefois, les juges s'efforceront d'expliquer leur raisonnement et en d'autres occasions, ils s'abstiendront de jouer ce rôle éducatif ou de justifier leur attitude à l'égard des parties au litige, parce qu'ils jugent cela sans importance. Ce dernier aspect est extrêmement important dans le contexte des petites créances, puisque le rôle cathartique et psychologique joué par les tribunaux des petites créances constitue l'attrait principal de ces tribunaux, et si les juges ne font pas connaître et n'expliquent pas aux parties au litige les motifs de leurs décisions, les effets psychologiques des tribunaux des petites créances seront souvent diminués et les parties s'en iront mécontentes.

Au Canada, en 1975 et 1974, environ 2 p. cent de tous les jugements ont été mis en délibéré. Quelque 60 p. cent des justiciables qui ont répondu au questionnaire ont signalé que les juges ont expliqué leur décision et ces personnes se sont rarement plaintes du bien-fondé de la décision, que celle-ci ait été ou non en leur faveur. Un quart des répondants ont dû attendre une décision et aucun d'eux n'a été particulièrement satisfait du résultat compte tenu du fait que les motifs n'étaient pas joints à la décision.

Les jugements du tribunal ne devraient, comme au Québec, avoir l'autorité de la chose jugée qu'à l'égard des parties au litige et que pour le montant réclamé. Ils ne devraient pas servir de précédents pour d'autres litiges ou d'autres parties et ils devraient avoir la portée la plus limitée possible. De plus, ils devraient être exécutoires dans toute la province et avoir le même effet que ceux du tribunal supérieur. Il ne devrait pas être nécessaire de les enregistrer à une cour supérieure pour en obtenir l'exécution.

## LES FRAIS<sup>56</sup>

Certaines législations canadiennes laissent la question des frais à la discrétion du juge. La Loi de la Colombie-Britannique déclare que les parties ne seront tenues de payer aucun honoraire d'avocat, quel qu'il soit. L'Alberta n'accorde des honoraires aux avocats que pour les causes en appel jusqu'à concurrence de 25 p. cent des dommages-intérêts réclamés et au Québec, le montant des frais ne peut excéder \$5. En Saskatchewan, on n'accorde que les frais d'émission de l'assignation. Au Manitoba les frais ne sont alloués que jusqu'à concurrence de 10 p. cent du montant en cause. En Ontario, lorsqu'il s'agit d'une action dont le montant est supérieur à \$200, les frais recouvrables varient de \$5. à \$40. suivant la difficulté et l'importance de l'affaire.

Les circonstances varient tellement d'une cause à l'autre que le juge devrait avoir discrétion pour décider d'accorder ou non des frais. Le dilemme est le suivant: si l'adjudication de frais devient la règle générale, ceci peut décourager une partie de se défendre, et si l'on n'alloue pas de frais, ceci découragera probablement les demandeurs d'intenter une poursuite. On peut atténuer ce dilemme en maintenant les frais du dépôt et de la poursuite à un taux peu élevé.

En règle générale, il faudrait rembourser au demandeur ayant obtenu gain de cause ses frais de dépôt et de signification. Il faudrait rembourser au défendeur ayant obtenu gain de cause les dépenses qu'il a encourues, sous réserve de la discrétion du tribunal. La discrétion du juge devrait dépendre de la «vigueur» du débat, de la capacité de payer des parties et des tentatives de règlement hors cours, ainsi que de l'issue du procès.

Les consommateurs se sont inquiétés des dépenses que leur cause la comparution en cour, telles que les frais de gardiennes d'enfants, l'absence du travail et le déplacement. Ces frais devraient relever de la discrétion du juge mais il ne faudrait pas prendre l'habitude de les accorder. Il en serait de même des frais engagés par le tribunal, par exemple, pour les expertises, les appels téléphoniques et les photocopies de documents.

Il faudrait, en règle général, rembourser aux parties les frais de justice proprement dits. Les juges devraient obliger un débiteur reconnu par jugement à acquitter les frais de recouvrement lorsqu'ils concluent que les procédures de recouvrement ont été rendues nécessaires par défaut de paiement. Je propose en outre que les avocats ne se voient jamais accorder d'honoraires.

## LE RECOUVREMENT<sup>57</sup>

Il est difficile d'obtenir des données précises sur le succès du recouvrement par les parties. Les dossiers judiciaires fournissent rarement les résultats du recouvrement. Les témoignages obtenus révèlent que le recouvrement constitue un problème majeur. Une étude effectuée à Philadelphie a révélé que même si 38 p. cent des causes se terminaient par un jugement par défaut, il n'y a eu recouvrement effectif que dans 14 p. cent de ces cas. La plupart des répondants à notre questionnaire ont signalé que le recouvrement posait des difficultés.

La Loi de la Saskatchewan ou les législations des Territoires ne prévoient aucune disposition relative au recouvrement ou à la façon d'exécuter les jugements. Les autres provinces prévoient l'assignation par jugement et l'exécution sur les biens meubles. Les jugements rendus par les tribunaux des petites créances du Québec ne peuvent être exécutés contre les immeubles, mais la plupart des autres provinces prévoient ce mode d'exécution. Un fonctionnaire du tribunal des petites créances du Yukon peut délivrer un bref à quiconque, selon lui, est en mesure de procéder à l'exécution. En Colombie-Britannique et en Ontario, l'exécution relève du greffier. En Ontario, l'huissier est restreint au comté où il est domicilié et est rémunéré à l'acte. Un article de la Loi de l'Ontario incite les greffiers à procéder à l'exécution d'une façon prompte et efficace, en prévoyant que s'ils ne le font pas, ils peuvent être condamnés à payer des dommages-intérêts en raison de leur retard ou de leur négligence.

Des analyses détaillées des causes signalées par les greffiers des tribunaux, pour l'année 1975, n'ont produit aucun renseignement ou statistique. Ils nous ont fourni des données fondées sur leur expérience personnelle du recouvrement en 1974. En Colombie-Britannique, en Alberta, au Manitoba, en Ontario et au Nouveau-Brunswick, moins de 40 p. cent des créanciers reconnus par jugement trouvait nécessaire de recourir à l'exécution. Au Québec, cette proportion se situe à près de 60 p. cent. Dans cette province, l'utilisation accrue du mécanisme de recouvrement s'explique probablement par le fait qu'il est efficace et peu coûteux. La proportion des créanciers, reconnue par jugement, ayant réussi à recouvrer les montants qui lui étaient accordés en vertu de ces jugements varie de 75 p. cent en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec, à 45 p. cent en Alberta et 25 p. cent au Manitoba. Les chiffres sont encore plus décourageants dans les provinces maritimes où les procédures des tribunaux supérieurs sont en vigueur.

Les répondants au questionnaire laissent entendre que, dès qu'il y a un problème de recouvrement, les chances de recouvrement diminuent de façon dramatique. Souvent, il s'agit de trouver d'abord le défendeur et d'organiser le mode de paiement. Essentiellement, il appartient au créancier reconnu par jugement d'obtenir les renseignements nécessaires au recouvrement.

La méthode de recouvrement la plus simple consiste à agir sans formalité. Le moment le plus propice pour entamer le recouvrement se présente lorsque la partie concernée se trouve devant le tribunal. Lorsque l'arbitre a rendu jugement, il devrait immédiatement demander au défendeur son adresse, les détails de ses biens, et il faudrait établir un mode de paiement à ce moment-là. Un débiteur reconnu par jugement devrait être tenu de verser un paiement partiel immédiat.

Il faudrait prévoir des primes d'encouragement pour inciter les débiteurs à acquitter leur dette. Si par exemple une dette est acquittée dans un délai de deux semaines, le greffier devrait radier des dossiers du tribunal le jugement en cours, afin que celui-ci ne porte pas atteinte au crédit du défendeur. Cela peu paraître minime compte tenu de la diffusion rapide des renseignements en matière de crédit. Les tribunaux pourraient également être interdits à quiconque n'a pas acquitté

une dette reconnue par jugement: cela ne pourrait être efficace que si les demandeurs étaient tenus d'aviser les tribunaux de leurs tentatives de recouvrement ou les défendeurs de faire rapport de leur paiement.

Il faudrait encourager le personnel du tribunal à venir en aide au créancier reconnu par jugement en envoyant une lettre à en-tête du tribunal ou en faisant un appel téléphonique. Un créancier devrait d'abord tenter de procéder lui-même au recouvrement, mais s'il rencontre des difficultés, il devrait pouvoir recourir aux tribunaux.

Un autre moyen de faciliter le recouvrement consisterait à obliger la partie obligée de payer à déposer un cautionnement. Ceci donnerait probablement lieu à une procédure très compliquée mais qui mériterait considération dans les localités où il existe une population mobile importante. Cette procédure est sûrement plus intéressante que les dispositions plutôt arbitraires de saisie avant jugement qui existent dans la plupart des législations canadiennes.

Lorsque les méthodes amiables de recouvrement utilisées par un créancier n'ont pas réussi, celui-ci devrait pouvoir recourir à des méthodes plus formalistes, tels les brefs d'exécution et de saisie-arrêt. Le problème est que l'on exécute habituellement ces brefs moyennant un honoraire peu élevé ou à commission. Les fonctionnaires du tribunal affectés au recouvrement devraient être salariés, de façon à ce qu'ils soient incités à accomplir leur travail plutôt qu'à servir un très gros volume de clients. À Philadelphie, il existe des huissiers qui ont pour unique rôle d'aider les demandeurs à recouvrer leur dû.

On pourrait considérer la possibilité pour une partie de se faire rembourser les frais payés au tribunal, si elle ne réussit pas à recouvrer sa créance dans un délai d'un mois.

Il ne s'agit pas de harasser les gens qui sont véritablement incapables d'acquitter leur dette. Toute procédure de recouvrement devrait contenir des dispositions visant à aider un débiteur à améliorer sa situation financière. En Ontario, il existe un système excellent et très mal connu, de l'«arbitre des petites créances», qui aide les débiteurs à réorganiser leurs finances et à consolider leurs dettes. La «Justice Development Commission» de la Colombie-Britannique étudie sérieusement ce mécanisme et je me joins à elle pour recommander l'adoption universelle d'un service de «conseillers en matière de crédit» rattaché au système judiciaire.

Les frais de recouvrement devraient être proportionnels à l'importance de la créance. En général, les frais devraient représenter environ 10 p. cent de la créance recouvrable mais ne devraient pas être inférieurs à \$2 ni supérieurs à \$10. Afin de faciliter le recouvrement il faudrait abolir les restrictions territoriales et pouvoir signifier les procédures à l'échelon provincial. La preuve du défaut de paiement ne devrait pas être soumise à des formalités considérables, bien que le créancier devrait établir qu'il a essayé les méthodes amiables. Il faudrait inciter les créanciers reconnus par jugement à informer le tribunal des paiements effectués. Il faudrait joindre à l'avis de jugement une partie détachable qui pourrait être envoyée à chacun des créanciers reconnus par jugement.

Quels que soient les impondérables du recouvrement, le concept de la saisie avant jugement dans le cadre du concept des petites créances devrait être uniformément aboli. Il s'agit d'une procédure arbitraire qui contredit les objectifs de justice des petites créances.

La plupart des tribunaux prévoient la citation à comparaître pour se justifier et l'assignation après jugement. La procédure la plus efficace consisterait à interroger le défendeur durant le procès,

lorsqu'il y a une audience. Lorsqu'il y a un jugement *ex parte* ou lorsqu'un consentement à jugement ou un règlement n'a pas été exécuté, de telles procédures devraient être accessibles le soir et entraîner des frais minimes. Elles devraient être assumées par le greffier.

La procédure de saisie-arrêt, telle qu'elle existe présentement au Canada, est tout à fait inadmissible. Le problème majeur résulte du fait que de nouvelles procédures de saisie-arrêt doivent être prises à chaque jour de paye. Il devrait y avoir un moyen de prévoir une procédure de saisie-arrêt unique, avec une ordonnance exécutoire en permanence jusqu'à ce que le jugement soit satisfait. L'employeur devrait être tenu de faire parvenir l'argent au tribunal et non au créancier reconnu par jugement, afin que le tribunal puisse contrôler les conséquences de son ordonnance. Il devrait y avoir un système semblable à celui de la loi Lacombe en vigueur au Québec, en vertu duquel un débiteur condamné peut volontairement faire les versements au greffier. Il n'existe aucune raison pour laquelle la saisie-arrêt ne pourrait se faire par courrier, afin qu'elle ne constitue pas un fardeau pour l'employeur. Le greffier devrait pouvoir émettre une ordonnance fondée sur une demande écrite et sur des conversations téléphoniques avec l'employeur et l'employé. Ce ne serait que dans le cas d'absence de communication avec l'employeur qu'une comparution en cour serait requise.

Il appartiendrait au greffier de procéder à l'exécution immobilière sur requête adressée par courrier. Il faudrait qu'un employé du tribunal soit disponible pour procéder à la saisie-exécution et donner suite à la procédure de saisie et de vente. Le créancier reconnu par jugement devrait pouvoir choisir de prendre possession des biens plutôt que de forcer le tribunal à les vendre. Il faudrait examiner de près le montant des exemptions pour s'assurer qu'il reflète fidèlement le coût actuel des «biens».

Il faudrait que les procédures formelles de recouvrement soient intentées dans un délai de 60 jours. Les brefs d'exécution, une fois émis, seraient valides pour une durée de six ans. De plus, le créancier devrait pouvoir présenter une demande de saisie-arrêt après le délai de 60 jours, s'il peut démontrer qu'une telle procédure aurait été inopérante si elle avait été intentée dans le délai.

La plupart des tribunaux ont le pouvoir de délivrer un mandat de dépôt pour refus de payer ou défaut de comparaître à un interrogatoire après jugement ou à une audience de saisie-arrêt. Je doute fort que ce pouvoir soit nécessaire pour assurer le respect des procédures judiciaires. De fait ce pouvoir est exercé de façon très limitée et beaucoup de défendeurs le savent également. En matière d'accidents d'automobile, on a suggéré de suspendre sur demande présentée au tribunal, le permis de conduire d'un débiteur condamné qui n'a pas payé dans un délai de 60 jours. Bien que cette mesure nécessite une coordination avec d'autres organismes gouvernementaux, je suggère de la considérer sérieusement, non seulement en matière délictuelle mais, également, pour tous les défauts de paiement.

Le tribunal des petites créances de la cour d'appel devrait être autorisé à surseoir à l'exécution d'un jugement sur demande écrite d'une partie et sur versement d'un cautionnement pour couvrir les frais encourus.

En cas de règlement négocié, il faudrait également imposer un paiement partiel immédiat et le tribunal devrait concourir au recouvrement du solde. Une fois le règlement dressé par écrit, il devrait avoir le statut d'un jugement du tribunal pour les fins d'exécution.

## L'APPEL<sup>5 7</sup>

Il faudrait, dans le domaine des petites créances, concevoir un système indiquant que le but premier des appels n'est pas de réviser les décisions rendues dans chaque cas d'espèce, mais de fournir des causes-types dans lesquelles les tribunaux d'appel peuvent examiner et mettre au point le droit applicable, particulièrement dans le domaine du droit des consommateurs. Les défaillants sont le seul groupe de personnes qui ne pourraient avoir recours aux procédures d'appel.

La plupart des provinces prévoient la possibilité d'interjeter appel au tribunal immédiatement supérieur par voie de procès *de novo*. Au Québec, il n'existe pas d'appel et les voies de recours extraordinaires sont le seul moyen «d'interjeter appel».

Les délais d'appel varient de 10 à 30 jours. Certaines provinces limitent les motifs d'appel aux questions de droit ou de compétence; la plupart n'en mentionne aucun. Seul l'Alberta spécifie que les motifs d'appel doivent être énoncés dans l'avis d'appel. Un appelant de la Nouvelle-Écosse peut interjeter appel s'il est mécontent du jugement. En Saskatchewan, une partie peut interjeter appel si elle se croit lésée. La plupart des provinces prévoient que l'on ne peut interjeter appel d'un procès *de novo*.

L'Ontario prévoit que l'on peut interjeter appel des causes dont le montant est inférieur à \$200 et qui ne sont pas sujettes à appel, si les deux parties y consentent. La loi stipule en outre qu'il ne peut y avoir appel si avant le procès, les parties ont déposé auprès du greffier un consentement écrit, en vertu duquel elles conviennent de ne pas porter appel. En Ontario, les parties ont également le droit de demander un nouveau procès dans un délai de 14 jours, auquel cas le juge des petites créances peut prononcer le bon jugement ou il peut ordonner un nouveau procès. En Saskatchewan, l'une ou l'autre des parties peut, dans un délai de 6 mois, demander la rétractation d'un jugement, lorsqu'il y a incompetence, signification irrégulière ou lorsque le jugement est par ailleurs mal fondé. Ce droit se distingue de l'appel. Terre-Neuve a une disposition intéressante prévoyant un appel *ex parte* à la cour suprême comme s'il s'agissait d'une demande sur faits établis.

En 1975, 2,2 p. cent des jugements examinés ont fait l'objet d'un appel, ce qui est inférieur au chiffre de 5 p. cent apparaissant dans l'étude de Campbell effectuée à Régina.<sup>5 8</sup> Les greffiers estiment qu'environ 1 p. cent des causes ont fait l'objet d'un appel. Dans certaines provinces, ces proportions étaient inférieures à 1 p. cent et en Alberta un tribunal a estimé cette proportion à 9 p. cent.

On préconise l'exclusion des compagnies des tribunaux de petites créances en invoquant le fait que les tribunaux deviendraient des agences de recouvrement, subventionnées par un groupe de contribuables au détriment d'un autre, et que les particuliers seraient intimidés devant un tribunal où l'élément commercial semblerait dominé. De plus, les tribunaux de petites créances, se voulant comme un moyen économique et facile pour obtenir des jugements par défaut, le recours à ces tribunaux par les compagnies encombrerait le rôle des audiences et favoriserait l'emploi de techniques de ventes par contraintes – et même frauduleuses.

Les arguments qui militent contre l'exclusion des compagnies demanderesse invoquent, entre autres, la possibilité que les compagnies se voient obligées de resserrer leurs mesures de crédit, forçant ainsi de nombreux consommateurs à avoir recours aux requins de la finance et à s'en remettre de plus en plus aux agences de recouvrement. Les compagnies alors n'auraient pas d'autre

recours que de s'adresser à un tribunal supérieur pour obtenir un jugement par défaut. Cette situation défavoriserait grandement le particulier en lui occasionnant des frais, une absence de son travail et des procédures judiciaires plus compliquées. Dans tous les cas, il est suggéré, que les compagnies demandresses ne sont pas plus appelées à abuser des tribunaux de petites créances que les particuliers.

Un droit d'appel trop libéral rendrait le système onéreux. Le droit de recourir au procès *de novo* donnerait un avantage inéquitable aux parties disposant de ressources financières supérieures. L'appel par procès *de novo* fait inutilement double emploi et constitue une perte de temps pour les tribunaux et les plaideurs. Mais le refus de tout appel empêcherait les tribunaux supérieurs de se familiariser avec le système des petites créances et certains domaines du droit deviendraient isolés.

Les États-Unis de New York, du Nouveau Mexique et du New Hampshire limitent les appels aux questions de droit. Le Michigan et l'Oregon interdisent le droit d'appel; le Texas permet un appel lorsqu'il s'agit d'un montant supérieur à \$20, mais les jugements de la Cour du comté sont finals et sans appel. Dans l'État de Washington, il n'existe pas d'appel en-dessous de \$100 et la partie qui invoque la compétence du tribunal des petites créances n'est pas autorisée à interjeter appel. En Californie, seul le défendeur peut interjeter appel. Plusieurs États découragent l'utilisation des procédures d'appel en exigeant un cautionnement.

Le droit d'appel ne devrait pas s'appliquer aux causes soumises à l'arbitrage volontaire. Il n'est pas à proprement parler contradictoire de permettre d'interjeter appel d'une décision d'un juge mais non de celle de l'arbitre. On permet d'interjeter appel pour chasser toute apparence de traitement inégal des parties et pour inciter les demandeurs à utiliser davantage les tribunaux. L'arbitrage peut être plus séduisant en raison du caractère final de la sentence.

De fait, les appels sont rares et espacés. En conséquence, il ne servirait à rien de ne pas les admettre. La présente étude a pour souci principal d'éviter que les entreprises ou les individus bien nantis abusent des droits d'appel au détriment des gens pauvres ou appartenant à la classe moyenne. Une telle protection n'existerait pas si le droit à un procès *de novo* sur une question de droit et (ou) de fait était absolu.

Le plus grand avantage du procès *de novo* est de permettre aux tribunaux des petites créances d'expérimenter et de se libérer davantage du formalisme.

Le système décrit dans la présente étude suggère que la compétence des tribunaux des petites créances soit exclusive et non concurrente de sorte qu'une petite créance serait entendue devant les tribunaux ordinaires seulement si elle y était renvoyée par le juge. Ceci, joint au fait qu'il n'existe aucun dossier ou aucune transcription, plaide en faveur du droit d'appel par procès *de novo*.

Plusieurs auteurs ont suggéré que l'appel, lorsqu'il y a une question de droit nouvelle soumettre à la Cour suprême de la province par voie de faits établis. Il a été également suggéré que l'on puisse interjeter appel à un juge en chef du tribunal des petites créances des questions relatives à la procédure. Dans les deux cas, on a suggéré que le tribunal d'appel ne puisse intervenir que pour ordonner une nouvelle audience.

L'opinion des juges canadiens est quelque peu divisée, mais l'on croit que les droits d'appel tels qu'ils existent présentement ne devraient pas être accrus, compte tenu des dépenses que cela

entraîne pour les parties et la société. De même, on craint que le concept de justice et d'équité des tribunaux des petites créances ne soit sapé par les tribunaux supérieurs, où les principes du droit et des règles de preuve et de procédure sont suivis à la lettre. D'autres, particulièrement au Québec, croient que l'appel ne devrait être autorisé que sur une question de droit.

Il a été suggéré que seul les défendeurs puissent avoir droit d'appel – cette suggestion se fondant sur le principe que le demandeur a préféré la procédure des petites créances au système civil concurrent. Dans un tel cas, le fait de permettre aux demandeurs d'interjeter appel les encouragerait à utiliser ce système pour la seule raison qu'il est moins coûteux. Il est plus équitable que les deux parties aient les mêmes droits. Il faudrait prévoir un mécanisme de financement des appels, lorsqu'un particulier (non-commerçant) a obtenu gain de causes et devient intimé. Le concept d'*amicus curiae* en matière de consommation permettrait aux organismes de consommation intéressés d'intervenir au stade de l'appel.

Le droit d'appel par voie de procès *de novo* devrait être conservé mais il faudrait y joindre l'appel sur faits établis, dans les cas où un juge des petites créances convient qu'une question de droit devrait être tranchée par un tribunal supérieur. Le délai d'appel devrait être court de manière à ce que le statut des parties soit clarifié. Les motifs d'appel devraient être spécifiés dans la loi. Les appels devraient se limiter aux questions de droit ou aux questions mixtes de fait et de droit. Il ne devrait pas y avoir appel sur une question de fait et, permettre à une partie d'interjeter appel uniquement parce qu'elle est mécontente, serait inciter manifestement les tribunaux supérieurs à imposer leurs règles plus strictes au système des petites créances.

Afin que le nombre d'appel n'augmente pas indûment, il est impérieux d'imposer en même temps que le dépôt d'un appel celui d'une certaine forme de cautionnement. Le but d'imposer des restrictions au droit d'appel est de limiter le nombre des appels et d'assurer, dans la plupart des cas, le caractère final et obligatoire des jugements des tribunaux des petites créances. L'une ou l'autre des parties pourrait être admise à interjeter appel, moyennant le paiement des frais de procédures des petites créances et le dépôt d'un cautionnement pour frais, le tout n'excédant pas 50 p. cent du montant en litige. On pourrait limiter le montant des frais d'appel recouvrables, et fixer un maximum de \$100 pour les honoraires d'avocat. Il ne devrait, en aucun cas, être permis d'interjeter appel au-delà de la Cour de comté ou de district.

## LES JURYS

Seuls, la Cour de comté du Nouveau-Brunswick et le tribunal des juges de paix de la Nouvelle-Écosse permettent de recourir au jury. L'utilisation du jury a diminué en raison des frais administratifs qu'elle entraîne. Le droit à un procès devant un jury n'est pas conforme au concept des tribunaux des petites créances qui doivent être à la fois efficaces et peu coûteux. Les procédures des petites créances, judiciaires ou arbitrales, sont l'antithèse du concept de procès devant jury qui nécessite le recours aux avocats.

En raison du principe selon lequel on ne peut attaquer les conclusions d'un jury, l'action du juge ou d'un tribunal d'appel devient plus limitée. Les procès devant jury exigent un plus grand formalisme. Il serait difficile de recourir à un jury et de bénéficier quand même de règles de preuve et de procédure souples. Si l'on craint de nier le droit à un jury en raison des principes du droit canadien, il existe alors plusieurs options: 1<sup>o</sup> un défendeur pourrait avoir le droit de demander le renvoi devant les tribunaux ordinaires moyennant le paiement de frais assez élevés ou, 2<sup>o</sup> il pourrait y avoir une compétence concurrente de sorte que si le demandeur désire un procès devant jury, il n'a tout simplement qu'à ne pas avoir recours au tribunal des petites créances.

Le «droit au renvoi» a pour conséquence de permettre aux défendeurs fortunés de gêner les demandeurs qui ne le sont pas. En conséquence, ces options ne présentent pas d'intérêt et on doit les ignorer.

Une troisième option vise à accorder à un appelant le droit de choisir un procès devant jury, accessoirement à son droit d'interjeter appel par voie de procès *de novo* tout en exigeant des frais de jury pour en restreindre le recours trop fréquent.

## LES DOSSIERS JUDICIAIRES

Au Canada, la plupart des tribunaux des petites créances sont expressément ou implicitement des cours d'archives. À Terre-Neuve, les juges sont tenus de prendre note des procédures; en Alberta, tous les témoignages sont transcrits, mais la loi de la Saskatchewan prévoit spécifiquement que ces tribunaux ne sont pas des cours d'archives. La création d'une cour d'archives entraîne nécessairement certaines formalités. Lorsqu'un tribunal est réputé être une cour d'archives, les voies de recours extraordinaires sont ouvertes. Même si les législations, particulièrement celles de l'Ontario, semblent insister de plus en plus sur la garantie d'un procès équitable toutes les fois qu'un tribunal exerce un pouvoir de décision conféré par la loi, les transcriptions et les sténographes judiciaires semblent des accessoires inutiles devant les tribunaux des petites créances.

La plus grande déficience de la tenue des dossiers a trait au contrôle de la suite donnée aux affaires: les parties n'ont nulle part l'obligation d'informer le tribunal que le litige a été réglé ou les créances recouvrées. Même les dispositions relatives au consentement à jugement sont beaucoup trop imprécises. On pourrait partiellement régler le problème de la tenue des dossiers en préparant un formulaire unique qui comporterait tous les renseignements nécessaires à l'ouverture d'un dossier et l'énoncé clairement libellé des avis destinés au défendeur et au demandeur sur leurs droits et leurs obligations.

Chaque dossier devrait avoir tous les documents pertinents sans renvoyer à d'autres documents. Il devrait y avoir aussi un plumitif pour y noter toutes les procédures judiciaires survenues pendant une période de temps donné. Les tribunaux des petites créances pourraient être un indicateur général des types de problèmes qui touchent le citoyen moyen. Par exemple, si une entreprise donnée se porte continuellement demanderesse ou défenderesse, on pourrait juger opportun de faire enquête sur le mode de fonctionnement de cette entreprise. Si un objet particulier fait l'objet de nombreuses poursuites judiciaires, ceci peut être un avertissement que les normes de sécurité qui s'y rapportent doivent être reconsidérées. Les dossiers peuvent en outre indiquer comment fonctionnent les systèmes actuels de crédit.

En l'absence d'un système uniforme des petites créances applicable à l'ensemble du pays, la tenue de dossiers complets peut aider les chercheurs à découvrir dans une province des innovations qui pourraient être introduites dans une autre.

## LES AVOCATS ET LE PERSONNEL PARA-JURIDIQUE<sup>59</sup>

La question à savoir si on doit recourir ou non à des avocats ou conseillers professionnels, et à quel stade, est essentiellement de nature philosophique. Selon une école de pensée, le système idéal des petites créances revêt forcément un aspect inquisitorial. Une autre considère les tribunaux des petites créances comme des tribunaux véritables qui conservent les traits essentiels du système contradictoire et soutient à l'appui de sa thèse qu'on ne peut incorporer à la justice civile le concept de la «justice du *cadi*».<sup>60</sup>

Le recours au système inquisitoire suppose un meilleur calibre chez les arbitres et la présence d'avocats n'est plus nécessaire. Par contre, le système contradictoire nécessite le concours d'avocats ou, tout au moins, d'auxiliaires para-juridiques. Le principe du contradictoire peut être maintenu si toutes les parties sont bien préparées et comprennent bien ce qui se passe.

Les deux problèmes qui résultent de la présence des avocats sont les frais et l'introduction de procédures plus formalistes et plus longues. Cependant la présente étude conclut que les avocats ne devraient pas être écartés des tribunaux des petites créances. De toute façon, au Canada, le nombre d'avocats présents devant ces tribunaux est relativement minime. Il faudrait décourager le recours aux services d'avocats par des dispositions relatives aux frais, à l'arbitrage et à la consultation avant procès. De plus, il faudrait admettre les avocats uniquement lorsque les deux parties sont représentées. Le simple fait de les éliminer ne rétablirait pas l'équilibre, puisque d'autres types de représentants professionnels prendraient rapidement la relève.

Au Canada, la présence des avocats est autorisée dans toutes les provinces, sauf au Québec, où seuls les avocats au service des corporations défenderesses peuvent comparaître. Les États de la Californie, du Colorado, du Kansas, du Michigan, de l'Idaho et du Nebraska n'admettent pas les avocats devant les tribunaux des petites créances. Les États de l'Oregon et de Washington n'admettent les avocats qu'avec la permission du juge de première instance. En Ohio, si une compagnie est représentée par un avocat et si l'autre partie ne l'est pas, l'avocat n'est pas autorisé à procéder au contre-interrogatoire ou à présenter un plaidoyer.

Ni la Norvège ni la Russie ne prévoient le recours aux services d'un avocat conseil. En Australie, les avocats ne sont pas admis, sauf si toutes les parties y consentent et que le juge donne son autorisation. En Grande-Bretagne, ni les avocats ni les représentants professionnels rémunérés ne sont admis. Dans l'expérience-pilote de la ville de Westminster, les avocats n'étaient admis que dans des circonstances spéciales et avec le consentement de l'arbitre.

Les différentes études effectuées aux États-Unis sont intéressantes en ce qui concerne le recours aux avocats devant les tribunaux des petites créances. À Chicago, les particuliers demandeurs avaient presque toujours en recours à un avocat, tandis que de 50 p. cent à 60 p. cent des défendeurs s'en étaient abstenus. Dans l'état de Washington, 90 p. cent des demandeurs et moins de 4 p. cent des défendeurs ont eu recours à un avocat.

Une étude des tribunaux des petites créances de Philadelphie a révélé que plus de la moitié des consommateurs demandeurs ont eu recours à des avocats pour fins de négociation, de comparution, de conseil ou de recouvrement. De tous les parties comparaisant devant le tribunal 60 p. cent n'avaient pas d'avocat; les deux parties étant représentées dans une proportion de 4 p. cent. Parmi les demandeurs qui ont eu recours à un avocat, 91 p. cent ont obtenu jugement ou conclu un

arrangement; aucun d'eux n'a perdu son procès. D'autre part, 70 p. cent des demandeurs sans avocat ont également obtenu gain de cause. Une étude effectuée à New York a démontré qu'en moyenne les demandeurs recouvrent le même montant d'argent qu'ils aient un avocat ou non, mais qu'ils recouvrent un montant moindre d'un défendeur qui est représenté par un avocat, si on tient compte des statistiques relatives aux jugements par défaut. Caplovitz<sup>62</sup> a découvert que les parties assistées d'un avocat ont deux fois plus de chance de comparaître devant le tribunal que dans les cas contraire.

L'étude du «Centre for Auto Safety»<sup>68</sup> portant sur les tribunaux de Cambridge (Massachusetts) a indiqué que les entreprises avaient recours aux services d'un avocat dans une proportion de 64 p. cent des cas lorsqu'elles poursuivaient un particulier et dans une proportion de 20 p. cent lorsqu'elles étaient défenderesses. Les particuliers avaient recours à un avocat dans une proportion de 16 p. cent des cas où ils poursuivaient une entreprise mais dans seulement 3 p. cent des cas, quand ils étaient défendeurs. Les parties sans avocat ont gagné 55 p. cent de leurs causes, tandis que les parties représentées par un avocat en ont gagné 72 p. cent. Les réclamations où un avocat représentait un demandeur excédaient de \$5 en moyenne celles où le demandeur n'avait pas d'avocat. Les demandeurs sans avocat ont gagné ou réglé 82 p. cent des causes intentées contre une entreprise, à comparer au 98 p. cent des gains de cause lorsqu'ils étaient assistés d'un avocat.

Une étude effectuée à Vancouver en 1975<sup>64</sup> a montré que des avocats ont déposé environ 31 p. cent des demandes et qu'une des parties au moins était représentée dans 48 p. cent des cas. Les statistiques de cette étude, comme celles de Caplovitz, ont montré que les demandes déposées par des avocats étaient plus susceptibles d'être soumises au tribunal. Environ 40 p. cent des parties qui se présentaient au tribunal n'étaient pas représentées, tandis que 31 p. cent avait un avocat et un autre 29 p. cent était représenté par une agence de recouvrement ou un représentant professionnel. Une autre étude portant sur les tribunaux de Vancouver<sup>65</sup> a révélé que 47 p. cent des demandeurs étaient représentés par un avocat ou un représentant professionnel, mais qu'il y avait seulement 4 p. cent des défendeurs qui étaient ainsi représentés. Les deux parties étaient assistées d'un avocat ou d'un représentant dans seulement 2 p. cent des cas, tandis que dans 51 p. cent des cas, les deux parties n'avaient aucun représentant. Environ 73 p. cent des particuliers qui ont comparu n'avaient pas d'avocat, mais 68 p. cent des corporations en avaient un.

Dans une étude effectuée à Toronto<sup>66</sup>, 88 p. cent des demandeurs et 5 p. cent des défendeurs étaient représentés. Parmi les demandeurs qui étaient représentés, 50 p. cent ont eu recours à des représentants autres que des avocats, tels des représentants professionnels, des agents de recouvrement et des étudiants en droit. Une étude effectuée au Manitoba<sup>67</sup> a révélé que l'on n'avait attendu aucune cause où les deux parties étaient représentées par avocat et que, dans 84.3 p. cent des cas, il n'y avait aucun avocat. Dans 14.6 p. cent des causes, seuls les demandeurs avaient un avocat et dans 1.1 p. cent des causes, seul le défendeur avait un avocat. Un document rédigé à Regina<sup>68</sup> indique qu'aucune corporation n'a comparu sans être représentée mais que, d'autre part, 62 p. cent des particuliers ont comparu sans avocat.

Environ 80 p. cent des juges qui ont répondu au questionnaire étaient favorables à la présence d'avocat devant les tribunaux des petites créances et 66 p. cent s'opposent avec vigueur à leur exclusion. Il y avait divergence d'opinions quant à savoir si les avocats font gagner du temps ou pas et s'ils contribuent à servir les fins de la justice, mais l'avis unanime était qu'ils facilitent la tâche des juges parce que les questions sont mieux définies et les causes mieux préparées.

En général, les juges du Québec déplorent l'absence d'avocats et croient que cela leur impose un fardeau inévitable. Plusieurs d'entre eux estiment qu'un système d'avocats-conseils ou d'auxiliaires

para-juridiques nommés par le gouvernement allègerait leur double et lourde tâche d'avocat et d'arbitre. D'autres suggèrent que, dans le cas de questions trop compliquées, celles-ci devraient être renvoyées devant les tribunaux provinciaux ordinaires où les avocats pourraient apporter l'aide voulue.

Certains juges des provinces de l'Ouest qui ont connu l'expérience de l'arbitrage avant procès estiment que ce système est à l'avantage de tous mais, les affaires étant portées devant eux plutôt que devant un arbitre, les avocats devraient être admis afin de préserver le système contradictoire.

Certains juges admettent volontiers qu'une partie représentée par un avocat est favorisée en raison du penchant naturel des juges envers des personnes ayant un plus grand esprit de clarté. Deux juges se sont inquiétés de l'incompétence des avocats et des étudiants en droit qui se sont présentés devant eux et ont déclaré qu'ils préféreraient n'avoir personne plutôt qu'un avocat inexpérimenté. Certains fondent leur opinion sur la compétence pécuniaire des tribunaux, d'autres considèrent plutôt la complexité de chaque cas. Un ou deux juges ont admis qu'en l'absence d'avocat, ils avaient tendance à agir de façon plus arbitraire et « tyrannique ».

Tous sont d'avis que lorsqu'une seule partie est représentée, il n'y a pas d'apparence de justice et que l'autre partie est défavorisée. De nombreux juges ont contesté couramment que beaucoup de plaideurs ont recours à un avocat pour préparer leur cause avant le procès et qu'ensuite ils exposent eux-mêmes leur affaire. Ces juges ont approuvé cette façon de procéder. D'une façon générale, on est d'avis que, si les avocats doivent être admis, les deux parties devraient alors y avoir recours et que cet état de choses est préférable à l'absence totale d'avocats. En général les juges n'approuvent pas qu'une seule partie soit représentée, mais ils sont d'avis partagés quant à savoir si cette situation est préférable à celle où aucune des parties n'est représentée. De nombreux arguments sont proposés par les juges canadiens en faveur ou contre le recours des plaideurs aux services d'avocats pour comparaître en cour<sup>6 9</sup>.

En 1975, il y a eu au Canada une proportion très faible de parties représentées par avocat. Seulement 4.7 p. cent des défendeurs et 19.1 p. cent des demandeurs avaient un avocat. La représentation des demandeurs variait de 1.5 p. cent au Manitoba à 66,7 p. cent dans les Territoires du Nord-Ouest. Au Manitoba, aucun défendeur n'était représenté, et au Yukon, seulement 8 p. cent l'était.

Selon les greffiers qui ont fourni des chiffres pour 1974, il semblerait que la grande majorité des parties n'ont eu recours ni à des avocats ni à des représentants spécialisés. En mettant les choses au mieux, 10 p. cent des demandeurs étaient représentés par des avocats. Il est intéressant de noter qu'en Nouvelle-Écosse, de 55 p. cent à 75 p. cent des demandeurs mais moins de 10 p. cent des défendeurs avaient un avocat. Environ 50 p. cent des entreprises ont eu recours aux avocats, à comparer aux 4 p. cent ou 5 p. cent pour les particuliers.

La question de la présence des avocats est peut-être plus théorique que pratique lorsqu'on constate la faible proportion de leur présence aux côtés des plaideurs devant ces tribunaux. La raison principale pour laquelle l'on n'a pas recours à des avocats ou à des représentants est une simple question d'ordre pécuniaire: il n'est pas rentable pour l'avocat de comparaître devant les tribunaux des petites créances alors qu'il est coûteux pour la partie d'engager un représentant spécialisé.

Un juge d'expérience des petites créances a observé qu'il ne pouvait concevoir une poursuite judiciaire valablement intentée devant un tribunal quelconque sans qu'une personne soit

représentée par un avocat. Lui aussi préconise une règle en vertu de laquelle les deux parties seraient représentées ou aucune d'entre elles.

Personne ne peut, bien sûr, forcer une partie à engager un avocat, par conséquent, à la suite de la présente étude, je me dois de suggérer qu'on affecte d'office des avocats aux tribunaux des petites créances. Le simple fait de mettre l'aide juridique à la disposition des parties n'est pas satisfaisant, parce qu'il arrive souvent que la classe moyenne ne satisfasse pas aux conditions de l'aide juridique. Les avocats d'office devraient de préférence être membre de la profession mais dans les régions urbaines principales, il conviendrait également que ce poste soit rempli par des étudiants stagiaires. Une telle suggestion nécessite un préalable: les particuliers et les entreprises non constitués en corporation qui entendent avoir recours à un représentant spécialisé (qu'il soit avocat, étudiant en droit, agent de recouvrement ou autre para-professionnel) devraient obligatoirement en aviser le tribunal.

Sur réception de cet avis, le greffier en informerait le bureau des avocats d'office, afin qu'il puisse préparer la cause. Il devrait également aviser les parties non représentées de communiquer avec un avocat d'office.

Je ne suis pas d'avis qu'il appartient au juge de décider qui peut ou ne peut pas être représenté. D'un point de vue réaliste, l'exclusion des avocats nécessite une amélioration importante de la qualité des juges.

La présence de procureurs spécialisés et la disponibilité d'avocats d'office concernent uniquement les questions qui sont soumises à un juge des tribunaux des petites créances en tant que tels. Cette étude envisage également une procédure parallèle d'arbitrage. Si un particulier ou une entreprise non constituée en corporation choisit de ne pas être représentée et ne désire pas un procès formaliste, je recommande qu'un représentant de la partie adverse ne soit admis qu'à titre de conseiller. De cette façon, le contrôle des procédures relève de l'arbitre et l'équilibre est rétabli. En d'autres termes, lorsque les deux parties sont représentées, le tribunal sera saisi de l'affaire; sinon, la procédure d'arbitrage perdrait son aspect le plus attrayant, c'est-à-dire l'économie de temps.

Un moyen peut-être plus séduisant, mais plus coûteux, serait d'adopter l'idée de George Adams<sup>70</sup> consistant à mettre à la disposition des demandeurs et des défendeurs des fonctionnaires judiciaires. Ces postes seraient assumés par un personnel para-juridique qui offrirait ses services aux parties non représentées. Il s'agit là de l'objectif optimum du système. Cela signifierait que toutes les parties seraient représentées particulièrement en ce qui concerne l'arbitrage et dans la situation décrite plus haut, une partie représentée bénéficierait de services de ces conseillers para-juridiques. Les représentants des demandeurs ou des défendeurs agiraient à titre de conseiller à la partie non représentée.

L'idée de mettre à la disposition de la communauté un système de conseillers para-juridiques est particulièrement appropriée, sinon impérative, dans les régions urbaines. Ces bureaux pourraient prodiguer des conseils avant qu'une demande ou une défense soit déposée et pourraient également aider à la préparation des procès. J'entrevois la création d'une sorte de spécialiste des petites créances dont les fonctions ne consisteraient pas uniquement à aider les parties mais à éduquer le public. Il est vrai que ces conseillers des petites créances pourraient contracter la «maladie» du paternalisme professionnel et contribuer à l'instauration de procédures plus formalistes que celles proposées par certains représentants des consommateurs. Il serait essentiel que ces conseillers soient disponibles en dehors des heures de travail. Un tarif pourrait assurer le financement de ces

bureaux. Les corporations ne devraient pas pouvoir avoir recours à ces conseillers, à moins qu'il ne s'agisse d'entreprises individuelles locales.

Si l'on n'adopte pas les concepts de conciliation et de médiation envisagés dans la présente étude, les fonctionnaires mis à la disposition des demandeurs et des défendeurs pourraient alors assumer ce rôle.

Le recours à des représentants non juristes ou à des conseillers para-juridiques présente beaucoup d'intérêt. Il accroîtrait, à long terme, l'efficacité des tribunaux et les frais imposés aux contribuables seraient minimes. La nature des tribunaux des petites créances l'exige, de même que le public et aucun avocat n'y perdra au change. Les fonctions de nature juridique ne constitueraient qu'une partie minime des responsabilités du personnel para-juridique qui consisteraient principalement à conseiller les parties en matière de procédure. Ils pourraient agir à titre de simples conseillers et non à titre de représentants afin de diriger la marche à suivre et non la contrôler. Ces conseillers ou représentants pourraient également jouer un autre rôle important, en amenant au jour les cas d'incompétence ou de mauvaise administration au sein des tribunaux ou de la communauté.

La «Justice Development Commission» de la Colombie-Britannique<sup>71</sup> a préparé au cours de l'été 75 un projet pilote qui a examiné la possibilité de recourir à des médiateurs, à des adjoints en matière de procédure et à une clinique de conseillers juridiques. Le projet était dirigé par un avocat mais employait un personnel para-juridique qui venait en aide aux parties sur des questions de procédure, en entrevue personnelle ou par téléphone. Il était clairement établi que ces aides ne servaient pas à prodiguer des conseils juridiques mais qu'ils donnaient simplement des directives sur la façon de procéder, particulièrement en matière de rédaction de document. Deux étudiants en droit ont été engagés spécialement pour conseiller les parties qui se présentaient devant les tribunaux des petites créances. Au cours des six premières semaines, ils ont ouvert en moyenne 16 dossiers et cela allait en augmentant.

## LES PERSONNES MORALES DEMANDERESSES<sup>71</sup>

Il s'agit d'un domaine très controversé. La présente étude recommande que les corporations aient accès aux tribunaux des petites créances, même si l'on doit prévoir des moyens différents pour les personnes morales et les particuliers. Lorsque l'on analyse les questionnaires, on découvre qu'un nombre surprenant de personnes morales demanderesse des petites entreprises communautaires ou locales. Il serait injuste de refuser à ces entreprises, qui sont en réalité le pivot de la classe moyenne, l'accès à cette procédure peu coûteuse.

Les défendeurs étaient dans une proportion de 80 p. cent des particuliers. Ces chiffres varient de 80 p. cent au Yukon à 89 p. cent en Saskatchewan. On a calculé le nombre de demandeurs qui n'étaient pas des particuliers et une division arbitraire a alors été établie entre les grandes corporations demanderesse et les petites entreprises locales. Les corporations englobent les grandes compagnies provinciales, nationales et internationales et leurs agences de recouvrement; on a regroupé les petites entreprises commerciales, qu'elles soient ou non constituées en corporation. Les entreprises commerciales en général, représentaient une proportion variant de 65 p. cent (Saskatchewan) à 91 p. cent (Manitoba) de l'ensemble des demandeurs. Mais lorsqu'on élimine les grandes corporations, les statistiques sont des plus révélatrices. En Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario et au Québec, plus de 50 p. cent de l'ensemble des demandeurs sont des petites entreprises. Ce chiffre se situe à près de 35 p. cent en Saskatchewan et au Manitoba et il atteint 80 p. cent au Yukon. Ces statistiques de 1975 correspondent aux chiffres fournis par les greffiers pour l'année 1974.

Les juges canadiens s'opposent d'une façon presque unanime à l'élimination des corporations demanderesse, parce qu'à leur avis, il serait plus onéreux pour les défendeurs particuliers d'avoir à contester devant un tribunal du système ordinaire. Cette opinion semble également se fonder sur la prémisse que les tribunaux contribuent activement à maintenir l'équilibre entre les personnes morales demanderesse et les personnes physiques défenderesse. Ce n'est qu'au Québec où les corporations sont déjà éliminées, que les juges croient que leur inaccessibilité aux tribunaux des petites créances se justifie, malgré son aspect discriminatoire.

L'un des juges pense que, s'il doit y avoir une telle disposition discriminatoire, elle ne devrait s'appliquer qu'aux grandes corporations et que l'importance de celle-ci doit être déterminante. En général les juges étaient partagés: l'avantage de n'avoir aucune personne morale défenderesse équivalait l'aspect discriminatoire de cette exclusion.

Une étude<sup>73</sup> relative aux tribunaux de Vancouver effectuée en 1970 a révélé qu'une proportion de 74.5 p cent des actions provenait de corporations, de professionnels ou cessionnaires. En 1975, les compagnies ont été à l'origine de 40 p. cent des actions.

Il est également intéressant de noter le nombre peu élevé de cas où les corporations sont défenderesse. Il arrive le plus souvent que les commerçants défendeurs soient une petite entreprise locale ou un professionnel. J'ai constaté avec étonnement le nombre de sociétés professionnelles qui ont eu recours aux tribunaux des petites créances pour recouvrer des montants minimes.

La majorité des demandes présentées par des particuliers portent sur des accidents d'automobile ou des problèmes entre locateur et locataire. Ce dernier type de problème occupait en outre une

part importante dans les demandes présentées dans cette catégorie et furent comptées comme demandes de petites entreprises plutôt que comme demandes individuelles, tentant par là de définir les petites entreprises comme faisant partie de la catégorie d'entreprise individuelle ou de commerce. Dans l'ensemble, cependant, la plupart des demandes intentées par les petites entreprises provenaient de détaillants.

Il y a eu aux États-Unis plusieurs études qui ont analysé le recours aux tribunaux par des compagnies, des entreprises individuelles, des particuliers et des organismes gouvernementaux. Là comme ici, les principaux usagers sont les compagnies de finance, les banques, les détaillants et les agences de recouvrement. L'utilisation des tribunaux au Canada par les organismes gouvernementaux semble être cantonnée à Terre-Neuve et en Colombie-Britannique. Une étude américaine conclue notamment que les entreprises commerciales réussissent mieux que les individus à obtenir jugement, particulièrement par défaut, et qu'elles ont également plus de facilité en matière de recouvrement. Il ne semble pas y avoir de corrélation entre le recours aux avocats ou aux représentants spécialisés et les chances de succès. L'étude Nader<sup>74</sup> indique que la taille des entreprises ne permettait pas d'évaluer les chances de succès en cas de procès. La taille n'était un facteur pertinent que lorsqu'il s'agissait de problèmes de juridiction et de jugement par défaut. Environ la moitié des États n'admettent pas les compagnies dans les cours des petites créances. Là où elles sont admises, il semble qu'elles tendent à imposer leurs vues aux tribunaux.

Les sociétés devraient être autorisées à se porter demanderesse sous réserve des règles strictes concernant le lieu du procès et les jugements par défaut et l'attribution aux tribunaux de pouvoirs étendus leur permettant d'atténuer la technicité de certaines défenses.

En plus de règles spéciales sur le lieu du procès, les tribunaux devraient réglementer le dépôt en bloc de demandes par les corporations. Il pourrait également être opportun d'avoir des jours d'audience spéciaux pour les demandeurs commerçants. Une partie qui abuserait des procédures pourrait s'en voir interdire l'accès partout, pendant un délai n'allant pas au-delà d'un an. Cette interdiction pourrait notamment être prononcée en cas d'obtention de jugement par défaut, à la suite de pratiques commerciales frauduleuses ou déloyales en cas de harcèlement de consommateur ou même d'absence d'avertissement préalable à la poursuite. On pourrait interjeter appel de la suspension.

Un moyen d'éviter que les tribunaux ne soient considérés comme des agences de recouvrement est d'éliminer les cessionnaires. Il est déjà assez intimidant pour un particulier de se défendre contre une entreprise commerciale ou de l'attaquer, sans qu'il faille y ajouter le remplacement des parties initiales à l'action. Particulièrement en matière de garantie, il est impératif que les tribunaux soient saisis de l'ensemble des questions et que les particuliers ne puissent être empêchés de faire valoir un moyen de défense à l'encontre de la partie initiale. Si l'on adopte les concepts de médiation de la présente étude, il serait essentiel d'exclure les cessionnaires, sinon la procédure de négociation en serait indûment incommodée.

## LES RESTRICTIONS D'UTILISATION

Les tribunaux de la Saskatchewan, du Manitoba, des Territoires, de la Nouvelle-Écosse, de Terre-Neuve et de l'Ontario ont signalé qu'ils n'accordent pas de facilités particulières aux personnes qui se présentent souvent devant eux. Les deux tribunaux urbains de la Colombie-Britannique ont déclaré en accorder, tandis que les autres tribunaux ont signalé qu'il s'y refusaient. On a constaté, en Alberta et au Nouveau-Brunswick, les mêmes différences d'attitude. Tous les tribunaux du Québec déclarent qu'ils essaient d'être accommodants pour les demandeurs qui leur soumettent un grand nombre de réclamations. Mais au Québec, bien sûr, il n'existe pas de personnes morales demandereses.

Les tribunaux urbains de l'Alberta et de Terre-Neuve qui ont répondu au questionnaire ont déclaré limiter le nombre de demandes qu'un demandeur peut déposer au cours d'une journée.

Je suggère que les greffiers soient autorisés à réserver certains jours déterminés aux demandeurs qui se présentent continuellement devant les tribunaux. Cela peut accroître l'efficacité des tribunaux et profiter aux consommateurs, si les organisations de consommateurs se mettent à assister les particuliers. Mais ces accommodements accordés aux demandeurs qui se présentent fréquemment devant les tribunaux ne doivent l'être qu'avec prudence si l'on veut éviter que les défendeurs ne soient aux prises avec une justice mécanique.

La suggestion de ne pas exclure les corporations du système doit être assortie de certaines restrictions au dépôt de demande en bloc. Une telle réserve contribuerait grandement à empêcher le système des petites créances de devenir une simple agence de recouvrement. Le nombre des demandes peut être contrôlé soit en limitant le nombre de causes pouvant être déposées au cours d'une période donnée, soit en imposant des frais additionnels pour chacun des cas déposés en sus d'un certain nombre. Les corporations ne pourraient échapper à ces restrictions en cédant leurs créances, si les concessionnaires sont exclus tel que suggéré.

En Ohio, six demandes peuvent être déposées par un demandeur au cours d'une période de trente jours mais à Détroit une partie peut soumettre seulement quatre causes par année. Une autre méthode de contrôle serait d'autoriser le greffier à limiter le nombre de causes déposées.

Je propose qu'un demandeur soit limité à trois causes par mois, sauf devant les tribunaux qui desservent une population de plus de 300,000 personnes, où je verrais la limite fixée à six demandes par mois. En l'absence de règle limitant le nombre de causes déposées chaque mois, le greffier peut utiliser ce pouvoir discrétionnaire, suggéré plus haut, concernant la restriction de l'accès au tribunal.

## LES ACTIONS COLLECTIVES

On a beaucoup parlé des actions collectives, de leur utilité et de leur accessibilité. Si l'on considère les principes de base du mécanisme des petites créances, il est manifeste que l'on doit en exclure les actions collectives. Les problèmes que celles-ci soulèvent ne cadrent avec aucun de ces principes puisqu'en règle générale, elles soulèvent des problèmes de procédure et de fond. Si les tribunaux restreignent le rôle des avocats, les actions collectives deviennent plutôt anormales.

Les juges qui ont répondu au questionnaire ont semblé dans l'ensemble défavorables aux actions collectives. Ils pensent que ces actions créeraient du désordre et entraîneraient un plus grand formalisme, que les gens abuseraient du système et le recours aux avocats serait indispensable. Un juge en parle comme de «la plus basse forme de chantage à l'encontre d'un défendeur».

Plusieurs juges pensent que les tribunaux des petites créances constitueraient un excellent moyen d'expérimenter les actions collectives mais tous croient que si on admettait celles-ci, il faudrait sûrement permettre la présence des avocats. D'autre part, certains estiment que les actions collectives soulèvent des points de droit qui sont relativement importants et devraient être entendus par un tribunal supérieur. Tous semblent s'intéresser à l'idée des actions collectives telles qu'on les connaît aux États-Unis.

Un juge a en outre fait une suggestion intéressante selon laquelle un demandeur devrait être autorisé à intenter une action collective contre un groupe d'hommes d'affaires lorsqu'un principe important du droit des consommateurs qui touche l'ensemble de la communauté est en jeu.

La plupart des juges pensent que ces actions ne devraient être admises que si les tribunaux des petites créances deviennent des cours d'archives mais ils pensent qu'il ne devrait pas en être ainsi. Tous sont cependant convaincus que la jonction d'actions devrait être maintenue dans les cas où les règles de pratique ordinaires le permettent.

Je recommande que les actions collectives soient admises pour autant que le montant réclamé ne dépasse pas le taux de compétence des tribunaux. Le juge devrait pouvoir renvoyer ces actions si les questions sont complexes ou les ramifications étendues.

## LES RÔLES D'AUDIENCE

Le rôle d'audience de la plupart des tribunaux de l'Ontario se situait entre 20 et 30, quoique dans certains tribunaux il était de 10 et le rôle des tribunaux des grandes villes dépassait 50. Au Québec, le nombre moyen de causes inscrites sur le rôle se situait entre 10 et 20, alors qu'un seul tribunal indiquait un nombre de causes variant entre 20 et 30. À Montréal, le nombre de causes inscrites sur le rôle des tribunaux est beaucoup plus considérable. Au Nouveau-Brunswick, dans l'île-du-Prince-Édouard, en Saskatchewan et en Nouvelle-Écosse, le nombre moyen de causes inscrites sur le rôle se situait entre 1 et 10. À Terre-Neuve, le nombre de causes de l'un des tribunaux se situait entre 10 et 20, et l'autre dépassait 50. Au Manitoba, en Alberta et en Colombie-Britannique, le nombre de causes de la majorité des tribunaux variait de 1 à 10, bien que dans les régions urbaines importantes, le nombre de causes se situait le plus souvent entre 20 et 30.

Il est clair que l'on doit trouver certains mécanismes visant à alléger le fardeau des tribunaux et à abrégé les rôles même en tenant compte des causes réglées (21 p. cent) et abandonnées (10 p. cent). Une autre solution serait d'augmenter le nombre de juges. Obliger un juge à entendre plus de cinq ou six causes par jour constitue un encouragement à la hâte et à la superficialité.

## LES EXPERTS—CONSEILS

Très souvent, les questions qui doivent être tranchées par les tribunaux des petites créances nécessitent une preuve objective. Il s'agit par exemple de savoir si une partie est fautive ou si une obligation a été correctement exécutée. Il est probable qu'au lieu d'entendre la preuve, un juge tranchera la question en se fondant sur la crédibilité des témoignages. Bien que la procédure doive demeurer aussi simple que possible, il y aura des cas où l'expertise sera souhaitable. Chaque tribunal devrait mettre sur pied une équipe d'experts-conseils volontaires qui pourront intervenir au cours de l'étape de conciliation, ou à la demande du juge ou de l'arbitre.

Il faudrait recourir aux experts-conseils avec beaucoup de réserve mais dans de nombreux cas où il s'agit de problèmes de consommation, leurs services doivent être considérés comme un élément essentiel du processus de décision. Si une question d'ordre technique est soulevée, l'arbitre ou le juge pourrait simplement consulter ces experts-conseils par téléphone. Ceux-ci devraient rarement être présents à une audience et la partie qui incombe devrait payer en partie les frais résultant de la procédure de consultation.

## LE PERSONNEL

En général, un personnel amical et serviable contribuera autant à rendre les tribunaux attrayants que des procédures compréhensibles et efficaces. Inversement un personnel incompétent, bureaucratique ou hostile peut détruire les effets des procédures les meilleures.

Si les tribunaux n'entendent pas un nombre de causes suffisant pour justifier un personnel à plein temps, les employés pourraient être affectés également à d'autres tribunaux mais ils devraient demeurer à l'intérieur du système des petites créances, autrement leur travail auprès d'autres tribunaux revêtirait une plus grande importance. Il faudrait prendre soin de n'engager que des personnes qui se montrent enthousiastes et efficaces au travail et qui ont vraiment le désir d'aider les gens.

La plupart des consommateurs qui ont répondu au questionnaire ont observé que le personnel était en général poli. Ce qui m'inquiète, cependant, c'est qu'il ne s'agissait pas d'une opinion unanime.

Tous les greffiers interrogés considèrent qu'ils jouent surtout le rôle de conseiller en matière de procédure et d'administrateur. Certains greffiers du Québec, de l'Alberta et du Nouveau-Brunswick considèrent qu'ils jouent aussi le rôle de conseiller juridique. Les greffiers pensent que le personnel joue d'abord et avant tout un rôle administratif et de conseiller en matière de procédure. Certains greffiers ont le sentiment que le personnel joue à l'occasion un rôle de médiateur ou de conciliateur.

Les greffiers désirent d'abord et avant tout clarifier leur rôle et, dans certains cas, intervenir davantage dans le processus de négociation. On souhaite au plus haut point que les greffiers deviennent fonctionnaires. La Commission McRuer<sup>75</sup> a qualifié de «relique archaïque» la coutume de rémunérer les greffiers et les huissiers à l'acte. Le personnel des tribunaux des petites créances exerce des fonctions importantes et on devrait lui attribuer le statut de fonctionnaire.

C'est le contact avec le greffier qui détermine habituellement la première impression qu'a le public du système des petites créances.

Ceux-ci doivent réaliser qu'ils sont des agents de relation publique des tribunaux et ils ne devraient jamais adopter entièrement une attitude d'hommes d'affaires. Une de leurs fonctions premières consiste à aider les parties de toutes les façons possibles. Il peut s'agir de rédiger la demande au nom des parties, de référer les personnes qui ont besoin d'aide à d'autres membres du personnel, de répondre aux questions sur l'organisation des tribunaux, de fixer le rôle, de poster les demandes, d'aider les plaideurs à obtenir les renseignements pertinents sur le dépôt de demandes ou le recouvrement et d'arranger les remises et les transferts de dossiers.

Les greffiers ont notamment pour rôle de fournir des renseignements et ils ont laissé entendre qu'ils ne sont pas suffisamment formés et préparés à cette tâche.

L'une des fonctions importantes du personnel est de faire respecter les procédures judiciaires. Il doit s'assurer que les parties ne font pas un usage abusif des tribunaux.

On pourrait partiellement régler le problème de la formation insuffisante du personnel des tribunaux en mettant à sa disposition des manuels de procédure judiciaire ou traitant des lois relatives aux problèmes les plus fréquemment débattus. Mais il importe surtout d'accorder aux greffiers un statut qui les rendent conscients du rôle important qu'ils jouent dans la société.

## AUTRES MÉCANISMES

Avant d'arriver à un processus adéquat de règlement des petites créances, il faut d'abord discuter et trancher une dichotomie de nature philosophique. Il existe deux catégories de procédures: contradictoire et inquisitoriale. Dans un récent article<sup>76</sup>, George Adams a discuté et formulé cette dichotomie. Il établit les avantages de chacun de ces processus et affirme qu'on ne devrait pas mélanger ces deux conceptions, comme il arrive présentement.

La présente étude se fonde sur les principes suivants: les tribunaux des petites créances doivent demeurer des tribunaux et conserver les fonctions décisionnelles et la procédure contradictoire qui sont de leur ressort.

La notion du juge inquisiteur qui agit à titre d'avocat, de jury et de juge, devrait être expressément supprimée mais uniquement s'il existe à l'intérieur du système judiciaire des procédures complémentaires permettant d'exécuter les fonctions inquisitoriales. La procédure d'arbitrage permet dans une certaine mesure d'y arriver. Un commentaire revient tout au long des questionnaires: en faisant remplir aux juges plus d'un rôle, on suit à la crédibilité des tribunaux.

Un mécanisme de règlements des griefs de consommateurs doit se conformer à certaines conditions de base: il doit être facilement accessible; le recrutement doit se faire à des sources inattaquables; les procédures doivent demeurer simples et sans formalisme; les avocats peuvent être présents sous certaines réserves; une méthode de financement doit être prévue qui répartira les coûts entre les consommateurs et le monde des affaires; et, l'accessibilité au mécanisme de règlement des griefs doit faire l'objet d'une publicité adéquate et continue.

### **La négociation avant procès**

Le professeur Adams propose que chacun des tribunaux des petites créances soit doté de bureaux distincts de demandeurs et de défendeurs qui permettraient aux individus, moyennant des frais minimes, de se prévaloir d'un mécanisme semblable à un système communautaire de règlement des griefs. Le bureau des demandeurs déterminerait la nature d'une créance, donnerait son avis quant à son bien fondé et formulerait la ligne de conduite la plus plausible, communiquerait alors avec le bureau des défendeurs qui, à son tour, aiderait le défendeur à préparer une réponse et à négocier un règlement. L'objectif est d'empêcher le plus de créances possibles d'atteindre l'étape du procès. Ce système serait propice à un climat d'arrangement reposant essentiellement sur la communication.

Dans d'autres pays, on a eu recours au mécanisme de conciliation avant procès en vue de régler rapidement et équitablement les conflits civils mineurs. C'est peut-être la caractéristique du système judiciaire scandinave de préconiser une tentative de conciliation préalable à l'introduction de procédures judiciaires formalistes<sup>77</sup>. En 1797, la Norvège a officiellement adopté un système de tribunaux communautaires de conciliation sans procédure complexe. Fondé sur le bon sens et dépourvu de technicité, ce système constitue un mode peut coûteux et rapide de règlement des petits conflits. En 1795, le Danemark a établi à l'échelon national un système de tribunaux de conciliation constitué de trois médiateurs désignés. Les deux lois refusent d'admettre en preuve les tentatives infructueuses de conciliation au cours d'un procès ultérieur. La législation allemande a mis au point une procédure des petites créances qui donne ouverture à la conciliation par le biais d'un procès simplifié et sans formalisme. Le juge propose une solution directement aux parties et il procède à l'interrogatoire des témoins.

De nombreuses affaires qui aboutissent aux tribunaux des petites créances nécessitent un arbitre plutôt qu'un juge. Beaucoup de plaideurs sont disposés à transiger dès qu'une personne neutre investie d'une autorité quelconque intervient. De nombreuses causes ne sont pas réglées à l'amiable parce que l'une et l'autre parties ignorent les arguments de l'autre partie ou même la valeur de leur propres arguments.

Le rôle du médiateur consisterait à éliminer toutes les causes qui peuvent être réglées sans le concours d'un juge. Il faudrait obliger les parties à se présenter devant le médiateur avant de s'adresser à un juge, mais elles devraient également pouvoir recourir aux services du médiateur privément, sans prescription de délai, après le dépôt d'une demande, en vue de régler leur conflit. Si l'on suit ce cheminement les juges ne seront tenus d'entendre que des conflits qui, pour la plupart, ne peuvent vraiment être réglés à l'amiable. Même si le médiateur ne peut régler la question, il peut tout au moins faire ressortir les points saillants du litige, de sorte que les parties seront mieux préparées en vue d'une audience. L'arbitre devrait avoir accès aux résultats des consultations avec des experts.

Le médiateur doit tenter l'impossible pour arriver à un règlement qui est juste et équitable à l'égard des deux parties, mais si l'une des parties est prête à accepter un mauvais règlement et si le médiateur croit que la partie comprend la nature de son choix, le médiateur devrait accepter ce règlement. Lorsque les parties sont manifestement dans une impasse, le médiateur ne devrait pas tenter inutilement d'imposer un règlement.

Un médiateur devrait être une personne non seulement neutre en apparence mais aussi en fait. Les médiateurs devraient posséder une certaine connaissance du droit, afin qu'ils puissent informer les parties des points forts de leur cause. Les hommes d'affaires et les plaideurs pourraient se méfier d'un règlement proposé par une personne qui n'est pas membre officiel du personnel de la cour. Il ne faudrait pas, par conséquent, avoir recours à des procureurs officiels.

Un médiateur pourrait aussi être une personne diplômée en travail social, en psychologie ou dans un autre domaine pertinent. Dans la situation actuelle des tribunaux des petites créances, il arrive que le juge dans une cause est aussi le médiateur, ce qui constitue une pratique essentiellement coercitive et incohérente.

Au cours de l'été 1975, la «Justice Development Commission de la» Colombie-Britannique a mis sur pied un projet pilote de médiation. Le projet était dirigé par un avocat assisté d'étudiants en droit qui faisaient fonction de médiateur à l'essai. Leurs fonctions premières consistaient à aider les parties à en arriver à un règlement volontaire préalable au procès. Il s'agissait en second lieu d'expliquer le déroulement général du procès, d'aider les parties à clarifier les points en litige et à préparer le procès. Les médiateurs ne donnaient pas d'avis juridique et ils ne tentaient pas d'assumer le rôle de juge.

Les parties prenaient volontairement rendez-vous et étaient encouragées à accepter que les procédures soient menées «sous toute réserve». On les informait que le médiateur n'était pas autorisé à rendre une décision et qu'il ne pouvait que favoriser la conclusion d'un règlement.

Il ressort que la majorité des plaideurs qui n'étaient pas représentés souhaitaient vivement participer à la médiation. Si un règlement était conclu, on préparait un consentement à jugement et les parties retournaient devant le tribunal en vue de soumettre le procès verbal de leur règlement

au juge. Le rapport intérimaire du projet comporte certaines statistiques intéressantes: 76.9 p. cent des parties impliquées dans la médiation n'était pas représentées par avocat; 58.1 p. cent des médiations ont abouti à un règlement.

Bien que certains greffiers se soient montrés intéressés à participer plus activement à la procédure des petites créances, soit comme conseillers juridiques ou en matière de procédure, soit comme conciliateurs, la majorité d'entre eux pensent qu'il s'agirait là d'une tâche appartenant à un fonctionnaire attaché au tribunal. Leur préoccupation principale résultait de leur formation insuffisante dans ce domaine et aussi du problème de temps, surtout lorsque le greffier remplit d'autres fonctions telles que celles de greffier municipal ou de secrétaire de mairie. Si on ne crée pas ce mécanisme distinct, les greffiers devraient alors être formés à cette tâche.

Les juges canadiens sont très partagés sur la question de la consultation avant procès. Ce concept provoque chez eux un malaise évident, ce qui est compréhensible compte tenu de leur formation juridique et judiciaire. En Colombie-Britannique, la plupart des juges sont en faveur de l'idée et ils sont au courant de l'expérience de la «Justice Development Commission» effectuée à Vancouver. La plupart des juges québécois sont défavorables à ce concept parce qu'ils considèrent qu'ils jouent un rôle cathartique à l'intérieur de la procédure judiciaire. Les juges de la Saskatchewan et de l'Alberta sont également partagés mais, il faut se rappeler qu'en Saskatchewan, le magistrat doit, avant d'émettre une assignation, décider si chacun des demandeurs dispose d'un commencement de preuve. Le sentiment général est qu'on ne devrait pas permettre à ceux qui ultérieurement interviendront dans le processus décisionnel de participer à la conciliation avant procès. Les juges se préoccupent surtout du niveau de formation des médiateurs et ils pensent que la mise au point de ce concept nécessitera un certain temps.

Les différentes Commissions des relations de travail provinciales et les tribunaux des droits de l'homme ont adopté les concepts d'enquête et de conciliation. Des employés ont pour mission spéciale d'enquêter sur les faits et les questions en litige et de tenter de négocier ou de conclure un règlement. C'est là l'aspect le plus important d'une procédure des petites créances revivifiée.

Si une situation particulière interdit au personnel judiciaire d'intervenir dans le processus de médiation ou de conciliation – et dans les petites villes, les greffiers devraient être formés – le gouvernement devrait alors mettre à la disposition du système des petites créances l'expérience spécialisée que les différents bureaux de protection du consommateur au niveau fédéral et provincial sont à mettre au point. L'augmentation des comptes de téléphone constituera la dépense la plus importante résultant de la mise en application d'une procédure de type médiation, à cause de la nécessité d'installer des standards téléphoniques de plus grande taille.

L'agent de médiation aurait un autre rôle important, soit celui d'éducateur qui irait au-delà des questions immédiates soulevées.

Il ne devrait pas y avoir de rapport final du conciliateur à moins qu'un règlement ne soit conclu ou que des paiements ne soient versés, parce qu'il s'agirait là d'une charge inutile, mais il devrait tenir à jour un état détaillé des causes tout au long de la négociation. Si l'on a consulté des experts, il faudrait alors faire parvenir au juge leur expertise ou le procès-verbal de leur rapport. Une fois le règlement conclu—idéalement par téléphone—il appartient au bureau des greffiers d'en contrôler la teneur. Le procès verbal de règlement doit être préparé par le médiateur et signé par les parties.

## Arbitrage<sup>78</sup>

La « médiation » désigne uniquement les mécanismes visant à régler les conflits par l'entremise d'une tierce partie neutre et par voie de négociation, de compromis et d'entente entre les parties en cause. L'« arbitrage » est un système conçu pour trancher les conflits au fond par voie d'enquête suivi d'une sentence.

On dit souvent que l'arbitrage est un système qui réussit mieux que les procès à régler les conflits, parce que les arbitres ne sont pas tenus d'appliquer le droit strict, à moins que les parties ne l'exigent. Par conséquent, les arbitres sont en mesure d'assurer aux parties un traitement équitable et de se servir de leur expérience sans contraintes d'ordre technique. La meilleure façon d'éviter les contraintes d'ordre substantiel et procédural est de faire en sorte que la procédure d'arbitrage ou de médiation-conciliation soit aussi peu formalisée et aussi expéditive que possible et de prévoir la tenue d'un procès, au cas où les procédures préalables ou le principe même de l'arbitrage ne seraient pas satisfaisants.

Bien que l'on ait suggéré de se servir dans les centres commerciaux, des arbitres spécialisés, des arbitres généralistes locaux, ces concepts sont étrangers à la procédure des petites créances. Il existe d'importantes différences entre un véritable système d'arbitrage et une procédure judiciaire même très peu formaliste, dont la moindre n'est pas que l'arbitrage est sans appel.

L'idéal serait d'avoir l'arbitrage comme une solution de rechange à la procédure judiciaire traditionnelle. Particulièrement dans les milieux urbains, le procédé traditionnel combiné à l'arbitrage peut réunir les meilleurs éléments des deux systèmes.

Nous devons nous assurer que le système soit réellement volontaire. On peut être grandement tenté d'accélérer les choses en forçant subtilement les parties à choisir l'arbitrage. Il faudrait informer les parties que l'arbitrage sera plus expéditif, qu'il leur permettra d'obtenir une audience en privé et que la décision de l'arbitre n'est pas sujette à appel. Il importe au plus haut point que les juges ne donnent pas l'impression de regarder d'un mauvais œil des plaideurs qui décident de se présenter devant eux. Je m'oppose à l'utilisation de spécialistes. On peut se procurer les informations d'ordre technique dans des brochures ou en recouvrant aux témoignages d'experts. Les arbitres spécialistes tendent à être incompétents lorsqu'il ne s'agit pas de leur domaine et il y aura des cas où des connaissances juridiques seront plus nécessaires que des connaissances techniques. Les avocats ou les professeurs de droit constitueraient les meilleurs arbitres. Un avocat jouira d'une présomption d'autorité et il sera probablement plus en mesure d'obtenir des renseignements pertinents. Le fait que l'on ne soit pas obligé de se conformer strictement aux règles de preuves fait qu'il est très important que le juge en ait connaissance. Les arbitres devraient, dans la mesure du possible, être issus du milieu où se trouve le tribunal.

Le rôle d'un arbitre devrait être sensiblement semblable à celui d'un juge. Les arbitres devraient avoir des réunions d'information régulières et recevoir des directives détaillées. L'une des craintes que l'on exprime souvent porte précisément sur le fait que les arbitres ont tendance à « couper la poire en deux » et à rendre des jugements à la Salomon. C'est là un grief souvent exprimé par les juges des petites créances et c'est effectivement ainsi qu'ils procèdent éventuellement. Notre étude semble confirmer la thèse selon laquelle ce sont habituellement les particuliers et non les hommes d'affaires qui reçoivent le traitement « du juste milieu ». Cette disparité pourrait s'expliquer en partie du fait qu'inconsciemment les juges accordent plus de crédibilité aux hommes d'affaires qu'aux consommateurs mais essentiellement elle provient probablement du fait que les

réclamations des hommes d'affaires sont habituellement liquides, contrairement à celles des consommateurs.

La ville de New York offre un modèle différent de tribunal des petites créances qui présente l'arbitrage comme une procédure subsidiaire au système traditionnel. Les parties renoncent volontairement à faire valoir leurs droits d'appel ou à demander un nouveau procès. Les arbitres sont nommés et ils siègent une fois par mois sans être rémunérés. L'acceptation de l'arbitrage ne peut être rétractée. Il existe en outre un système «d'avocats populaires» constitués de spécialistes para-juridiques.

La ville de Rochester (New York) a présenté un projet pilote qui prévoit l'arbitrage obligatoire de toutes les créances dont le montant se situe entre \$500 et \$3,000, et qui relève du système judiciaire ordinaire.

La Pennsylvanie a mis sur pied, dans ses deux villes les plus importantes, un système d'arbitrage obligatoire qui relève également du système judiciaire ordinaire. À Pittsburgh, l'arbitrage porte sur des questions dont les montants se situent entre \$500 et \$10,000. La date d'audience est fixée avec l'accord des parties et l'audience se tient dans le bureau du président. La sentence arbitrale est prononcée dans un délai de 20 jours et elle a le même effet qu'un jugement des tribunaux. On peut interjeter appel par voie de procès *de novo* sur paiement d'un cautionnement pour frais qui peut représenter 50 p. cent du montant en litige. Les règles de chacun des tribunaux locaux déterminent la procédure à suivre.

Deux études ont été effectuées à la fin des années 50 concernant le fonctionnement des tribunaux de la Pennsylvanie<sup>79</sup>. Il en ressort essentiellement que les causes soumises à l'arbitrage sont tranchées plus rapidement et plus facilement. L'inconvénient majeur semble porter sur la fixation des dates d'audience, compte tenu du fait que les trois arbitres sont des avocats et que les deux parties sont habituellement représentées par des avocats. Néanmoins, la commodité, la rapidité, l'absence d'attente et de formalisme ont fait l'objet d'éloges unanimes. On a calculé que dans les 22 premiers mois de fonctionnement du Bureau de la commission d'arbitrage de Philadelphie, la nouvelle procédure a épargné aux tribunaux presque deux mille procès complets et mille autres procès partiels.

Les systèmes des États de la Pennsylvanie et de New York diffèrent de la procédure d'arbitrage de la ville de New York en ce que les premiers sont obligatoires tandis que l'autre est volontaire. Le système d'arbitrage de la ville de New York présente des avantages identiques à ceux de tous les systèmes d'arbitrage mentionnés. L'aspect le plus séduisant de ce système est d'être très expéditif et de désencombrer le rôle. À Philadelphie, le délai moyen entre le dépôt des demandes et le procès est passé, en deux ans, d'environ 27 mois à quatre mois. Dans la ville de New York, les causes soumises à l'arbitrage sont entendues plus rapidement parce qu'il existe dans chacun des bourgs plusieurs arbitres et un seul juge.

La ville de Westminster (Angleterre) a procédé à une expérience particulière en collaboration avec le Barreau local et les différents organismes de consommateurs. Les avocats sont admis, bien que l'on encourage plutôt les parties à consulter un avocat avant de se présenter devant le tribunal. L'administrateur du tribunal (qui est avocat) aide les parties à rédiger les demandes et à se préparer pour le procès. Les décisions sont prononcées par un juge qui est un avocat en exercice rémunéré au taux des arbitres. La procédure est aussi peu formaliste que possible et elle se déroule dans un climat amical.

L'expérience de Westminster a révélé que les parties se livrent beaucoup plus facilement au tribunal et que le climat entraîne une plus grande satisfaction du point de vue pécuniaire et psychologique. Il s'agit d'une procédure d'arbitrage et non de médiation visant à obtenir une décision «judiciaire» si les parties ne peuvent s'entendre. Le tribunal peut faire faire des recherches juridiques et avoir recours à des experts. Les frais varient de 5 à 10 livres et ils sont recouvrables de la partie adverse à la discrétion du juge. Celui-ci peut rendre une décision sans tenir d'audience, en se fondant sur les déclarations déposées en plus des autres renseignements qu'il juge utiles. La majorité des conflits portaient jusqu'ici sur des marchandises défectueuses ou sur la protection de services inadéquats.

À Manchester (Angleterre) on a également procédé à une expérience qui bénéficie maintenant de l'appui des autorités municipales. L'expérience d'arbitrage de Manchester porte uniquement sur des contrats de biens et de services. Les frais varient de 2.5 à 5 livres et les questions sont soumises volontairement à un arbitre qui est avocat. Les audiences se tiennent à huit clos; elles sont dépouillées de tout formalisme et aucun avocat n'est admis. La compétence des tribunaux est limitée à 150 livres et aucune entreprise ne peut comparaître à titre de demanderesse.

L'arbitrage ne devrait pas être obligatoire. Beaucoup de plaideurs désirent se présenter devant un juge parce qu'à leurs yeux, c'est un «véritable» tribunal — le reste n'est que de la justice au rabais. Par conséquent, les gens devraient pouvoir choisir de recourir au processus traditionnel. Le système d'arbitrage est très efficace précisément parce qu'il s'agit d'un complément au processus judiciaire traditionnel et c'est là l'une des raisons essentielles pour lesquelles il ne devrait pas être obligatoire et ne devrait pas par conséquent constituer la seule façon de régler les conflits mettant en cause les consommateurs. Dans les tribunaux de la ville de New York, il est manifeste que la présence du juge et la salle d'audience traditionnelle donnent une impression de légitimité au mécanisme d'arbitrage. Un autre avantage de ce mécanisme est sa souplesse. Les arbitres n'entraînent pas de dépenses fixes. Ils sont plus ou moins nombreux selon la quantité de causes inscrites sur le rôle des tribunaux. De plus, une petite salle suffit à chacun d'eux pour entendre une cause.

On peut souhaiter que les procédures de médiation ou de conciliation qui précéderont l'adjudication réduiront la tendance à «couper la poire en deux». Bien qu'un arbitre doive éviter de rendre une sentence de compromis, de telles décisions satisferont souvent les deux parties et respecteront davantage les données de la situation.

L'arbitre joue un triple rôle: celui d'arbitre, de juge et d'enquêteur. Les parties doivent vouloir se conformer à ses décisions. Contrairement au juge qui, en rendant une décision, doit tenir compte de facteurs tels que l'uniformité ou la certitude de l'application du droit afin de guider les décisions futures, l'arbitre n'est pas lié par les règles de droit et ne doit tenir compte que de la situation personnelle des parties qui se présentent devant lui.

Les parties devraient être libérées de l'obligation de recourir à des experts. Une procédure d'arbitrage n'est acceptable que si elle est accessible au consommateur sans frais ou à peu de frais. Il y a différentes façons de libérer les consommateurs de la charge des frais, par exemple en obligeant les commerçants à payer l'ensemble des frais, quelle que soit la décision rendue au fond, ou en fournissant un service gratuit, subventionné par le gouvernement ou en prévoyant un financement partiel sous forme de participations aux frais ou de cotisations. Les frais devraient être adjugés à la discrétion de l'arbitre.

Les juges canadiens ont manifesté beaucoup d'intérêt pour une certaine forme de procédure d'arbitrage. La majorité des juges québécois étaient favorables à un tel régime, mais il existe déjà

un mécanisme d'arbitrage prévu au code de procédure civil<sup>80</sup>. Les juges étaient unanimes à penser qu'ils ne devraient pas devenir des arbitres.

La présence de représentants spécialisés pose un problème. Idéalement, il faudrait adopter le système de conseillers de demandeurs et de défendeurs proposé par Adams, qui interviendraient lorsque la médiation ou conciliation a échoué.

Je ne propose pas l'intervention active de procureurs des parties à l'étape de l'arbitrage. Je ne recommande pas leur exclusion, mais je suggère qu'ils puissent agir seulement à titre de conseillers et non de procureurs. Les arbitres devraient intervenir de façon plus active pour protéger les intérêts des plaideurs non-commerçants. Il est absolument essentiel que ces derniers soient conseillés de l'intérieur même du tribunal. Dans un cadre arbitral, les parties au litige ne s'attendent pas à une intervention de strict formalisme.

Les entreprises seraient en mesure de faire échec au choix d'un plaideur en refusant simplement de se rendre à l'arbitrage par pure tactique de harcèlement. En conséquence, je recommande l'arbitrage toutes les fois qu'un particulier, demandeur ou défendeur, choisit cette procédure dans un litige où la partie adverse est une entreprise.

Les différences entre l'arbitrage et le procès doivent être expliquées aux parties au litige dans des brochures ainsi que par le personnel de la cour. Il faudrait les aviser que le différend sera traité plus rapidement, que les règles de preuve, de procédure et du droit substantiel sont interprétées d'une façon beaucoup plus libérale, qu'il n'y a pas appel, que les coûts sont moindres, que l'arbitre peut consulter des experts avec beaucoup plus de facilité et que s'ils ont recours à des avocats, il peut y avoir des suppléments de frais.

Une poursuite-type pourrait se dérouler de la façon suivante: un demandeur se présente et discute son cas avec le greffier qui a discrétion pour refuser d'émettre la demande si celle-ci cause préjudice à l'une ou l'autre des parties, s'il y a une incompétence manifeste ou s'il est évident qu'il n'existe aucun droit d'action. La date du procès est fixée au moment du dépôt de la demande. Aussitôt après le dépôt, le demandeur (son mandataire ou un ami) se présente à l'agent de conciliation ou de médiation pour expliquer son cas, ce qu'il désire et pourquoi. Le conciliateur communique alors avec le défendeur par téléphone et discute l'affaire avec lui ou avec son mandataire, lui laissant la possibilité de venir en discuter sur place, mais insistant sur le fait que cela n'est pas du tout nécessaire. Si la médiation échoue, il y a procès.

Le dossier sera alors renvoyé aux fonctionnaires du contentieux qui communiqueront avec l'individu non représenté afin de l'aider à préparer son procès. Ces fonctionnaires se présenteront à l'arbitrage en qualité de conseillers ou renverront l'affaire à un avocat d'office en cas de procès.

## DISPONIBILITÉ DE L'INFORMATION

Il y a trois cas où le manque d'information réduit sérieusement l'efficacité du système: les gens en ignorent l'existence, il ne savent pas comment l'utiliser, et le personnel des tribunaux est mal formé. Mis à part les suggestions faites dans la présente étude concernant la mise sur pied d'un système de consultation et de médiation, la disponibilité de l'information constitue, à mon avis, le principal sujet de préoccupation.

Le nombre de particuliers qui ont recours aux tribunaux des petites créances est très faible, le nombre de consommateurs encore plus minime. L'une des raisons principales est que bon nombre de gens ignorent tout simplement l'existence de ces tribunaux. La piètre visibilité des tribunaux des petites créances a permis aux entreprises de s'en emparer sans coup férir et contribué à empêcher les particuliers de s'en servir efficacement. Il n'existe pas de système d'éducation ou de publicité concernant l'existence de ces tribunaux: ceux-ci n'ont pas tenté de vendre leur produit à la communauté et aucun groupe neutre, mis à part A.P.A. au Québec, n'a fait grand-chose pour eux.

Il est manifeste que la disponibilité d'un mécanisme des petites créances doit faire l'objet d'une vaste publicité. Au Québec, il y a eu un effort concerté pour informer le public de l'existence de ces tribunaux dès le début de leur mise en opération. On peut se procurer des brochures simples et colorées qui expliquent les tribunaux des petites créances auprès de différentes associations d'employés dans la plupart des banques et des caisses populaires et dans tous les greffes.

La plupart des gens apprennent l'existence de ces tribunaux de bouche à oreille ou des avocats. Un seul des répondants au questionnaire l'avait apprise d'un organisme communautaire, tandis qu'un autre en avait été informé par une compagnie d'assurance.

Les groupes de consommateurs, les organismes de locataires et les syndicats devraient contribuer à la promotion et à la connaissance des tribunaux des petites créances. Le gouvernement devrait faire davantage dans le même sens. Il faudrait inciter les moyens d'information à en faire l'existence et le fonctionnement. De même, il faudrait les inciter à réserver des espaces et des temps d'antenne gratuits pour la publicité et la promotion de la procédure des tribunaux des petites créances. Une station radiophonique de Columbus (Ohio) a entrepris la diffusion d'annonces éclairs concernant le tribunal des petites créances et en l'espace de deux semaines, les affaires ont doublé. Dans les régions où il existe des colonnes «ligne à suivre», le nombre de causes est habituellement plus élevé.

Les tribunaux des petites créances devraient distribuer des brochures de renseignements par l'entremise de divers organismes, des banques, des grands magasins et même des épiceries. Les compagnies de cartes de crédit feraient œuvre socialement utile en assurant par la poste une large diffusion de ces brochures. Le gouvernement devrait, le cas échéant, financer des annonces de journal ou radiodiffusées et appuyer les groupes régionaux d'éducation communautaire.

Il serait également utile que les différents greffes mettent à la disposition du public des manuels plus détaillés contenant des directives précises quant à la procédure. Ces manuels devraient être postés en même temps que chacune des demandes signifiées et remis au demandeur au moment du dépôt d'une demande.

Le Nouveau-Brunswick, la Saskatchewan, Terre-Neuve et les Territoires du Nord-Ouest ne fournissent aucun renseignement sur le fonctionnement de leur système judiciaire. En Ontario et au Yukon, les documents ne sont fournis que sur demande. Le Manitoba a fait un peu de promotion dans les journaux et mis des brochures à la disposition du public dans les différents greffes.

La Colombie-Britannique et l'Alberta mettent à la disposition des parties une brochure qui explique la façon d'utiliser les tribunaux. Un greffier de la Colombie-Britannique a même mis au point sa propre feuille de renseignements qu'il remet à toutes les parties.

Plus les tribunaux des petites créances seront efficaces, plus leurs succès les feront connaître qui entraîneront d'autres succès. Si ces tribunaux commencent vraiment à devenir des instruments importants de redressement des griefs des consommateurs, les citoyens, les politiciens et les groupes de consommateurs prendront leur bon fonctionnement à cœur. L'étape la plus difficile et la plus importante est de mettre cet effet de «boule de neige» en branle. Il serait contradictoire de faire la publicité d'un tribunal inefficace avant que des améliorations n'y soient apportées.

## L'AIDE JURIDIQUE

Bien que l'aide juridique soit fondée sur la protection des droits des indigents, je n'arrive pas à concevoir qu'elle apporte son concours à la représentation des particuliers par les avocats privés. L'aide juridique de l'Ontario paye, à l'occasion, un avocat durant l'appel d'une décision des petites créances. Il faudrait, à mon avis, que la décision d'accorder l'aide juridique ne tienne pas compte uniquement des ressources financières mais aussi de l'importance des questions de droit soulevées. De plus, les tribunaux des petites créances sont en train de devenir les tribunaux de la classe moyenne qui, le plus souvent, n'est pas admissible à l'aide juridique.

L'aide juridique doit pourtant jouer un rôle plus important. Je recommande l'application du concept d'avocat d'office. Le coût n'en est pas démesuré et il est même minime, comparé à celui d'avocats engagés à titre privé. Dans les grandes villes, il peut être nécessaire de constituer une équipe d'avocats d'office à plein temps, mais dans les plus petites villes, cette nécessité est moindre si l'on organise soigneusement les rôles d'audience. Je ne prévois pas de difficulté à obtenir la comparution d'avocats habiles et compétents, particulièrement si des audiences sont tenues le soir ou le samedi.

On saura d'avance s'il faut un avocat désigné d'office pour une audience donnée, parce que la partie qui est représentée par son propre avocat doit en avoir avisé le tribunal avant le procès. Contrairement à la plupart des situations où l'on recourt à des avocats d'office, il y aurait possibilité de se préparer à l'avance. La reconnaissance par ceux qui administrent la justice de la nécessité d'avocats d'office permettrait d'indiquer à la communauté que les tribunaux des petites créances ont obtenu le «certificat d'approbation» requis.

## LE FINANCEMENT

Dans la majorité des régions du Canada, le mécanisme des petites créances existe déjà de sorte qu'il ne resterait qu'à faire de tous les greffiers des fonctionnaires, créer un mécanisme de consultation avant procès, établir un système d'arbitrage et nommer des avocats d'office. Je ne vois pas la nécessité d'augmenter le nombre de juges, puisque dans les régions où le rôle des tribunaux est peu encombré, les juges des cours de district, de comté et des cours provinciales peuvent remplir ce rôle.

La fonctionnarisation des greffiers et de leurs subalternes peut paraître coûteuse mais compte tenu de la suggestion selon laquelle ces fonctions peuvent être remplies par des greffiers d'autres tribunaux ou un greffier affecté à plus d'un tribunal des petites créances, le coût réel ne devrait pas être excessif. Il y aura des frais permanents affectés à la formation de ces fonctionnaires, mais il s'agit là d'un investissement qui portera fruit.

Dans les régions à faible population, le personnel para-juridique pourrait être affecté à plus d'un tribunal, tandis que dans les régions urbaines, il devrait y avoir plus d'un médiateur pour chacun des tribunaux. S'il devait y avoir environ un para-juridique par tribunal et demi, le nombre de ces para-juridiques serait inférieur à 500. En multipliant le chiffre de 500 par un coût annuel de \$15,000, les frais approximatifs de mise sur pied d'un mécanisme de consultation avant procès serait de \$7,500,000. En plus de la dotation en personnel, il faudrait prévoir, comme dépense importante, l'installation de lignes téléphoniques supplémentaires.

Si la procédure d'arbitrage est rendue possible, il sera moins nécessaire d'engager des juges à temps plein. Il est à prévoir que les arbitres travailleraient pour des honoraires minimes, sinon bénévolement. Ceci coûterait environ deux fois moins cher que les services permanents d'avocats d'office.

Si nous prenons pour guide le tarif de l'aide juridique de l'Ontario, voici ce qu'il pourrait en coûter pour assurer un service d'avocats d'office en Ontario: si nous supposons que 40 p. cent des tribunaux siègent cinq jours par semaine, les frais, \$175 par jour, s'élevaient à \$1,225,000 par année. Si nous établissons à \$775,000 le coût des services d'avocats d'office pour desservir le 60 p. cent qui reste de la province, le coût annuel total de ces services en Ontario serait de \$2,000,000.

Une estimation approximative du coût d'un service d'avocats d'office dans tous le Canada atteindrait probablement \$10,000,000 par année. C'est substantiellement inférieur à ce qu'il en coûterait à la société et aux contribuables pour retenir les services d'avocats de la pratique privée. Le coût des avocats, d'office des arbitres et du personnel para-juridique tournerait autour de \$20,000,000 et le coût annuel maximum au Canada, y compris les frais administratifs et imprévus, serait de \$30,000,000. En comparaison des budgets affectés aux tribunaux provinciaux et aux tribunaux supérieurs, je ne crois pas que ce coût soit hors de proportion. Je considère ces chiffres comme des maximums et je ne serais pas du tout surpris de constater que le coût total serait sensiblement moindre.

## OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Les provinces situées à l'ouest et au centre du Canada sont, en général, bien servies par le système des petites créances. Le recouvrement constitue l'unique grand problème. Il faut trouver des mécanismes pour rendre le recouvrement efficient et efficace. Les deux autres domaines qui présentent des lacunes sont ceux de la formation du personnel des tribunaux et la disponibilité des renseignements. Dans l'ensemble, les frais sont minimes et équitables.

Les tribunaux de la Colombie-Britannique, et il devrait en être ainsi de tous les tribunaux des petites créances, ont compétence pour connaître des questions mettant en cause les consommateurs et concernant les dommages résultant de pratiques commerciales déloyales. Je suis en faveur de l'interdiction d'accorder des frais aux avocats et de la possibilité de suspendre un permis de conduite si le montant d'un jugement découlant d'un accident d'automobile n'est pas acquitté. L'Alberta, le Manitoba et Terre-Neuve n'exigent pas le dépôt d'une défense, ce qui réduit la paperasse et diminue les formalités. Les pouvoirs accordés aux juges de l'Alberta et de l'Ontario de modifier les jugements sans appel méritent considération. Je suis également en faveur de l'unique degré d'appel en Alberta. Je note qu'à Terre-Neuve, le courrier constitue le principal moyen de signification.

La disposition la plus intéressante du droit canadien se trouve en Saskatchewan où deux personnes peuvent, dans n'importe quelles circonstances, soumettre leurs problèmes et obtenir une solution immédiate. Une disposition également intéressante est celle du Manitoba qui déclare que les règles de preuve ne s'appliquent pas.

Au Québec, il existe plusieurs dispositions intéressantes. Les demandes reconventionnelles ne sont pas admises et il faut tenter une action distincte. Un défendeur particulier peut demander le renvoi d'une action intentée devant un tribunal supérieur. Le concept de fonctionnaires des petites créances existant dans les Territoires devrait être appliqué dans les régions rurales particulièrement en ce qui concerne le pouvoir d'ordonner un paiement en espèce ou en nature.

Le système britannique d'arbitrage est particulièrement intéressant en raison des pouvoirs accordés aux arbitres. L'Australie, la Suède et l'Israël disposent de juridictions spécialisées dans les plaintes de consommateurs. Il faudrait encourager le développement de ces mécanismes sur une base bénévole.

La tenue d'audiences du soir, comme aux États-Unis, est très souhaitable. L'absence de formalisme est réelle à New York et en Californie. J'aime l'idée que les tribunaux du Nebraska puissent rendre des jugements déclaratoires et imposer une limite au nombre de demandes. Le tribunal des consommateurs du Massachusetts, financé par les entreprises, peut peut-être servir de modèle aux entreprises commerciales responsables. Ces idées sont intéressantes, mais je crois que les mécanismes déjà existants peuvent être adaptés pour bien servir les intérêts des consommateurs.

## RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS

1. Un mécanisme de médiation avant procès doit être intégré au système judiciaire.
2. Le public doit être informé de l'existence des tribunaux des petites créances et de la manière de les utiliser. Il doit y avoir une campagne de vulgarisation permanente et dynamique.
3. L'arbitrage devrait être institué comme solution de rechange au procès devant les tribunaux. L'arbitrage intégré au système judiciaire est préférable et il doit être compatible, avec le mécanisme de médiation – conciliation.
4. Tous les tribunaux devraient avoir une compétence territoriale étendue à toute la province.
5. Les tribunaux des petites créances devraient avoir compétence en matière délictuelle et quasi-délictuelle, contractuelle et quasi-contractuelle, y compris la séquestration, le renvoi injustifié, la diffamation, la séduction, la rupture de fiançailles, les poursuites abusives, la mainlevée de saisie et la rétention, à l'exclusion des matières criminelles et quasi-criminelles, des questions fiscales, des relations propriétaire-locataire, des testaments, des matières immobilières, des fiducies et des successions. La sanction des droits créés par les lois sur la protection du consommateur devrait relever des tribunaux des petites créances.
6. Bien qu'ils ne devraient pas être autorisés à accorder des voies de recours extraordinaires, les tribunaux des petites créances devraient avoir toute latitude pour ordonner toute mesure de nature à apporter une solution satisfaisante, et notamment un paiement «en nature».
7. Le pouvoir de condamnation pour outrage au tribunal devrait être aboli et on ne devrait maintenir que le pouvoir d'imposer des amendes.
8. La compétence pécuniaire des tribunaux devrait se situer entre \$600 et \$1,000, le montant optimum étant de \$800. Ce chiffre devrait être augmenté tous les ans, en fonction de l'index des prix à la consommation.
9. Les règles gouvernant le lieu du procès devraient s'appliquer différemment aux individus et aux entreprises, les individus devant bénéficier du plus grand choix possible des tribunaux et les entreprises devant se soumettre au gré des particuliers. Les tribunaux devraient avoir le pouvoir de renvoyer une affaire devant le tribunal d'un autre lieu, sur présentation d'une simple requête.
10. Les édifices devraient être modernes, confortables et dotés d'un système adéquat de sièges et de téléphone. L'aspect traditionnel des salles d'audience devrait être modifié.
11. Les tribunaux devraient être accessibles par téléphone et par transport public et le stationnement devrait être adéquat et peu coûteux.
12. Les bureaux des greffiers et les tribunaux devraient être ouverts certains soirs et occasionnellement, le samedi.
13. La signification des procédures devrait se faire par courrier recommandé avec accusé de réception adressé par les greffiers, la signification à personne ou à résidence constituant une méthode subsidiaire. Il faudrait élargir la notion de «résidence».

14. Les greffiers devraient aider à retracer une partie et fournir des renseignements à cette fin. Il faudrait tolérer une désignation incorrecte des parties, si leur identité ne fait pas de doute.
15. La signification *ex juris* devrait être permise uniquement lorsque l'une des parties se trouve dans la province où la cause d'action a pris naissance et uniquement lorsque l'autre partie résidait dans la province au moment de la naissance de la demande ou du dépôt de l'action.
16. Les provinces doivent adopter des règles de pratique uniformes pour les demandeurs et les défendeurs.
17. La demande devrait être rédigée d'une façon simple mais elle devrait en outre indiquer tous les détails relatifs aux droits du défendeur et aux conséquences résultant de l'exercice ou du non exercice de chacune des options. Les parties ne devraient pas être liées par les allégations et les greffiers devraient contribuer activement à la rédaction des demandes. Les formulaires devraient être disponibles en plusieurs langues au même titre que les brochures de renseignements qui accompagnent les demandes.
18. Les greffiers devraient avoir discrétion pour refuser l'émission d'une demande qui est *prima facie* mal fondée, sauf appel.
19. La procédure d'intervention devrait être sans formalisme et ne comporter aucune conclusion.
20. La preuve par déclaration faite sous serment (affidavit) devrait être admise dans un plus grand nombre de circonstances.
21. Un droit fixe d'introduction d'action de \$5 et des frais minimes de signification devraient être perçus.
22. Les mineurs devraient être autorisés à se porter demandeurs sans formalité.
23. Le jour du procès devrait être fixé au moment du dépôt de la demande, entre le 21<sup>e</sup> et le 40<sup>e</sup> jour suivant ce dépôt.
24. Les remises devraient être accordées une seule fois et le délai devait être d'au plus 15 jours. Elles devraient être accordées par téléphone ou par courrier.
25. Le dépôt d'une défense ne devrait pas être obligatoire; la comparution au procès devrait suffire.
26. Tout montant excédant la compétence pécuniaire des tribunaux des petites créances doit faire l'objet d'un désistement et ne peut justifier le renvoi devant un autre tribunal.
27. Il faudrait créer un système de «justice instantanée» en vertu duquel les parties peuvent comparaître devant les tribunaux et obtenir une décision immédiate sans formalité.
28. L'application des règles de preuve devrait être extrêmement libérale et porter sur la force de la preuve plutôt que sur son admissibilité.
29. Les règles de pratique et de procédure devraient être presque inexistantes et servir uniquement au maintien de l'ordre et non à la détermination des questions en litige.

30. Le juge ne devrait pas prendre une part active dans les procédures, étant donné l'existence d'un mécanisme de consultation préalable au procès.
31. Les juges devraient être autorisés à visiter les lieux ou à recourir à des expertises sur des questions de fait.
32. Les juges devraient être nommés de façon permanente.
33. Les juges ne devraient pas intervenir pour tenter de négocier un règlement, à moins qu'il n'y ait aucune forme de consultation préalable au procès.
34. Il ne devrait pas y avoir de jugement par défaut en soi. Les jugements par défaut devraient être accordés *ex parte* par le juge ou par le greffier, et se fonder sur une preuve orale ou par déclaration faite sous serment (affidavit). Il faudrait, dans un commun effort, s'assurer qu'ils ne soient pas accordés *pro forma*.
35. Le délai de remise en cause d'un jugement *ex parte* devrait être court et les motifs limités. Les jugements par défaut pourraient être révoqués par le greffier.
36. Il faudrait inciter les tribunaux à prononcer leur jugement à l'audience et à motiver pleinement leur décision.
37. Les jugements ne devraient avoir l'autorité de la chose jugée qu'à l'égard des parties et pour le montant réclamé et ils devraient être exécutoires dans toute la province.
38. Les frais devraient être laissés à la discrétion du juge et la présence des avocats ne devrait pas y être prise en compte.
39. Il faudrait encourager les parties à procéder à un recouvrement à l'amiable avec l'aide des tribunaux.
40. Dès le prononcé d'un jugement, une partie présente devant le tribunal devrait être tenue de faire un paiement partiel.
41. Les tribunaux devraient disposer de mécanismes de recouvrement des jugements et de répartition des sommes entre les créanciers reconnus par jugement, moyennant des frais minimes.
42. Une procédure semblable à celle de l'assignation après jugement devrait être systématiquement invoquée devant le tribunal aussitôt après le jugement.
43. La saisie avant jugement devrait être abolie.
44. Une seule saisie-arrêt devrait pouvoir couvrir plusieurs périodes de paye.
45. L'appel devrait se faire par voie de procès *de novo*, sur dépôt d'un cautionnement pour frais n'excédant pas 50 p. cent du montant en litige. Il ne devrait y avoir qu'un degré d'appel.
46. Les motifs d'appel devraient porter sur une question de droit ou une question mixte de fait ou de droit. Il devrait y avoir appel subsidiaire sur énoncé des faits, moyennant l'accord du juge des petites créances.

47. Il ne devrait y avoir aucun procès devant jury. Sur appel par voie de procès *de novo*, un jury pourrait être constitué moyennant le paiement de frais élevés.
48. Il faudrait inciter les greffiers à tenir des dossiers détaillés. Les parties devraient être invitées à aviser les tribunaux d'un règlement ou d'un paiement.
49. Les avocats devraient être autorisés à comparaître lors d'un procès devant un juge. Les avocats ne peuvent agir qu'à titre de conseiller en matière d'arbitrage et ne peuvent y prendre une part active.
50. Des avocats d'office devraient être à la disposition des parties qui ne sont pas représentées devant un juge de première instance lorsqu'un représentant spécialisé agit pour la partie adverse.
51. Le personnel para-juridique devrait faire partie intégrante de l'organisation judiciaire pour négocier des règlements et aider les parties qui ne sont pas représentées dans la préparation de leur procès. Il peut assister une partie qui n'est pas représentée au cours d'un arbitrage mais il ne peut y jouer un rôle actif.
52. En plus de fournir des avocats d'office permanents, l'aide juridique devrait apporter son concours en appel, lorsque les intérêts de la justice l'exigent.
53. Les sociétés (corporations) devraient être autorisées à comparaître et à se porter demandeuses devant les tribunaux des petites créances. Elles pourraient en être découragées par l'adoption de règles plus strictes concernant le lieu du procès, par le concept d'avocats d'office, par l'incapacité d'un représentant spécialisé de prendre part activement à l'arbitrage, par l'obligation de tenter d'abord de procéder au recouvrement sans l'aide des mécanismes judiciaires et par la limitation du nombre des demandes qui peuvent être intentées.
54. Les cessionnaires de créance ne devraient pas être autorisés à intenter des procédures devant les tribunaux.
55. Les parties qui font une utilisation abusive du système devraient pouvoir faire l'objet d'une suspension de leurs droits.
56. Les actions collectives ne devraient pas être admises.
57. Il faudrait permettre le recours aux interprètes pour respecter les coutumes et la langue des communautés en cause.
58. Il faudrait constituer une liste d'experts-conseils aux avis desquels les tribunaux pourraient avoir recours. Ces experts peuvent offrir leurs services au personnel affecté à la consultation avant procès ainsi qu'aux arbitres et aux juges, sans être tenus de comparaître.
59. Le gouvernement doit financer les tribunaux des petites créances afin de leur conférer le prestige et le respect que commande leur statut particulier.
60. Dans la plupart des régions, le personnel des tribunaux devrait avoir le statut de fonctionnaire et être engagé à plein temps. Il doit être formé adéquatement et soigneusement recruté.

## APPENDICE « A »

### Analyse des tribunaux des petites créances au Canada, 1975\*\*\*

	1. Types de créances (%)							2. Montant des créances (%)					
	Plaintes de consommateurs*	Services professionnels	Dettes	Employeur-Employé	Locateur et locataire	Accidents d'automobile	Assurance	1-50	51-200	201-300	301-400	401-500	
Territoires (39)	4.0	14.0	68.1	-	9.0	4.9	-	8.0	17.9	14.7	11.6	29.8	(39)
C.-B. (207)	7.2	17.4	60.8	3.4	7.7	3.4	-	14.8	36.4	13.4	9.6	25.8	(209)
Alberta (348)	5.8	4.6	72.5	1.7	7.8	4.6	3.2	20.7	52.2	11.6	7.7	7.7	(362)
Saskatchewan (91)	4.4	-	49.5	1.1	13.2	21.7	9.9	18.8	55.1	15.0**	2.5**	8.8**	(80)
Manitoba (93)	2.2	2.2	80.7	-	10.8	3.2	1.1	27.4	45.3	8.4	6.3	12.6	(95)
Ontario (288)	2.8	10.1	67.7	.8	4.8	5.9	4.4	18.0	38.7	11.5	8.7	23.0*	(294)
Québec (176)	2.8	18.8	40.9	4.0	9.1	24.4	-	18.2	48.8	33.0	-	-	(176)
Canada	4.1	9.6	63.5	1.5	8.9	9.7	2.7	17.9	42.1	15.4	9.9	17.9	

Nombre de causes en ( )

\*Ceci inclut une analyse arbitraire des catégories A à E, G et L du questionnaire

\*\*\*Tribunaux qui ont répondu au questionnaire: Yellowknife & Whitehorse; Grand Forks, Sechelt, Kamloops, Penticton, Kitimat, Oliver, Burns Lake & North Vancouver; Wetaskiwin, Lethbridge, St. Paul, High Prairie, Edmonton, Vegreville, Red Deer, Hanna, Camrose & Fort Macleod; Regina, Prince Albert & Wynward; Virden, Flin Flon & Selkirk; St. Thomas, Kingston, Kenora, Dufferin, Dunnville, Temiskaming, Timmins, Picton, Oshawa, Exeter & Burlington; Sherbrooke, Cowansville, Rouyn, Percé, Granby, Sept Iles & Pointe Claire.

\*La limite est de \$800 dans les districts du nord.

\*\*Seul les particuliers peuvent réclamer plus de \$200.

	3. Types de partie (%)						4. Défenses et demandes reconventionnelles Déposées*		5. Remises et Renvois*	
	Demandeurs			Défendeurs			Défenses	Demandes reconventionnelles	Remises	Renvois
	Grande Entreprises*	Entreprises Locales**	Particuliers	Grandes Entreprises	Entreprises Locales	Particuliers				
Territoires	28	66	6	5	20	75	11.5	0	16.0	0
C.-B.	23(d)	58	19(a)	1(b)	18	81	17.6	5.2	12.8	2.1
Alberta	19	58	23(a)	1	14	85	3.9	0.8	28.5	4
Saskatchewan	35	30(c)	35	1(b)	10	89	0	2.4	8.2	1.2
Manitoba	56(d)	35	9	1	12	87	3.0	0	6.1	0
Ontario	34(d)	52(e)	14	1	12	87	18.6	3.3	13.1	4.8
Québec	n/a	44(e)	56	2	10	88	29.6	0**	0	0
Canada	32	49(c)	23	1	14	85	12.0	2.0	12.1	1.2

\*Comprend les Agences de recouvrement, les compagnies de finance, les détaillants importants, les compagnies de pétrole

\*\*Comprend les petites corporations locales

a) surtout des accidents d'automobile

b) grandes compagnies poursuivies par un particulier

c) surtout des poursuites en matière de location

d) surtout des agences de recouvrement

e) une grande partie porte sur les honoraires judiciaires ou médicaux

\*calculées en pourcentage de l'ensemble des causes déposées (1255)

\*\*non admises

\*calculés en pourcentage de l'ensemble des causes

	6. Recours aux avocats**		7. Causes entendues ou jugées par défaut, réglées ou qui ont fait l'objet d'un désistement**			8. Rejets		9. Frais
	Demandeur	Défendeur	Entendues	Jugées par défaut	Réglées ou qui ont fait l'objet d'un désistement	Rejets calculés en proportion du nombre total des causes	Rejets calculés en proportion des causes entendues	Frais*
Territoires	66.7	8.0	6.0	65.6	28.3	-	-	68.4
C.-B.	19.1	4.3	22.7	36.2	41.1	3.5	16.1	38.5
Alberta	4.2	1.4	51.4	0*	48.6	10.2	19.9	42.7
Saskatchewan	4.7	2.4	69.3	0*	30.7	18.8	27.6	48.8
Manitoba	1.5	0	54.5	0*	45.5	4.5	8.3	36.2
Ontario	18.2	7.5	25.3	54.6	20.1	5.3	22.2	54.3
Québec	0*	0*	31.7	32.9	35.4	6.5	21.2	87.9
Canada	19.1	4.7	37.8	47.4	35.6	8.1	19.2	53.8

\*interdit au Québec

\*\*calculé en pourcentage de l'ensemble des causes

\*les jugements par défaut sont entendus

\*\*calculées en pourcentage du nombre total des causes

\*calculés en pourcentage des causes entendues, jugées par défaut ou réglées (819)

	10. Jugements				11. Jugements réservés et montants adjugés à la suite d'un procès*						
	En faveur des demandeurs % des causes entendues	En faveur des demandeurs % de l'ensemble des causes	En faveur des défendeurs % des causes entendues	En faveur des défendeurs % de l'ensemble des causes	Jugements réservés	\$1-50	\$51-200	\$201-300	\$301-400	\$401-500	\$501-1,000
Territoires	100.0	77.6	0	0	0	33.3	0	0	66.7	n/a	-
C.-B.	67.7	41.8	3.2	.7	9.7	9.5	42.8	4.8	23.8	0	19.0
Alberta	75.3	39.5	0	0	0	26.3	51.1	8.8	7.3	5.8	.7**
Saskatchewan	62.1	43.5	1.7	1.2	0	18.9	59.4	16.2	0	5.4	n/a
Manitoba	58.3	33.3	2.8	1.5	0	31.8	45.4	13.6	4.5	4.5	n/a
Ontario	60.0	45.5	0	.5	4.4	14.8	48.1	22.2	11.1	-	3.7
Québec	76.9	66.3	n/a	n/a	0	10.0	50.0	35.0	5.0**	n/a	-
Canada	71.5	49.6	1.2	.6	2.0	20.6	42.4	14.4	16.9	-	-

\*calculés en pourcentage des causes entendues (407)

\*\*excède la compétence

	12. Appels et Recouvrement			13. Durée*											
	Nombre d'appel en proportion de l'ensemble des causes	Nombre d'appel en proportion des causes entendues	Procédure de recouvrement engagée*	Durée des débats jusqu'à la solution finale**						Durée jusqu'à l'audition***					
				1-20	21-40	41-60	61-90	91-150	151-	1-20	21-40	41-60	61-90	91-150	151+
Territoires	0	0		24.0	20.3	18.6	8.3	19.1	12.0	0	0	33.3	0	66.6	0
C.-B.	.7	3.2	29.0	33.6	28.8	12.1	6.4	4.8	10.0	9.6	25.8	19.3	12.9	16.1	16.2
Alberta	.4	.8	4.0	14.4	44.6	20.9	16.7	2.3	1.1	4.3	43.9	23.6	22.5	3.2	2.2
Saskatchewan	0	0		19.0	36.9	27.4	10.7	2.4	3.6	13.7	46.5	27.5	8.6	3.4	0
Manitoba	1.5	2.8	11.1	19.7	62.1	12.1	3.0	1.5	1.5	0	80.5	11.1	5.5	2.7	0
Ontario	0	0	26.7	32.5	27.2	8.9	8.3	10.1	13.0	1.9	5.8	19.6	21.5	23.5	27.4
Québec	n/a	n/a	28.3	30.5	43.3	12.8	3.0	4.2	6.1	7.6	46.1	25.0	9.6	9.6	1.9
Canada	.4	1.1	19.8	24.8	37.7	16.1	8.1	6.3	5.8	5.3	35.5	22.7	11.5	17.8	6.8

\*calculés en pourcentage des causes

\*en nombre de jours

\*\*Pourcentage de l'ensemble des causes à partir de la date du dépôt  
Solutions: désistement, règlement, jugement par défaut, audition

\*\*\*Pourcentage des causes entendues

## APPENDICE B

### Analyse des questionnaires remplis par les juges\*

	Recours aux avocats		Application des principes d'équité		Application des règles				Pouvoirs étendu d'enquête ou de règlement?		Séances du soir ou du samedi?	
					De preuve		De pratique et de procédure					
	En faveur	Contre	Oui	Non	Strict	Libé- ral	Strict	Libé- ral	Oui	Non	Oui	Non
C.-B. (10)	9	1	7	2	0	8	2	6	4	5	1	7
Alberta (7)	5	2	6	1	0	7	1	6	0	6	1	5
Saskatchewan (8)	7	1	7	1	3	5	0	8	1	7	2	6
Manitoba (2)	—	—	2	0	1	0	0	1				
Ontario (20)	15	5	15	0	8	12	5	15	3	12	9	8
Québec (15)	5	3	8	4	7	6	6	8	2	7	2	11
Nouveau-Brunswick (2)	1	1	1	1	0	2	0	2	0	1	0	1
Nouvelle-Écosse (1)	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1
Terre-Neuve (1)	—	—	1	0	1	0	—	—				

Nombre de réponse en ( )

\*Nombre lorsque les chiffres varient, les autres juges étaient «indifférents» ou n'avaient pas d'opinion arrêtée.

	Élimination des personnes morales demanderes?		Élimination des avocats?		Compétence pécuniaire plus étendue?		Consultation avant procès?		Procédure simplifiée?		Moins de formalités?		Action collective?		Droit d'appel plus étendus?		Arbitrage?	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
C.-B.	0	8	0	9	5	2	7	2	2	7	0	9	3	6	4	3	3	6
Alberta	1	5	2	4	5	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	4
Saskatchewan	0	8	0	8	3	3	4	4	7	1	4	4	4	3	2	2	1	5
Ontario	1	16	2	15	10	6	7	10	12	5	4	11	7	3	5	9	7	9
Québec	2	7	3	3	5	5	3	6	0	9	1	8	2	8	0	6	6	2
Nouveau-Brunswick	0	1	2	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	2	0
Nouvelle-Écosse	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0

## APPENDICE C

### Analyse des questionnaires remplis par les greffiers

	Nombre de réponses	Nombre de demandes en 1974								Organisation matérielle Types d'installations disponibles ou actuels						
		1-50	50-200	200-500	500-1000	1-2000	2-4000	10,000	10,000+	Moderne	Enseignes	Situation centrale	Téléphone public	Salle réservée aux visiteurs	Accès par transport public	Stationnement pratique et peu coûteux
Territoires du Nord-Ouest	1	-	-	1	-	-	-	-	-	0	0	1	0	0	0	0
Yukon	2	-	-	2	-	-	-	-	-	0	2	2	2	2	0	2
C.-B.	12	-	1	5	2	1	-	-	-	6	3	9	2	4	3	9
Alberta	13	1	5	3	1	1	1	-	-	8	4	13	2	8	12	3
Saskatchewan	3	-	1	2	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	1	2
Manitoba	3	1	2	-	-	-	-	-	-	2	2	3	1	1	3	3
Ontario	19	-	2	2	4	6	1	1	-	8	9	18	6	2	12	14
Québec	13	-	1	1	1	3	1	1	2	8	4	9	2	7	11	12
Nouveau-Brunswick	4	-	1	2	-	-	-	-	-	4	1	4	2	3	3	1
Nouvelle-Écosse	2	2	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	0	0	1	1
Île-du-Prince-Édouard	1	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	1	0	0	0	1
Terre-Neuve	2	-	-	1	1	-	-	-	-	0	2	2	0	-	1	1

	Organisation administrative									Rôle des greffiers				
	Greffier à plein temps	Personnel			Lignes téléphoniques			Interprètes disponibles	Facilités accordées aux utilisateurs réguliers	Limitation du nombre de demandes	Conseiller juridique	Conseiller en matière de procédure	Conciliateur	Purement administratif
		1-5	5-10	10+	1-2	3-5	5+							
Territoires du Nord-Ouest	1	—	1	—	—	1	—	1	0	0	0	1	0	1
Yukon	2	2	—	—	2	—	—	2	0	0	0	2	0	2
C.-B.	9	9	2	—	8	2	—	7	2	0	1	9	2	4
Alberta	13	11	2	—	2	10	1	7	6	1	3	13	4	4
Saskatchewan	1	2	—	—	3	—	—	2	0	0	1	2	1	3
Manitoba	3	3	—	—	3	—	—	1	0	—	0	2	1	3
Ontario	14	15	—	—	15	—	—	7	—	—	1	19	6	3
Québec	12	9	1	2	7	2	3	2	5	0	2	12	6	2
Nouveau-Brunswick	2	4	—	—	4	—	—	3	1	0	2	2	0	3
Nouvelle-Écosse	1	2	—	—	2	—	—	0	0	0	0	0	0	2
Île-du-Prince-Édouard	1	1	—	—	1	—	—	1	—	—	0	1	1	0
Terre-Neuve	1	2	—	—	2	—	—	1	1	1	1	0	0	1

	Rôle du personnel				Ouverture du bureau des greffiers		Audiences des tribunaux		Rôle quotidien			Documentation imprimée	
	Conseiller juridique	Conseiller en matière de procédure	Conciliateur	Rôle administratif	1-15 jours	15 jours et plus	1 à 15 jours	15 jours et plus	1 à 10 jours	10 à 20 jours	20 jours et plus	Existence des tribunaux	Manière de procéder
Territoires du Nord-Ouest	0	1	0	1	1	-	-	1	-	1	-	0	0
Yukon	0	2	0	2	-	2	2	-	2	-	-	2*	2*
C.-B.	0	10	1	5	-	11	10	2	9	2	-	0	4**
Alberta	3	13	2	4	2	11	11	2	6	3	3	3	10**
Saskatchewan	1	2	1	3	1	2	1	2	3	-	-	-	-
Manitoba	1	2	1	3	-	3	3	-	2	1	-	1	1
Ontario	0	18	5	5	-	19	12	2	2	4	13	3	7
Québec	0	6	3	9	-	13	7	2	3	7	1	13	13**
Nouveau-Brunswick	0	0	0	4	-	4	4	-	4	-	-	0	0
Nouvelle-Écosse	0	0	0	2	-	2	2	-	2	-	-	0	0
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	1	-	1	1	-	1	-	-	0	0
Terre-Neuve	0	1	0	1	-	2	1	1	-	1	1	0	0

\*publiée par le gouvernement

\*\*publiée par les tribunaux

**BIBLIOGRAPHIE RELATIVE AUX TRIBUNAUX  
DES PETITES CRÉANCES  
ET AUX DOMAINES CONNEXES**

**ARTICLES ET PÉRIODIQUES**

- Adams, G.W. *Towards Mobilization of the Adversary Process*, (1974) 12 Osgoode Hall, L.J. 569.
- Adams, G.W. *The Small Claims Court*, (1973) Can. Bar Rev. 583.
- Alper, C.E. *Practice in the Small Claims Court of City of New York*, (1934) 9 St. John's Law Review 247.
- Atwood, R.W. *An Evaluation of the Operations of the Small Claims Court in New York City (1971)*.
- Aumann, P.R. *The Des Moines Conciliation Court*, (1928) 27 Monthly Labour Review 908.
- Baer, D.A. *Justice for the Small Man*, (1958) 90 Century 144.
- Baroni, B.J. *Class Actions*, (1971) 9 Am. Bus. L.J. 141.
- Berman, H.J. *Soviet Comrades' Courts*, (1963) 38 Wash L. Rev. 842.
- Bitner, H. *Inexpensive Justice: The English Experience*, (1942) 11 University of Kansas City Law Review 87.
- Boden, R.F. *Wisconsin Small Claims Practice Under Ch. 299*, (1963) 47 Marquette Law Review 38.
- Bradway, John *Benefits, Functions and Proceedings of Small Claims Courts*, (1940) 50 Monthly Labour Review 10.
- Brown, L.M. *Preventive Law & the Legal Assistant*, (1973) 24 Vand. L. Rev. 1181.
- Cahn, J.C. & Cahn, E. *Power to the People or the Profession? – The Public Interest as Public Interest Law*, (1970) 79, Yale Law Journal 1005.
- Cahn, J.C. & Cahn E. *What Price Justice: The Carlin Perspective Revisited*, (1966) 41 Notre Dame Law Journal 927.
- Campbell, W.J. *The Use of Small Claims Courts*, (1972) U. of Sask. Inédit.
- Carlin, J.E. *Civil Justice & the Poor: Issues of Sociological Research*, (1967) New York: Russell Sage Foundation.
- Carlin, J.E. & Howard, J. *Legal Representation & Class Justice*, (1964-65) 12 UCLA Law Review 361.

- Carr, E.M. *Work of the District of Columbia Small Claims Court*, (1939) 49 Monthly Labour Review 269.
- Clark, C.E. & O'Connell R.D. *The Workings of the Hartford Small Claims Court*, (1929) 3 Connecticut Bar Journal 123.
- Clayton, N. *Small Claims Courts and Conciliation Courts*, (1939) 205 Annals American Academy 57.
- Cliche, R. *Les Petites Créances*, (1973) 14 C. de D. 291.
- Coats, D. *Small Claims in Indiana*, (1970) 3 Ind. Leg. Forum 517.
- Cobb, N. *Small Claims Court: Quick, Simple... and Confusing Process*, (1971) Boston Sunday Globe, 29 Aug.
- Currie, Judge F.A. *Small Claims Courts*, (1956) 9 University of Florida Law Review 33
- Darr, D. *The Small Claims & Conciliation Branch of the Municipal Court of the District of Columbia*, (1939) 6 District of Columbia Bar Journal 30.
- Deemer, P. et al *Small Claims Courts*, (1975) 28 Vanderbilt L. Rev. 711
- Dempsey, (Chief Justice) *Conciliation in the City of Cleveland*, (1923) 9 American Bar Association Journal 749.
- Determan, *The Arbitration of Small Claims*, (1975) 10 Forum 831.
- Dreyfuss, S.L. *Due Process Denied: Consumer Default Judgement in N.Y. City*, (1974) 10 Col. J.L. & Soc. Prot. 370.
- Driscoll, B.G. *Small Claims Court in New York City*, (1974) 2 Fordham Urban L.J. 479.
- Edholm, C. *The Small Debtors Court*, (1915) 22 Case and Comment 29.
- Ellis, G.H. *Role of Small Claims Courts in B.C.*, (1974) Inédit.
- Ellis, J.T. *Sewer Service and Confessed Judgments: New Protection for Low-Income Consumers*, (1971) 6 Harvard Civil Rights – Civil Liberties Law Review 2.
- Eovaldi, T.L. & Gestrin, J.E. *Justice for Consumers: The Mechanisms of Redress*, (1971) 66 Northwestern University Law Review 281.
- Eovaldi, T.L. *Private Consumer Substantive & Procedural Remedies*, (1970) 15 Antitrust Bulletin 255.
- Femow, F. *Proposed Small Claims Court, etc.*, (1929) 2 Lincoln Law Review 30.
- Forbes, F. *What the Legal Community Needs to Know About the Small Claims Court*, (1972) 6 Creighton L., Rev. 317.

- Foster, K. *Small Claims*. (1975) 2 Br. J. of L. & Soc.
- Fowks, R.J. *Small Claims Courts: Simplified Pleadings and Procedures*, (1968) 37 Journal of Bar Association of Kansas 167.
- Fox, C.A. *Providing Legal Services for the Middle Class in Civil Matters: the Problem, the Duty and a Solution*, (1965) 26 University of Pittsburgh Law Review 4 811.
- Fox, H.J. *Small Claims Revisions*, (1971) 20 DePaul L. Rev. 912.
- Garwood, O. *A Busy Court Where Lawyers May Not Enter*, (1944) 21 Dicta. 149.
- Gerbrandt, J.R. et al *Preliminary Study of Small Claims Procedure in Manitoba*, (1972). Inédit.
- Goodrich, R. *Small Claims & Conciliation Courts*, (1926) 11 Minnesota Municipalities 185.
- Gould, A.S. *Staff Report on Small Claims Courts*, (1972) National Institute for Consumer Justice. ("NICJ")
- Grant, S.D. *Resort to the Legal Process in Collecting Debts*, (1967) 14 UCLA L. Rev. 879.
- Greenbaum, S. *How to Win in Small Claims Court*, (1971) The Phoenix June 8.
- Grevstad, N. *Norway's Conciliation Tribunals*, (1918-19) 2 Journal American Judicature Society 5.
- Guttell, S.M. *An Analysis of a Technique of Dispute Settlement*, (1973) 7 Suffolk U.L. Rev. 618.
- Hlaemmel, W.G. *North Carolina Small Claims Court*, (1973) 9 Wake Forest L. Rev. 503.
- Harley, H. *Justice or Litigation*, (1919) 6 Virginia Law Review 143.
- Harley, H. *Ultimate Types of Inferior Courts and Judges*, (1915) 22 Case and Comment 3.
- Harley, H. *Small Claims Branch of Municipal Court of Chicago*. (1915) 8 American Judicature Society Bulletin 25.
- Harley, H. *Conciliation Procedure in Small Cases in Legal Aid Work*, (1926) Ed. John Bradway.
- Harman, L. *The Small Claims Courts – a Poor Man's Court or a Dictatorship*, (1939) 6 District of Columbia Bar Journal 73.
- Hazard, G.C. *Social Justice Through Civil Justice*, (1968) 36 U. of Chi. L. Rev. 699.
- Hewins, *The Consumer Claims Court: A Proposed Act Establishing Courts for Hearing Consumer Claims*, (1971) Inédit.
- Hink, H.R. *Judicial Reform in Arizona*, (1964) 6 Arizona Law Review 13.
- Hollingsworth R. *The Ohio Small Claims Court: An Emperial Study*, (1973) U. of Cinc. L.Rev. 469.

- Homburger, A. *Functions of Orality*, (1971) 20 Buff L. Rev. 9.
- Hussey, Judge Luther *Helpful Hints for Handling Small Claims*, (1967).
- Ison, T. *Small Claims*, (1972) Mod. Law Rev. 18.
- Jayne, I.W. & Virtue, M.B. *Survey of Metropolitan Courts: Detroit Area*, (1951) 37 American Bar Association Journal 444.
- Jones, M. & Boyer, B.B. *Improving the Quality of Justice in the Marketplace*, (1972) 40 Geo. Wash. L. Rev. 357.
- Kass, S.L. *Toward the Informal Resolution of Consumer Grievances*, (1972) 27 Record of the Bar of the City of New York 419.
- Kelner, J. *The Fault System and Consumer Revolt*, (1971) 8 San. Diego L. Rev. 75.
- Kinzie, C.W. *Advocate Attorneys in Small Claims Courts*, (1944) 21 Dicta 192.
- Klein, R.J. *Buyer vs Seller in Small Claims Court*, (Oct. 1971) Consumer Reports 624.
- Kovich, *Little Man Has His Day in Court*, (Sept. 23, 1968) New York Times 23.
- Kronheim, M.S. *Does the Small Claims Branch of our Municipal Court Measure Up to the Standards of the Community*, (1951) 18 District of Columbia Bar Journal 113.
- Kutner, H. *Arbiter – Emerging Judicial Man.*, (1970) 37 Tenn. L. Rev. 364.
- Landes, W.M. *An Economic Analysis of the Courts*, (1971) 14 Journal of Law and Economics 61.
- Laner, E. *Conciliation – A Cure for the Laws Delay*, (1928) 136 Annals American Academy 54.
- Lauer, E. *Conciliation and Arbitration in Municipal Courts of City of New York*, (1918) Journal American Judicature Society 153.
- Leal, A. *Ont. Law. Reform. Commission Report on the Administration of Ontario Courts*, (1973).
- Leff, A.A. *Injury, Ignorance & Spite*, (1970) 80 Yale L.J. 1.
- Levine, Judge M. *The Conciliation Court of Cleveland*, (1918) 2 Journal American Judicature Society 10.
- Lichtenstein, G. *Survey Finds Some Fail to Collect Small Claims*, (Sept. 19, 1971) New York Times.
- Litke, W.M. *Courts of Limited and Special Jurisdiction*, (1967) 28 Alabama Lawyer 152.
- Lovett, W.A. *Private Actions for Deceptive Practices*, (1971) 23 Ad Law Rev. 271.

- Lower, R.S. *Call to Change Wyoming Minor Judicial System, (Fall, 1960)* 15 *Wyoming Law Journal* 48.
- Maguire, J.M. *Poverty & Civil Litigation*. (1923) 36 *Harv. L. Rev.* 36.
- Marcovsky, G.B. *Consumer Protection in Pennsylvania*, (1968) 30 *University of Pitt. L. Rev.* 13.
- Markwardt, J.J. *Nature and Operation of the New York Small Claims Court*, (1974) 38 *Albany L. Rev.* 196.
- Marsden-Smedley, Susan *Talk-It-Over Courts Would Settle Shoppers' Problems*, (1970) 5 *Focus* (London).
- MacFadgen, T. *Dispute Resolution in the Small Claims Context: Adjudication, Arbitration or Conciliation*, (1972) L.L.M. Thesis, Harvard Law School.
- McGonagle, J.J. *Arbitration of Consumer Disputes*, (1972) 27 *Arb. J.* 65.
- McRuer, J.C. *Royal Commission Inquiry into Civil Rights*, (1968)
- Mentschikoff, S. *Commercial Arbitration*, (1961) 61 *Colum. L. Rev.* 846.
- Miles, V.H. *Jurisdiction of New Jersey District Courts in Trouble Damage Rent Suites*, (1951) 74 *New Jersey Law Journal* 1.
- Millstein, I.M. *Federal Consumer Protection*, (1971) 26 *Record of of the Bar of the City of New York* 664.
- Moeller, S. *Dispute Settlement in Boston Municipal Court*, (mémoire inédit), Harvard.
- Moldaver, L. & Herlichy, J. *Consumer Litigation in Small Claims in Toronto Courts*, (1974) Osgoode Hall Law School. Inédit.
- Moley, R.C. *Justice Through Common Sense: The Conciliation Court*, (1914) 133 *Survey* 101.
- Morrow, J. *Comment on Use of Lawyers in P.Q.*, (1974) McGill University, Inédit.
- Moulton, B. *The Persecution and Intimidation of the Low Income Litigant as Performed by the Small Claims Court in California*, (1969) 21 *Stanford Law Review* 1657.
- Murphy, Judge T. *Small Claims Court – The Forgotten Court*, (1967) 34 *District of Columbia Bar Journal* 14.
- Myers, F. *The Small Claims Court in the District of Columbia*, (1953) 287 *Annals American Academy* 21.
- Nehemkis, P.R. *The Boston Poor Debtor's Court – A Study in Collection Procedure*, (1933) 42 *Yale Law Journal* 561.

- Neilson, W.A. *The Consumer and the Law in Canada*, (1969).
- Nelson, P.A. *Small Claims Courts*, (1949) 22 Wisconsin Bar Bulletin 237.
- Northrop, E.H. *Small Claims Courts and Conciliation Tribunals – a Bibliography*, (1940) 33 Library Journal 39.
- Ogelsby, D.L., & Carr, W. *The Small Claims Court in Texas*, (1955) 3 U. of Kansas Law Review 238.
- Olds, W.F. *The Small Claims Court*, (1917) 1 Southwestern Law Review 100.
- Olsen, S.G. *The Establishment of Small Claims Courts in Nebraska*, (1967) 46 Nebraska Law Review 152.
- Overmeyer, G. *Poor Man's Justice*, (September 1934). Enquête.
- Pagter, C. McCloskey, R. & Reinis, M. *The California Small Claims Court*, (1964) 52 California Law Review 876.
- Penn, S. *More People Discover Low Cost of Justice in Small Claims Court*, (Dec. 29, 1964) Wall Street Journal.
- Pound, R. *Organization of the Courts*, (1940) Boston, Little, Brown & Co.
- Pound, R. *The Administration of Justice in the Modern City*, (1913) 26 Harv. L. Rev. 302.
- Randall, Judge F.R. *Conciliation as the Function of the Judge*, (1930) 18 Kentucky Law Journal 330.
- Rapson, I. *The Small Claims Court of Dane County, Wisconsin*, (1961) (thèse de doctorat inédite).
- Resnick, A.N. *Consumer Arbitration as an Alternative to . . . . Replevin . . . .*, (1974) W. & M.L. Rev. 269.
- Robinson, C.D. *A Small Claims Division for Chicago's New Circuit Court*, (1963) 44 Chicago Bar Record 421.
- Root, E. *Courts of Justice for Small Cases*, (1916) Address on Government and Citizenship, Harvard University Press, Cambridge, Mass.
- Rosenberg, M. *Devising Procedures that are Civil*, (1971) 69 Mich. L. Rev. 797.
- Rosenberg, M. *Trial by Lawyer*, (1961) 74 Harv. L. Rev. 448.
- Rosenshine, A.A. *Report on Small Claims Courts*, (1921) 5 Journal American Judicature Society 127.
- Russell, N. *Nader Sees Small Claims Court Defects*, (June 14, 1972) Washington Post A-4.

- Salmon, Judge *The Minneapolis Conciliation Court*, (1923) 9 American Bar Association Journal 749.
- Samuels, J. *Small Claims Procedure in Alberta*, (1969) Institute of Law Research & Reform, projet n° 4.
- Sandblom, G.P. *Small Claims Courts in Colorado: Do We Need Them?*, (1970) Monographie inédite, University of Colorado Law School.
- Sanders, O.L. *The Small Claims Court*, (1954) 1 South Texas Law Journal 80.
- Schnag, *Consumer Rights*, (1970) Columbia Forum 3
- Schnapper, E. *Consumer Legislation and the Poor*, (1966) 76 Yale L.J. 745.
- Schulman, S. *Towards Judicial Reform in Pennsylvania*, (1962)
- Scott, A.W. *Small Claims and Poor Litigants*, (1923) 9 American Bar Association Journal 457.
- Segal, M. *Bill 70 Analysed*, (1973) McGill University – Inédit.
- Shafer, G.F. *North Dakota's Conciliation Law*, (1923) 9 American Bar Association Journal 748.
- Sherlock, A.E. & Johnson, S.H. *Some Facts Concerning District County and Justice Courts in Colorado*, (1947) 24 Dicta 98.
- Shoemaker, W.A. *Conciliation*, (1924) 27 Law Notes 204.
- Siegal, E. *Evaluation of Small Claims Courts in New York City*, (1971) N.Y.C. Digest of Consumer Affairs.
- Silverstein, *Small Claims Courts vs Justices of the Peace*, (1956) 58 W. Virginia L. Rev. 244.
- Skoler, D. *Monetary Limitations on Civil Jurisdiction of Minor Courts*, (1962-63) 36 Southern California Law Review 55.
- Slowinski, J.S. *Experiment at Seton Hall*, (1968) 11 New Jersey State Bar Journal 141.
- Smith, G. *Comrades Court* (1974) 49 Ind. L.J. 238
- Smith, R.H. *Conciliation Procedure and the Administration of Justice in Norway*, (1929) 22 Monthly Labour Review 11.
- Smith, R.H. *Justice and the Poor*, (1919) N.Y. Carnegie Foundation Bulletin No. 13.
- Smith, R.H. *Conciliation and Legal Aid Work – An Opportunity for Pioneering*, (1928) 136 Annals American Academy 60.
- Smith, R.H. *Small Claims Court for Massachusetts*, (1920) 4 Journal American Judicature Society 270.

- Smith, R.H. *Small Claims Procedure Is Succeeding*, (1924) 8 J. Am. Jud. Soc. 247.
- Smith, R.H. *Simplified Procedure in the Administration of Justice: The Danish Conciliation System*, (1921) 22 Monthly Labour Review 980.
- Spector, P.L. *Financing the Court Through Justice*, (1975) 58 Jud're.
- Staring, M.Y. *Conciliation in the Municipal Court of the District of Columbia*, (1946) 34 Georgetown Law Journal 352.
- Steadman, S.M. *Small Claims Consumer Plaintiffs in the Philadelphia Municipal Court*, (1973) 121 U. of Penna. L. Review 1309.
- Stewart, G.S. & Abrahams, R.D. *A Small Claims Court for Pennsylvania*, (1926) 855 University of Pennsylvania Law Review 15.
- Stoller, B. *Small Claims Courts in Texas – Paradise Lost*, (1969) 47 Texas Law Review 448.
- Strasser, S. *Small Claims Court Can Be Exciting*, (1971) St. Paul Minnesota, Pioneer Press.
- Sullivan, D.V. *Technique of Conciliation Developed in Milwaukee*, (1938) 22 Journal American Judicature Society 155, 174.
- Taylor, W. *A Private Court for Consumer Problems (An Old Tool Put to a New Use)*, (1969) 42 Ohio Bar 437.
- Trebilcock, M. *Private Law Remedies for Misleading Advertising*, (1973) 22 U. of T.L.J. 1.
- Turner, J.N. *Small Claims in England*, (1974) 48 Aust. L.J. 345.
- Vance, W.R. *A Proposed Court of Conciliation*, (1917) 1 Minnesota Law Review 107.
- Vance, W.R. *Minneapolis Court of Conciliation in Operation*, (1918) 2 Minnesota Law Review 491.
- Vance, W.R. *The Minneapolis Conciliation Court*, (1918) 2 Journal American Judicature Society 16.
- Viccars, T. *Small Claims Survey*, (1972) U. of B.C. Inédit.
- Waddell, F.E. *Consumers' "Small" Claims – The Case of the Shrunkened Pants and Shrunkened Pocketbooks*, (1965) Department of Family Economics, Kansas State University.
- Ward, R.E. *Uniform Small Claims Court Act*, (1950) Wisconsin Law Review 363.
- Weinberger. *Consumer and Congress*, (1971) Record of the N.Y. C.B.A. 699.
- Weiss, J. *Little Injustices*, (1972) Centre for Auto Safety.

- Wexler, R. *Court-Ordered Consumer Arbitration*, (1973) 28 Arb. J. 175.
- White, P.R. *Administration of Justice in Metropolitan Areas*, (1950) 34 American Bar Association Journal 102.
- White, P.R. *Conciliation Branch of the Municipal Court of Cleveland*, (1915) 13 Legal Aid Review 1.
- Willing, T.E. *Financial Barriers and the Access of the Indigents to the Courts*, (1968) 57 Georgetown Law Journal 253.
- Wright, Judge S. *The Courts Have Failed the Poor*, (9 mars, 1969) New York Times, Magazine Section 25.
- Yyagvesson, B. *Berkley, Albany and Oakland – Piedmont Small Claims Courts*. Mémoire inédit.

#### **RAPPORTS, BROCHURES ET LIVRES**

- American Enterprise Institute for Public Policy Research*, Proposal of a Small Claims Tax Court. Legislative Analysis #15. 5 sept. 1969.
- Arbitration Procedures*, Office of the Secretary of Arbitration Act (Brochure) 1971.
- Conciliation and Japanese Law*, Henderson 1965.
- Consumers' Association of Canada, Submission to Ontario Ministry of Consumer & Commercial Relations on Consumer Product Warranties*, 1974.
- Debtors in Default*, D. Caplovits. Columbia University Bureau of Applied Social Research. Rhénotypé.
- Final Report of the National Commission on Product Safety*, pp. 78-79 June 1970.
- How to Sue in the County Court*, Consumers' Association of Great Britain.
- How to Sue in Small Claims Court in New York City*, N.Y.C. Department of Consumer Affairs, 1970.
- Investigation of the Magistrate System*, Pennsylvania Dept. of Justice 1965.
- Justice out of Reach*, Consumer Council of Great Britain (London) Her Majesty's Stationery Office, 1970.
- Law & Poverty*, P. Wald 1965
- Non Jury Trials and Small Claims – Commission of Administration of Justice*, (État de N.-Y.) Legislature Document #50 1934

*Paraprofessionals in Legal Services Programme: A Feasibility Study*, National Institute for Justice and Law Enforcements, 1968

*The Poor Pay More*, D. Caplovitz (rhénotypé) 1963.

*Small Claims Courts in the United States*, Institute of Judicial Administration 1955 et 1959.

*Small Claims Mediation Project*, Justice Development Commission of B.C. Rapport intérimaire Juillet 1975, rapport final Mars 1976.

*Small Claims Procedures Across Canada*, Rapport n° 8 du ministère de la Consommation et des Corporations, 1974.

*Statement on Collection Practices*, B.C. Shick, National Consumer Law Centre, Boston College Law School, #A042.350.

## NOTES ET COMMENTAIRES

*Arbitration, the Philadelphia Story*, (1969) 4 Journal of American Insurance 45.

*California Adopts Small Claims Procedures for All Justice of the Peace Courts*, (1921-22) 5 Journal of American Judicature Society 29.

*Conciliation and Small Debtors Court*, (1927) 6 Minnesota Law Review 161.

*Conciliation Courts and Procedures Provided for Minnesota Cities*, (1921-22) 5 Journal American Judicature Society 25.

*Constructive Survey of Baltimore People's Court*, (1938) 22 Journal American Judicature Society 131.

*The Des Moines Conciliation Court*, (1928) 12 Journal American Judicature 20.

*Do Litigants Want Law and Not Conciliation?*, (1925) 3 New York Law Review 425.

*Found at Last – A Court Without Fees or Fight*, (1924) 82 Literary Digest 42.

*Informal Procedure in Chicago*, (1918) 2 Journal American Judicature Society 23.

*Informal Procedure in New York*, (1918) 2 Journal American Judicature Society 26.

*Informal Procedure Succeeds in Washington*, (1938) 22 Journal American Judicature Society 133.

*Justice in America – Some Are More Equal than Others*, Exempleire dactylographiée de CBS News Broadcasts, Part 1, émission du 20 avril 1971.

*Legislation*, (1934) 34 Colum. L. Rev. 932.

*Massachusetts Judges Adopt Rules for Small Claims Cases*, (1921) 4 Journal American Judicature Society 183.

*Massachusetts Small Claims Courts*, (1920) 6 American Bar Association Journal 199.

*New York Small Claims Courts*, (1934) 32 Legal Aid Review 1.

*Predicability of Result in Consumer Arbitration*, (1948) 61 Harv. L. Rev. 1022.

*The Problems of Small Claims Courts*, (1971) 121 New Law Journal 229.

*Report on Small Claims & Conciliation Procedure*, (1924) 10 American Bar Association Journal 828.

*Representation or Not – and the Price*, (1971) 121 New Law Journal 50.

*Small Claims*, International Organization of Consumers Unions, (1970) 2 Cons. Rev. 15.

*Small Claims – a New Approach*, (1971) 120 New Law Journal 286.

*Small Claims Courts*, (1934) 34 Columbia Law Rev. 932.

*Small Claims Courts and the Poor*, (Printemps, 1969) Southern California Law Review 239.

*Small Claims Courts as Collection Agencies*, (1952) 4 Stanford Law Review 239.

*The Small Claims Courts Bill*, (1971) 121 New Law Journal 95.

*Small Claims Courts for Texas*, (1932) 11 Texas Law Review 269.

*Small Claims Courts in the United States*, (1926) 20 Columbia Law Review 901.

*Small Claims Courts, Reform Revisited*, (1969) 5:2 Columbia Journal of Legal & Social Problems 47.

*Success in Small Claims Practice*, (1938) 22 Journal American Judicature Society 101.

*Township – City Courts of California*, (1945) 20 California State Bar Journal 293.

*Translating Sympathy for Deceived Consumers Into Effective Programs for Protection*, (1966) U. of Pa. L. Rev. 395.

*Try Conciliation in Iowa*, (1971) Journal American Judicature Society 7.

*Washington Small Claims Court Remarkably Successful*, (1939) 23 Journal American Judicature Society 155.

## RENOIS

1. *Small Claims Procedures in Canada*, Rapport N° 8 du Conseil canadien des recherches en consommation, août 1974.
2. Weiss, J., *Little Injustices*, (1972). Notre traduction des mots cités.
3. *Small Claims Act*, 1960 R.S.B.C. c. 359. Modifié en 1969 et 1975.
4. *Small Claims Act*, 1970 R.S.A. c. 343.
5. *Small Claims Enforcement Act*, 1965 R.S.S. c. 102. Modifié en 1973. Notre traduction des mots cités.
6. *County Courts Act*, 1970 R.S.M. c. 260. Modifié en 1972 et 1974.
7. *Small Claims Court Act*, 1970 R.S.O. c. 439. Notre traduction des mots cités.
8. *Cour d'Accès à la Justice*, C.P.C., Articles 953-996.
9. *Loi sur la Cour de comté*, 1973 L.R.N.B. 1973 c-30.
10. *County Court Act*, 1975, S.P.E.I. c. 27.
11. *Municipal Courts Act*, R.S.N.S. c. 197 et *Justices Courts Act*, R.S.N.S. c. 158.
12. *Provincial Court Act*, 1974.
13. *Ordonnance sur la Cour de magistrat*, c.M-1 et *Ordonnances sur l'organisation judiciaire*, c. J-1 (Yukon) et *Ordonnance sur la Cour de magistrat*, c. M-1 (T. du N.-O.).
14. *Small Claims Courts Act*, 1973; Foster K., *Small Claims* (1975) 2 Br. J. of Law & Soc. 1, Turner J.N. *Small Claims in England* (1974) 48 Aust. L.J. 345.
15. Décret n° 72-790, 28 août 1972.
16. *Small Claims Tribunals Act*, 1973.
17. Berman, H.J., *Soviet Comrades' Courts*, (1973) 38 Wash. L. Rev. 842; Smith, G. *Comrades Court* (1974) 49 Ind. L.J. 238.
18. Voir en général: Weiss, note 2 *supra* et Gould, A.S. *Staff Report on Small Claims Courts* (1972) National Institute for Consumer Justice; Forbes, F., *What the Legal Community Needs to know about the Small Claims Court*, (1972) 6 Creighton L. Rev. 317; Skoler, D., *Monetary Limitations on Civil Jurisdictions* (1962-3) 36 1 Southern Cal. L. Rev. 55.
19. Atwood, R.W., *An Evaluation of the Operations of the Small Claims Court in New York City*, 1971 (mimeo); Driscoll, B.G., *Small Claims Court in N.Y.C.* (1974), 2 Fordham U.L.J. 479;

- Kasc, S.L., *Toward the Informal Resolution of Consumer Grievances* (1972) 27, Archives du Barreau de la Ville de New-York 419; Markwardt J.J., *Nature & Operation of the New York Small Claims Court* (1974) 38 Albany L. Rev. 196; Siegal, E., *Evaluation of Small Claims Courts in N.Y.C.* (1971) N.Y.C. Digest of Consumer Affairs; Dreyfuss, S.L., *Due Process Denied* (1974) 10 Colum. J.L. & Socy. p. 370.
20. Moulton, B., *Small Claims Court in California*, (1969) 29 Stanford L. Rev. 1657; Pagter et al. *The California Small Claims Court*, (1964) 52 Cal. L. Rev. 876; *Small Claims Courts & The Poor*, (1969) Southern Cal. L. Rev. 493.
  21. Steadman & Rosenstein, *Small Claims Consumer Plaintiffs in Philadelphia Municipal Court*, (1973), U. of Penna L. Rev. 1309; Rosenberg, M., *Trial By Lawyer*, (1961) 74 Harv. L. Rev. 448; *Translating Sympathy for Deceived Consumers*, (1966) U. of Penna. L. Rev. 3; *Arbitration: The Philadelphia Story* (1969) 4 J. of Am. Insurance 45.
  22. Fox, H.J., *Small Claims Revisions* (1971) 20 De Paul L. Rev. 912; Robinson, C.D., *Small Claims Division* (1963) 44 Chicago Bar Record 421.
  23. Boden, R.F., *Wisconsin Small Claims Procedure*, (1963) 47 Marquette L. Rev. 38.
  24. Myers, F., *Small Claims Court* (1953) 287 Annals 21.
  25. Haemmel, W.G., *N. Carolina Small Claims Court*, (1973) 9 Wake Forest L. Rev. 503.
  26. Olsen, S.G., *The establishment of Small Claims Courts in Neb.* (1967) 46 Neb. L. Rev. 152.
  27. Fowko, R.J., *Small Claims Courts* (1968) 37 J of Bar Association of Kansas 167.
  28. Hink, H.R., *Judicial Reform in Arizona*, (1964) 6 Arizona L. Rev. 13.
  29. Coats, D., *Small Claims in Indiana*, (1970) 3 Ind. Legal Forum 517.
  30. Note 3 *supra*. Notre traduction de l'article 4.
  31. Voir Appendice A, Tableau 1.
  32. British Columbia Justice Development Commission *Small Claims Project*, Rapports définitifs et provisoires, 1976.
  33. Ellis, G.H., *Role of Small Claims Court*, 1974. Inédit.
  34. Campbell, W.J., *The use of Small Claims Courts*, 1972. Inédit.
  35. Samuels, J., *Small Claims Procedure in Alberta*, (1969) Institute of Law Research & Reform, Project No. 4.
  36. Gerbrandt et al, *Preliminary Study of Small Claims Procedure in Manitoba*, 1972. Inédit.
  37. Moldaver & Herlichy, *Consumer Litigation in Toronto*, 1974. Inédit.

38. Cliche, R., *Les Petites Créances*, (1973) 14 Cours de Droit 291.
39. Voir Appendice A, Tableau 2.
40. Note 33 *supra*.
41. Note 32 *supra*.
42. Note 36 *supra*.
43. Note 34 *supra*.
44. Note 20 *supra*. Pagter et al. sont parvenus à la même conclusion.
45. L'étude du N.I.J.C., note 18 *supra*, propose les possibilités suivantes:

<i>Parties</i>	<i>Lieu du procès</i>
Particulier c. Particulier	Lieu de résidence du défendeur ou lieu d'introduction de l'action ou lieu de résidence du demandeur et lieu d'introduction de l'action
Particulier c. Entreprise	Lieu de résidence du demandeur ou lieu de résidence du défendeur ou lieu d'introduction de l'action
Entreprise c. Individu	Lieu de résidence du défendeur
Entreprise c. Entreprise	Lieu de résidence du défendeur ou Lieu de résidence du demandeur et lieu d'introduction de l'action

46. Dreyfuss, S.L., note 19 *supra*.
47. Voir Appendice A, Tableaux 4, 7 et 13.
48. Voir Appendice A, Tableau 5.
49. Note 32 *supra*.
50. Ison, T., *Small Claims*, (1972) Mod. L. Rev. 18.
51. Voir Appendice A, Tableau 7
52. Eovaldi & Estrin, *Justice for Consumers* (1971), 66 Nw. U.L. Rev. 281.
53. Segal, M., *Bill 70 Analysed*, 1973. Inédit.

54. Notes 32 et 33 *supra*.
55. Voir Appendice A, Tableaux 10 et 11.
56. Voir Appendice A, Tableau 9.
57. Voir Appendice A, Tableau 11.
58. Note 34 *supra*.
59. Voir Appendice A, Tableau 6.
60. Adams, G.W., *Towards Mobilization of the Adversary Process*, (1974), 12 Osgoode Hall L. J. 569.
61. Hollingsworth et al, *The Ohio Small Claims Court* (1973), 42 U. of Cinc. L. Rev. 469.
62. Caplovitz, D., *Debtors in Default*, Columbia U. Bureau of Applied Social Research. Rhénotypé.
63. Voir Gould, note 18 *supra*.
64. Note 32 *supra*.
65. Note 33. *supra*.
66. Note 37 *supra*.
67. Note 36 *supra*.
68. Note 34 *supra*.
69. Voici les arguments soulevés par les juges canadiens en faveur du recours des plaideurs aux services d'avocats:  
 1. meilleure administration de la justice – 2. le juge n'est pas tenu de faire fonction d'avocat – 3. les questions sont exprimées plus clairement et elles sont par conséquent réglées plus rapidement – 4. bonne formation des jeunes avocats – 5. sert d'exemple aux parties sans avocat – 6. informe le juge en matière juridique – 7. utile si on fait valoir une défense technique – 8. sert à calmer l'agressivité des parties – 9. les causes sont mieux préparées, les témoins sont prêts, la preuve est accessible – 10. la consultation avant procès prépare les règlements et élimine quelque peu le climat conflictuel – 11. fait gagner du temps en définissant les questions – 12. utile lorsqu'il y a des questions complexes – 13. évite les détours ou la discussion des questions non pertinentes – 14. évite habituellement les demandes frivoles – 15. sert de contre-poids si le juge tend à être «trop radical» – 16. aide les tribunaux à se conformer aux règles de preuve et de procédure.
- Voici les arguments soulevés par les juges canadiens à l'encontre du recours des plaideurs aux services d'avocats: 1. plus coûteux – 2. les avocats empêchent souvent d'en arriver au fait – 3. rend la procédure trop formaliste – 4. tend à compliquer les questions les plus

simples – 5. fait perdre du temps au cours du contre-interrogatoire et des plaidoiries – 6. représentation en justice déficiente, ce qui impose au juge un lourd fardeau en raison du manque de préparation, de l'incompréhension des questions et du ralentissement inutile du procès – 7. embrouille les parties et souvent le juge avec le jargon juridique, de sorte que ce dernier doit souvent intervenir pour faciliter la compréhension des choses – 8. établit l'inégalité entre les parties – 9. n'aide pas les tribunaux en raison de leur penchant au formalisme – 10. donne lieu à une série de décisions qui ne sont pas uniformes si le juge joue un rôle passif, ou qui sont éventuellement faussées si le juge fait fonction d'inquisiteur.

70. Adams, G.W., *The Small Claims Court*. (1973) Can. Bar Rev. 583.

71. Note 32, *supra*.

72. Voir Appendice A, Tableau 3.

73. Viccars T., *Small Claims Survey*, 1972, inédit.

74. Note 2 *supra*.

75. Leal, A., Ontario Law Reform Commission Report on the Administration of Ontario Courts, 1973.

76. Notes 60 et 69 *supra*.

77. Smith, R.H., *The Administration of Justice in Norway*, (1929), 22 Monthly Labour Rev. 1119; *The Danish Conciliation System*, (1921) 22 Monthly Labour Rev. 980; Grevstad, N., *Norway's Conciliation Tribunals*, (1918) 2 J. Am. Jud. Socy. 5.

78. Voir en général: Deemer, P., *Small Claims Courts* (1975) 28 Vand L. Rev. 711; Determan, *The Arbitration of Small Claims, of Justice*, (1972), 40 Geo. Wash. L. Rev. 357; McFadgen, T., *Dispute Resolution in the Small Claims Context*, 1972, Harvard Law School (thèse non publiée); Mentschikoff, S., *Commercial Arbitration*, (1961) 61 Colum. L. Rev. 846; *Small Claims Reform Revisited* (1969) Colum. J. of Legal & Social Problems 47; *Try Conciliation in Iowa*, (1971), J. Am. Jud. Socy. 7.

79. Note 21 *supra*.

80. Articles 382 et 394 C.P.C.

**LE RÈGLEMENT DES PLAINTES  
DES CONSOMMATEURS  
PAR LA MÉDIATION ET L'ARBITRAGE**

par  
**Larry A. Roine**

février 1976

## TABLE DES MATIÈRES

	Page
AVANT-PROPOS . . . . .	147
CHAPITRE 1	
LA GENÈSE . . . . .	149
CHAPITRE 2	
L'EXODE . . . . .	155
EXPÉRIENCES DE RECHERCHE, DÉFINITIONS	
1. Les formes de procédure parrainées par l'État . . . . .	157
2. La profession juridique . . . . .	162
3. Mécanismes d'auto-règlement . . . . .	162
4. Les tribunaux et l'arbitrage . . . . .	170
5. Associations d'arbitres . . . . .	171
CHAPITRE 3	
LES RÉVÉLATIONS . . . . .	177
CHAPITRE 4	
LES PROPHÉTIES . . . . .	189
APPENDICE A	
Recommandations contenues dans le rapport sur l'arbitration (les garanties des produits de consommation dans la vente de marchandise) fait par la Ontario Law Reform Commission . . . . .	193
APPENDICE B	
Recommandations de l'Association des consommateurs du Canada concernant des mécanismes de règlement des plaintes de consommateurs . . . . .	201
RENVOIS . . . . .	205

## AVANT-PROPOS

Peu après avoir remis ce rapport, j'ai ressenti un certain découragement. Après neuf mois de travail depuis la conception du plan et des lignes essentielles, je me suis demandé à quoi ce travail allait servir. Je craignais que le public ne vît pas les lacunes mises à jour dans le rapport et que, par conséquent, les solutions proposées ne fussent pas examinées ni mises en pratique, même partiellement.

A cette époque, je terminais un procès à la division de première instance de la Cour suprême de l'Ontario. Il y avait deux demandeurs et chacun était représenté par ses avocats (je représentais un des demandeurs). Vers la fin du procès, j'ai tenté d'analyser ce que l'affaire avait coûté en temps, en travail, en frais et en formalités. Le procès avait duré cinq jours. Deux avocats avaient représenté l'un des demandeurs, trois avocats avaient représenté le défendeur à différents moments et trois autres avocats avaient de même représenté la tierce partie dont le défendeur réclamait une indemnisation. Les parties avaient elles-mêmes passé peu de temps au tribunal (par rapport à la durée totale du procès) et quand elles étaient présentes, elles s'assoiaient à l'arrière de la salle d'audience, l'air un peu dérouté par toute cette procédure. Bien que la question en litige fût de nature civile, et donc sans possibilité de danger pour l'assistance, cinq fonctionnaires de la Cour étaient présents au procès, en plus du juge et du sténographe (dont la présence est nécessaire, j'en conviens, pour rendre le jugement). Un calcul rapide révèle que les frais (c.-à-d., les honoraires des avocats, les salaires, les droits de transcription et autres déboursés et un montant arbitraire pour le loyer de la salle d'audience) excédaient le montant accordé par le jugement.

Je ne veux pas insinuer que cette affaire-là aurait dû se dérouler autrement. Je ne suggère pas non plus qu'une cause ne justifie pas les frais engagés pour obtenir jugement, mais ces réflexions m'ont porté à croire qu'il faudrait envisager des méthodes moins coûteuses en temps et en argent pour régler les litiges. Cette prise de conscience est suffisante pour justifier la présentation (sinon la qualité) de cette étude.

Il existe plusieurs solutions. On pourrait soit modifier l'appareil judiciaire et la compétence des tribunaux, soit attribuer cette compétence à des tribunaux administratifs ou bien les parties pourraient elles-mêmes décider de la forme du règlement. Sauf pour des cas uniques, la plupart des litiges pourraient être réglés selon une de ces trois méthodes. L'insatisfaction manifestée si souvent à l'égard du système judiciaire ne deviendra assez forte pour que la société réclame des réformes que si les critiques se font entendre. Il existe des solutions de rechange et elles ne seront considérées que si le besoin véritable s'en fait sentir. La présente étude traite de deux de ces solutions de rechange: la médiation et l'arbitrage. J'estime que ces solutions sont à la fois viables et intéressantes.

Par conséquent, il est évident, qu'il s'agit là de changements éventuels dans un système de règlement des différends en matière civile; en modifiant un des éléments de ce système, on affecte presque invariablement le fonctionnement des autres éléments<sup>1</sup>.

## CHAPITRE 1

### LA GENÈSE

La négociation, la conciliation et l'arbitrage constituent les trois moyens de règlement des différends. La négociation permet de régler un différend par des discussions entre les parties au différend, elles-mêmes ou leur représentants. La conciliation fait intervenir un tiers dans le différend; cette tierce partie apporte une appréciation objective de la question en litige et grâce à ses pouvoirs de persuasion, elle en arrive à un règlement qui est accepté par les deux parties. En dernier lieu, il y a arbitrage d'une plainte lorsque le différend est renvoyé devant un tiers qui détermine laquelle des deux parties au différend est dans son droit. Sa décision est exécutoire, sous réserve évidemment d'un appel ou d'une révision, selon le cas.

Ces trois mécanismes ont toujours été utilisés depuis que le secteur de la consommation cherche des modes de règlement des différends. Toutefois, au cours des trois dernières décennies, on a assisté à une prise de conscience de plus en plus aiguë des lacunes qui leur sont inhérentes.

On a tenté de créer un système plus rapide, plus juste et plus économique. Il semble qu'on se soit surtout employé à consolider la position du consommateur qui tente de négocier en vue d'obtenir un règlement satisfaisant de la part d'un producteur dont il est mécontent. Lorsque ses tentatives de règlement se sont soldées par un échec, on s'est efforcé d'améliorer la représentation du consommateur par un tiers ou devant un tiers.

La négociation, a été encouragée plus particulièrement par l'expansion de groupes d'intérêt qui défendent le consommateur dans les négociations individuelles et fournissent des renseignements indispensables à la poursuite de négociations plus éclairées avec les industriels.

Même si au cours des trente dernières années, le consommateur canadien est devenu une personne beaucoup plus éveillée et avertie, il devenait évident, vers la fin des années 50 et au début des années 60 qu'une méthode de conciliation dans les litiges entre les consommateurs et les industriels était nécessaire. Ainsi, au milieu des années 60, on a assisté à la création et à l'évolution des bureaux provinciaux de protection du consommateur et à la naissance du ministère fédéral de la Consommation et des Corporations. Ces divers bureaux et organismes sont, entre autres tâches, chargés de représenter les intérêts des consommateurs dans certains différends spécifiques contre un producteur particulier et de tenter d'obtenir un règlement des plaintes, à la satisfaction des deux parties.

A la même époque, plusieurs journaux des grandes villes du Canada se sont mis à publier des rubriques sur les plaintes des consommateurs, remplissant en quelque sorte la même fonction que les organismes gouvernementaux de protection du consommateur.

Lorsqu'un consommateur ne pouvait obtenir le règlement d'une plainte par la négociation ou la conciliation, il ou elle avait toujours cru que son seul recours était d'intenter une poursuite devant le tribunal compétent. Autrement, il croyait devoir abandonner la plainte ou accepter le dédommagement que l'industriel intéressé voulait bien lui accorder.

Le consommateur canadien, à l'image de celui de la plupart des autres pays, est peu disposé à intenter une action devant les tribunaux pour régler un différend. Il existe plusieurs facteurs<sup>2</sup> qui dissuadent le consommateur de chercher le règlement de ses réclamations.

1) Le consommateur peut ignorer que sa réclamation est fondée et/ou il peut ne pas avoir les ressources nécessaires pour obtenir une opinion éclairée sur le bien-fondé de sa cause ou il se peut encore que le consommateur soit trop échaudé pour demander l'opinion d'un expert.

2) Le consommateur peut ignorer l'existence, le lieu, la nature, les activités ou le but des associations ou des organismes conçus pour l'aider.

3) Le consommateur peut avoir omis d'accumuler les éléments de preuves nécessaires ou les renseignements pertinents pouvant satisfaire le tribunal, si la transaction en cause n'a pas été faite de façon officielle ou en raison de sa nature mineure.

4) Si le consommateur a déjà comparu devant les tribunaux et que, pour certaines raisons, il ait été déçu des résultats, plus particulièrement si à sa première comparution il était défendeur dans une affaire, il se peut qu'il ou elle hésite à poursuivre une action devant les tribunaux, si justifiée soit-elle.

5) Le consommateur peut trouver que le recours aux tribunaux comporte des inconvénients que ce soit à cause de l'emplacement du tribunal, des heures d'ouverture ou des règles de procédure.

6) De plus, il se peut que les dépenses occasionnées par une poursuite devant les tribunaux le dissuadent de donner suite à sa réclamation. Ces dépenses comprennent les heures de travail perdues, le coût et le temps du voyage et la possibilité des honoraires d'un avocat.

7) Le consommateur peut trouver que le délai entre le moment où il présente sa réclamation et celui où il obtient un jugement du tribunal est excessif. Ces délais sont occasionnés par la signification des documents, des demandes d'ajournement accordées aux défendeurs et de longues périodes d'attente avant l'audition en raison du grand nombre de réclamations.

8) Lorsque le consommateur obtient un jugement favorable, il doit alors veiller à ce que l'ordonnance rendue soit respectée. Il peut alors éprouver des difficultés quant aux procédures à suivre pour faire respecter le jugement; il peut encore être désillusionné en raison du temps et de l'effort qu'il doit fournir pour faire respecter l'ordonnance de la Cour comme il ne connaît pas la marche à suivre.

9) Le consommateur peut croire que le tribunal ne veut pas ou ne peut pas ordonner un règlement approprié à sa situation en raison des limites de la compétence des tribunaux.

10) La possibilité qu'une demande reconventionnelle soit présentée peut l'empêcher de donner suite à sa réclamation s'il se rend compte qu'il n'a pas les moyens de s'y opposer.

11) Si le consommateur est de ceux qui hésitent à déposer des plaintes, il sera alors d'autant plus hésitant à aller devant une instance aussi solennelle qu'un tribunal.

Il ne faut pas oublier qu'un consommateur peut comparaître devant un tribunal pour un différend en matière de consommation, non seulement à titre de demandeur dans une poursuite mais aussi à titre de défendeur. En tant que défendeur, il est assujéti aux mêmes facteurs restrictifs que le consommateur-plaignant, mais en plus, à titre de défendeur, il se peut qu'il n'utilise pas au mieux les atouts qu'il possède, qu'il choisisse de comparaître ou pas, et ce pour plusieurs raisons:

1) Le bref d'assignation peut avoir été mal signifié au défendeur de sorte qu'il est possible que le consommateur-défendeur ne soit pas au courant du fait que la poursuite engagée contre lui ira au tribunal.

2) Les demandeurs dans ce type d'affaires peuvent choisir un tribunal qui ne convient pas au consommateur-défendeur, le privant ainsi de son droit de présenter sa défense.

3) La forme et la formulation du bref peut confondre le défendeur particulièrement s'il ne connaît pas le langage propre à l'assignation. Par conséquent, il est possible que le défendeur ne prenne pas conscience du sérieux de la situation. Cette méprise peut exister à cause de la façon dont certaines agences de recouvrement rédigent ou formulent leurs lettres de perception adressées aux débiteurs afin de leur faire croire que la lettre de demande est un bref d'assignation et qu'ils doivent consulter un avocat et faire parvenir à l'agence de recouvrement, dans un délai précis, un exposé des faits invoqués en défense, alors qu'en fait aucune poursuite n'a encore été intentée devant un tribunal.

4) Le consommateur-défendeur peut éprouver des difficultés à déterminer l'endroit précis où se trouve le tribunal et le jour et l'heure où son affaire sera entendue.

5) Lorsque finalement le consommateur-défendeur réussit à localiser le tribunal, il se rend compte que l'attente avant la véritable audition de son affaire sera excessivement longue. En effet, l'audition n'aura peut-être pas lieu à la date fixée au départ, et l'affaire pourrait être renvoyée à une date ultérieure. Le consommateur ne sera peut-être pas en mesure de connaître ce détail avant d'avoir perdu une journée complète de travail et de salaire. Comparez la situation de ce consommateur avec celle de l'homme d'affaires qui a un bureau d'avocat ou des conseillers para-juridiques qui peuvent surveiller le rôle des procès à venir et appeler sans délai les témoins du demandeur lorsqu'ils doivent comparaître, éliminant ainsi les inconvénients et le risque de ne pouvoir comparaître.

6) Il peut arriver que le consommateur-défendeur se rendant au Palais de justice, s'aperçoive que sa cause est à la fin du rôle et supposant qu'elle ne sera pas entendue avant plusieurs heures, quitte la salle d'audience temporairement. À son retour, il est possible que la cause ait été entendue et que le jugement ait été rendu par défaut au profit du demandeur.

7) Lorsqu'un jugement par défaut a été rendu contre le consommateur, il lui est ensuite extrêmement difficile d'obtenir que ce dernier soit annulé afin que la cause soit entendue sur le fond; par contre, lorsque le jugement par défaut est annulé, le consommateur-défendeur peut juger que les conditions de l'annulation sont trop rigoureuses pour qu'il y satisfasse. Il se peut aussi que le consommateur ignore ses droits ou la procédure à suivre pour faire annuler un tel jugement.

8) Lorsque le demandeur, dans une action contre un consommateur-défendeur, est une grosse entreprise et que l'affaire, même si elle n'implique pas de sommes monétaires élevées, est très importante pour cette dernière, elle peut demander à être représentée par un avocat. Dans ce genre de situation, le consommateur-défendeur n'a pas tellement intérêt à retenir les services d'un avocat puisque la valeur de la réclamation en cause ne justifiera pas le paiement des honoraires. Même si le consommateur veut se faire représenter par un avocat dans une affaire de ce genre, il lui sera peut-être difficile d'en trouver un qui acceptera une cause aussi peu importante.

De tels facteurs ont contribué à accroître, de façon générale, le mécontentement concernant l'utilisation des tribunaux comme unique recours de règlement des différends touchant le consommateur. Ce mécontentement s'est exprimé plus concrètement dans les années 60 et, à la même époque, on a vu affluer les suggestions visant à remplacer le tribunal traditionnel dans les différends en matière de consommation. En 1968, aux États-Unis, les démarches ont été faites<sup>3</sup>

lors des audiences de la *Federal Trade Commission* afin que d'autres recours soient créés, dont, entre autres, l'arbitrage. Au Canada, à la même époque, H. Buckwald exprimait les mêmes sentiments de mécontentement:

... pendant ce temps, l'impossibilité de s'assurer de la légitimité de sa plainte alliée à la suppression quasi-totale de tous les moyens de la faire valoir, ont neutralisé le consommateur dans la plupart de ses transactions quotidiennes. Même ceux qui savent que la plainte pour laquelle ils ne peuvent obtenir satisfaction est légitime, les frais d'expertise et tous les autres frais empêchent presque invariablement le consommateur de recourir aux moyens de droit qui s'offrent à lui, surtout s'il a des revenus limités. Ce déséquilibre n'est pas uniquement d'ordre pratique ou juridique mais il est, bien sûr, également d'ordre financier<sup>4</sup>.

Une des solutions adoptées pour régler les plaintes des consommateurs a été d'implanter des tribunaux administratifs plus nombreux et à juridiction plus étendue dont les fonctions consistent entre autres à protéger le consommateur au moyen de règlements, d'émission et d'annulation de permis et d'ordonnances s'apparentant aux injonctions. L'accroissement de la compétence de ces tribunaux administratifs qui ordonnent le dédommagement des consommateurs lésés, constitue une solution très valable si cette compétence est jugée constitutionnelle.

En attendant, il existe une autre possibilité mais sa légalité n'a pas encore été mise à l'épreuve par les tribunaux. Dans les nombreuses industries où un commerce doit obtenir et renouveler un permis émis par les autorités provinciales, le détenteur de ce permis, s'il veut le conserver, doit avoir des pratiques commerciales saines et prouver par sa conduite que le maintien de son permis n'est pas contraire à l'intérêt public<sup>5</sup>. Ainsi, lorsque la conduite du détenteur ou celle de ses employés ou directeur laisse supposer, de façon raisonnable, qu'il n'agira pas selon les règles d'intégrité et d'honnêteté<sup>6</sup>, le permis peut être suspendu, annulé ou non renouvelé. Si lorsqu'un détenteur de permis ne se conforme pas aux décisions émanant du règlement d'un différend survenu entre lui-même et la personne avec qui il fait affaire on pouvait conclure que cette conduite est contraire à l'honnêteté et à l'intégrité, le permis pourrait être annulé. Les plaintes portées contre un détenteur de permis peuvent alors être renvoyées devant un comité composé d'un représentant du secteur industriel, des consommateurs et du gouvernement. Si le détenteur ne se conforme pas ou refuse de se conformer à la conclusion du comité (que cette conclusion ne soit qu'une simple opinion ou une décision exécutoire), ce manquement ou ce refus pourra être pris en considération lorsqu'il s'agira de renouveler le permis<sup>7</sup>. De toute évidence, de tels projets soulèveront énormément de critiques mais néanmoins les premiers pas sont faits et le sujet est ouvert à l'étude et au débat. Le rôle, la compétence et l'efficacité de tels tribunaux administratifs n'entrent pas dans le cadre de la présente étude.

La Commission de réforme du droit de l'Ontario dans un document intitulé *Report on Consumer and Guarantees in the Sale of Goods*<sup>8</sup>, a étudié les mécanismes en usage en Suède et dans d'autres pays et a recommandé l'adoption d'un système mixte de médiation et d'arbitrage en remplacement des tribunaux. Dans sa réponse<sup>9</sup> à la Commission de réforme du droit, le gouvernement de l'Ontario a déclaré qu'un tel système devra répondre aux conditions suivantes:

- a) être facile à instaurer,
- b) être acceptable au consommateur,
- c) être rapide,
- d) être économique pour le consommateur,
- e) amener les fabricants et les détaillants à se porter davantage responsables de leurs produits,

- f) améliorer les relations entre le consommateur et l'industriel et démontrer que cette relation constitue un moyen naturel d'en arriver à des règlements à l'amiable,
- g) exiger un minimum de frais de l'industrie et du contribuable,
- h) coûter moins cher que la valeur des bénéfices retirés grâce à un tel système, autrement dit, le coût du règlement d'une plainte ne doit pas dépasser le montant de la plainte elle-même,
- i) être juste envers les petites et les grandes entreprises et envers le public,
- j) permettre l'établissement de politiques sur des questions très vastes de même que le règlement de différends individuels,
- k) être conçu pour permettre aux consommateurs de choisir plus librement entre divers produits et commerces.

Ces considérations et bien d'autres doivent être examinées lorsqu'il s'agit d'étudier les possibilités de règlement des plaintes des consommateurs hors des tribunaux. Le présent document n'analyse que deux de ces possibilités: le recours à l'arbitrage comme méthode pour obtenir un jugement final et exécutoire sur le fond et l'extension et le remaniement de la notion de conciliation afin que des mécanismes plus efficaces de conciliation soient mis en place. Afin d'obtenir ce résultat, le présent document traitera des expériences et des améliorations réalisées dans les secteurs de la conciliation et de l'arbitrage des plaintes des consommateurs et évaluera ces résultats de chaque essai et de chaque expérience afin de concevoir un système apte à résoudre ces différends avec un maximum «de rapidité, d'économie et justice»<sup>10</sup>.

## CHAPITRE 2

### L'EXODE

Presque en même temps que s'exprimait le sentiment de mécontentement dont on a parlé au chapitre précédent, plusieurs pays ont tenté des expériences dans le but d'explorer les diverses solutions de règlement des différends de consommation, à part les tribunaux. Ces expériences portaient sur la recherche d'un mécanisme souple, rapide, efficace et juste pour régler les plaintes des consommateurs ou pour fournir une alternative valable et réaliste aux tribunaux. De par leur nature, certaines de ces expériences constituent des tentatives de règlement par la conciliation quoique à première vue, le simple observateur pourrait être tenté de croire qu'il s'agit de processus où les droits des parties respectives sont arbitrés.

Il est important, ici, d'insister sur la distinction essentielle entre la conciliation et l'arbitrage étant donné que certaines personnes directement intéressées par l'évolution de la consommation ont, à l'occasion, mal interprété les deux concepts<sup>1</sup>. Si des personnes averties commettent cette erreur, on peut raisonnablement s'attendre à ce que les producteurs et les consommateurs, plus particulièrement ceux qui ont peu d'expérience dans le règlement des différends, fassent des erreurs similaires qui peuvent entraîner une fâcheuse perte des droits des parties.

La «conciliation» dans son sens strict est le fait de persuader une partie d'adopter les positions de l'autre partie au litige. L'élément de la conciliation qui peut amener au règlement du différend est la persuasion. Dans le contexte du présent document, le terme «conciliation» signifie que la fonction de persuasion est exécutée par une personne qui n'est pas partie ou qui ne représente pas une partie au différend. La «médiation» signifie communément que l'on fait entrer un tiers dans le différend dans le but de réconcilier les opinions des parties; ce dernier agit à titre de médiateur afin d'en arriver à une entente réglant le différend. Historiquement, il existe une distinction entre les termes «conciliation» et «médiation», la médiation impliquant généralement la présence d'une personne jouant un rôle actif, à savoir, invitée à régler le différend en réconciliant les divergences d'opinions entre les parties. Aujourd'hui, il semble que les termes «conciliation» et «médiation» soient utilisés indifféremment sauf dans certaines circonstances où ils désignent certaines étapes particulières d'un processus<sup>2</sup>. Dans le domaine de la consommation, il semble qu'on préfère utiliser le terme «médiation» pour décrire la fonction d'une tierce personne qui tente de réconcilier les divergences d'opinions entre des parties à un différend en persuadant celles-ci d'en arriver à une entente sur les conditions du règlement.

Quant à l'arbitrage par décision judiciaire, comme on l'a précédemment indiqué, il s'agit d'un processus où une personne ou un tribunal est appelé à décider du règlement d'un différend particulier; sa décision est finale et exécutoire pour les parties en cause. Ainsi, l'arbitre peut être un juge, une cour ou un tribunal, peu importe, pourvu qu'il détermine de façon définitive les droits et obligations des parties respectives. L'arbitrage facultatif consiste à «remettre le règlement d'un différend entre les mains d'un particulier, d'une personne choisie conformément à la loi ou à la convention collective»<sup>3</sup>. Ainsi, l'arbitrage facultatif est un type d'arbitrage différent de celui que l'on rencontre dans le processus judiciaire. L'arbitrage facultatif résulte soit du consentement volontaire des deux parties ou dans certains cas, d'une obligation statutaire<sup>4</sup>. En dehors du domaine des relations du travail, l'arbitrage facultatif est généralement volontaire et dépend d'une convention qui prévoit l'arbitrage pour régler le différend particulier, ladite convention pouvant être contenue dans les clauses d'un contrat qui prévoit l'arbitrage de tous les différends à venir sur

les droits et obligations découlant du contrat. Ainsi, contrairement à la conciliation ou à la médiation, l'arbitrage constitue ici un processus où une décision, exécutoire pour les parties est rendue par l'arbitre (qui peut être une personne unique ou un comité composé de plus d'une personne, habituellement de trois, dont deux sont généralement choisies pour représenter les intérêts respectifs de chacune des parties et dont la troisième agit à titre de président impartial dont le choix a été approuvé par les deux parties ou par leurs représentants). C'est parce que l'arbitrage facultatif rend une décision exécutoire qu'il sert de substitut à l'arbitrage obligatoire des tribunaux. Une importante distinction à faire entre l'arbitrage et la décision judiciaire est que dans l'arbitrage, les parties au différend ont habituellement le droit, si ce n'est de choisir leur arbitre, du moins d'approuver la personne qui agira en tant que tel ou qui sera président du conseil d'arbitrage saisi de l'affaire. Ce dernier point constitue évidemment un des aspects de l'arbitrage que ses partisans considèrent comme un avantage décisif par rapport à l'action en justice.

Parmi les expériences et les projets qui ont été mis à l'étude ou qui sont actuellement institué, certains ont été choisis pour démontrer les divers moyens disponibles pour régler les différends entre consommateurs et industriels et pour démontrer les différences essentielles entre la médiation et l'arbitrage. On pourrait croire à première vue que certaines de ces expériences constituent un processus arbitral, puisque le président ou le tribunal convoque en «audition» les parties respectives qui s'expriment sur l'affaire en cause et font des suggestions quant aux conséquences de tels faits et aux conclusions qui devraient être tirées. Ces tribunaux fonctionnent d'une façon plus ou moins formelle selon les règles de procédure établies par le tribunal ou l'organisme chargé du règlement; ce sont là les modalités d'une audition d'arbitrage. Toutefois, certains de ces mécanismes révèlent une lacune: le tribunal peut rendre une «décision» dans laquelle il analyse les faits, précise les points pertinents au différend, examine les déclarations des parties, fonde ses conclusions sur la crédibilité des témoins et l'interprétation des contrats et des autres documents et tire ses conclusions sur la validité de la plainte; il en reste que la «décision» n'est pas exécutoire pour les parties au différend et ne constitue qu'une opinion ou une recommandation sur ce qui serait un jugement équitable de l'affaire si les parties décidaient d'accepter ces recommandations. Dans une telle «décision», le tribunal peut effectivement souligner quelles mesures les parties, ou l'une d'entre elles, doivent prendre pour se conformer à l'opinion du tribunal et obtenir un règlement juste ou équitable de l'affaire en cause. Cette remarque n'a pas pour but de dénigrer une telle forme de conciliation, le procédé étant apprécié de certains. Un grand nombre de personnes veulent tout simplement que les deux facettes d'une affaire soient soumises à un ou plusieurs experts, respectés et impartiaux, qui feront connaître ce qui, d'après eux, constituerait un juste règlement du différend. Les parties reconnaissent que cette opinion ne les lie d'aucune façon et bien souvent, une des parties, si ce n'est les deux, ne souhaite pas effectivement se placer dans une situation où l'opinion déterminera de façon exécutoire ses droits et obligations. Il importe que les parties à un différend qui s'en remettent à un tribunal pour une certaine forme de règlement, soient au courant de la nature de la décision que rendra le tribunal et plus particulièrement, qu'elles sachent si ce règlement fixera d'une façon finale et exécutoire les droits des parties respectives (toujours sous réserve du droit de révision par un tribunal).

Des expériences ont été parrainées par l'État, les avocats, les hommes d'affaires eux-mêmes, les tribunaux ou par les organismes d'arbitrage. Ces expériences ont été classées de façon arbitraire selon les promoteurs d'une forme de procédure et non selon les différences qui ressortent de chacune des expériences parce qu'il semble que les différences majeures entre les diverses formes de procédure soient directement reliées à l'identité des promoteurs. Dans certains cas, on remarquera que les modes de règlement sont parrainés par plus d'une de ces institutions.

## 1. LES FORMES DE PROCÉDURE PARRAINÉES PAR L'ÉTAT

Les gouvernements provinciaux et le gouvernement fédéral ont créé des ministères ou des organismes dont l'objet premier est de sensibiliser et de représenter le consommateur et d'agir, au besoin, à titre de médiateur afin d'aider à régler un différend entre les consommateurs et les industriels. Lorsqu'ils font fonction de médiateur, ces organismes s'efforcent d'être aussi objectifs que possible, l'expérience ayant démontré que les plaintes des consommateurs ne sont pas toujours fondées ou ne peuvent pas toujours être prouvées. Une demande de renseignements faite auprès de ces organismes gouvernementaux a révélé que plus de la moitié des plaintes qui leur sont soumises sont réglées grâce aux efforts du personnel de l'organisme. On n'indique pas quelle proportion des règlements est en faveur du consommateur et on ne tire aucune conclusion concernant le principal facteur de règlement.

La forme de médiation la plus complexe parrainée par un gouvernement semble être celle qui a été conçue en Suède et qui y est utilisée couramment. La Commission suédoise des plaintes du public est un des divers mécanismes interdépendants créés par le gouvernement suédois dans le but d'améliorer la loi, les politiques et les procédures de protection du consommateur<sup>15</sup>. En 1968, le Conseil suédois du consommateur créait cette commission des plaintes du public, à titre expérimental. L'expérience s'est poursuivie et a été renouvelée en 1973 alors que la responsabilité de la Commission des plaintes du public était assumée par la Commission suédoise nationale des politiques en matière de consommation (*Konsumentverket*)<sup>16</sup>. Le but de la Commission est d'examiner les plaintes qui lui sont soumises par les consommateurs de biens et services et de faire des recommandations aux vendeurs, aux fournisseurs et aux producteurs de biens et services afin qu'ils rectifient toute pratique qui, de l'avis de la Commission, est abusive. La Commission estime que, de cette manière, le public a accès à un tribunal qui peut entendre et régler les différends entre les acheteurs et les vendeurs d'une façon plus économique et plus simple que ne le feraient les tribunaux conventionnels. La Commission des plaintes du public est formée en partie par les groupes qui comparaissent devant elle, soit les associations et les organisations des divers fabricants, détaillants et consommateurs. La Commission se divise en dix sections, dont chacune a à sa tête un président impartial dont les qualifications sont celles d'un membre du corps judiciaire. Dans chacune de ces sections, il y a au plus dix membres additionnels qui représentent les intérêts du commerçant ou du consommateur. Les sections de la Commission sont ainsi réparties: voyages, véhicules automobiles, appareils électriques, textile, blanchisserie, fourrure, assurance, articles de navigation et divers (comprenant par exemple les meubles, les appareils optiques, l'équipement photographique et les appareils ménagers). La Commission est compétente dans plusieurs autres domaines où des différends peuvent surgir tels que les services légaux et dentaires.

Depuis sa création, la Commission s'est vue saisie d'approximativement 100,000 plaintes provenant de consommateurs. Au cours de 1974, le bureau a reçu environ 18,600 appels téléphoniques<sup>17</sup>. Le public qui demande l'aide de la Commission a à son service un personnel d'environ trente employés. La plainte est logée auprès d'un des bureaux de la Commission des plaintes du public ou auprès d'un fonctionnaire de la Commission et on procède ensuite à son étude. Ce fonctionnaire entrera en contact avec le vendeur ou le manufacturier afin de connaître sa réaction. Si la personne contre qui la plainte est logée est un détaillant, il peut faire entrer le manufacturier de l'article à titre d'intimé aux procédures. Une copie de la réponse de l'intimé ou des intimés, est envoyée au consommateur qui doit le commenter.

Lorsque le fonctionnaire de la Commission des plaintes du public est incapable, en discutant avec les parties, de régler l'affaire, celle-ci est alors renvoyée à la section appropriée de la Commission

des plaintes du public. Les documents déjà échangés constituent la requête présentée devant la Commission, quoique cette dernière puisse toujours obtenir des renseignements d'une autre source, ordonner des évaluations et des examens du produit qui constitue l'objet de la plainte et utiliser ces renseignements additionnels si nécessaire, pour en arriver à une décision<sup>18</sup>. Les parties au différend peuvent demander d'assister à la réunion de la Commission durant laquelle sera rendue la décision, mais cela n'est pas courant. De l'avis de la Commission<sup>19</sup>, l'absence des parties ne modifie pas la qualité de la décision et elle estime également que les parties ne se sentent pas lésées du fait qu'elles n'assistent pas à l'audition où la plainte qui les concerne est étudiée.

Tous les services rendus au consommateur par la Commission des plaintes du public sont absolument gratuits.

Le *Konsumentverket* contrôle les activités de la Commission des plaintes du public et mène des études sur l'efficacité des décisions de la Commission. La plus récente de ces analyses révèle que 81 % des vendeurs qui ont comparu devant la Commission acceptent et suivent les recommandations de cette dernière<sup>20</sup>. Toutefois, dans deux publications antérieures du gouvernement<sup>21</sup>, on indiquait que les recommandations de la Commission des plaintes du public n'étaient pas acceptées ou suivies dans une proportion de 40 % des cas.

Si on compare ces chiffres à un relevé fait précédemment<sup>22</sup> révélant qu'environ 50 % des plaintes des consommateurs étaient approuvées par la Commission, il devient alors très difficile de déterminer, mathématiquement, si les statistiques projettent un reflet fidèle de l'efficacité de la Commission.

Nous voyons bien que ce qui résulte des délibérations de la Commission n'est pas une décision à laquelle les parties sont obligées de se rendre mais plutôt une recommandation reflétant l'opinion de la Commission sur ce qui devrait être un règlement juste ou équitable de la plainte. Cependant, les noms des commerçants intimés qui n'acceptent pas et ne suivent pas les recommandations de la Commission sont publiés dans divers magazines et journaux à travers toute la Suède. D'après la Commission, plusieurs raisons portent un commerçant intimé à ne pas se conformer à ces recommandations et parmi celles-ci, on trouve le cas où le commerçant intimé a fait une déclaration de faillite. Dans d'autres cas, la Commission a découvert que le consommateur avait conclu avec le commerçant intimé une entente différente de celle qu'avait recommandée la Commission. Elle estime, qu'en raison de ces facteurs et de la proportion de 81 % représentant l'exécution par les vendeurs des recommandations de la Commission, les commerçants intimés se sont conformés, dans une large mesure, à ces recommandations.

Nonobstant le fait que les décisions de la Commission des plaintes du public ne sont pas exécutoires en soi, la création d'un nouvel appareil les a rendues encore plus efficaces. Avant juillet 1974, la Suède n'avait pas de tribunal équivalent à la Cour des petites créances de l'Ontario. Ce même mois, une loi suédoise visant à simplifier les procédures légales dans des actions civiles est entrée en vigueur. La Loi stipule que lorsqu'il s'agit d'une réclamation représentant un montant peu élevé (environ \$1,000 en argent canadien), le consommateur peut se prévaloir d'une procédure légale simplifiée. On prévoit que les parties feront valoir leurs droits devant la cour sans représentation légale. L'aspect qui nous intéresse dans le cadre de la présente étude est que le tribunal créé par cette loi sur les procédures légales simplifiées peut accepter que les parties citent des décisions rendues par la Commission des plaintes du public. Dans ces circonstances, le droit d'appel des décisions de la Cour est très limité.

Les dispositions de la Loi sur les procédures légales simplifiées s'appliquent aux plaintes de diverse nature mais qui se rapprochent beaucoup des causes qui peuvent être entendues par la Commission des plaintes du public. Même si une clause d'un contrat précise que le différend doit être réglé par un arbitre, une partie au contrat a quand même un recours en vertu de la Loi sur les procédures légales simplifiées<sup>23</sup>.

Le but ainsi visé est d'assurer la crédibilité de la Commission des plaintes du public pour les décisions qu'elle rend. Grâce à leurs connaissances techniques, les membres des diverses sections de la Commission, fournissent des bases solides sur lesquelles la Cour peut fonder ses conclusions en vertu de la Loi sur les procédures légales simplifiées.

Il semble<sup>24</sup> que même si le montant engagé dans le différend excède la compétence financière accordée par la Loi sur les procédures légales simplifiées, la cause peut toujours être entendue en vertu des dispositions de la Loi lorsque la partie demanderesse invoque une décision de la Commission des plaintes du public concernant la plainte en litige. Par conséquent, les recommandations de la Commission des plaintes du public qui ne sont pas suivies, peuvent être rapidement et simplement exécutées en vertu des dispositions des procédures simplifiées en supposant toujours que la Cour soit d'accord avec les recommandations contenues dans la décision de la Commission des plaintes du public. De plus, si la Commission des plaintes du public estime que dans une cause en particulier, il lui sera impossible d'établir la véracité des faits (parce que dans la plupart des cas, la Commission des plaintes du public ne procède pas à une audition orale des faits et qu'elle est, par conséquent, privée de la possibilité d'évaluer la crédibilité des divers témoins) ou lorsque la Commission prévoit, à raison, que la partie défenderesse ne respectera pas les décisions de la Commission des plaintes du public, le consommateur-plaignant peut alors faire appel aux procédures légales simplifiées.

On ne prévoit pas que l'adoption de la Loi sur les procédures légales simplifiées diminuera la charge de travail de la Commission des plaintes du public puisque de nombreuses affaires pourront continuer d'être réglées grâce aux efforts des fonctionnaires de la Commission ou grâce aux recommandations de la Commission acceptées par les parties. De plus, les tribunaux pouvant se référer aux recommandations de la Commission des plaintes du public, elle sera ainsi assurée d'un débit continu de causes car on tentera d'obtenir une recommandation fondée sur l'expérience et les connaissances des membres du tribunal.

Aux États-Unis, la *Federal Trade Commission* étudie en ce moment la structure d'un mécanisme non conventionnel qui serait adéquat et satisfaisant pour le règlement de la plupart des controverses en matière de consommation. La Loi d'autorisation est la *Magnuson-Moss Consumer Product Warranties-Federal Trade Commission Improvement Act*<sup>25</sup>. En vertu de la Loi, la *Federal Trade Commission* a proposé<sup>26</sup> trois types de règlement, dont l'un est une procédure non conventionnelle de règlement des différends exigée par la Loi. Quoique les garants visés par la Loi doivent offrir un mécanisme de règlement, le respect de la décision rendue par ce «mécanisme» est purement volontaire; à cet égard, on l'a appelé «arbitrage consultatif»<sup>27</sup>. Ce projet de règlement prévoit certaines exigences minimums pour le garant (un fabricant ou un fournisseur qui fait une promesse concernant le produit et, laquelle passe pour une garantie des qualités du produit), dont l'obligation qu'il a d'informer pleinement le consommateur de l'existence et de la nature du mécanisme, de ses exigences minimums et de la nécessité de compléter un dossier selon le mécanisme.

Le garant doit révéler dans toute garantie écrite, de façon claire et manifeste, l'existence du mécanisme non conventionnel de règlement des différends, donner des renseignements concernant le lieu où le mécanisme en question exerce ses fonctions et expliquer comment obtenir des renseignements supplémentaires. De plus, le garant doit expliquer au consommateur comment faire appel au mécanisme et lui indiquer les délais et le type de renseignements nécessaires à un règlement rapide des différends en matière de garantie. Rien n'empêche un garant de tenter de résoudre un différend avec un consommateur sans avoir recours au mécanisme mais il doit mettre le consommateur au courant de l'existence de ce dernier, sans tenter de restreindre les différents choix qui s'offrent au consommateur à la recherche d'une réparation. Lorsque le garant estime que le différend ne peut pas être résolu par la négociation, il doit alors le porter immédiatement devant le mécanisme et répondre exactement et promptement à toute demande de renseignements. Lorsque la décision est rendue et parvient au garant, celui-ci doit immédiatement avertir le personnel du mécanisme s'il se conformera à sa décision, et dans quelle mesure et s'acquitter de toute obligation à laquelle il consent.

La solution proposée prévoit que le mécanisme aura des fonds et un personnel compétent suffisants pour assurer le règlement efficace et rapide des différends sans frais pour le consommateur. Les garants doivent prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que le personnel du mécanisme est à l'abri de toute influence du garant ou de ses représentants. Les membres du mécanisme qui ont à prendre une décision sur un point en particulier ne doivent pas être partie ou employés d'une partie au différend sauf lorsqu'il s'agit de participer au jugement des plaintes d'un consommateur. Le règlement proposé établit certaines exigences minimums concernant la mise en opération du mécanisme, entre autres l'adoption de règles de procédures écrites et de certaines procédures minimums pour que le mécanisme se conforme aux dispositions du règlement. De façon générale, celui-ci exige que le mécanisme entre immédiatement en contact avec les parties, obtienne les renseignements concernant les différends et tienne les parties au courant de ses conclusions. Le règlement prévoit aussi le recours à des conseillers indépendants pour obtenir des renseignements et des opinions. Le mécanisme est censé rendre une décision juste dans un délai de quarante (40) jours suivant la signification du différend, sa décision doit donner une description de toutes les sanctions appropriées dans les circonstances, y compris la réparation, le remplacement, le remboursement, le remboursement des dépenses, une compensation pour les dommages et toute autre sanction possible en vertu de la garantie écrite ou de la loi d'autorisation et doit fixer un délai raisonnable pour les mesures de redressement.

On prévoit que la plupart des différends renvoyés devant un tel mécanisme seront réglés d'après des exposés ou des rapports écrits obtenus par l'instance de règlement du mécanisme. Toutefois, il a été prévu que les parties au différend feraient un exposé oral devant les membres de l'instance si le garant et le consommateur s'entendent pour donner un tel exposé, l'entente prévoyant qu'avant de faire un tel exposé, certains renseignements seront donnés au consommateur par le garant. Si on s'entend pour donner un exposé oral, chacune des parties a alors le droit d'assister à la présentation des faits donnée par l'autre partie.

Les membres de l'instance doivent spécifier dans leur décision que le consommateur qui n'est pas satisfait du règlement ou des mesures adoptées par le garant en conformité de la décision, possède certains droits qu'il peut faire valoir. Le règlement stipule expressément que la décision de l'instance est recevable en preuve devant un tribunal.

Le règlement proposé exige que le mécanisme tienne des dossiers de tous les différends dont il a été saisi et compile des statistiques concernant les décisions du mécanisme et les résultats obtenus grâce à de telles décisions. Cela permettra, bien sûr, de contrôler l'efficacité de l'instance de règlement.

Avant l'adoption du *Magnuson-Moss Warranty-Federal Trade Commission Improvement Act*, la *Federal Trade Commission* avait déjà expérimenté l'arbitrage comme appareil servant à déterminer les droits des parties à un différend.

En 1974, une enquête faite par la *Federal Trade Commission* a mené à la présentation d'une plainte contre *Josephs Furniture Company*, entreprise new-yorkaise vendant au détail des meubles et des appareils ménagers. La plainte alléguait qu'à plus d'une reprise, l'intimé avait vendu de la marchandise défectueuse ou abîmée et avait refusé de la remplacer ou de la réparer lorsque les acheteurs s'étaient plaints. A la suite de cette plainte, l'ordonnance émise par la *Federal Trade Commission*, avec l'accord de l'intimé, ordonnait à ce dernier de prendre, sur demande, des mesures correctives. Cette ordonnance accordait aux consommateurs le droit de soumettre des plaintes concernant la marchandise d'un intimé à un arbitrage légalement exécutoire. Aucun frais n'est encouru par le consommateur qui a recours à cette procédure. L'arbitrage doit se faire conformément aux règles du *Consumer Business Arbitration Tribunal* du *Better Business Bureau of Metropolitan New York*<sup>28</sup>. Toute question relevant de la compétence de la *Federal Trade Commission* pour ordonner des mesures correctives telle qu'un remboursement ou un remplacement pour les consommateurs victimes d'abus, peut avoir été réglée selon la *Magnuson-Moss Warranty-Federal Trade Commission Improvement Act* qui est entrée en vigueur le 4 janvier 1975. Si, comme il le semble, la Loi accorde à la *Federal Trade Commission* de vastes pouvoirs d'imposer un remboursement ou un remplacement, ses pouvoirs de négociation pour un remboursement ou un remplacement dans le cadre du règlement d'un différend seront renforcés d'autant.

A l'avenir, la *Federal Trade Commission* peut renvoyer plus de différends individuels à l'arbitrage après avoir déterminé une faute de la part de l'entreprise. Le tribunal a utilisé à quelques reprises ce genre de procédures qui consistent à réunir en arbitrage un grand nombre de plaintes de consommateurs portées contre une entreprise après une preuve de responsabilité ou de mauvaise conduite de la part de cette dernière; on en reparle plus loin dans le présent chapitre. Il suffit simplement de souligner que la Commission d'enquête sur les pratiques restrictives du commerce est dotée de pouvoirs restrictifs similaires à ceux de la *Federal Trade Commission* et qu'elle peut alors recourir à l'arbitrage afin de déterminer au moins la nature et le degré de réparation, une fois que la Commission en a établi la responsabilité.

Au Manitoba, en vertu de la *Landlord and Tenant Act* (Loi sur les propriétaires et locataires) et tout récemment en Ontario en vertu de la *Residential Premises Rent Review Act*<sup>29</sup> (Loi sur l'étude des lieux résidentiels loués), on a pris des dispositions pour que certains différends qui surgissent entre propriétaires et locataires soient portés devant un fonctionnaire provincial. En Ontario, la seule question qui peut être portée devant les fonctionnaires de la régie des loyers en vertu de la Loi est celle de l'augmentation maximum de loyer permise alors qu'au Manitoba, le «*Rentalsman*» et son personnel peuvent, avec le consentement des deux parties, arbitrer d'autres différends. L'arbitrage est surtout utilisé pour régler des différends concernant les dépôts en garantie, dont le montant excède rarement \$100. A quelques rares occasions, le «*Rentalsman*» a arbitré d'autres types de différends. On a établi que dans la grande majorité des différends sur des dépôts en garantie, les parties consentaient d'assez bonne grâce à l'arbitrage pour régler le différend et on l'estime plus commode que le procès.<sup>30</sup>

## 2. LA PROFESSION JURIDIQUE

Les membres de la profession juridique et leurs associations professionnelles ont pris part à certains programmes d'arbitrage. La profession juridique ne peut pas revendiquer la création du concept des programmes dans les deux expériences relatées ici, mais il est manifeste qu'elle a parrainé ces programmes et qu'elle a contribué à leur fonctionnement. Il s'agit du *Manchester Arbitration Scheme For Small Claims* et de la *Westminster Small Claims Court*. Les noms donnés à ces deux programmes, surtout dans le cas de la *Westminster Small Claims Court*, sont trompeurs, car ils pourraient conduire un observateur d'un pays où existent des cours des petites créances à croire qu'il s'agit de véritables tribunaux. Tel n'est pas le cas, car les deux programmes constituent des programmes d'arbitrage en vertu desquels les deux parties en litige soumettent volontairement leur différend aux programmes. En outre des Barreaux régionaux, divers groupements de consommateurs, des conseils municipaux et des organisations commerciales parrainent les deux programmes. La Fondation Nuffield subventionne les deux projets.

Les deux programmes<sup>3 1</sup> visent à régler les demandes qui ne justifient pas les frais d'un procès à cause de leur faible valeur pécuniaire. Le président du Barreau concerné nomme l'arbitre, qui est habituellement un avocat. On souligne dans la documentation remise aux usagers éventuels du programme que la décision de l'arbitre est obligatoire et peut être mise à exécution, au besoin, devant les tribunaux. Dans le programme de Manchester, les deux parties en litige contribuent de façon égale aux frais, dont le montant varie selon la valeur de la demande. Selon la procédure de la Cour des petites créances de Westminster, seul le demandeur paie les frais de justice, lesquels varient aussi selon le montant de la demande. Dans le programme de Manchester, l'arbitre a le droit d'ordonner le paiement par l'une des parties (habituellement la perdante) de tous les frais, y compris les frais engagés par le témoignage d'un expert à la demande de l'arbitre. On a fixé un maximum au montant des frais que doit payer une partie pour des expertises. Dans le programme de Westminster, le demandeur qui réussit peut recouvrer le droit de dépôt de sa demande si l'arbitre l'ordonne. De même, dans le programme de Westminster, l'arbitre peut répartir entre les parties les frais de témoignage d'experts.

Dans le programme de Manchester, les deux parties exposent brièvement leur cause par écrit et y joignent tous documents utiles, qu'ils font parvenir à l'arbitre. L'arbitre convoque alors une audition au cours de laquelle les parties ont le droit de se faire représenter par des avocats ou par d'autres représentants professionnels. L'arbitre peut, du consentement des deux parties, trancher le litige au moyen de la preuve écrite seulement.

En vertu du programme de Westminster, il faut présenter la demande visant à soumettre un litige à l'administrateur, qui après avoir décidé si le litige peut être soumis à la Cour (c'est-à-dire à l'arbitre), requiert le défendeur d'accepter de soumettre le litige à la Cour et lui demande de remplir une formule exposant sa thèse en détail. On fait parvenir à l'arbitre ces déclarations de même que tous autres documents et celui-ci décide s'il y a lieu de poursuivre l'enquête avant de tenir l'audition. L'arbitre peut juger important d'obtenir l'opinion d'un expert et il a le droit d'autoriser les rapports qu'il estime nécessaires. La Cour a conclu un accord spécial pour obtenir certains rapports d'experts pour des honoraires réduits. L'arbitre fixe alors une audition à laquelle assistent les parties à leur gré et à l'expiration de laquelle il remet sa décision aux parties.

## 3. MÉCANISMES D'AUTO-RÈGLEMENT

Les entreprises ont créé des programmes nombreux et variés visant à obtenir l'avis ou la décision d'un tiers sur les litiges opposant un consommateur et un membre d'une industrie qui les

commandite. Ces tentatives sont tellement nombreuses que nous n'avons pas tenté de les inventorier. Toutefois, nous avons choisi divers programmes afin de montrer les nombreuses manières dont ils peuvent fonctionner. Nous avons laissé de côté les programmes qui ne constituent que des services «internes» de contentieux, parce qu'ils ne mettent à la disposition du consommateur qu'un représentant de l'entreprise commerciale avec lequel il peut discuter de son grief dans le but de régler ce grief par la négociation. Nous étudions les programmes en vertu desquels l'industrie, l'entreprise commerciale, le métier ou la profession dont fait partie l'entreprise commerciale fournissent une personne ou des personnes qui ne sont pas à l'emploi de l'établissement particulier avec lequel le consommateur a un différend pour entendre et étudier la question en litige et faire rapport aux parties, que ces rapports contiennent une recommandation non obligatoire ou rendent une décision finale et obligatoire. Ces programmes peuvent se présenter sous six formes différentes:

- 1) la médiation offerte par une compagnie
- 2) l'arbitrage offert par une compagnie
- 3) la médiation offerte par une industrie (c.-à-d. ici des compagnies faisant le même genre d'affaires qui se sont unies pour former une organisation qui défend leurs intérêts communs, par ex. *Canadian Appliance Manufacturers*)
- 4) l'arbitrage offert par une industrie
- 5) la médiation offerte par une association (c.-à-d. ici une organisation représentant des intérêts commerciaux en général)
- 6) l'arbitrage offert par une association

Bien qu'une compagnie puisse retirer un profit énorme d'un programme de médiation offert sous son égide, il semble n'exister aucun programme de ce genre. Il faut souligner que la règle envisagée par la *Federal Trade Commission* mentionnée plus haut pourrait créer une situation favorisant la création d'un tel programme.

Bien que nous n'ayons pas trouvé de programmes de médiation offerts par une compagnie, nous avons constaté plusieurs cas de compagnies individuelles qui ont offert à leurs clients le moyen de l'arbitrage pour obtenir satisfaction de la compagnie dans un litige donné. Aux États-Unis, par exemple, la *Montgomery Ward Company*<sup>3 2</sup> offre un tel programme aux clients de ses magasins d'Albany, New York, alors qu'à Harrisburg, Pennsylvania, *Sears-Roebuck and Co.* et *Bulmans Department Store*<sup>3 3</sup> ont convenu de participer à un projet d'essai en vertu duquel les griefs des consommateurs sont soumis à l'arbitrage final et obligatoire. Dans le dernier cas, les litiges ne sont soumis à l'arbitrage que lorsque le *Pennsylvania Consumer Arbitration Service* estime que le différend peut être arbitré. Le bureau arbitral est composé d'un nombre égal de représentants de l'industrie, des consommateurs et d'un comité d'arbitres formé par le *National Center for Dispute Settlement*<sup>3 4</sup>. Les différends arbitrables sont ceux qui, sans égard à leur valeur pécuniaire, portant sur:

- a) l'interprétation ou l'application de garanties;
- b) une prétendue défectuosité d'un article; un entretien ou une réparation mal exécutés;
- c) une prétendue présentation erronée d'un article, d'un entretien ou d'une réparation;
- d) une prétendue erreur de facturation et
- e) un manquement à l'obligation de livrer dans un délai raisonnable selon l'entente entre les parties.

Les litiges non arbitrables comportent:

- a) les réclamations pour blessures corporelles
- b) les réclamations pour dommage aux biens autres que l'article ou les biens achetés ou entretenus quand la réclamation excède \$100 ou est garantie par l'assurance de responsabilité du détaillant; et
- c) les réclamations dont l'unique objet est le prix d'achat.

Il est possible que seules les compagnies de grande envergure seraient intéressées par de tels programmes, parce que seules ces compagnies posséderaient les ressources financières, la main-d'œuvre et la conscience de l'importance des relations avec les consommateurs qui sont nécessaires pour tenter cette expérience avec succès.

On mentionne le plus souvent comme programme de médiation offert par l'industrie le *Major Appliance Consumer Action Panel (MACAP)*<sup>35</sup>, en application aux États-Unis. Le MACAP a été institué en 1970 et est placé sous l'égide de manufacturiers de gros appareils ménagers (dont, par exemple, les lave-vaisselle, les appareils de lessive domestiques, les cuisinières, les réfrigérateurs et les appareils de climatisation) et de détaillants qui vendent ces appareils sous leurs propres marques. Trois associations nationales de l'industrie agissent comme intermédiaires de ces manufacturiers et détaillants pour présenter le programme MACAP. Le comité qui étudie les différends est composé de personnes compétentes en économie domestique, en génie et en protection du consommateur en général. Les membres n'ont aucun lien avec les industries participantes. En plus d'examiner les plaintes des consommateurs à titre individuel, le comité a pour fonction de transmettre les opinions des consommateurs et de conseiller l'industrie en général sur les relations avec le consommateur et de faire des recommandations à l'industrie concernant les pratiques de l'industrie qui touchent les consommateurs.

Les organisations participantes ont adjoint au comité plusieurs professionnels qui consacrent tout leur temps au MACAP et au règlement des griefs. Les plaintes soumises au MACAP sont d'abord étudiées par le personnel, qui communique avec le manufacturier de l'article, comptant sur la bonne foi du manufacturier pour tenter de régler le grief. Si le grief n'est pas réglé, la question est alors soumise au comité qui l'étudie et fait des recommandations.

Jusqu'en mai 1972<sup>36</sup>, MACAP avait étudié 4,939 plaintes, dont 3,650 (73,9 %) ont été réglées à la satisfaction du consommateur, 164 (3,3 %) ne l'ont pas été et 1,125 (22,8 %) étaient en instance. Des griefs résolus à la satisfaction du consommateur, 96 % l'ont été grâce aux employés et 4 % à la suite de la délibération du comité.

Quand un employé de MACAP n'a pas pu régler un grief, il rédige un rapport sur ce grief où il résume l'objet de la plainte et soumet ce rapport au comité. Un membre du comité revoit tout le dossier et, au besoin, il demande à un tiers d'établir des faits supplémentaires en communiquant avec le consommateur. Après délibération sur le dossier, le comité remet ses recommandations qui ne sont obligatoires pour aucune partie au litige.

Au Canada, des programmes semblables ont été institués par certains secteurs de l'industrie de l'assurance, par l'Institut canadien des textiles et par les *Canadian Appliance Manufacturers* dont le programme s'appelle «RSVP». Dans certaines régions du Canada, les membres de l'industrie de l'assurance ont créé volontairement des comités composés de représentants de l'industrie et des consommateurs qui se réunissent régulièrement et qui étudient le courrier relatif aux griefs pour

remettre leurs recommandations quant à une solution juste et équitable. L'Institut canadien des textiles ainsi que la *Drycleaners Association* s'entendent pour fournir aux clients insatisfaits des tests effectués par un laboratoire que les industries commanditent.

Des organisations de professions libérales ont mis de l'avant certains programmes de médiation semblables. La *Ottawa Dental Society* en offre un qui vise à fournir aux clients mécontents des dentistes de la région un moyen de faire entendre leurs griefs. L'association qualifie de médiation ses efforts en ce sens, mais le cas qui suit démontre à quel point on peut étirer le sens du mot médiation. Une veuve dans la soixantaine avancée, peu instruite et peu fortunée, s'est fait poser un dentier. Après plusieurs visites chez le dentiste qui a exécuté le travail, elle s'est aperçue que l'appareil était mal installé et qu'une protubérance de l'appareil irritait la partie de la mâchoire qu'elle touchait. Après plusieurs discussions avec le dentiste qui a exécuté le travail, la veuve a essayé de communiquer avec la *Ottawa Dental Society*. Elle n'y a réussi qu'après de multiples tentatives et il n'en est résulté qu'une brève correspondance. La veuve a indiqué la nature de son grief et elle a reçu une réponse de l'association des dentistes affirmant que l'on en avait discuté avec le dentiste concerné. Le correspondant ajoutait, après avoir souligné qu'il fallait s'attendre à un certain malaise à la suite de l'installation de ces appareils et sans avoir examiné l'appareil de la veuve, qu'elle devrait consulter un autre dentiste si elle le désirait, pour avoir son opinion sur la question. Dans certains cas, cet avis peut convenir. Toutefois, quand le patient touché n'est pas particulièrement fortuné, reçoit un revenu fixe et que son grief concerne la structure de l'appareil, il n'a pas les moyens de requérir un avis supplémentaire. On peut difficilement associer cette façon de procéder de la part d'une profession à la notion de «médiation» même si elle en a toutes les formes.

A la suite d'un article défavorable dans un journal régional, les entreprises d'entretien et de réparation des appareils électroniques de la région d'Ottawa ont constitué l'Electronic Technicians Association. L'association a créé un comité de griefs composé de membres de l'association qui se relaient. Lorsqu'un client n'est pas satisfait du travail fait sur un appareil électronique, il peut communiquer avec l'association par téléphone ou par courrier. Si le membre de l'association qui reçoit la plainte estime que celle-ci est justifiée, il soumet le grief au comité qui l'étudie et décide de le présenter ou non à une réunion des membres de l'association.

Si l'on juge que le travail n'a pas été bien fait, que ce soit par un membre de l'association ou non, l'association effectue les réparations à ses propres frais. La plupart des ateliers indépendants en Ontario appartiennent à l'association<sup>37</sup>.

Un important manufacturier d'appareils électriques a consacré beaucoup de temps à la création de l'association et il assume les frais d'impression.

Il existe aux États-Unis plusieurs programmes d'arbitrage offerts par l'industrie<sup>38</sup>. Parmi ceux-ci, le programme d'arbitrage entrepris en 1974 par la *United States National Association of Home Builders*, connu sous le nom de *Homeowner Warranty Program*, illustre la manière dont peuvent fonctionner ces programmes d'arbitrage offerts par l'industrie. Le projet visait à présenter un programme pour le règlement des réclamations dues à des vices de construction, une mauvaise exécution du travail et des matériaux défectueux ainsi que celles résultant de garanties de l'installation de systèmes de plomberie, chauffage, électricité et climatisation dans la construction d'habitations<sup>39</sup>. En vertu du programme, si les parties contractantes sont incapables de régler elle-mêmes ces réclamations, elles peuvent s'entendre pour faire étudier le différend par un

conciliateur. Celui-ci, après examen de la question, essaie d'obtenir un règlement à l'amiable. Faute d'un tel accord, chacune des parties a le droit de soumettre le différend à l'arbitrage final et obligatoire. A cette fin, l'*American Arbitration Association* a établi des règles connues sous le nom de *The Expedited Home Construction Arbitration Rules*. L'association administre le programme de règlement des différends.

Nous avons peu d'exemples au Canada de programmes d'arbitrage offerts par l'industrie. Toutefois, on a annoncé récemment<sup>40</sup> que les membres du Barreau de la Province du Manitoba ont institué un programme en vertu duquel les clients mécontents des honoraires demandés par un avocat pour une affaire peuvent soumettre à l'arbitrage la détermination des honoraires convenables dans les circonstances. Un avocat agit comme arbitre dans ces cas-là. Le porte-parole du Barreau<sup>41</sup> a affirmé qu'à son avis l'utilisation d'avocats comme arbitres favoriserait le client, parce que, selon lui, un avocat doute très facilement des honoraires demandés par un confrère et que dans les cas où les honoraires réclamés sont injustifiés, il n'y a pas plus dur envers un avocat qu'un autre avocat. En Ontario et dans d'autres provinces, les clients des avocats ont le droit de faire «taxer» les comptes de leurs avocats en soumettant le compte à un fonctionnaire de la Cour afin de fixer les honoraires convenables pour les services rendus.

Il y a une nette différence entre les programmes mis en œuvre par des associations au Canada et ceux qu'offrent les associations américaines. Au Canada, les programmes des associations ne constituent que des efforts de médiation alors qu'aux États-Unis, on constate plusieurs initiatives visant à créer et à conserver des programmes d'arbitrage. Toutefois, dans les deux pays, les associations qui ont le plus travaillé à mettre en œuvre ces mécanismes ont été le Bureau d'éthique commerciale et la Chambre de commerce, bien que celle-ci ait aidé dans une moindre mesure au Canada.

Avant d'examiner le mécanisme mis sur pied par le Bureau d'éthique commerciale du Canada, soulignons un aspect des tentatives de la Chambre de commerce du Canada. A Windsor (Ontario) la Chambre de commerce locale a essayé d'instituer un programme de médiation en vertu duquel les plaintes sont soumises, après négociation et discussion par les parties, à l'examen d'une personne indépendante et impartiale. Celle-ci, après examen du différend, propose un règlement. Cette tierce personne est choisie parmi les étudiants de la faculté de droit de l'Université de Windsor<sup>42</sup>, ce qui fait l'originalité de cette initiative. Ce recours aux étudiants en droit démontre l'existence d'un réservoir de talent accessible gratuitement ou à un coût raisonnable pour l'étude des griefs des consommateurs.

Le Bureau d'éthique commerciale du Canada a lancé vers la fin de 1974 la campagne la plus intense pour la création d'un programme de médiation au Canada. On comprend mieux le fonctionnement et le potentiel d'efficacité du Bureau d'éthique commerciale du Canada lorsque l'on connaît sa nature et son envergure au Canada. Le Bureau d'éthique commerciale du Canada existe depuis plus de soixante ans et comprend deux organisations. La maison-mère, qui est connue sous le nom de Bureau d'éthique commerciale du Canada, est formée de membres provenant d'organismes nationaux. Les Bureaux locaux d'éthique commerciale sont des organismes autonomes mis sur pied par des entreprises commerciales locales avec l'autorisation du Bureau d'éthique commerciale du Canada. Celui-ci établit des normes pour les Bureaux locaux et leur fournit de la documentation et de l'assistance pour leur fonctionnement. Les organismes membres financent le Bureau d'éthique commerciale du Canada alors que les membres locaux et le Bureau d'éthique commerciale du Canada financent les Bureaux locaux.

Il existe treize Bureaux d'éthique commerciale au Canada, s'étendant des Maritimes à l'Île Vancouver. Les Bureaux sont situés en des lieux accessibles à 47,42 % de la population canadienne<sup>43</sup>. Une étude demandée par le Bureau d'éthique commerciale du Canada et entreprise au cours du mois d'août 1973 révèle que dans un échantillon de 4,700 ménages à travers le Canada, 87,3 % des répondants connaissaient l'existence du Bureau d'éthique commerciale et que 31,3 % des répondants avaient un jour communiqué avec l'un des Bureaux d'éthique commerciale. Il faudrait comparer ce degré de connaissance et d'utilisation avec les renseignements contenus dans la même étude qui indiquent que la «Case postale 99» du Gouvernement fédéral avait chez ces répondants un taux de connaissance 16,8 % et un taux d'utilisation de 1,1%<sup>43a</sup>. Soulignons que la majorité de ces personnes ont communiqué avec le Bureau pour s'enquérir de la réputation de l'entreprise avec laquelle elles s'apprêtaient à faire affaire, alors que les gens ne communiquaient avec la Case postale 99 que pour formuler des plaintes après la signature d'un contrat. Les statistiques provenant de tous les Bureaux d'éthique commerciale en 1974 le confirment, indiquant que les Bureaux ont reçu 490,000 demandes de renseignements et 26,867 plaintes. Les demandes de renseignements ont donc été vingt fois plus nombreuses que les plaintes<sup>44</sup>. Le Bureau signale<sup>45</sup> qu'en 1974, on a réglé 61 % des griefs de façon satisfaisante; on a jugé 6 % de ceux-ci nuls et les parties n'ont pu s'entendre sur 33 % des griefs. Le Bureau d'éthique commerciale du Canada a mis sur pied un programme de médiation pour fournir aux parties une possibilité de plus de régler leurs différends sans avoir recours aux tribunaux.

Le Bureau d'éthique commerciale du Canada a fait imprimer deux brochures décrivant ce projet. La brochure présente les grandes lignes du projet, ses règles de pratique et de procédure, les formules que l'on recommande d'utiliser aux Bureaux locaux offrant le programme et il contient des directives pour les personnes qui consentent à agir comme médiateurs.

Le Bureau d'éthique commerciale du Canada n'a suggéré aucune limite sur la valeur pécuniaire des litiges soumis à la médiation, soulignant que cette limite dépend de la situation locale et est laissée à la discrétion des Bureaux qui offrent le programme. Il faut que l'une des parties, avant la tenue de l'audition devant le médiateur, accepte de se soumettre à la recommandation du médiateur. L'entreprise commerciale peut accepter soit par un engagement général préalable (si elle est membre du Bureau d'éthique commerciale) donné au Bureau avant la survenance d'un litige, soit en donnant son assentiment chaque fois qu'il sera nécessaire. Le consommateur ne donnera son accord évidemment que lors des litiges qui le toucheront. On exige cet engagement pour s'assurer, dans la mesure où c'est possible sans en faire un programme d'arbitrage, que les parties utilisent le programme avec le désir véritable de parvenir à un règlement. Advenant que la partie qui ne s'est pas engagée ainsi refuse de se conformer à la recommandation du médiateur, la partie qui s'est engagée n'est plus obligée de se soumettre à la recommandation. Reconnaissant implicitement que cet engagement unilatéral n'a probablement pas de valeur légale, le Bureau d'éthique commerciale a prévu que la sanction de la rupture d'engagement est la perte du droit d'utiliser à l'avenir le programme de médiation du Bureau d'éthique commerciale. En outre, lorsque la partie qui rompt son engagement est un membre du Bureau d'éthique commerciale, le Bureau d'éthique commerciale se réserve le droit de l'expulser du Bureau d'éthique commerciale et, de plus, de rendre publics les motifs de cette expulsion.

Lorsqu'un Bureau d'éthique commerciale apprend qu'une personne désire recourir au programme de médiation, il communique avec l'autre partie pour l'informer de l'existence et de la nature du programme et s'enquiert si l'autre partie veut aussi soumettre le litige à la médiation. Si la réponse est affirmative, le Bureau d'éthique commerciale nomme un médiateur choisi dans son groupe de

médiateurs et avise les parties du nom du médiateur et de la date, de l'heure et du lieu de l'audition de médiation. Le projet prévoit qu'il sera souhaitable de constituer un comité de médiateurs pour certains litiges. Dans ces cas-là, le programme type du Bureau d'éthique commerciale prévoit le choix par chaque partie d'une personne du groupe de médiateurs pour la représenter sur le comité et le Bureau d'éthique commerciale choisit ensuite une personne dans le groupe pour présider le comité. Au cours des premières heures du programme, on a constaté une évolution de la méthode de sélection. Dans l'ensemble, jusqu'à maintenant, le Bureau d'éthique commerciale a choisi comme représentant de l'entreprise commerciale sur le comité une personne œuvrant dans une entreprise commerciale de même type. On prend le représentant du consommateur parmi les personnes travaillant dans une organisation de consommateurs. Les présidents des comités de médiation ont été des volontaires dans chaque ville agissant bénévolement comme président.

Le projet prévoit la tenue des auditions à l'heure et au lieu qui conviennent au consommateur. Parfois, l'audition peut se tenir dans la maison du consommateur, surtout si on estime nécessaire d'examiner l'article ou le travail qui a donné lieu au litige. Si cela s'avère utile, le Bureau d'éthique commerciale fera faire un examen de l'article ou du travail par un expert dans le domaine touché par le grief et celui-ci fera rapport de ses constatations au médiateur et, s'il y a lieu, lui remettra son avis.

Les rencontres sont censées se dérouler sans formalités. Toutefois, la majorité des personnes qui président ces auditions<sup>46</sup> estiment que, bien que le climat doive être détenu et sans formalisme, il faut une certaine réglementation de la procédure afin de s'assurer que tous les faits soient exposés de façon ininterrompue. Chaque partie a le droit d'appeler autant de témoins qu'elle désire. Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou par quiconque, mais cela ne s'est produit qu'à une occasion jusqu'à maintenant. Le médiateur peut obtenir et obtient habituellement des renseignements en interrogeant lui-même les témoins. Quand on a ainsi obtenu les renseignements pertinents, l'audition peut se transformer en une discussion générale de la question en litige. Pendant ces discussions, le médiateur tente d'amener les parties à s'entendre sur un règlement convenable. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre, le médiateur, après l'audition, formule une proposition de règlement qui, comme nous l'avons déjà mentionné, ne contraint légalement aucune partie à une ligne de conduite.

Comme chacun des Bureaux d'éthique commerciale constitue un organisme autonome, tous les bureaux au Canada n'offrent pas le programme de médiation au public de leur région respective. Au début, les bureaux de Winnipeg, Hamilton et Ottawa offraient le programme. Tout indique que les bureaux d'Edmonton, Vancouver et Toronto s'y sont joints ou s'y joindront bientôt.

Quoique le programme soit en vigueur depuis environ dix-huit mois, peu de cas ont été entendus selon cette méthode. Les dernières statistiques accessibles révèlent qu'environ douze ou treize litiges ont été soumis à la médiation. Ceux-ci portaient sur des choses diverses telles le nettoyage de bagues de diamant, la fabrication de meubles de salon, le fonctionnement d'un réfrigérateur âgé de cinq ans, le nettoyage à sec de vêtements et de tapis, l'installation de revêtement d'aluminium et des réclamations relatives au fonctionnement d'automobiles neuves ou d'occasion. La valeur pécuniaire des litiges entendus s'échelonnait d'un montant de \$75 dans le cas du nettoyage à sec d'un manteau de suède à une somme de \$2,850 dans le cas de la vente d'une automobile. A la connaissance de l'auteur, six des cas résolus l'ont été en faveur du consommateur et trois en faveur de l'entreprise. Plusieurs cas sont en instance à travers le pays<sup>47</sup>.

Malgré le fait que les décisions rendues en vertu du programme du Bureau d'éthique commerciale ne lient pas les parties, le projet comporte des avantages qu'il n'aurait pas si la décision était obligatoire. Certains de ces avantages touchent l'absence de formalisme du programme et sont bien illustrés par un exemple qui démontre que les parties peuvent éviter les problèmes suscités par les rapports contractuels et les règles interdisant la preuve par oui-dire afin d'obtenir un jugement au fond ou un règlement satisfaisant pour les parties à la médiation. Une dame porte un manteau de suède chez le Nettoyeur A pour un nettoyage à sec. Le Nettoyeur A donne un sous-contrat de nettoyage au Nettoyeur B. Malgré les efforts raisonnables du Nettoyeur B, le manteau en peau de porc déteint en divers endroits et aucune teinture ne peut colorer uniformément le vêtement. Ce n'est pas la dame, mais son père, qui se porte plaintif, celui-ci ayant acheté le manteau en cadeau à sa fille. Il affirme à l'audition que sa fille l'a autorisé à la représenter et le Nettoyeur B accepte de laisser le père défendre les intérêts de la dame. Le Nettoyeur A ne comparait à aucune audition. On envoie le manteau subir une épreuve de laboratoire. Le laboratoire constate que la décoloration inégale n'est pas causée par une erreur dans le procédé de nettoyage. À la connaissance du comité de médiation mais avant qu'il ne remette sa recommandation, le Nettoyeur B accepte de verser une somme d'argent dans un geste de bonne volonté envers la clientèle et le Nettoyeur A accepte de remettre le prix payé pour le nettoyage. La femme est satisfaite du règlement proposé et l'affaire est donc résolue à l'amiable. Toutes les parties à la médiation, bien que pas complètement satisfaites du résultat, tout compte fait sont convaincues d'avoir obtenu davantage de cette manière qu'en recourant à un procès.

Aux États-Unis, le *Council of Better Business Bureaux*, en coopération avec les *Better Business Bureaux* locaux, offre l'arbitrage aux consommateurs américains depuis plusieurs années selon le *National Consumer Arbitration Program*. Quarante-vingt-cinq bureaux environ aux États-Unis ont choisi d'utiliser le programme d'arbitrage, ce qui comprend les bureaux d'à peu près tous les grands centres urbains. Contrairement au projet canadien, le programme américain en est un d'arbitrage et, sauf pour quelques modifications locales dues aux différentes législations des états, chacun des programmes des bureaux est conforme au projet type institué en vertu du *National Consumer Arbitration Program*. Quand les parties en litige conviennent de soumettre le différend à l'arbitrage, le bureau local leur fait parvenir une liste de cinq arbitres choisis parmi le groupe d'arbitres disponibles pour ce bureau. On demande aux parties de biffer le nom des arbitres qui ne sont pas acceptés et de nommer par ordre de préférence ceux qui leur sont acceptables. Parmi ceux qui restent, le bureau choisit ceux qui forment le comité d'arbitrage. Le groupe d'arbitres comprend non seulement des avocats, mais également des personnes âgées, des enseignants, des techniciens experts dans un domaine ou un autre et des représentants de divers organismes communautaires. Au besoin, et c'est le cas la plupart du temps, les arbitres subissent un bref cours de formation donné par le personnel du *Council of Better Business Bureaux*. Plus de 3,000 personnes ont été formées aux États-Unis en vertu de ce programme. On fixe ensuite l'heure et le lieu de l'audition. Il est fréquent de tenir les auditions tôt en soirée ou au cours du week-end. L'arbitre et les parties ont le droit de demander un examen indépendant des articles ou du travail et de joindre le rapport d'expertise à la preuve recueillie pendant l'arbitrage. L'arbitre a dix jours après la réception des témoignages pour remettre sa décision écrite, mais le plus souvent l'arbitre rend sa décision à la fin de l'audition et il la rédige ensuite par écrit à l'intention des parties. En moyenne, la procédure requiert vingt-et-un jours de la demande initiale d'arbitrage par une partie à la date de remise de la décision<sup>4 8</sup>.

Généralement le programme est volontaire, mais certaines entreprises (plus de 12,000 vers la fin de 1975) se sont engagées à arbitrer tout litige au gré du consommateur.

Comme au Canada, le tout se fait sans frais pour les parties. Si l'on demande un examen indépendant, le *Better Business Bureau* qui offre l'arbitrage en assume habituellement les frais.

Aux États-Unis comme au Canada, les auditions sont dans l'ensemble assez longues et donnent l'occasion voulue pour présenter l'affaire. Aux États-Unis, avant l'audition, on fournit aux deux parties la documentation et des conseils sur la manière de préparer les causes de même que sur les règles régissant l'arbitrage. Certains des bureaux américains ont fixé des limites à la valeur pécuniaire des réclamations qui peuvent être l'objet d'un arbitrage.

#### 4. LES TRIBUNAUX ET L'ARBITRAGE

L'arbitrage est souvent utilisé pour suppléer aux tribunaux. En dépit de la diversité des formes d'arbitrage, on trouve deux grandes catégories: l'arbitrage préjudiciaire, et l'arbitrage post-judiciaire.

La *New York City Small Claims Court*, qui entend environ 70,000 causes par an<sup>49</sup>, a institué le mécanisme d'arbitrage préjudiciaire le mieux connu et le plus estimé<sup>50</sup>. La compétence de la Cour est limitée aux causes d'une valeur maximale de \$500. La Cour siège en soirée et, avant l'ouverture de la Cour, un fonctionnaire de la Cour fait lecture des demandeurs et des défendeurs dans les causes inscrites au rôle pour ce soir-là. Les deux parties d'un litige doivent indiquer si elles sont prêtes à commencer. Le greffier de la Cour leur explique alors en quoi consiste le programme d'arbitrage de la Cour et qu'elles peuvent s'en prévaloir et il conseille aux parties de recourir à l'arbitrage pour régler leur litige. Les parties ne sont pas obligées d'utiliser la procédure d'arbitrage et elles peuvent, à leur gré, insister pour être entendues par un juge. Toutefois, environ 80 % des causes soumises à la Cour sont tranchées au début par les arbitres<sup>51</sup>.

Habituellement, de cinq à quinze avocats qui ont accepté de servir d'arbitres sont sur les lieux. Ces arbitres entendent de cinq à quinze causes en une soirée. Des juges de la *New York Supreme Court* choisissent les arbitres après une évaluation destinée à vérifier l'aptitude de l'avocat à siéger comme arbitre.

Quand les parties ont fait connaître leur volonté de soumettre leur différend à l'arbitrage, on les fait entrer dans une petite pièce du palais de justice où se tient l'audition. Les auditions se tiennent sans formalités et, à cause, entre autres choses, de la grandeur de la salle d'audience, elles sont à huis clos. Les règles et la procédure sont assez souples pour donner même aux personnes sans expérience l'occasion d'exposer leur cause de façon complète et efficace. Dans certains cas, soit à cause de la personnalité de l'arbitre, soit à cause de la nature de la cause, les auditions ressemblent davantage à la médiation qu'à l'arbitrage, l'arbitre essayant de formuler un compromis acceptable pour les parties. Néanmoins, si les parties ne s'entendent pas sur un arrangement, la décision de l'arbitre est finale et obligatoire.

Dans un projet d'essai mis sur pied par la *City Court of Rochester*, New York, les demandes inférieures à \$3,000 doivent obligatoirement être soumises à l'arbitrage<sup>52</sup> avant un procès. Toutes ces causes sont présentées à un comité de trois avocats qui tranche toutes les questions de fait et de droit soulevées par l'affaire. Lorsque le comité a rendu sa décision, chaque partie peut la rejeter et demander un procès *de novo* devant la Cour. Dans ce cas, la personne qui demande un nouveau procès doit remettre à l'État les honoraires versés aux membres du comité. Les statistiques de la période d'octobre 1970 à juin 1972 indiquent que des 3,303 causes soumises à l'arbitrage, seulement 108 ou 6,08 % ont fait l'objet d'une demande pour un procès *de novo*<sup>53</sup>.

Au cours des ans, les tribunaux ont utilisé de plus en plus l'arbitrage postjudiciaire. De façon générale, ce fut le cas dans les causes où la Cour, à l'instance du Procureur général d'un État, a trouvé le défendeur coupable de fraude ou de tromperie dans ses procédés de commercialisation<sup>54</sup>. Dans ces cas-là, il est possible que l'on ignore au moment du procès, l'identité ou le nombre de personnes amenées par ces procédés à faire affaire avec le défendeur. De même, lorsque l'on connaît les plaignants, on ne déterminera peut-être pas durant le procès si dans chaque cas le plaignant a réellement été dupé. Dans ces cas-là, lors de la préparation d'une ordonnance sur aveu, les défendeurs peuvent accepter que toute personne qui prétend avoir été trompée soumette à l'arbitrage la détermination de la responsabilité des défendeurs envers elle ou le montant des dommages. La première fois que l'on a inclus une telle clause d'arbitrage dans une ordonnance sur aveu relative à des griefs de consommateur, il s'agissait d'une cause où l'*Office of the Consumer Protection Division of the Attorney-General of the State of Washington* prétendait qu'une entreprise de tapis de Seattle avait recours à des pratiques commerciales déloyales dans sa publicité, ses livraisons et la pose de ses tapis<sup>55</sup>. Dans cette affaire, jugeant que la défenderesse s'était livrée à des pratiques trompeuses, la Cour a émis une ordonnance sur aveu qui prévoyait l'envoi par la défenderesse dans un certain délai d'offres de règlement à chacun des plaignants. La défenderesse devait dans la même offre aviser le plaignant qu'en cas de désaccord relatif à cette offre la question serait tranchée par arbitrage conformément aux règles d'arbitrage établies par l'*American Arbitration Association* et que la décision de l'arbitre pourrait être mise à exécution par le tribunal compétent. Trente et une auditions d'arbitrage ont découlé de cette ordonnance sur aveu, toutes conclues en faveur des demandeurs. La valeur des décisions s'échelonnait de \$25 à \$1,975. Un avocat agissait comme arbitre pour trancher toute question de droit soulevée par les réclamations et un expert en tapis agissait comme arbitre pour déterminer les questions de fait relatives aux vices de matériau ou de fabrication.

Dans plusieurs cas<sup>56</sup>, les parties ont adapté les ordonnances sur aveu relatives à des clauses d'arbitrage semblables à celles utilisées dans l'affaire *Carpeteria*, afin de faire face à une situation différente ou de corriger des imperfections que l'on aurait décelées dans les arbitrages antérieurs. Dans un cas, par exemple, on a donné au consommateur le choix de poursuivre en justice ou de soumettre le litige à l'arbitrage, le défendeur devant être lié par le choix du consommateur. Parfois, dans ces ordonnances, on réduit l'amende imposée par la Cour si le défendeur coopère avec le plaignant pour soumettre le cas à l'arbitrage et paie promptement le montant fixé par l'arbitre. On peut ajouter d'autres encouragements en demandant au défendeur de constituer un fonds de fiducie dans lequel peuvent puiser les demandeurs si le défendeur néglige de payer selon la décision arbitrale. De même, on pourrait constituer un tel fonds de fiducie pour garantir le paiement des honoraires d'arbitrage dus à l'utilisation d'une méthode prévue par une ordonnance sur aveu. Des questions complexes, tant de fait que de droit surgissent parfois, auquel cas les parties peuvent, en formulant l'ordonnance, stipuler que l'arbitre présidant l'audition doit posséder certaines qualités précises. Cela s'est produit dans une affaire de réclamations relatives à la vente d'automobiles d'occasion<sup>57</sup> dans laquelle, après que les avocats des défendeurs ont souligné la complexité des questions de droit en litige, les parties ont convenu que l'arbitre fût un avocat et l'ordonnance prévoyait que l'arbitre lors de toute audition d'arbitrage tenue conformément à l'ordonnance devait être «un avocat, membre de la *Washington State Bar Association*, et possédant de l'expérience et des connaissances en mécanique automobile»<sup>58</sup>.

## 5. LES ASSOCIATIONS D'ARBITRES

Aux États-Unis et au Royaume-Uni, la plupart des initiatives en matière d'arbitrage des griefs des consommateurs ont été prises sous l'égide de l'*American Arbitration Association* et de l'*Institute*

of Arbitrators respectivement. Ces deux organismes sont des associations d'arbitres qui ont pour but principal de fournir les services des membres de leurs comités d'arbitres et du même coup de favoriser un plus grand recours à l'arbitrage pour régler les litiges.

L'*American Arbitration Association* a été fondée en 1926 et s'est développée à tel point, qu'au cours de 1975, elle estime qu'elle aura dirigé plus de 28,000 affaires d'arbitrage de litiges en matière de commerce, de relations de travail et de questions sociales. De par son association avec le *New York Cleaners and Dryers Institute*, l'*American Arbitration Association* œuvre dans la médiation et l'arbitrage des litiges touchant des consommateurs depuis plus de vingt ans.

En 1968, le *National Centre for Dispute Settlement (NCDS)*, une division de l'*American Arbitration Association*, a été créé par celle-ci pour le règlement des litiges et il a pour but d'étendre l'utilisation des enquêtes, de la médiation et de l'arbitrage en dehors du domaine des conflits commerciaux et des conflits entre employeurs et travailleurs dans lequel ils ont toujours été utilisés. Jusqu'à maintenant, le *NCDS* a été engagé dans des protestations raciales, des grèves de la fonction publique, des conflits à propos de la participation des citoyens, des conflits scolaires, des différends entre propriétaires et locataires et des litiges entre consommateurs et commerçants. L'*American Arbitration Association* elle-même continue d'arbitrer les réclamations des consommateurs en vertu de polices d'assurance, les demandes touchant la négligence professionnelle des médecins et les litiges opposant les constructeurs et les acheteurs de maisons.

Par l'entremise du *NCDS*, l'*American Arbitration Association* a aidé avec succès à la création de programmes d'arbitrage à travers les États-Unis. Comme le *NCDS* est un organisme privé, il ne peut pas imposer ses services à qui que ce soit; il n'agit qu'à la demande des parties en litige. Le *National Centre* est accessible en partie par le truchement des vingt et quelques bureaux régionaux de l'*American Arbitration Association*, lesquels donnent des renseignements sur le *Centre* et reçoivent les demandes pour recourir aux services du *Centre*. Le *Centre* peut se servir des arbitres du groupe de l'*American Arbitration Association*, mais il recrute aussi des personnes dans plusieurs villes pour être médiateurs ou arbitres dans des litiges locaux de manière à constituer un comité local formé de personnes connaissant le milieu, ses problèmes et le différend et qui, bien que connues des parties, ne seront pas l'objet de soupçons de leur part. Le *Centre* maintient un service d'information et d'éducation pour ses enquêteurs. Il recrute et forme les arbitres locaux et en conserve une liste dans laquelle peuvent choisir les parties à un litige. Au besoin, le *Centre* peut aussi fournir les installations nécessaires pour l'arbitrage ou la médiation. Le *Centre* aide les parties à élaborer la procédure la plus appropriée pour le litige et les parties.

Au début, le *NCDS* a concentré ses efforts sur d'autres genres de litiges que ceux opposant les consommateurs et les commerçants. Toutefois, il avait encouragé l'utilisation de l'arbitrage dans le domaine des plaintes des consommateurs. Ce n'est qu'en 1970 que le *NCDS* consacrait une partie de son énergie à fonder un programme d'arbitrage des griefs des consommateurs. Le succès a tardé à venir. La première tentative a été infructueuse, sauf pour l'expérience qu'elle a apportée. Se rendant compte que l'adhésion générale des commerçants ne serait acquise que lorsque les facilités du *NCDS* auraient été éprouvées, celui-ci a essayé de convaincre le *Neighbourhood Consumer Information Centre* de Washington, D.C., de diriger vers le *National Centre* une partie de ses plaintes restées sans réponse, afin de les résoudre par la médiation ou l'arbitrage. Toutefois, le *Neighbourhood Consumer Information Centre* semble n'avoir pu obtenir le consentement d'aucun marchand local à utiliser le programme d'arbitrage. Par conséquent, le *Neighbourhood Consumer Information Centre* n'a jamais dirigé une seule affaire vers le *National Centre*. En 1971, à nouveau

dans la région de Washington, le *NCDS* a tenté une autre fois de créer un marché pour ses services. Il a fondé le *Consumer Arbitration Advisory Council* pour l'aider à étendre l'utilisation de l'arbitrage pour régler les griefs des consommateurs. Le *NCDS* entendait offrir le service pendant deux mois ou pour cent cas, après quoi il en évaluerait l'efficacité. N'ayant pu faire assez de publicité, le *NCDS* devait compter sur les cas dirigés par un organisme existant. L'organisme choisi n'a pas pu diriger un seul cas vers le *Centre* et la période d'évaluation de deux mois s'est écoulée sans qu'il y ait eu d'arbitrage. Graduellement, en modifiant sa façon de procéder et en amenant les commerçants à participer à l'élaboration de programmes d'arbitrage, le *NCDS* a progressé à tel point que maintenant plusieurs programmes d'arbitrage fonctionnent. Il administre les programmes d'arbitrage créés par le *Pennsylvania Consumer Arbitration Service*, que nous avons décrit plus tôt, et il collabore avec le *United States Better Business Bureau* dans plusieurs de ses programmes.

En Angleterre, l'*Institute of Arbitrators* offre depuis quelque temps une formule peu coûteuse d'arbitrage basé sur les documents soumis. En 1969 et 1970, l'*Institute* a lancé un programme d'arbitrage des petites créances des personnes faisant affaire avec la *Motor Agents Association* et le *National Housebuilding Council*. Dans le premier cas, l'arbitrage visait à régler les litiges touchant la vente des voitures d'occasion et, dans le second cas, l'arbitrage servait à établir les normes de la construction des maisons privées. Le *Director-General of Fair Trading in the United Kingdom*, ayant pris connaissance du programme d'arbitrage «basé sur les documents soumis» de l'*Institute*, a demandé et a obtenu la coopération de l'*Institute* pour créer des programmes d'arbitrage visant à résoudre des réclamations de consommateurs et les inclure dans les codes de procédure de plusieurs associations commerciales<sup>5 9</sup>.

Le *Director-General of Fair Trading* a estimé que les ressources de l'*Institute* constituaient le moyen de demander aux associations commerciales de régler de façon juste et efficace les entreprises qui en faisaient partie. Se servant des ressources de l'*Institute* pour créer un type de programme d'arbitrage offert par l'industrie, le *Director-General* a entamé des négociations avec diverses associations commerciales en vue d'établir des codes de déontologie ou des codes de procédure pour ces associations, qui donneraient aux clients des membres des associations un moyen d'obtenir satisfaction sans recourir aux tribunaux. Ainsi, plusieurs associations s'occupant d'automobiles, de maisons, de voyages et d'agences de voyage ont offert l'arbitrage pour régler des réclamations et environ vingt autres associations commerciales ont déjà introduit l'arbitrage ou s'approprient à le faire, toutes se servant des services et des facilités de l'*Institute* dans la mise en oeuvre du programme<sup>6 0</sup>.

Les programmes varient d'une association à l'autre, mais ils présentent des traits communs. Comme les montants réclamés sont relativement peu élevés, les frais engagés par l'arbitrage doivent être limités au minimum et ils le sont. C'est pourquoi on a voulu comme principe de tous les programmes que les arbitres ne devraient statuer sur les questions, dans la mesure du possible, qu'en ne tenant compte que des pièces préparées et versées au dossier par les parties au litige. L'arbitre peut à sa guise recourir à l'aide d'un ou deux experts qui connaissent l'industrie et qui le renseigneront sur les pratiques de l'industrie et sur la qualité que l'on peut raisonnablement exiger des services ou des marchandises. Dans tous les programmes, le consommateur-plaignant doit verser un droit d'inscription ou un dépôt, qui est exigé principalement pour empêcher les réclamations futiles. En rendant sa décision, l'arbitre tranche également la question des frais et il doit respecter une limite quant au montant des frais qu'il peut exiger du consommateur-plaignant. Le montant maximum varie d'un programme à l'autre. Dans certains cas, le montant des frais que

peut être appelé à payer le consommateur est limité au montant de son dépôt et, parfois, il peut être le double du montant du dépôt. Ainsi, dans chaque cas, le consommateur-plaignant connaît au moment où il soumet la question à l'arbitrage le montant d'argent qu'il risque de perdre si sa demande est rejetée. Le consommateur a le droit de demander la tenue d'une audition en présence des parties, mais s'il le fait, les limites du montant des frais ne s'appliquent pas et il court le risque de voir les frais adjugés contre lui pour un montant beaucoup plus élevé que celui de son dépôt ou de son droit d'inscription.

Le montant des frais exigibles du consommateur-plaignant, s'il choisit de ne pas demander une audition des parties, ne couvre pas complètement les frais de l'arbitrage. Par conséquent, l'association commerciale ou le membre de l'association commerciale qui est partie au litige subcautionne le recours à l'arbitrage du consommateur en payant le solde des frais de l'arbitrage.

Tous les codes de déontologie demandent aux membres des associations d'essayer de régler par la négociation les litiges avec les consommateurs. Si la négociation ne mène pas à un règlement, les codes de déontologie prévoient alors le recours au moyen de la conciliation établi dans les codes pour régler le litige. La question n'est soumise à l'arbitrage que lorsque ces deux moyens ont échoué et l'*Institute of Arbitrators* n'intervient qu'à ce moment-là. Comme l'*Institute* est absent lors des étapes de la négociation et de la conciliation et que l'arbitrage basé sur les documents est très répandu, le coût de l'arbitrage pour chaque cas est minime.

Quand la négociation et la conciliation échouent, le programme prévoit que si le consommateur accepte de soumettre la question à l'arbitrage, les deux parties doivent signer une formule de demande conjointe pour soumettre la question à l'arbitrage en vertu d'un programme particulier et payer le droit d'inscription prescrit. La demande d'arbitrage parvient à l'*Institute*, qui met alors en marche le processus d'arbitrage.

Seuls les codes de procédure de l'association demandent aux membres de celle-ci d'offrir ou d'accepter de soumettre à l'arbitrage les litiges survenant avec leurs clients. Advenant le refus d'offrir ou d'accepter l'arbitrage, l'association prend des mesures disciplinaires. Si les membres de l'association refusent constamment d'offrir l'arbitrage, une épée de Damoclès est suspendue au-dessus de leur tête: le gouvernement peut sommer par une loi les membres des associations de commerçants d'offrir à leurs clients le choix de l'arbitrage pour régler les litiges. Quand les parties ont rempli la formule de demande prescrite et ont convenu de s'en remettre à l'arbitrage, les dispositions des règlements sur l'arbitrage applicables entrent en jeu et la décision qui en découle est finale et obligatoire pour les parties conformément aux dispositions des règlements sur l'arbitrage.

Jusqu'à 1973, le Canada n'avait pas d'organisation comparable à l'*American Arbitration Association* ou à l'*Institute of Arbitrators* du Royaume-Uni. Cette année-là, un administrateur à la retraite<sup>61</sup> réunissait un groupe de retraités et, grâce à une subvention du Gouvernement fédéral, fondait «*Arbitration and Arbitrators, A Group*». Comme la subvention n'était destinée qu'aux personnes âgées, on a tôt fait de constater qu'il fallait créer une organisation—soeur accessible à tous et, sur les traces du groupe originaire, on a constitué en corporation l'Institut des arbitres du Canada. Le groupe originaire de retraités n'avait pas pour but d'offrir les services de ses membres comme arbitres, mais plutôt de trouver des arbitres qualifiés et d'encourager l'utilisation de l'arbitrage au Canada.

L'Institut des arbitres du Canada est financé par les cotisations de ses membres. Il recrute et forme, au besoin, des arbitres. L'Institut souhaite que l'on utilise ses services pour des litiges dans plusieurs domaines, dont, entre autres, les conflits entre consommateurs et commerçants. On a mis sur pied un modeste programme de formation permettant aux arbitres et aux aspirants-arbitres de tirer profit des conseils et de l'expérience de personnes possédant de solides connaissances sur l'arbitrage. Les arbitres recrutés jusqu'à maintenant comprenaient non seulement des avocats mais aussi des personnes dont les antécédents les qualifiaient pour arbitrer des conflits portant sur les relations entre propriétaires et locataires, sur les contrats de travail, de construction, de banque, d'immeubles, d'assurance et de consommateurs.

Bien que l'Institut soit une organisation sans but lucratif et privée, on ne veut pas que les arbitres choisis parmi son groupe d'arbitres agissent à ce titre bénévolement. Dans la plupart des cas soumis à l'arbitrage, il est encore plus intéressant de payer les honoraires de l'arbitre ou des arbitres que de payer le coût d'un procès pour le même litige. Toutefois, dans les cas où le montant en litige est petit ou dans presque tous les cas où il s'agit de réclamations de consommateurs relatives à la qualité du matériau ou du travail, les honoraires que demande l'Institut pour ses arbitres peuvent rendre l'utilisation des services de l'Institut impossible pour ces cas-là. L'Institut s'intéresse à cet aspect de ses activités et, à mesure qu'il acquiert de l'expérience et accroît son efficacité, on élaborera un programme permettant d'offrir l'arbitrage dans ces cas-là à relativement peu de frais pour le consommateur-plaignant<sup>62</sup>.

## CHAPITRE 3

### LES RÉVÉLATIONS

Alors que les modèles précédents illustrent la différence fondamentale entre les mécanismes de médiation et les systèmes d'arbitrage et les diverses possibilités dans la conception de ces modèles, on rencontre toutefois certaines caractéristiques qui leur sont communes lorsqu'on les compare à l'appareil judiciaire déjà en place. Lorsqu'il s'agit d'établir les avantages d'un mécanisme non conventionnel de règlement des différends, il faut se rappeler que dans le système d'arbitrage, le règlement est définitif mais il ne faut pas pour autant oublier les avantages de la médiation pour ce qui est des autres aspects. Par conséquent, le présent chapitre traitera essentiellement des avantages d'une procédure d'audition non conventionnelle sans faire de distinction fondamentale entre la médiation comme telle et l'arbitrage.

La controverse pour déterminer si c'est l'arbitrage ou l'action en justice qui constitue le meilleur moyen de règlement des différends ne date pas d'hier. On sait que l'arbitrage était connu au Royaume-Uni avant le XIV<sup>e</sup> siècle comme moyen utilisé par les marchands pour régler les différends qui surgissaient entre eux. Dès le XIV<sup>e</sup> siècle, on a créé des tribunaux d'arbitrage pour les marchands locaux et une loi sur l'arbitrage a été adoptée dès 1698 en Angleterre<sup>63</sup>. Chaque province du Canada<sup>64</sup> possède des lois sur le recours à l'arbitrage et, dans certains cas, elles existent depuis plusieurs décennies.

On sait que l'arbitrage est utilisé au Canada dans le secteur commercial pour régler les différends entre les entreprises œuvrant dans l'industrie de la construction et dans l'industrie de l'habillement et entre fabricants et détaillants. Il est regrettable que peu de données soient disponibles sur les résultats de l'arbitrage commercial ou le crédit que ces utilisateurs du secteur commercial lui accorde. Par contre, le recours à l'arbitrage est une pratique bien établie dans le domaine des relations du travail et bien des livres peuvent nous renseigner sur le nombre de causes amenées en arbitrage, la nature de ces causes, les précédents ainsi établis, le traitement des dossiers d'arbitrage et l'opinion des parties concernées.

Ainsi, nombre d'observations sur la nécessité d'un mécanisme non conventionnel de règlement des différends portent généralement sur les systèmes d'arbitrage mais on peut également les appliquer au domaine particulier des plaintes des consommateurs. L'arbitrage est mieux adapté au domaine de la consommation que les autres moyens de règlement en raison du déséquilibre de forces entre le consommateur moyen et l'entreprise commerciale engagés dans un différend. On peut expliquer l'attraction exercée par l'arbitrage en citant le slogan de l'*American Arbitration Association*: rapidité, économie, justice. Ces trois caractéristiques suffisent à faire de l'arbitrage une solution de rechange valable à l'action en justice, mais un examen plus approfondi de ces éléments nous révèle que chacune de ces caractéristiques cache nombre d'autres aspects pertinents au système. Dans tout débat, un argument prônant une position particulière peut être utilisé pour décrire cette même position si on change le contexte. Si par exemple vous dites que le règlement obtenu par arbitrage est juste et taillé selon les besoins des parties au différend, on pourra alors vous rétorquer que cette flexibilité peut permettre des décisions qui semblent contradictoires, d'où une certaine imprécision des principes directeurs. Néanmoins, chaque argument doit toujours être soulevé, pesé et examiné à la lumière de l'expérience en prévision de la création d'un système d'arbitrage non conventionnel.

Pratiquement tous les partisans de l'arbitrage soulignent en premier lieu, comme principal avantage de ce système, les économies financières réalisées. Dans les systèmes équivalant à «l'arbitrage consultatif», comme par exemple la médiation, le consommateur n'a pas à payer pour l'utilisation du mécanisme, ce dernier étant largement financé par l'industrie ou le gouvernement responsable. Même dans les systèmes d'arbitrage examinés où des frais d'administration étaient demandés au consommateur, ils étaient relativement minimes comparés au coût d'une action devant un tribunal conventionnel, ajouté aux honoraires d'un avocat. Avec l'arbitrage, on évite les coûts d'émission et de signification des brevets, les honoraires de l'avocat (dans la plupart des cas), le paiement du cautionnement pour frais, les débours pour les transcriptions et les sténographes et lorsque le jugement est défavorable, le paiement dans la plupart des cas des honoraires de l'avocat de la partie adverse. Aux États-Unis, il existe un interrogatoire préliminaire à l'arbitrage pour certaines affaires commerciales mais même alors les coûts sont très inférieurs aux frais de tribunaux. Les détracteurs du système d'arbitrage n'ont pas tardé à souligner que toutes ces procédures ou pratiques sont conçues pour faire valoir au mieux la cause d'un requérant honnête et protéger les citoyens contre les actions injustifiées et futiles. Cette critique est sûrement fondée, mais elle oublie que pour un très grand nombre de plaintes, on peut et on doit juger rapidement sur le fond en raison de la simplicité de la question ou des considérations d'ordre monétaire relativement mineures. Le coût d'une action en justice n'est pas uniquement à la charge du requérant mais du public également, puisque la représentation judiciaire doit avoir lieu dans un cadre et avec un personnel invitant le respect du public. Par contre, une audition d'arbitrage peut généralement être tenue dans un petit bureau sans prétention en l'absence de huissiers, de greffiers et de sténographes réduisant ainsi le coût à la charge du public. Tout système d'arbitrage occasionnera, bien sûr, certains frais d'installation et d'administration mais les coûts les plus manifestes et les plus élevés seront les salaires ou les honoraires des arbitres ou des membres de la Commission d'arbitrage dans le cas où une commission tripartite serait formée. On a établi qu'en 1972-1973<sup>65</sup>, dans le domaine des relations du travail, les salaires versés aux personnes siégeant à titre de président des commissions d'arbitrage s'étendaient de la modique somme de \$50 par jour à celle beaucoup plus élevée de \$1000 par jour. Le salaire le plus communément versé variait entre \$300 et \$350 par jour, mais il a été établi qu'en Colombie-Britannique et en Ontario, le salaire moyen par jour variait entre \$390 et \$425.

Comparez ces chiffres avec la situation de l'*American Arbitration Association* où la grande majorité des arbitres siégeant à des auditions d'arbitrage en matière commerciale (non-apparentées aux relations du travail) travaillent habituellement sans salaire les premiers jours d'audition<sup>66</sup>. Il semblerait donc très important de choisir avec soin les personnes qui feront partie des listes d'arbitres, à partir desquelles on choisira les arbitres des différends, plus particulièrement s'il s'agit de différends entre consommateur et industriel, afin que le salaire de l'arbitre dans une cause donnée soit à ce point minime qu'il ne constitue pas un obstacle pour le consommateur ou l'industriel qui désirent faire appel au système. Marshall Lipman<sup>67</sup> suggère qu'il serait raisonnable de proposer que tous les coûts occasionnés par le règlement d'un différend par un mécanisme non conventionnel soit à la charge de l'industrie parce qu'avec un tel système, un plus grand nombre de plaintes de consommateurs seront réglées au stade de la négociation, au lieu de risquer une décision défavorable de l'arbitrage. Par conséquent, le nombre de causes d'arbitrage diminuant, il en va de même pour les coûts; on incite de cette façon l'industriel à négocier le plus possible un règlement raisonnable avec le consommateur-plaignant. Il serait naïf de croire que l'industrie se chargera effectivement de financer le système puisque ce sont les prix demandés au public consommateur qui constitueraient les revenus du système qui le financeront. Toutefois, Lipman s'accorde à dire qu'il doit être laissé à la discrétion de l'arbitre de fixer des frais aptes à décourager le

consommateur d'avoir recours à l'arbitrage pour des causes futiles et injustifiées. Il souligne cependant que les arbitres doivent prendre garde de ne pas utiliser les frais simplement comme moyen de rembourser l'industriel en faveur duquel la décision arbitrale a été rendue lorsque l'arbitrage résulte d'une tentative loyale de règlement de la part du consommateur.

Si l'instance rend une sentence arbitrale définitive et exécutoire, il faut veiller à s'assurer les services d'un juriste unique responsable de l'application de la sentence arbitrale lorsque aucune des parties ne s'y est conformé volontairement. Il convient de se demander si les honoraires de ces juristes devraient être à la charge du mécanisme ou si leurs fonctions pourraient être cumulées par des groupes d'avocats œuvrant dans le domaine de la consommation ou alternativement par des juristes gouvernementaux.

Lorsqu'il est possible d'obtenir des données, il semble très clair que le délai pour obtenir une sentence d'une audition d'arbitrage est vraiment plus court que lorsqu'il s'agit d'obtenir un jugement de la façon normale. Il en est ainsi parce que dans le système arbitral la signification des documents de base est quasi-instantanée et la date d'audition est plus rapprochée n'ayant pas à tenir compte des délais requis pour chaque procédure comme dans une action normale, ou de la mise au rôle de la cause quand la cour est surchargée.

Le temps devient un facteur à prendre en considération, non seulement pour obtenir la sentence mais également pour terminer l'audition dans un délai raisonnable. Généralement, l'arbitre n'ayant pas à se conformer à des règles qui lui font perdre du temps comme par exemple de revêtir sa toge ou de respecter les règles de pertinence et d'admissibilité de la preuve, il peut procéder à une audition complète mais courte et rendre habituellement sa décision immédiatement après l'audition ou quelques jours après. Les partisans de l'arbitrage font valoir que le temps nécessaire pour obtenir l'application d'une sentence arbitrale est habituellement plus court que lorsqu'il s'agit d'un jugement d'un tribunal, mais il ne faut pas oublier que cette allégation suppose au départ que les deux parties à l'arbitrage se sont présentées volontairement et veulent obtenir un règlement rapide de l'affaire. Lorsqu'une des parties visées par la sentence arbitrale n'est pas pressée de s'y conformer, le temps nécessaire pour amener la partie récalcitrante à obéir à la sentence serait effectivement plus long que lorsqu'il s'agit de faire respecter un jugement d'un tribunal, pour la simple raison que l'avocat peut ne pas connaître les procédures nécessaires pour présenter une sentence arbitrale devant le tribunal approprié et de là, mettre en branle les procédures d'exécution habituelles du tribunal.

A l'heure actuelle, ce type de système d'arbitrage n'est pas très utilisé. Les suppositions concernant les délais séparant la présentation d'une demande d'arbitrage, du règlement de celle-ci sont en grande partie hypothétiques et lorsqu'un tel système sera adopté, il faudra procéder à des contrôles. En attendant, on sait que certains représentants syndicaux ne sont pas satisfaits des délais excessifs dans l'obtention d'une sentence arbitrale avec le mécanisme actuel d'arbitrage dans les relations du travail. Une étude<sup>68</sup> a enregistré les délais d'obtention des sentences des comités d'arbitrage. Parmi les facteurs affectant les délais, on note le recours aux avocats par l'une ou l'autre des parties à l'arbitrage et le fait que la Commission d'arbitrage soit composée d'un seul arbitre ou constitue une commission tripartite. De façon générale, l'étude a démontré que lorsqu'on faisait appel à un seul arbitre, le délai variait entre 175 et 224 jours et lorsqu'on utilisait une commission tripartite, il variait entre 225 et 275 jours. Si on calcule le délai séparant la date où le grief survient de celle où la sentence définitive est rendue, il se trouve nécessairement prolongé par la présentation et l'analyse du grief aux diverses étapes de la procédure de grief avant

de pouvoir le renvoyer à l'arbitrage. Parallèlement, le système d'arbitrage exige comme condition préalable que le consommateur utilise la négociation ou la médiation. Il est très important de réunir des renseignements car ils démontreront les résultats probables d'une surcharge imposée à un système d'arbitrage de quelque nature qu'il soit.

Il n'est pas rare d'entendre<sup>69</sup> que l'ambiance qui règne dans un tribunal et qui est imputable à la dimension et à la décoration des lieux, l'attitude du personnel, la tribune du juge et les toges des avocats impressionnent plus d'un demandeur à un point tel qu'ils ne peuvent présenter leur preuve avec efficacité. Par contre, les auditions d'arbitrage sont habituellement tenues dans un cadre moins conventionnel et plus confortable pour les parties et la procédure qu'ils utilisent leur est plus accessible. Généralement, les parties peuvent fumer, boire un café et entendre l'affaire en bras de chemise et tout se déroule dans l'ordre mais d'une façon non conventionnelle. Ces embûches disparues, il en va de même de la peur qui peut paralyser le demandeur et le défendeur et la réticence naturelle qu'éprouve certaines personnes à faire part de leurs plaintes est abolie en partie. Cette dernière affirmation est peut-être un peu simpliste car elle ne tient pas compte du fait que l'arbitrage est souvent un concept étranger pour les parties; une personne qui a observé une série d'auditions d'arbitrage<sup>70</sup> a remarqué que les parties à l'arbitrage ne connaissaient pas le mécanisme et qu'on aurait avantage à leur expliquer les procédures et la nature des conclusions. Néanmoins, on s'accorde généralement à dire que l'atmosphère décontractée qui entoure une audition d'arbitrage prédispose les parties à parler plus librement. Par conséquent, l'absence de formalités peut permettre une plus grande latitude pour explorer la véritable cause du différend entre les parties qu'il y ait ou non une question de droit à trancher. S'il n'existe aucune question de droit valable, le système devient alors un moyen peu coûteux de se libérer de ses frustrations.

Cette même souplesse peut constituer un piège pour l'arbitre en l'amenant à prendre en considération des faits non pertinents ou non essentiels et lui faisant rendre une décision impropre parce que non fondée sur des preuves admissibles. Il faut en arriver à un certain équilibre et procéder à l'audition de façon ordonnée de manière à obtenir la meilleure preuve possible dans le délai le plus court.

Si on examinait un nombre suffisant de causes, afin de comparer, on ne pourrait probablement pas soutenir que les jugements des auditions d'arbitrage sont plus souvent, plus justes que les jugements des tribunaux; toutefois, la souplesse des auditions d'arbitrage permettant de cerner le véritable problème entre les parties, on peut très bien rendre une sentence qu'on ne pourrait voir dans un tribunal ordinaire en raison de la rigidité de ce dernier. Même si en réalité ce n'est pas exactement le cas, les parties doivent avoir le sentiment que le résultat est plus approprié à leur cas particulier en raison du rôle très actif qu'ils ont joué dans le choix du lieu, de l'arbitre, des procédures suivies et dans le mode de présentation de la preuve. L'arbitre une fois saisi du mandat approprié pour le différend à arbitrer, est libre de fixer des conditions d'exécution de la sentence satisfaisantes et appropriées au cas, qu'un tribunal ne serait peut-être pas en droit de faire. Par exemple, s'il s'agit d'un versement partiel consécutif à une vente sous condition, l'arbitre peut, si son mandat le lui permet, modifier les mensualités afin de mieux respecter les possibilités financières du consommateur. Il ne peut en être ainsi si on fait appel aux procédures normales sauf en ayant recours aux procédures de sommations en jugement que l'on trouve dans certaines Cours des petites créances, ou en présentant une demande appropriée auprès du tribunal pour que le montant de la rémunération d'un salarié qui est exempt de saisie soit plus élevé que celui prévu à la Loi sur les salaires, (lorsque de tels droits existent).

Il faut veiller à ce que la qualité des services juridiques émanant des tribunaux d'arbitrage soit d'une nature et d'une portée uniforme et cohérente; cela est particulièrement important puisqu'on prévoit que le système d'arbitrage procédera un peu au hasard dans ses débuts en utilisant des non-juristes comme arbitres. Avec un système adéquatement conçu et grâce au contrôle exercé par les pouvoirs judiciaires existants sur les sentences arbitrales, on pourra là encore garantir que le nombre de sentences foncièrement mauvaises seront limitées. En dispensant aux arbitres une formation de base dans l'art de mener correctement une audition et en leur inculquant les règles essentielles de la preuve, on arrivera à empêcher toute évolution incohérente des principes de loi. En même temps que ces facteurs, il faut considérer qu'il est improbable que le système ou l'arbitrage adopté soit obligatoire mais il sera plutôt volontaire et constituera une solution de remplacement aux actions judiciaires. Le maintien du recours aux tribunaux assurera la sortie régulière de jugements sur l'interprétation des contrats et la portée et l'application des garanties et les droits des parties aux contrats. Dans le secteur du travail, les arbitres ont développé des principes de loi touchant à toutes les questions découlant de griefs soumis à l'arbitrage et on groupe et indexe ces questions pour en faire des séries de rapports mises à la disposition des avocats et du public<sup>71</sup>. La plupart des personnes travaillant dans le domaine des relations du travail tiennent en haute estime ces principes de loi et on peut prévoir une même accumulation des principes par les arbitres travaillant dans le domaine de la consommation.

Habituellement, les systèmes d'arbitrage permettent aux parties de choisir elles-mêmes l'arbitre qui tranchera le différend. Lorsque des parties sont forcées de résoudre leurs différends par arbitrage, comme c'est le cas dans les relations du travail, les autorités qui obligent les parties à aller en arbitrage se réservent habituellement le droit de nommer l'arbitre lorsque les parties ne l'ont pas fait; ceci a pour effet de contrer toute tentative de délai chez les parties. Effectivement, dans ces secteurs, les autorités en question possèdent habituellement une liste des personnes aptes à faire partie d'une commission tripartite d'arbitrage représentant les intérêts de l'une ou l'autre des parties au différend. Lorsque l'arbitrage résulte d'un recours volontaire et qu'une des parties ne nomme pas de représentant devant la Commission, ou si l'affaire doit être jugée par un seul arbitre et qu'une des parties refuse ou s'abstient de participer au choix de l'arbitre, les lois provinciales sur l'arbitrage stipulent que l'autre partie peut exiger l'approbation d'un arbitre nommé et, à défaut d'une telle approbation, présenter une demande auprès d'un juge du tribunal compétent pour qu'un arbitre soit nommé qui agira comme s'il avait été choisi par les parties<sup>72</sup>. Si on prend pour acquis que les parties au différend désirent un règlement rapide, le droit de choisir l'arbitre atteint le double but de donner aux parties le sentiment de contrôler en quelque sorte le règlement de l'affaire et plus important encore, leur permet de choisir un arbitre qu'ils estiment plus compétent et plus apte à régler le différend que ne le ferait un juge. Ce dernier aspect s'illustre par le choix à titre d'arbitre, d'un avocat possédant une certaine expérience en mécanique automobile dans l'affaire *Midway Autos*<sup>73</sup>. Bien que l'arbitrage soit un concept relativement nouveau de règlement des différends impliquant des consommateurs, les entreprises commerciales se fient quand même assez bien aux capacités de l'arbitre<sup>74</sup>.

S'il se trouve quelque justification à l'opinion assez répandue dans le public que les juges sont trop éloignés de leur façon de vivre pour comprendre leurs besoins, en permettant aux parties de choisir leur arbitre, ils n'auront pas le sentiment que leur plainte a été réglée par une personne d'une classe supérieure à la leur, mais par une personne qu'ils ont eux-mêmes choisie pour ses qualités particulières. Il existe des avantages certains à permettre aux parties de choisir leur propre arbitre, mais il faut par contre veiller à ce que cet arbitre possède un certain minimum de qualifications, le rendant apte à juger le différend d'une façon juste et équitable. Les données recueillies par le

ministère fédéral du Travail pour les années 1972 et 1973 révèlent que le degré d'instruction et le type d'occupation de la grande majorité des arbitres utilisés dans le secteur du travail sont conformes à la loi. On s'attend à ce que l'expérience se répète pour le système d'arbitrage, plus particulièrement à ses débuts. Cependant, au fur et à mesure que le système se développera, on pourra mettre sur pied des installations et des programmes de formation pour les personnes intéressées à devenir arbitres et qui ont peu ou pas de connaissances en droit mais qui possèdent un bagage substantiel sur d'autres sujets d'où leur valeur pour résoudre les différends sur ces sujets. Les arbitres choisis doivent être irrécusables afin qu'aucune des parties ne se voit obligée de soulever des objections raisonnables sur leur impartialité. Le manque d'impartialité constitue une des critiques les plus communes lancées contre les programmes d'arbitrage du Conseil américain du *Better Business Bureau* et par conséquent, il faut veiller, dans les premières étapes de mise en application du système d'arbitrage, à constituer une équipe d'arbitres comptant des personnes qui ont fait preuve d'un degré acceptable d'objectivité dans leurs anciennes occupations ou professions. Il est habituellement assez facile de déterminer l'objectivité et l'impartialité d'une personne en procédant tout simplement à une enquête menée par des personnes qui n'ont d'autre intérêt que la mise en place d'un système juste.

Un des principaux problèmes auquel font face les consommateurs-plaignants devant les tribunaux est de trouver une personne pouvant témoigner en leur faveur à titre d'expert. Ce cas est fréquent dans la plupart des causes concernant la qualité du travail ou de la marchandise. Ce n'est pas tout de trouver une telle personne, encore faut-il l'amener à venir témoigner à titre d'expert contre un collègue travaillant dans le même secteur de l'économie ou dans la même profession. Même si on réussit à obtenir la participation d'un tel témoin, la rémunération qu'il faudra lui verser sera peut-être prohibitive et empêchera le consommateur-plaignant de poursuivre toute action. La plupart des possibilités étudiées au chapitre précédent prévoient des dispositions pour localiser et inviter à l'audition de tels experts ou obtenir de leur part des rapports pour les étudier. Cette aide est inestimable à la fois pour le consommateur et pour l'avocat qui le représente à l'audition puisque habituellement un avocat n'est pas plus à l'aise sur les aspects techniques d'une question que son client.

Le recours à des représentants professionnels, principalement des avocats, n'est pas interdit mais il n'est du moins pas encouragé. De ce fait, les choses se déroulent de façon moins formelle, les coûts sont moins élevés et le règlement est plus rapide, de la présentation de la plainte à la sentence finale. Il reste encore à démontrer si l'exclusion permanente et universelle des avocats des tribunaux d'arbitrage s'avèreraient un avantage. Nonobstant certaines critiques fondées à l'égard des avocats, on admet généralement que leur présence assure une présentation méthodique des preuves pertinentes, ce qui s'avère d'une importance particulière lorsque le président du tribunal n'a pas une formation ou une expérience suffisante pour mener les auditions et analyser la preuve. On prétend qu'un des avantages de l'exclusion des avocats serait que le consommateur ne souffrirait pas alors du déséquilibre qui peut se faire sentir entre son avocat et l'avocat servant les intérêts des grosses entreprises commerciales. En l'absence d'avocat, les deux parties devraient recevoir des explications de base sur la manière de préparer leur cause afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles dans la présentation des faits. Cette préparation pourra être faite dans les systèmes d'arbitrage qui ne jugent qu'à l'aide de documents, en concevant des questionnaires appropriés au type particulier de cause présentée. Les instructions rédigées en termes simples devraient familiariser les parties avec le processus, les procédures à suivre et les aider à rassembler les preuves, à préparer leur cause pour l'audition et à exclure les faits non pertinents. Les auditions d'arbitrage étant généralement tenues dans de petites salles auxquelles le public n'a pas accès, sauf sur invitation et avec l'accord des parties, les parties sont plus décontractées et n'ont pas à soigner

l'image qu'ils vont laisser sur les observateurs de l'audition. Par contre, il faut donner une certaine publicité aux sentences émises afin que les parties s'y conforment et informer le public et les arbitres des cas qui vont suivre de la tendance générale qu'a pris le droit dans des domaines particuliers. Bien sûr, si la sentence arbitrale doit être exécutée par des requêtes devant les tribunaux compétents, alors la sentence est portée aux registres publics.

Il semble bien que le système arbitral soit beaucoup plus flexible qu'un tribunal conventionnel dans nombre de domaines. L'audition elle-même peut être menée de manière à mieux répondre aux besoins des parties puisqu'on n'a pas à craindre de perdre une cause méritoire, suite à une ordonnance de non-lieu, la preuve n'ayant pas été faite correctement. Les auditions d'arbitrage peuvent être tenues dans des salles qui accommodent au mieux les parties: sur les lieux mêmes de l'entreprise commerciale ou chez le demandeur, dans un centre commercial ou dans un petit bureau fourni par le conseil d'arbitrage lui-même. De même, les auditions peuvent être entendues en soirée ou durant les fins de semaine; ainsi, le consommateur n'a pas à s'absenter de son travail. Les parties bénéficient d'une plus grande latitude dans la manière de présenter leurs preuves et dans le type de preuves qui sera admis mais qui ne sera pas nécessairement pris en considération. Habituellement, la procédure d'une audition d'arbitrage, étant en grande part déterminée par les parties elles-mêmes, est beaucoup plus simple que les procédures obligatoires des tribunaux. Sachant comment fonctionnera l'arbitrage, les parties peuvent déterminer elles-mêmes la compétence de l'arbitre et lui donner probablement plus de latitude que n'en aurait un juge. Il n'est pas rare que l'arbitrage donne lieu à des inspections sur place des marchandises ou des travaux exécutés et quoique ces inspections puissent être faites lorsqu'on a recours aux tribunaux, on y fait rarement appel en raison du temps qu'elles exigent des officiers de justice.

Nombre d'autres considérations, plus ou moins importantes, doivent être examinées lorsqu'on met sur pied ou qu'on projette la mise sur pied d'un mécanisme non conventionnel de règlement des différends:

- a) si le recours au mécanisme est volontaire, il ne constitue qu'une solution de rechange par rapport aux tribunaux et par conséquent, il est bon qu'il existe afin de donner aux consommateurs la liberté de choix;
- b) si les organismes commerciaux ou l'industrie accordent, de façon générale, leur appui à un tel système, le public se rendra compte que le secteur commercial se préoccupe vraiment des intérêts de leurs clients;
- c) s'il est plus aisé et plus rapide d'en arriver à un règlement, les deux parties seront forcées de tenter honnêtement de régler leurs différends par la négociation puisqu'elles ne seront plus justifiées de prétendre qu'on n'a pas donné suite à la plainte en raison des coûts prohibitifs ou des délais excessifs; une entreprise commerciale ne pourra plus ignorer les plaintes d'un client, étant quasi certaine qu'il ne se rendra pas devant les tribunaux pour obtenir justice;
- d) si le système est commandité par l'industrie, il faudra s'assurer que l'arbitrage ne sert pas de camouflage pour contourner l'application des lois et que les entreprises commerciales sont disposées à défendre ce processus de règlement pour qu'il existe et fonctionne de façon indépendante;
- e) le système de règlement doit éviter les procédures longues, détaillées et complexes et proposer une démarche simple, facilement compréhensible pour lancer et poursuivre le processus d'arbitrage;
- f) certains mécanismes existants interdisent le recours à l'arbitrage si le consommateur n'a pas auparavant fait appel aux autres moyens d'obtenir réparation, soit la négociation ou la médiation. Bien que ces restrictions soient nécessaires, il convient d'accorder quelques

pouvoirs à l'administrateur de l'instance de règlement afin qu'il permette de faire appel à ce dernier lorsqu'il est justifié de ne pas recourir aux techniques de pré-arbitrage obligatoire;

- g) il faut probablement imposer des délais aux parties dans les limites desquelles elles peuvent porter une affaire en arbitrage, mais ce délai doit être raisonnable et l'arbitre doit pouvoir modifier ces délais afin d'éviter une injustice;
- h) une des objections apportées par les entreprises commerciales à la mise sur pied d'un tel mécanisme est qu'il donnera lieu à un excès de litiges. S'il en est ainsi, on pourra probablement en conclure que le besoin était beaucoup plus grand que prévu. Avec raison, les entreprises commerciales craignent que la création d'un tel système fournira un moyen de plus à l'insatisfait chronique pour se libérer de ses frustrations. On ne peut absolument pas trouver une telle assertion tant que le système n'est pas sur pied et en tout état de cause, il reste à voir quelle proportion de personnes faisant appel au système entrera dans la catégorie des «insatisfaits chroniques». Si leur nombre est effectivement minime en comparaison du nombre de personnes qui utilisent le mécanisme à bon escient, il serait alors injuste de priver ces dernières, dont les plaintes sont valables, du recours à un tel système en raison des abus et des excès d'un petit nombre;
- i) les mécanismes non conventionnels de règlement des différends qui ne font pas appel à l'arbitrage et procèdent par éléments de preuves non déposés sous serment, sont désavantagés puisque la plupart des personnes font beaucoup plus attention au choix de leurs termes et à la description des faits lorsque la preuve est déposée sous serment;
- j) dans la mesure du possible, le mécanisme devrait être accessible à toutes les catégories de personnes, dans toutes les régions du pays. Une des plus importantes critiques lancées à l'endroit du programme du Bureau d'éthique commerciale du Canada est que très peu d'agences de cet organisme offrent le programme et que même si toutes l'offraient, il ne serait disponible qu'aux personnes vivant dans les quatorze régions où le Bureau a des agences. De plus, parce que c'est le Bureau d'éthique commerciale qui le commandite, on croit, à tort, et cette opinion est très répandue, que seuls les clients des entreprises qui sont membres du Bureau d'éthique commerciale peuvent faire appel au mécanisme. Même les membres des agences locales estiment que le mécanisme n'est pas efficace parce que, comme l'a dit un conférencier à la conférence annuelle du Bureau d'éthique commerciale de 1975, les membres des bureaux d'éthique commerciale ne sont pas le genre d'entreprises qui donnent lieu à des plaintes devant être réglées par arbitrage ou autrement; les plaintes touchent les entreprises qui ne sont pas membres du Bureau d'éthique commerciale et qu'on ne peut contraindre à se conformer au programme.

Une des principales caractéristiques qui distinguent l'arbitrage d'un procès devant un tribunal est qu'on ne peut en appeler de la sentence de l'arbitre. Cela ne veut pas dire que l'arbitre est libre de prononcer ses sentences, sans observer certaines règles, puisque s'il ne se conforme pas à certaines structures, sa sentence peut être révisée ou annulée par un tribunal devant veiller à ce que les arbitres se conforment à leurs responsabilités.

Le tribunal peut rejeter une sentence arbitrale ou la renvoyer devant l'arbitre pour ré-examen. Un auteur<sup>77</sup> définissant ce pouvoir de contrôle du tribunal, affirme qu'il peut généralement s'exercer dans les cas suivants:

- 1) Lorsque le dossier de l'arbitrage contient une erreur en droit.
- 2) Lorsque l'arbitre dans l'exercice de ses fonctions a manqué aux exigences de ces dernières ou ne s'est pas conformé aux procédures.

- 3) Lorsqu'il y a eu une erreur et que l'arbitre l'a admise.
- 4) Lorsque la preuve, qui ne pouvait pas être découverte avant la sentence, malgré des recherches soigneusement menées, a été découverte après le prononcé de la sentence.

On peut faire entrer dans les deux premiers cas, plusieurs motifs individuels de révisions judiciaires. En terme simples, quelques-uns des plus importants sont les suivants:

- a) L'arbitre a fondé sa décision sur une preuve inadmissible.
- b) L'arbitre a refusé de tenir compte d'une preuve importante et admissible.
- c) La sentence est ambiguë et équivoque.
- d) La sentence ne résout finalement pas toutes les questions soumises à l'arbitre.
- e) La sentence touche à des questions qui n'avaient pas été soumises à l'arbitre.
- f) L'arbitre a été volontairement induit en erreur par la preuve soumise ou par la non divulgation d'éléments de preuves importants.
- g) L'arbitre a été soudoyé par une des parties.
- h) L'arbitre n'était pas objectif ou semblait favoriser une des parties.
- i) L'arbitre n'a pas fait bénéficier également les deux parties au différend d'une audition complète et juste, des mêmes moyens de présenter la preuve, d'examiner la preuve et de faire des déclarations.

Il ne faut pas croire que les arbitres qui rendent jugement sur des différends en matière de consommation pourront vraisemblablement échapper au contrôle des tribunaux, davantage que leurs collègues expérimentés qui agissent à titre d'arbitres dans des affaires commerciales et de relations de travail. Toutefois, l'existence et le recours à la révision judiciaire a joué le rôle d'un code de discipline pour les arbitres, en constituant des règles de pratique et de procédure bien établies qu'ils doivent respecter. L'existence d'un tel système de révision judiciaire n'a pas réduit la confiance des utilisateurs des systèmes d'arbitrage au point de les empêcher d'avoir encore recours à l'arbitrage.

Le renvoi d'un différend en arbitrage peut se produire de plus d'une façon. Les parties peuvent volontairement et en pleine connaissance de cause amener le différend en arbitrage. Les parties peuvent être amenées à recourir à l'arbitrage en raison des délais excessifs comme c'est le cas à la Cour des petites créances de New York où le greffier de la Cour persuade les parties d'avoir recours à l'arbitrage en insistant sur les désavantages des délais d'audition devant un juge. Les parties peuvent, dans le cadre du contrat régissant leurs relations contractuelles, s'en remettre à l'arbitrage pour régler tout différend qui pourrait survenir dans l'exécution du contrat. Dans ce dernier cas, une des parties peut ne pas être au courant qu'elle s'est engagée à faire arbitrer tout différend, plus particulièrement si le contrat contenant l'entente de recourir à l'arbitrage est un contrat courant conçu par l'autre partie. En dernier lieu, les parties peuvent être tenues par la loi de régler leurs différends par l'arbitrage. Habituellement, ce n'est que dans les lois régissant les relations du travail que l'on trouve l'arbitrage obligatoire et il est alors justifié puisqu'il est d'intérêt public de maintenir la production sans arrêts de travail fréquents. Comme on l'a décrit dans le chapitre précédent, les tribunaux ont décrété l'arbitrage obligatoire dans des différends en matière de consommation.

L'arbitrage obligatoire des différends des consommateurs, lorsqu'il n'agit pas à titre d'appareil de jugement préliminaire a été conçu comme une alternative valable<sup>78</sup> et un moyen d'arbitrage purement volontaire. L'arbitrage fait office d'appareil de jugement préliminaire lorsqu'il s'agit de soulager les tribunaux de leur très lourde charge de travail. Comme tel, bien que les parties puissent

se sentir mal à l'aise et privées de leur liberté, si elles pèsent le pour et le contre, il sera probablement plus avantageux d'opter pour l'arbitrage si elles désirent un règlement rapide de l'affaire.

Quoique je ne préconise pas ici l'arbitrage obligatoire, la situation actuelle, au Canada, de l'arbitrage en matière de consommation exigerait qu'on fasse appel à une certaine forme d'obligation exercée sur les parties en cause afin qu'elles mettent sur pied et qu'elles opèrent un mécanisme d'arbitrage viable. L'expérience du *National Centre for Dispute Resolution* des États-Unis n'est pas encourageante puisqu'il a fallu de nombreuses tentatives et plusieurs mois d'efforts soutenus et de persuasion pour finalement arriver à faire accepter, d'une façon assez étendue, par le secteur commercial, le principe de l'arbitrage des différends du consommateur. Le Canada n'a pas d'organisme de la force et de l'envergure de l'*American Arbitration Association* et par conséquent, la responsabilité et la tâche de concevoir et de mettre sur pied un système d'arbitrage solide devra incomber à plus d'une institution. Robert Coulson, dans un article intitulé «*Marketing a Modern Commercial Arbitration System*»<sup>79</sup> souligne qu'il n'est pas suffisant que l'*American Arbitration Association* se limite à offrir ses services, mais elle doit aussi les mettre en marché et attirer les utilisateurs éventuels. Au cours de son article, Coulson souligne les avantages du recours à l'arbitrage, décrit le système de l'*American Arbitration Association*, et conclut en disant qu'à l'exemple de tout autre service ou système, les clients éventuels doivent être alléchés par les services ou le système en raison de sa qualité, de sa bonne réputation et de la crédibilité du vendeur. Par conséquent, une intense campagne de publicité a été lancée dans le but d'informer les entreprises commerciales des avantages qu'ils peuvent retirer de l'utilisation du système; on les met aussi en garde contre le fait que si l'arbitrage volontaire n'est pas offert aux consommateurs et si la demande pour cette forme de règlement continue à son rythme actuel, on peut s'attendre à la promulgation d'une loi. Les avocats devraient être mis au courant des avantages qu'ils retireraient de la présentation de leurs causes en arbitrage au lieu d'avoir recours au procès, car, comme Coulson le souligne<sup>80</sup>, l'avocat peut retirer un salaire horaire plus élevé en faisant appel à l'arbitrage, car les auditions peuvent être fixées selon ses désirs et elles nécessitent moins de procédures et de préparation préliminaire.

La réussite d'un système d'arbitrage ne devrait pas dépendre uniquement de la réaction du consommateur face à ce système. S'il ne rend que des sentences presque exclusivement en faveur des consommateurs, sans apprécier comme il se doit les mérites de la cause de l'entreprise commerciale dont il est saisi, on soupçonnera alors le système d'arbitrage de négliger l'un des points essentiels à son existence: rendre la justice également pour les deux parties. Ses sentences, tout en équilibrant les droits existant entre les parties, doivent d'abord constituer des décisions justes et logiques, fondées sur des principes de droit reconnus et établis, pertinentes à la nature des différends et non dictées par la sympathie.

De plus, le système idéal constituera un moyen d'aider à dénoncer les fautes ou les abus répétés d'une entreprise commerciale particulière ou d'un secteur industriel en général. Ce résultat sera atteint grâce à des relations directes avec la compagnie (où l'industrie) par l'administrateur du mécanisme, à une publicité adéquate axée sur les pratiques abusives et à l'appui des organismes gouvernementaux dans leurs opérations avec le secteur industriel. Seuls des résultats positifs pourront témoigner de l'exécution efficace de ces tâches. Le mécanisme doit pouvoir démontrer que sa création et ses efforts, ont modifié les pratiques commerciales des entreprises ou de l'industrie.

Afin de répondre aux exigences, à savoir de fournir un système judiciaire à ses utilisateurs, le mécanisme doit se conformer à certaines conditions. Il doit être:

- a) *Omniprésent* – si le public n'est pas suffisamment au courant de son existence et de ces objectifs, le système n'est plus qu'un pâle reflet de lui-même, vidé de sa substance.
- b) *Accessible* – il doit occuper des installations appropriées, facilement accessibles par transport public et dont les heures d'ouverture répondent aux besoins des utilisateurs. Il faut que le consommateur puisse y recourir sans coûts prohibitifs et au moyen de formules simplement rédigées compréhensibles par tous, quelque soit leur niveau d'instruction et leur langue maternelle.
- c) *Impartial et indépendant* – il choisit ses arbitres parmi des groupes de personnes qui ont été examinées et approuvées et qui ne sont ni redevables à une des parties au différend, ni susceptibles d'être influencés par une de ces parties.
- d) *Efficace* – il rend un règlement rapide, sans délai ni remise inutile, mais tire des conclusions en fonction des exigences d'une audition complète et juste. Il doit aider au besoin, à faire respecter la sentence. Le règlement rapide d'une affaire réduit les risques de perte de documents, d'appel devant un tribunal et d'insatisfaction des parties.
- e) *Peu solennel* – mais par contre ordonné dans ses auditions, donnant à chaque partie une occasion égale de se présenter et d'examiner l'affaire entièrement, d'une façon détendue et avec des règles de preuve non conventionnelles.
- f) *Définitif* – ou autrement dit, encourager un règlement définitif et concluant du différend afin que la partie perdante ne puisse pas ou ne soit pas incitée à représenter l'affaire devant un autre organe judiciaire.
- g) *Efficace sans avocat* – mais doit aider le client à préparer les requêtes (et les défenses) et donner des conseils sur la réunion et la présentation des éléments de preuve à l'audition lorsqu'un avocat ne sera pas présent.
- h) *Éducatif* – doit permettre aux parties d'accéder aux précédents et principes généraux de droit pertinents à la requête et tenir les parties au courant de l'état de leur affaire.
- i) *Recours de premier choix mis à la disponibilité du consommateur* – le consommateur ne doit pas se voir obligé d'utiliser d'autres moyens de réconciliation avant d'avoir recours au mécanisme.
- j) *Facultatif* – pour le consommateur, qu'il soit demandeur ou défendeur. Le consommateur doit pouvoir faire appel aux tribunaux à titre de demandeur; mais il doit aussi avoir le choix de recours à l'arbitrage au lieu du procès lorsqu'il est défendeur, si tel est son désir.
- k) *Responsable* – quant à son rendement, devant un comité de directeurs ou d'inspecteurs impartiaux.

A mesure que le système évoluera, on cherchera à lui apporter des améliorations. Il se peut qu'on doive le modifier afin de répondre à de nouveaux besoins. Un certain nombre de questions sont toujours sans réponse:

- a) Le système doit-il être «local» et dans un tel cas, jusqu'à quel point et à quel coût?
- b) Est-il vraiment plus avantageux de choisir comme arbitre des citoyens de l'endroit? ; dans tous les cas?
- c) L'arbitrage devrait-il être offert par des entreprises individuelles? ou par des associations commerciales?
- d) Quelle devrait être l'étendue des questions portées à la compétence de l'arbitrage?
- e) Dans quelle mesure doit-on encourager l'intervention du gouvernement?
- f) L'arbitrage obligatoire deviendra-t-il avantageux?
- g) Quelles possibilités de formation peut-on offrir?
- h) A-t-on vraiment «besoin» d'un tel système?

- i) Comment va-t-on régler le conflit entre «l'expertise» et «l'impartialité» lorsque l'arbitre expert a ou a eu des liens avec le vendeur ou son industrie?
- j) Les commissions «tripartites» s'avéreront-elles trop encombrantes ou trop inefficaces? trop coûteuses?
- k) Par quels moyens peut-on encourager les entreprises à respecter les sentences arbitrales?
- l) L'arbitrage deviendra-t-il trop coûteux pour les buts visés par les consommateurs et les marchands?
- m) L'évolution des principes de droit sera-t-elle indûment retardée par de tels systèmes d'arbitrage?

Pour obtenir les réponses à ces questions et à d'autres qui surgiront de temps à autre, sur l'efficacité d'un système d'arbitrage, l'administrateur de chaque système devra tenir à jour des dossiers et faire de façon périodique des évaluations. Les dossiers devront indiquer comment les plaintes sont reçues, traitées, présentées et réglées. On devrait posséder des renseignements sur les arbitres, la nature des plaintes traitées, les sentences rendues, la proportion de sentences rendues au profit de chacune des parties et le degré d'obéissance aux sentences. L'administrateur doit tenter de constater les changements dans les pratiques de l'industrie, attribuables à l'existence et à l'exploitation du système d'arbitrage. On évaluera les systèmes d'après l'examen des dites données et des entrevues avec le personnel du mécanisme, les utilisateurs et les observateurs indépendants.

## CHAPITRE 4

### LES PROHÉTIES

#### LES GRANDES EXPÉRIENCES

On conçoit mal un système arbitral fonctionnant avec la plus grande efficacité s'il n'est pas, de quelque façon, relié aux organismes gouvernementaux responsables des intérêts des consommateurs dans les affaires publiques. L'un des buts principaux visés par le processus d'arbitrage est, outre de régler les griefs individuels, d'initier des changements sur une plus grande échelle. Si l'on doit encourager l'industrie et les entreprises individuelles à mettre un frein aux pratiques commerciales déloyales ou à remédier aux abus propres à leurs techniques de commercialisation, il faudrait les confronter avec une masse imposante de preuves dignes de foi, confirmant l'existence de tels abus. Pour ce faire, il faudrait sans doute canaliser tous les renseignements concernant les revendications des consommateurs vers un organisme central qui recueillerait les données et présenterait au public, ainsi qu'à l'industrie concernée, une argumentation plus forte en faveur d'un changement. C'est dans ce but qu'en Ontario, les personnes qui se sont penchées sur la question d'un système d'arbitrage durable ont proposé que l'on confie l'administration d'un tel système au *Consumer Protection Bureau* de la province. L'équipe de recherche retenue par la *Ontario Law Reform Commission* pour travailler au projet de la Commission sur les garanties et les droits des consommateurs, selon la loi concernant la vente des marchandises, a recommandé un système arbitral qui emploierait du personnel du *Consumer Protection Bureau* ainsi que des fonctionnaires publics. Dans son rapport et ses recommandations, la Commission a accepté, en grande partie, les propositions de l'équipe de recherche, malgré quelques désaccords sur certains points mineurs desdites propositions. Étant donné l'envergure du projet envisagé par l'équipe de recherche et la Commission et l'interdépendance de toutes ses parties, la section du rapport de la Commission qui traite du système arbitral a été entièrement reproduite dans l'appendice «A» de ce document.

La différence la plus importante entre le projet recommandé par l'équipe de recherche et le plan adopté par la Commission est que l'équipe de recherche a suggéré une sorte d'«arbitrage consultatif» semblable à celui de la Commission des plaintes publiques en Suède, dont les décisions pourraient, avec le consentement de l'intéressé, devenir définitives et irrévocables, alors que la Commission a recommandé que le personnel du *Consumer Protection Bureau* ait la possibilité de persuader les parties d'accepter un arbitrage avant l'audition du tribunal.

Le rapport de la *Ontario Law Reform Commission* a été remis au ministre de la Justice de la province d'Ontario en 1972. Le gouvernement de la province d'Ontario a publié plus tard son «Livre vert» concernant les garanties du consommateur sur les produits et a demandé l'avis des secteurs intéressés dans le public. L'Association des consommateurs du Canada a répondu à cette invitation en soumettant un mémoire très complet, soulignant ses positions sur la plupart des questions soulevées dans le rapport de la Commission et dans le Livre vert. Il incluait le type d'arbitrage que l'Association des consommateurs aimerait instaurer. Cette partie du mémoire de l'Association des consommateurs, exposant en détail le projet de l'Association, a été reproduite en entier dans l'Appendice «B» de ce document, vu que l'Association a conçu un projet qui comprend presque toutes les recommandations de la *Law Reform Commission* et fournit une abondance de renseignements sur la façon dont il fonctionnerait, tout en soulignant que la valeur monétaire de la réclamation justifiera sans doute la nécessité d'adopter des procédures légèrement différentes pour chacune des diverses catégories de cas.

## LA RÉALITÉ

L'Association des consommateurs a soumis son mémoire à la fin de novembre 1973. Jusqu'à maintenant, le gouvernement de l'Ontario n'a pas manifesté grand intérêt pour la mise en œuvre des recommandations contenues dans le rapport de la *Law Reform Commission* ou dans le mémoire de la *Consumers' Association* sur le mécanisme d'arbitrage. Quelle qu'en soit la cause, la création et l'administration d'un mécanisme d'arbitrage tel que proposé par la Commission et la *Consumers' Association* n'a éveillé que peu d'intérêt. Si la situation économique va s'améliorant et que s'affirme un besoin universel de ce système, il se peut que les gouvernements assument cette responsabilité devant l'échec des mécanismes créés par les autres promoteurs. Il faudrait entretemps prendre des mesures pour amener la réalisation d'un mécanisme d'arbitrage qui sera efficace et sera conforme dans une certaine mesure, aux exigences de la *Ontario Law Reform Commission* et de la *Consumers' Association*.

Le Bureau d'éthique commerciale du Canada a déjà établi un programme qui reçoit une forte publicité. Je suggère qu'on adopte ce dernier mais qu'on le développe plus amplement afin de procurer un service d'arbitrage plutôt que de simple médiation. Toutefois, afin de prévenir tout soupçon concernant la viabilité et l'impartialité du projet du Bureau d'éthique commerciale, il faudra que ce dernier se dote d'un plus grand nombre d'arbitres. Je propose qu'on invite l'Institut des arbitres du Canada à participer au projet du Bureau d'éthique commerciale à des conditions satisfaisantes pour chacun. Je ne crois pas que les négociations effectuées entre ces deux organismes et, en fait, que les conditions de tout accord final qu'ils concluraient, puissent être réalisées sans l'appui et la persuasion de plusieurs autres institutions. A cet égard, l'Association des consommateurs devrait aussi être invitée à participer à la conception d'un tel projet, et les frais de ces réunions devraient être payés pour le moment par les organismes du gouvernement. Dans les régions du Canada où il n'existe pas de succursale du Bureau d'éthique commerciale et où il n'y a pas non plus de section de l'Institut des arbitres du Canada, les fonctionnaires du gouvernement auront la responsabilité d'entrer en contact avec les groupements d'affaires locaux, comme la Chambre de commerce et le *Board of Trade* pour connaître leurs intérêts et aussi pour amortir les frais et fournir la main-d'œuvre nécessaire à la recherche et à la formation des personnes qualifiées pour servir d'arbitres dans ce projet.

Il est évident qu'une fois mises en place, ces instances devront rendre compte de leur fonctionnement, et à cet égard, si elles sont toujours commanditées par les entreprises, on devrait constituer un conseil d'administration vis-à-vis duquel l'administrateur du projet sera responsable. Ce conseil devra être composé de personnes venant du secteur des affaires, de groupements de consommateurs et de citoyens, du personnel du gouvernement et devrait inclure l'administrateur du projet.

Le rôle du gouvernement ne devra pas s'arrêter à la mise en place d'un tel projet mais il devra aussi inclure la responsabilité de convaincre les entreprises qui ne sont pas associées à l'organisme parrain d'accepter que les différends des consommateurs soient soumis à l'arbitrage. Le gouvernement ne doit pas être seul à assumer toute cette tâche mais la répartir entre les trois principaux associés du projet; le gouvernement devra cependant se charger des frais de toute promotion ou publicité nécessaire à l'expansion et à la mise en œuvre du projet.

Ledit projet devrait étudier soigneusement la possibilité d'effectuer, uniquement au vu des documents soumis, l'arbitrage des différends portant sur de faibles montants; de plus, à mesure que l'on connaît mieux la nature de certains cas, on devrait étudier la possibilité de les exposer au moyen de brefs documents écrits, plutôt que d'effectuer une audition complète.

Ni les entreprises ni le gouvernement ne devraient conclure qu'il suffit de lancer un tel projet pour qu'ils n'aient plus à s'assurer que ledit projet fonctionnera tel que prévu et, dans le cas des gouvernements, qu'ils n'auront plus d'autres responsabilités à l'avenir que celle d'avoir mis en place le premier de ces projets. Si l'existence d'un tel appareil impose de lourdes exigences financières à cause de l'usage qu'on en fait, on s'attend à ce que le gouvernement assume une partie des frais d'opération, vu que l'existence même de l'appareil devrait réduire d'une façon générale des dépenses du gouvernement dans l'administration de la justice. Au début, le coût de l'administration du projet doit être à la charge des entreprises parce que, si le programme fonctionne avec succès, les frais entraînés par les différends diminueront à long terme vu que les parties devront régler leurs litiges aux premiers stades de la négociation et de la médiation.

Comme ce sera le monde des affaires lui-même qui instituera ce mécanisme, il est peu probable, qu'en pratique, le projet entraîne des changements à l'échelle de l'industrie. Cette possibilité d'évolution demeure faible, à moins que les organismes responsables de la protection des consommateurs prennent des initiatives dans ce domaine, en utilisant les renseignements provenant de la sentence arbitrale pour appuyer leurs demandes de changement. En conséquence, l'administrateur du projet et le bureau de surveillance devront entretenir des rapports fréquents avec les organismes chargés de la protection des consommateurs pour être parfaitement renseignés sur le fonctionnement du mécanisme d'arbitrage.

Quant à savoir à quel moment le gouvernement doit assumer ou non la tutelle du projet arbitral, cela ne sera connu que lorsqu'une étude du mécanisme arbitral parrainé par les entreprises en aura établi la nécessité.

## APPENDICE A

Propositions de l'équipe de recherche de la Commission de réforme du droit de l'Ontario et recommandations de ladite Commission pour la création d'un programme d'arbitrage.

### 3. PROPOSITIONS DE L'ÉQUIPE DE RECHERCHE

L'équipe de recherche a conclu qu'il fallait refondre le droit du public de l'Ontario pour remédier à l'impuissance du consommateur dans l'économie actuelle. Pour démontrer clairement la portée et l'importance des propositions de ladite équipe, la Commission en cite en détail des extraits que voici:

Nous recommandons l'adoption des mesures suivantes: . . .

1. Le *Consumer Protection Bureau Act* doit être modifié de façon à stipuler que l'une des fonctions de l'organisme consiste à assurer la médiation dans les litiges opposant les consommateurs aux tiers.

2. Le Bureau doit mener une campagne publicitaire énergique dans la province et faire acte de présence auprès des consommateurs de la région métropolitaine et d'autres. Le Bureau publie régulièrement un *Consumer Information Digest* dont nous appuyons entièrement les objectifs mais dont la portée et le contenu peuvent être améliorés considérablement. Nous aimerions voir paraître un bulletin mensuel comparable au Bulletin publié par l'*Ontario Securities Commission* contenant, entre autres, un sommaire à jour de toutes les activités du Bureau, y compris un résumé des réclamations importantes étudiées et réglées par l'organisme. Le Bureau doit être, et passer pour être, le premier défenseur des droits du consommateur dans la province.

3. Le Bureau doit être autorisé à engager tout le personnel technique nécessaire et disposer de fonds à cette fin. Des mesures doivent être prises pour s'assurer le concours d'autres ministères ou laboratoires publics disposant de ressources techniques.

Les efforts de médiation n'étant pas toujours fructueux, il s'agit de savoir comment résoudre ces cas-là. A notre avis, une solution adéquate dépend de la nature de chaque cas. Si une question de droit est en jeu, l'applicabilité d'un statut dans une situation de fait donnée par exemple, le recours aux tribunaux est inévitable et, les circonstances aidant, il devrait être appuyé par le *Consumer Protection Bureau*. Toutefois, les conflits entre les parties sont plus fréquemment sur des questions de faits et le recours aux tribunaux n'est pas à conseiller. Pour résoudre ces litiges, nous proposons la création d'un nouveau type de comité consultatif ayant des fonctions quasi judiciaires à l'instar du *Allmänna Reklamationsnämnden* (Office des réclamations générales) en Suède.

A notre avis, la procédure de règlement des griefs en Suède a beaucoup d'avantages importants par rapport à la structure judiciaire classique. La procédure est entièrement officieuse, le comité est libre de recueillir les preuves comme il l'entend et, détail important, le comité comporte au moins un membre expert dans le domaine dont relève le conflit ou qui peut obtenir des conseils techniques — tout ceci à peu de frais ou gratuitement pour le consommateur. Nous avons étudié la question de savoir si la décision du comité doit être obligatoire pour les parties et nous avons écarté cette suggestion pour plusieurs motifs: il en découlerait des problèmes d'ordre constitutionnel à cause des dispositions de l'article 96 de l'Acte de l'Amérique du nord Britannique. Elle donnerait un caractère légal aux actions des comités (ce qu'il faut éviter à tout prix) et finirait par faire instaurer une procédure d'appel à l'encontre des décisions des comités. Nous admettons qu'il peut y avoir des défenseurs qui ne tiennent guère compte d'un avis consultatif non accompagné de

sanctions légales. Il importe donc de mobiliser l'opinion publique et de gagner l'appui d'industries privées pour faire respecter les recommandations du comité. Nous proposons qu'à l'exemple de la Suède les opinions du comité soient publiées.

Pour ce qui est du fonctionnement du système d'arbitrage, nous en proposons les détails suivants:

1. Comme en Suède, différents comités doivent être créés pour les différentes industries dans diverses parties de l'Ontario. Le comité doit entendre les parties et leurs témoins en personne dans la mesure du possible, mais lorsque cela s'avère difficile, le comité doit pouvoir recueillir des témoignages écrits. A notre avis, le comité doit être autorisé à accueillir tout litige qui ne soit pas strictement juridique.

2. Les comités ne doivent pas compter plus de trois personnes, en général un consommateur, un représentant de l'industrie en cause et un membre de profession libérale (pas forcément un avocat) sachant passer les faits au crible fin et d'une intégrité irréprochable. Les membres du comité perçoivent de modestes honoraires à la journée. Lorsque le conflit porte sur moins de cent dollars, le comité peut se composer d'une seule personne à moins que le directeur ne pense que les faits en font une cause type et exigent la présence de trois membres.

3. Comme en Suède, le directeur doit être responsable de l'établissement du dossier destiné au comité. Il ne doit renvoyer une affaire devant le comité que lorsque sa tentative de médiation a échoué et s'il estime qu'il s'agit au moins d'une affaire *prima facie*. Le consentement du consommateur, et non de l'intimé, est nécessaire pour le renvoi d'une affaire devant le comité.

4. Avec l'accord des deux parties, l'opinion du comité est obligatoire et a les mêmes effets qu'une décision d'arbitrage en vertu de l'*Arbitrations Act*<sup>20</sup> de l'Ontario sous réserve des règles spéciales pouvant être adoptées par la suite.

5. Lorsqu'il existe déjà un programme de règlement des griefs offert par l'industrie, le consommateur doit avoir le droit de choisir entre celui-ci et celui du gouvernement. A notre avis, il faut éviter les doubles emplois, mais comme la plupart des modes de règlement présentés par l'industrie sont relativement nouveaux et non éprouvés, il leur faudra beaucoup de temps avant d'être reconnus.

6. En tout état de cause, nous sommes d'avis que certaines règles de base concernant la structure et le fonctionnement des programmes offerts par l'industrie doivent être établies. Ces garanties sont nécessaires pour s'assurer que la réclamation du consommateur fait l'objet d'un examen sérieux et que ce dernier ne cède pas inconsciemment un de ses droits importants de protection. Les règles de base doivent être élaborées dans le cadre du *Consumer Products Warranties Act* et couvrir, entre autres, les points suivants:

a) L'organe d'arbitrage (quelle que soit sa désignation) doit comporter un ou plusieurs représentants des consommateurs à moins que ses membres ne soient choisis séparément à titre *ad hoc* par les deux parties au conflit;

b) L'organe d'arbitrage doit respecter les principes de la justice naturelle, rendre des jugements écrits et, sauf quelques exceptions, soumettre ses décisions au contrôle du public. Le *Consumer Protection Bureau* doit être autorisé à demander une copie de chaque décision de plein droit;

c) L'une des conditions de l'accès aux services d'arbitrage est que le consommateur ne soit pas tenu de renoncer aux droits importants que lui reconnaissent la loi ou la *Common Law*;

d) Les règles du commanditaire régissant la composition et la procédure de l'organe d'arbitrage doivent être révisées ou rejetées par le *Consumer Protection Bureau* (ou tout autre agent désigné), étant entendu qu'on peut faire appel de toute décision du Bureau.

---

<sup>20</sup> *The Arbitrations Act*, S.R.O. 1970, c. 25

Directeur des garanties du consommateur. Nous avons signalé, dans ce chapitre et d'autres, le rôle important que doit jouer le *Consumer Protection Bureau* à titre d'*ombudsman* du consommateur dans le domaine des garanties et de responsable de l'exécution des nouvelles lois sur la garantie. En un mot, l'organisme (ou son représentant) doit être doté des fonctions et des pouvoirs suivants:

- a) faire enquête sur les réclamations des consommateurs touchant aux garanties;
- b) agir comme médiateur entre le consommateur et la(es) partie(s) adverse(s);
- c) le cas échéant, renvoyer les conflits non réglés à un comité des réclamations et agir comme secrétaire du comité;
- d) émettre une ordonnance de ne pas faire interdisant les violations de la loi et prévoyant des poursuites en cour;
- e) intenter un recours collectif et soumettre des causes-types en son nom ou au nom de certains particuliers. A notre avis, l'agence doit avoir aussi le pouvoir général d'intenter des actions individuelles qui ne peuvent être réglées par les comités de réclamations ou lorsque l'intimé a choisi d'ignorer la recommandation d'un comité;
- f) collaborer avec les comités consultatifs de garantie et aider à l'élaboration de règlements qui seront adoptés en vertu de la nouvelle Loi;
- g) faire des enquêtes et des études sur les garanties et leur application, que ce soit sur sa propre initiative ou à la demande du Ministre ou l'un des comités consultatifs.

#### 4. CONCLUSIONS DE LA COMMISSION

Sous réserve de quelques changements de détails particulièrement dans l'affectation et l'exercice des pouvoirs conférés aux termes de la loi, la Commission accepte le principe d'un programme offert par le gouvernement dont le concept et la portée sont semblables à ceux décrits plus haut par l'équipe de recherche. Son objectif principal doit être le règlement rapide et économique des nombreux griefs sérieux des consommateurs qui ne relèvent pas actuellement des cours ordinaires. En plus de la résolution des conflits, ce programme doit fournir, directement et indirectement, d'autres services utiles aux consommateurs de la province. A notre avis, ce programme doit être réalisé dans le cadre administratif actuel du *Department of Financial and Consumer Affairs*. Toutefois, nous ne sommes pas en mesure d'étudier en détail toutes les structures administratives proposées par l'équipe de recherche pour l'application de ce programme. En règle générale donc, la Commission déterminera les seules fonctions qu'elle juge nécessaires et laissera aux agents le soin de décider quelles sont les mesures à prendre pour desservir les besoins globaux qui ressortent de ce rapport<sup>21</sup>.

A notre avis, c'est le *Consumer Protection Bureau* qui doit jouer le rôle d'*ombudsman*. La Commission propose donc qu'en plus du pouvoir du Bureau de faire enquête sur les réclamations et de ceux cités précédemment dans ce chapitre, la loi régissant le *Consumer Protection Bureau* doit stipuler que ce dernier peut agir en médiateur dans les litiges avec les consommateurs et prendre les mesures qui s'imposent. Selon la nature de l'affaire, ces mesures peuvent se traduire par l'arbitrage, les poursuites ou le renvoi d'une question au *Commercial Registration Appeal Tribunal*. Le Bureau doit pouvoir faire enquête et agir d'après la réclamation légitime du consommateur. En

---

<sup>21</sup> Par exemple, le choix du titre «Directeur des garanties du consommateur» peut ou ne pas être adéquat pour un agent du *Consumer Protection Bureau* du *Department of Financial and Commercial Affairs* puisque le Bureau est coiffé par un *Registrar* et se trouve être une unité de la *Consumer Protection Division* ayant un Directeur à sa tête. De même, des méthodes sont proposées en détail dans une partie du rapport de l'équipe de recherche non reproduite ici pour assurer la coordination entre le *Consumer Protection Bureau* et le *Registrar of Motor Vehicles Dealers* lorsqu'il s'agit de politique de garantie. Il s'agit clairement de questions non soumises aux modifications législatives proposées par cette Commission et que doit résoudre le Département.

déterminant les obligations du fabricant ou du détaillant, on doit se conformer aux normes du *Consumer Products Warranties Act*. Bien que les détails soient assez divergents, le modèle général adopté par la Commission pour ce programme est celui qui sert déjà à la médiation, à l'arbitrage et au règlement des litiges en vertu du *Labour Relations Act*<sup>22</sup>. Les grandes lignes de nos propositions se présentent ainsi:

#### a. INTRODUCTION DE LA PROCÉDURE; MÉDIATION; POURSUITES ET ORDONNANCES DE NE PAS FAIRE

La première étape de la procédure est la plainte que dépose le consommateur auprès du *Consumer Protection Bureau*. Si elle révèle une infraction manifeste au *Consumer Products Warranties Act*, le Bureau ou un agent désigné à cet effet doit immédiatement procéder à une enquête et tenter de trouver un règlement. A ce stade-là, le Bureau doit pouvoir, comme il convient, agir contre toute infraction au *Consumer Products Warranties Act* sous la direction du Procureur général ou avoir le choix, avec le consentement de l'intimé, de rendre une ordonnance de ne pas faire à l'égard de l'objet de la réclamation. L'ordonnance en question doit être déposée au bureau du registraire de la Cour suprême, inscrite et exécutée de la même manière qu'un jugement ou une ordonnance de ladite Cour.

#### b. ARBITRAGE ET SYSTÈME DE COMITÉS

Si les tentatives de médiation échouent, le Bureau doit pouvoir faire accepter l'arbitrage aux parties et disposer des moyens adéquats pour assurer l'arbitrage à Toronto ainsi que dans les divers centres de la province où se trouvent des représentations régionales du Bureau<sup>23</sup>. L'arbitrage doit être conforme à l'*Arbitrations Act*<sup>24</sup> et obligatoire pour les parties. Les honoraires de l'arbitre ou du comité d'arbitrage doivent être versés par le *Consumer Protection Bureau*.

i) *Comités d'arbitrage*. L'équipe de recherche a proposé la création de comités d'arbitrage à l'instar du modèle suédois. Un comité plénier serait composé de trois personnes, la première étant de l'industrie en question, la deuxième étant un consommateur et la troisième un membre de profession libérale, pas forcément un avocat. Ces comités doivent être créés pour les principaux secteurs des industries de consommation de l'Ontario.

La Commission favorise la création de tels comités dont elle prévoit le rôle essentiel dans l'essor futur de la protection des consommateurs dans l'Ontario. Il faut reconnaître cependant que le recrutement du personnel et l'organisation des comités d'arbitrage n'est pas une tâche facile. En attendant de la remplir, les fonctions d'arbitrage assumées par le *Consumer Protection Bureau* se verront sérieusement retardées. Un autre point aussi est que tous les secteurs industriels et les régions de la province n'ont pas forcément besoin de comités pléniers. Ce sont des questions auxquelles seuls le temps et la pratique peuvent répondre. Il est donc utile qu'au départ l'arbitrage soit assuré par un seul individu du *Consumer Protection Bureau* à Toronto ou désigné par ce dernier ou par la représentation régionale du Bureau. Une fois que les rouages de l'arbitrage sont rodés partout, il reste à créer des comités pour les secteurs principaux des industries de consommation dans les endroits où le volume des affaires et le besoin de spécialisation les justifient.

<sup>22</sup>*The Labour Relations Act*, S.R.O. 1970, c. 232. Il est particulièrement utile de lire l'article 79 de ladite Loi.

<sup>23</sup> Le *Consumer Protection Bureau* a informé que des bureaux régionaux se trouvent à Sault Ste. Marie, Windsor, London, Ottawa, Peterborough, Kitchener et Hamilton.

<sup>24</sup>*The Arbitrations Act*, S.R.O. 1970, c. 25.

ii) *Comités consultatifs de garantie*. Un autre aspect du programme proposé par l'équipe de recherche est la création de «comités consultatifs de garantie», organismes connaissant à fond une industrie particulière ainsi que l'opinion du consommateur sur ses produits. Les comités consultatifs peuvent donner des informations en retour et proposer des solutions à ceux qui sont chargés du programme provincial de protection du consommateur. La Commission adhère à cette proposition et recommande donc que certains comités d'arbitrage soient désignés aussi à titre de comités consultatifs de garantie à raison d'un comité par secteur principal dans les industries de consommation de l'Ontario. Sous la direction du *Consumer Protection Bureau*, un comité consultatif de garantie doit se servir de ses connaissances empiriques dans le secteur en jeu pour tenter d'élaborer avec les industries en question des normes satisfaisantes de garantie, pour évaluer les résultats donnés par le produit ainsi que la qualité des services de réparation et leur rendement et pour conseiller le Bureau sur toutes les questions relatives à la garantie et à la protection du consommateur dans les industries en question. Les comités consultatifs de garantie doivent rendre compte de leurs travaux et de leurs propositions de façon régulière.

### c. RENVOI AU *COMMERCIAL REGISTRATION APPEAL TRIBUNAL*

Lorsque les parties rejettent l'arbitrage ou, nonobstant leur accord à ce sujet, lorsque l'affaire est de nature à exiger une audience plus formelle, la Commission recommande que le *Consumer Protection Bureau* ait le pouvoir de renvoyer la cause auprès du *Commercial Registration Appeal Tribunal* du *Department of Financial and Commercial Affairs*<sup>25</sup>.

Le Tribunal doit être régi par le *Statutory Powers Procedure Act, 1971*<sup>26</sup> et avoir le pouvoir de citer des témoins, d'exiger la production de documents et de prendre toute mesure nécessaire pour une audience plénière et impartiale. Il doit avoir la compétence d'étudier la situation, de déterminer s'il y a infraction au *Consumer Products Warranties Act* et de fixer le montant des pertes du requérant causées par l'infraction à titre de réparation. Si le Tribunal admet le bien-fondé de la réclamation, il doit pouvoir:

- a. rendre une ordonnance de réparation (mais non pour des dommages généraux) en faveur du requérant; et
- b. rendre une ordonnance à l'égard de l'intimé de ne pas continuer à contrevenir aux dispositions particulières de la Loi soulignées par le Tribunal.

Ces ordonnances doivent avoir le même effet qu'une ordonnance de la Cour suprême et être déposées et exécutées de la même manière qu'une ordonnance sur aveu rendue par le *Consumer Protection Bureau*, tel que décrit plus haut.

La réparation accordée par le Tribunal doit empêcher le requérant d'intenter un recours par la suite auprès d'une cour pour la même cause. Un requérant dont les pertes ne peuvent être recouvrées par une ordonnance de réparation doit s'adresser aux cours de première instance.

---

<sup>25</sup> Prévû par l'article 7 du *Department of Financial and Commercial Affairs Act, S.R.O. 1970, c. 113*.

<sup>26</sup> *The Statutory Powers Procedure Act, 1971, Statuts de l'Ontario, 1971, c. 47*.

#### d. TEST DES PRODUITS ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS<sup>27</sup>

Une bonne partie du programme de protection du consommateur proposé dans les présentes porte sur des produits dangereux, de courte durée ou qui ne donnent pas les résultats escomptés. Si de tels produits n'existaient pas, le programme serait inutile. La Commission convient avec l'équipe de recherche que le recrutement d'experts par le *Consumer Protection Bureau* et le recours à des moyens publics scientifiques doivent figurer au programme de protection du consommateur dans l'Ontario.

C'est le public, composé de consommateurs individuels, qui supporte le coût des marchandises dangereuses ou défectueuses. En effet, chaque acheteur essaie lui-même ses produits et en vérifie les résultats, engageant des frais souvent considérables. L'analyse objective et scientifique des produits par le *Consumer Protection Bureau* viendrait épauler les comités dans leurs fonctions d'arbitres et de conseillers et réduire aussi les coûts que doivent affronter les consommateurs à titre individuel dans la province. Le travail accompli par la *Consumers Union* aux États-Unis illustre bien ce qui peut être réalisé dans ce domaine. Par conséquent, la Commission propose d'établir un programme pour tester les produits et évaluer les résultats en vertu du *Consumer Protection Bureau Act* et qui ferait partie des fonctions de ce Bureau.

#### e. PUBLICITÉ

L'équipe de recherche est persuadée que tous les aspects du programme provincial de protection du consommateur doivent faire l'objet d'une vaste publicité. A notre avis, ceci est non seulement nécessaire, mais constitue aussi un moyen presque infaillible d'assurer le succès des mesures proposées dans ce rapport. La Commission recommande donc que le *Consumer Protection Bureau* soit doté des moyens de se consacrer à une campagne énergique et permanente d'information publique dans la province qui comprendrait la diffusion régulière d'un compte-rendu des travaux du Bureau, des résumés des affaires importantes résolues par voie de médiation ou d'arbitrage ou par ordonnance sur aveu, des infractions au *Consumer Protection Warranties Act* poursuivies par le Bureau sous la direction du Procureur général, des problèmes de garantie renvoyés aux tribunaux par le lieutenant-gouverneur en conseil en vertu de la procédure décrite plus haut dans ce chapitre, des affaires relevant du *Consumer Protection Warranties Act* et entendues par le *Commercial Registration Appeal Tribunal* ainsi que des compte-rendus des travaux et des recommandations des comités consultatifs de garantie.

#### RECOMMANDATIONS

La Commission recommande ce qui suit:

1. Le *Consumer Protection Bureau Act* doit stipuler qu'il appartient au *Consumer Protection Bureau*, dans certains cas, d'exiger du Procureur général d'intenter une action et de renvoyer toute question relative aux réclamations de garantie aux tribunaux en vertu des dispositions du *Constitutional Questions Act*.
2. Le *Consumer Protection Warranties Act* doit renfermer un article prévoyant expressément le renvoi, comme le décrit la recommandation précédente, de toute question relevant de la Loi mentionnée plus haut disant que:

---

<sup>27</sup> L'équipe de recherche du *Warranties and Guarantees Project* a préparé un rapport sur les programmes actuels privés et publics visant à essayer les produits de consommation. Elle y fait plusieurs propositions qui sont très utiles pour l'élaboration de nouvelles politiques dans ce domaine. Il est ci-joint au présent document sous le titre de «Fonction des programmes d'essai des produits de consommation».

Le lieutenant-gouverneur en conseil peut renvoyer à la Cour d'appel ou à un juge de la Cour suprême pour audience et examen toute question relevant de la Loi ou y afférente qu'il juge appropriée, et la Cour ou le juge doivent entendre l'affaire et rendre leur opinion à ce sujet.

3. Le *Consumer Protection Bureau Act* doit stipuler qu'en plus de ses pouvoirs actuels, le Bureau a celui:

- a. d'agir en médiateur dans les litiges avec les consommateurs;
- b. si la médiation échoue, de recourir à l'arbitrage dans les conflits avec les consommateurs avec le consentement des parties;
- c. de poursuivre toute infraction du *Consumer Protection Warranties Act*, le cas échéant, sous la direction du Procureur général;
- d. d'avoir le choix, par rapport aux poursuites, et ce avec le consentement de l'intimé, d'émettre une ordonnance de ne pas faire à l'égard de l'objet de la réclamation; et
- e. lorsque les parties rejettent l'arbitrage ou, nonobstant leur accord à ce sujet, lorsque l'affaire est de nature à exiger une audience plus formelle, de renvoyer l'affaire au *Commercial Registration Appeal Tribunal* du *Department of Financial and Commercial Affairs*.

4. Le *Consumer Protection Bureau Act* doit prévoir la création d'un système d'arbitrage pour exécuter la recommandation 3.b), c'est-à-dire la désignation au départ d'un individu du ou par le *Consumer Protection Bureau* à Toronto ou par la représentation régionale du Bureau.

5. Une fois la machine d'arbitrage bien rodée, selon la recommandation 4 ci-dessus, des comités d'arbitrage doivent être créés dans les centres et dans les industries de consommation où le volume des affaires et le besoin de spécialisation les justifient.

6. Des comités d'arbitrage doivent être créés pour certains secteurs de l'industrie de consommation et compteront trois personnes, la première étant de l'industrie en question, la deuxième étant un consommateur et la troisième un membre de profession libérale, pas forcément un avocat.

7. Les honoraires de l'arbitre ou du comité d'arbitrage doivent être versés par le *Consumer Protection Bureau*.

8. Certains comités d'arbitrage doivent être désignés aussi à titre de comités consultatifs de garantie à raison d'un comité par secteur principal dans les industries de consommation de l'Ontario et il leur appartient, sous la direction du *Consumer Protection Bureau*:

- a. de se servir de leurs connaissances empiriques dans le secteur étudié par le comité pour tenter d'élaborer avec les industries en question des normes satisfaisantes de garantie;
- b. d'évaluer les résultats donnés par le produit;
- c. d'évaluer la qualité des services de réparation fournis par l'industrie en question ainsi que leur rendement;
- d. de conseiller le Bureau sur toutes les questions relatives à la garantie et à la protection du consommateur dans les industries en question.

9. Le *Commercial Registration Appeal Tribunal* doit avoir la compétence, lors du renvoi d'une affaire par le *Consumer Protection Bureau*, d'étudier la situation, de déterminer s'il y a infraction au *Consumer Products Warranties Act* et de fixer le montant des pertes du requérant causées par l'infraction à titre de réparation.

10. En entendant les audiences des affaires aux termes de la recommandation 9, le *Commercial Registration Appeal Tribunal* doit être régi par le *Statutory Powers Procedure Act, 1971* et avoir le pouvoir de citer des témoins, d'exiger la production de documents et de prendre toute mesure nécessaire pour une audience plénière et impartiale.

11. Si le *Commercial Registration Appeal Tribunal* admet le bien-fondé d'une réclamation qui lui est adressée en vertu de la recommandation 3.c) mentionnée plus haut, il doit pouvoir:

- a. rendre une ordonnance de réparation (mais non pour des dommages généraux) en faveur du requérant; et
- b. rendre une ordonnance à l'égard de l'intimé de ne pas continuer à contrevenir aux dispositions particulières du *Consumer Products Warranties Act* soulignées par le Tribunal.

12. Lorsque le *Consumer Protection Bureau*, avec le consentement de l'intimé, émet une ordonnance de ne pas faire en vertu de la recommandation 3.d) indiquée plus haut ou lorsque le *Commercial Registration Appeal Tribunal* rend une ordonnance en vertu de la recommandation 11 ci-dessus, cette ordonnance doit être déposée au bureau du registraire de la Cour suprême et exécutée de la même manière qu'un jugement ou une ordonnance de ladite Cour.

13. Le *Consumer Protection Bureau Act* doit stipuler que la création et la réalisation d'un programme pour essayer les produits de consommation et pour évaluer leurs résultats fait partie des fonctions du Bureau.

14. Le *Consumer Protection Bureau* doit avoir les moyens de se consacrer à une campagne énergique et permanente d'information publique dans la province qui comprendrait la publication régulière:

- a. d'un compte-rendu des travaux du Bureau;
- b. des résumés des affaires importantes résolues par voie de médiation, d'arbitrage ou par ordonnance sur aveu;
- c. des infractions au *Consumer Protection Warranties Act* poursuivies par le Bureau sous la direction du Procureur général;
- d. des problèmes de garantie renvoyés aux tribunaux par le lieutenant-gouverneur en conseil en vertu des recommandations 1 et 2;
- e. des affaires relevant du *Consumer Protection Warranties Act* et entendues par le *Commercial Registration Appeal Tribunal*; et
- f. des compte-rendus des travaux et des recommandations des comités consultatifs de garantie.

## APPENDICE B

Extrait de l'exposé de l'Association des consommateurs du Canada sur le redressement des griefs.

Le critère selon lequel «le processus de règlement d'une créance ne doit pas coûter plus que le montant de celle-ci» est un cliché qui soulève plusieurs questions. Que veut-on dire par processus? De quel coût s'agit-il? Quelle doit être la part réservée aux frais de justice? Par rapport à qui calcule-t-on le montant? Les critères de rapidité et d'économie soulèvent des questions similaires. À tout prendre, nous avons l'impression désagréable que le Ministère a accordé peu d'importance à toute la question des recours et règlements.

Plus particulièrement, nous formulons les critiques que voici à l'égard de la procédure de règlement préconisée par le rapport de la Commission et le Livre vert:

- i. Il est trop vague. Il ressemble à une recette de cuisine qui énumérerait les ingrédients sans en indiquer la quantité ou l'usage pour un mets donné. Ses propositions sont vagues et il n'explique pas comment affronter des situations diverses.
- ii. Il ne semble faire aucune place aux frais engendrés par les litiges, facteur essentiel décourageant le recours à la procédure de règlement actuelle en Ontario. Il est évident que le montant du litige est un élément qui détermine la méthode de résolution du contentieux s'appliquant dans un cas particulier.
- iii. Il n'examine pas ce qui pousserait les défendeurs éventuels à se servir des différentes méthodes de règlement. Par exemple, qu'est-ce qui pousserait le fabricant ou le détaillant à se soumettre volontairement à la conciliation ou l'arbitrage? Combien seraient-ils à le faire?
- iv. Le rapport ne mentionne pas le volume de travail éventuel et l'encombrement qui en résulterait probablement pour le *Commercial Registration Appeal Tribunal*. Si aucun défendeur ne voulait se soumettre à la conciliation ou à l'arbitrage mais insistait pour être entendu par un tribunal, celui-ci serait très vite débordé.
- v. Le rapport ne tient pas compte de la rapidité extrême dont il faut faire preuve dans certains cas. Par exemple, si un réfrigérateur tombe en panne, ou si une voiture est mal réparée et ne peut rouler, cela vaut-il la peine de se soumettre à toutes les étapes de la conciliation, de l'arbitrage et à une audience du tribunal? En attendant, la nourriture s'en trouvera gâchée à supposer que le consommateur soit assez patient pour franchir les trois étapes en question avant d'obtenir un redressement.

En élaborant des mesures de redressement au profit du consommateur, il faut tenir compte d'un certain nombre de facteurs, à savoir:

- i. Le plus souvent, les consommateurs ne veulent pas tenter de recours même lorsque les obstacles juridiques importants ont été écartés (liens contractuels par exemple).
- ii. La plupart des créances visent à recouvrer les frais de réparations et non l'annulation.
- iii. La plupart des créances (60 % à 80 % probablement) varient entre \$20 et \$200 et vont de la réparation des petits appareils aux réparations secondaires d'automobiles.
- iv. Le coût global de ces créances individuelles est assez important et mérite notre attention.
- v. Des mesures différentes doivent être prévues pour les créances inférieures à \$200.

Aux fins d'analyse, on peut établir les trois catégories suivantes de créances en fonction des dommages-intérêts qui entrent en jeu.

Catégorie I: toutes les créances où les coûts de réparation (ou d'annulation le cas échéant) sont inférieures à \$200;

Catégorie II: les créances variant entre \$200 et \$1.000

Catégorie III: les créances supérieures à \$1.000.

*Des mesures et des tribunaux spéciaux devraient être établis pour chaque catégorie.*

### **Catégorie I**

Pour les créances de la catégorie I, la méthode principale de règlement des litiges doit être la *conciliation* que vient compléter l'arbitrage le cas échéant. Ceci se fait par l'intermédiaire d'un expert auquel on demande, par écrit ou oralement, de faire une enquête, de donner son avis, d'intervenir en médiateur et d'en référer à un tribunal d'arbitrage. L'expert doit pouvoir effectuer des tests pour déterminer la validité du grief ou pour examiner les défauts de fabrication de toute une ligne de produits lorsqu'on les soupçonne d'être sur une vaste échelle. Cependant, sa fonction principale consiste à régler les litiges comme le fait un médiateur dans un conflit de travail, à une différence près: son rapport va aussi au tribunal d'arbitrage mais il contient une proposition pour résoudre l'affaire au fond et pour fixer le montant des dommages-intérêts ou pour établir les moyens de redressement (annulation par exemple) qu'il juge équitables.

Cette proposition devient la décision du tribunal d'arbitrage et elle a force exécutoire à moins que l'une des parties n'en demande la révision.

Si la soumission à un tribunal était consensuelle, il faut dire que l'Association des consommateurs du Canada ne trouverait pas cette solution pratique. La plupart des fabricants ou des détaillants ne soumettent pas leur conflit à la conciliation ou à l'arbitrage; ils préfèrent attendre que le consommateur les poursuive en justice. À ce niveau donc, la conciliation et l'arbitrage doivent être obligatoires.

Les délibérations du tribunal d'arbitrage se font en fonction du rapport du conciliateur. Aucune autre preuve ne doit être présentée au tribunal si ce n'est pour *rectifier* l'intégralité et la précision du rapport du conciliateur (en pratique, le médiateur permet le plus souvent aux parties de commenter le rapport en cours de préparation). Cette méthode a donné des résultats assez satisfaisants dans les conflits du travail, dans les rapports pré-sentenciels en matière criminelle ainsi que pour le tuteur officiel dans les cas de divorce. À notre avis, il doit en être de même pour la protection du consommateur.

Il ne doit pas y avoir de plaidoirie devant le tribunal d'arbitrage à moins que chaque partie ne demande une audience à cette fin; les demandes de modification du rapport du médiateur doivent être sous forme d'une lettre. Les coûts peuvent servir à décourager les discussions orales inutiles. Ces propositions doivent réduire sensiblement le coût total du règlement des créances inférieures à \$200 sans faillir toutefois à la justice fondamentale.

Afin d'assurer un accès raisonnable et impartial des médiateurs au tribunal d'arbitrage, quelques-uns doivent se mettre à la disposition des consommateurs après les heures normales de travail, le tribunal d'arbitrage devant tenir aussi quelques audiences en soirée.

Bien qu'on ne veuille pas interdire l'accès de la Cour des petites créances au consommateur (lorsque le consommateur veut rarement poursuivre en justice), ce dernier contrevient aux règles de la Cour en essayant de porter le litige devant la Cour des petites créances tout en ayant recours à la conciliation et l'arbitrage. Le consommateur doit donc choisir le recours qui lui convient: la conciliation et l'arbitrage ou la Cour des petites créances, avant d'aller trop loin dans l'une ou l'autre voie. À notre avis, si le consommateur choisit la conciliation, il doit se tourner vers la Cour des petites créances avant de voir le rapport du conciliateur. Le conciliateur doit informer le consommateur à l'avance que son rapport est prêt à être publié à moins que le consommateur désire mettre fin aux procédures et se présenter devant la Cour des petites créances.

En décidant de recevoir le rapport du conciliateur, le consommateur aura donc choisi cette procédure tout en renonçant à la Cour des petites créances.

S'il choisit d'abord de porter le conflit devant la Cour des petites créances, il lui est permis d'abandonner les poursuites (sans oublier l'ordonnance fixant les coûts le cas échéant) à n'importe quel moment avant le procès et de recourir à la conciliation.

On présume que les arbitres se verront accorder des pouvoirs similaires à ceux d'un juge de la Cour des petites créances de façon que tous les recours accordés actuellement par le juge de la Cour des petites créances (y compris l'annulation) puissent l'être aussi par les arbitres.

Dans la plupart des cas, un seul arbitre suffit; dans les cas complexes, on peut avoir recours à trois.

Les conciliateurs peuvent être des employés du *Consumer Protection Bureau* choisis en fonction de leurs connaissances techniques dans le domaine en question; on peut aussi retenir leurs services pour un cas donné ou un groupe de cas sur une base contractuelle. Ces experts peuvent être, par exemple, des réparateurs autonomes de télévision, d'appareils divers ou des mécaniciens automobiles. De même, les arbitres peuvent être des fonctionnaires choisis en vertu de leurs connaissances et de leur maîtrise professionnelle. La seule réserve est qu'un conciliateur ne peut pas être arbitre au même conflit.

## Catégorie II

Cette catégorie (\$200 à \$1.000) doit permettre au consommateur et au vendeur de choisir entre la conciliation et l'arbitrage et la Cour des petites créances. La procédure commence par la médiation *obligatoire* à chaque fois; le consommateur *ou* le vendeur peuvent décider, avant de voir le rapport du médiateur, de ne pas y avoir recours et de se présenter devant la cour. (L'avantage en étant qu'un grand nombre de conflits se trouvent réglés à ce stade-là). En outre, la compétence de la Cour des petites créances devrait s'étendre aux cas mettant en jeu la somme de \$1.000 au moins (ceci est à peu près égal à la limite actuelle de \$400 lorsque celle-ci a été adoptée). La juridiction de la Cour des petites créances devrait couvrir des litiges d'un montant de \$5.000 avec le consentement des deux parties.

La Cour des petites créances devrait tenir aussi des audiences le soir de même que les arbitres qui se rendraient ainsi plus disponibles aux consommateurs. L'avocat commis d'office à l'aide juridique doit être présent dans ces cours et aux audiences d'arbitrage. Lorsque les questions de fait ou de droit ou lorsque le montant de la créance semblent le justifier, le consommateur devrait pouvoir demander des certificats d'admissibilité à l'aide juridique.

De même que pour la catégorie 1, le processus doit commencer par la conciliation obligatoire pour en venir ensuite à l'arbitrage, à supposer qu'aucune des parties n'ait choisi d'aller en cour.

La décision du consommateur-plaignant de recevoir le rapport du conciliateur devrait automatiquement le conduire à l'arbitrage, la preuve de cette décision constituant la défense dans le recours devant la Cour des petites créances. Lorsqu'une partie opte pour la conciliation mais rejette l'arbitrage, ou lorsqu'elle accepte l'arbitrage mais ne respecte pas la sentence, celle-ci est obligatoire et elle a force exécutoire en sa qualité d'ordonnance de la Cour des petites créances. Pour faciliter son exécution, le rapport du conciliateur doit être une preuve admissible auprès de la Cour des petites créances, le contenu constituant une preuve *prima facie* sans que le conciliateur soit tenu d'aller en cour à cette fin.

### Catégorie III

Elle comprend les créances de \$1,000 à \$5,000, la procédure devant être la même que pour la catégorie II excepté que le consommateur est tenu de se présenter devant la cour de comté si la compétence de la Cour des petites créances ne dépasse pas les \$400 pour couvrir les créances de \$1,000 (ou faute de consentement pour renvoyer les créances supérieures à \$1,000 à la Cour des petites créances).

Les règles des cours de comté imposent des mesures de dissuasion pécuniaires aux demandeurs et aux défendeurs qui intentent inutilement des recours auprès des cours supérieures. Les mêmes mesures devraient s'étendre aux recours qui passent de la Cour des petites créances à la Cour de comté.

### RÉGIONS ÉLOIGNÉES

Un numéro téléphonique gratuit devrait être installé à l'usage des personnes vivant dans des localités où le Ministère ne délègue aucun représentant et n'entreprend aucune visite. (D'autres ministères pourraient se servir aussi de cette ligne pour résoudre, par exemple, des conflits de locataires et de propriétaires dans les petites localités. Cette ligne téléphonique pourrait servir à donner des renseignements et des conseils et peut-être à assurer la médiation éventuellement).

### ACCÈS À LA CONCILIATION

Le succès de toute l'entreprise repose sur l'accès facile du consommateur au conciliateur dans toute la province. Son numéro de téléphone doit être connu sur une vaste échelle et facile à retenir. Il faut assurer un nombre suffisant de lignes téléphoniques et de standardistes afin que le consommateur ne soit pas rebuté par une ligne constamment occupée. Rien n'est plus décourageant que de ne pouvoir franchir même la première étape de la procédure de redressement. De même, s'il n'y a pas assez de bureaux régionaux (ou si les conciliateurs sont retenus à temps partiel à l'extérieur des grosses agglomérations), le consommateur se voit obligé d'attendre des jours, voire des semaines, avant la visite d'un conciliateur. Entre temps, si la nourriture pourrit, si le linge sale s'accumule ou si la voiture ne roule pas, le mécontentement des consommateurs ne fait que grandir. Une certaine répartition des ressources humaines est nécessaire pour assurer au consommateur le règlement rapide de ses griefs.

## RENVOIS

1. Jones, Gardner & Boyer, B.B., *Improving the Quality of Justice in the Marketplace: Need for Better Consumer Remedies*, (1972) 40 Geo. Wash. L. Rev. 369.
2. Lippman, *Arbitration as an Alternative to Judicial Settlement – Some Selected Perspectives*, 24 M.A.L.R. 215; voir aussi L.I. Jacobsen, *Informal Procedures for Resolving Disputes*, N.Y.L.J., 26 September 1974, vol. 172, n° 62.
3. S.C. Jackson, vice-président et directeur de l'*American Arbitration Association*, président aux audiences de la *Federal Trade Commission* le 21 novembre 1968.
4. H. Buchwald, «The Consumer and the Law in Canada» dans William A.W. Neilson (ed.) *The Consumer and the Law in Canada*, (1970) Osgoode Hall Law School, 4.
5. Voir par exemple la *Real Estate and Business Brokers Act*, S.R.O. 1970, c. 401.
6. *Pyramidic Sales Act*, S.O. 1972, c. 57.
7. Pour la description d'une opération similaire en vertu de la *British Columbia Hearing Aids Regulation Act*, voir l'exposé présenté le 27 septembre 1975 par T.D. Finn du ministère de la Consommation et des Corporations au colloque tenu à l'université de Montréal sur le droit des consommateurs.
8. Commission de réforme du droit de l'Ontario. *Report on Consumer Product Warranties and Guarantees in the Sale of Goods*, Toronto, Imprimeurs de la Reine, 1972.
9. Réponse du gouvernement de l'Ontario au rapport de la Commission de réforme du droit de l'Ontario.
10. Devise de l'*American Arbitration Association*.
11. Dans sa réponse à une lettre, le représentant local de l'Office de protection des consommateurs a indiqué que cet organisme a recours à l'arbitrage pour résoudre les réclamations qui lui sont adressées alors qu'en fait, un examen approfondi révèle que ces réclamations relèvent plutôt de la conciliation. En outre, lors d'une conférence tenue à l'université de Montréal en automne 1975 sur l'évolution du droit du consommateur, plusieurs personnes, y compris des avocats, ont employé les mots «arbitrage» et «conciliation» (ou «médiation») alternativement.
12. Par exemple, la *Loi sur les relations de travail dans la Fonction publique*, S.R.C. 1970, c. P-35.
13. *Black's Law Dictionary*, 4<sup>e</sup> édition, rév. 1968.
14. Par exemple, l'*Ontario Labour Relations Act*, S.R.O. 1970, c. 232 ainsi que la plupart des statuts sur les relations de travail au Canada stipulent que les griefs soulevés pendant la mise en vigueur d'une convention collective doivent être soumis à l'arbitrage.

15. Pour des données plus récentes, voir Donald B. King, *Consumer Protection Experiments in Sweden*, 1974, Frederick B. Rothman and Company, South Hackansack, New Jersey.
16. Lettre de Berit Ström-Hutn de la section juridique du *Konsumentverket* datée du 5 juillet 1975 en réponse aux enquêtes de l'auteur.
17. Lettre de Ström-Hutn, *ibid.*
18. *Jansson v. Fiskarboden*, décision rendue par le *Public Complaints Board* le 9 mars 1970. Il s'agissait d'un pêcheur qui avait acheté un hors-bord au défendeur, Fiskarboden, et s'était plaint que le moteur fonctionnait mal. A la demande du *Public Complaints Board*, la boîte de vitesse du hors-bord avait été vérifiée par un expert du *National Board of Shipping and Navigation* qui avait déposé un rapport indiquant que les réclamations du propriétaire ne se justifiaient pas.
19. Correspondance échangée en novembre 1971 en réponse à une enquête du professeur J.S. Ziegel.
20. Lettre de Ström-Hutn, *supra*, note 16.
21. Documents sur la Suède publiés par l'Institut suédois en janvier 1973 et fondés sur des données statistiques de novembre 1972 ainsi qu'un mémoire sur les aspects de la politique de consommation fourni par des représentants du gouvernement à Malmo le 6 mai 1971.
22. *Supra*, note 19.
23. *Supra*, note 16.
24. *Supra*, note 16.
25. Pub L. n° 93-637, 15 U.S.C. 2301-2310. La Loi s'applique à tous les produits de consommation échangés entre États et vendus sous garantie.
26. 40 F.R. 29892, 16 juillet 1975.
27. Propos tenus par Gerald Akson, conseiller général de l'*American Arbitration Association*, aux audiences de la *Federal Trade Commission* le 23 septembre 1975.
28. Allocution prononcée par E.M. Hanford, commissaire à la *Federal Trade Commission* devant le *North Carolina Council* en mai 1975.
29. Bill 20, 1<sup>re</sup> session, 30<sup>e</sup> législature de l'Ontario, 3<sup>e</sup> lecture, 19 décembre 1975.
30. Correspondance échangée le 10 octobre 1975 par John E. Mason, sous-ministre adjoint à la Consommation, *Department of Consumer, Corporate and Internal Services*, Manitoba.
31. La description des plans provient des sources suivantes: brochure non datée intitulée «Plan d'arbitrage de Manchester pour les petites créances»; brochure non datée intitulée «Cour des petites créances de Westminster» et les règles de chacune.

32. Voir Robert Coulson, *Arbitration*, N.Y.L.J., 13 November 1974, vol. 172, n° 93.
33. J.J. McGongale, Jr., *Developments in Consumer Arbitration: The Brief*, Winter, 1974-1975.
34. Section de l'*American Arbitration Association* décrit plus en détail plus loin dans ce chapitre.
35. Recherches entreprises pour le *National Institute for Consumer Justice* vers 1973.
36. *Ibid.*
37. Entrevue avec un représentant de l'Association.
38. *New York Movers Association*, voir l'article souligné par *Business Week* du 10 June 1972 ainsi que le *New York Cleaners and Dyers Institute* – voir D.W. Determan, *The Arbitration of Small Claims*, (1975) 10 Forum, n° 2, 831.
39. *Supra*, note 27.
40. Nouvelles télévisées au début de janvier 1975.
41. Harold Buchwald.
42. Conversation échangée avec un membre de la Chambre de commerce de Windsor lors de la réunion annuelle du Bureau d'éthique commerciale à Toronto (Ontario) en mai 1975.
43. Communiqué non daté publié par la section de l'information du Bureau d'éthique commerciale du Canada.
- 43a *Ibid.*
44. Bureau d'éthique commerciale du Canada. Sommaire du service national annuel (1974).
45. *Ibid.*
46. Conversations et correspondance échangées avec des personnes agissant à titre de médiateurs dans le cadre du Plan.
47. Communiqué de presse du Bureau d'éthique commerciale du Canada daté du 16 juillet 1975 et conversations échangées avec des agents du Bureau d'éthique commerciale du Canada.
48. *Supra*, note 38.
49. *Supra*, note 38.
50. *The Small Claims Study Group*, «Little Injustices»; rapport au *Center for Auto Safety*, 1972.
51. *Ibid.*
52. Recherches entreprises pour NICJ, *supra*, note 35.

53. *Ibid.*
54. Hoellering, M.F., N.Y.L.J., November 1975.
55. *State of Washington v. Carpeteria et al*, commenté par R. Wexler dans «Court-ordered Consumer Arbitration», (1973) 28 Arb. J. (N.S.), 175.
56. *State of Washington v. Dare To Be Great Inc. et al*, n° 203543 Cour supérieure du comté de Spokane, Washington, 24 septembre 1971; *State of Washington v. Transmission Expeditors Inc. et al*, n° 747925 Cour supérieure, comté de King, Washington, 28 mars 1973; *State of Washington v. Midway Auto Wholesale et al*, n° 758780 Cour supérieure, comté de King, Washington, 7 juin 1973.
57. *State of Washington v. Midway Auto Wholesale et al, ibid.*
58. *Ibid.*
59. Allocution prononcée par John Methven, directeur général de *Fair Trading* devant l'*Institute of Arbitrators*, (1975) 42 Arbitration, n° 2, 76.
60. Échanges écrits avec le secrétaire de l'*Institute of Arbitrators*.
61. Lionel J. McGowan, ex-président de Foundation Company of Canada et ex-président de Taylor Woodrow of Canada, Toronto Star, 13 June 1974.
62. Discussions avec R.A. Mackenzie, secrétaire de l'*Institute of Arbitrators*, septembre 1975.
63. 9 et 10 Will 3, c. 15, cité dans Ellenboten, «English Arbitration Practice», (1953) L. and Contemp. Prob. 656 à la page 657.
64. *Arbitration Act*, S.R.A. 1970, c. 21, art. 10 (1); *Arbitration Act*, S.R.C.B. 1960, c. 13 (1); *The Arbitration Act*, S.R.M. 1970, c. A-10, art. 20 (1); *Arbitration Act*, S.R.N.B. 1973, c. 9, art. 16 (1); *The Judicature Act*, S.R.T.-N. 1970, c. 187, art. 201 (1); *Arbitration Act*, S.R.N.-E. 1967, c. 12, art. 12 (1); *The Arbitrations Act*, S.R.O. 1970, c. 25, art. 11 (1); *The Arbitration Act*, S.R.I.P.E. 1974, c. A-14, art. 11 (1); *The Arbitration Act*, S.R.S. 1965, c. 106, art. 9 (1).
65. «The Use of Arbitration Mechanism in Canada 1972 and 1973» publié par le ministère de la Main-d'œuvre.
66. Discussions avec Rosemary Page, conseiller à l'*American Arbitration Association*, décembre 1975.
67. Marshall E. Lippman, «Arbitration As An Alternative To Judicial Settlement», (1972) 24 Maine L. Rev. 215.
68. Goldblatt, «Justice Delayed . . .» publié en mai 1974 par le *Metropolitan Toronto Labour Council*.
69. Determan, *supra*, note 38.

70. *Supra*, note 55.
71. Labour Arbitration Cases, 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> série.
72. Voir par exemple l'article 8 de l'*Arbitrations Act*, R.S.O. 1970, c. 25.
73. *Supra*, note 57.
74. Propos tenus par James Clare lors de la réunion annuelle du Bureau d'éthique commerciale du Canada en mai 1975 pour décrire un entretien avec un fabricant de produits plastiques du sud de l'Ontario qui ne voulait pas que le litige auquel il était partie soit examiné par un maître d'école à la retraite, un pêcheur des Maritimes et un prêtre du Yukon.
75. *Supra*, note 65.
76. *Supra*, note 35.
77. G.R. Bretton, «Commercial Arbitration: Judicial Review of Proceedings and Awards» dans Fridman, *Studies in Canadian Business Law*, Butterworths, 1971.
78. *Supra*, noté 35.
79. 54 *Judicature*, n<sup>o</sup> 2 August-September.
80. *Ibid.*