

Les Cahiers de droit

Les recours du consommateur

Raymond Boucher and Jean R. Garon



Volume 13, Number 3, 1972

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1005038ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1005038ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Faculté de droit de l'Université Laval

ISSN

0007-974X (print)

1918-8218 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Boucher, R. & Garon, J. R. (1972). Les recours du consommateur. *Les Cahiers de droit*, 13(3), 441–447. <https://doi.org/10.7202/1005038ar>

Tous droits réservés © Université Laval, 1972

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

Érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

LES RECOURS DU CONSOMMATEUR

Raymond BOUCHER *
Jean R. GARON *

La *Loi de la Protection du Consommateur* prévoit trois sortes de recours :

1. des recours d'ordre civil : cf. la Section XV, articles 117, 118 et 119 ; les articles 34 à 39 et 53 à 59. La preuve : articles 103 à 109.
2. des recours d'ordre pénal : cf. la Section XIV, articles 110 à 116.
3. des recours à l'Office de la Protection du Consommateur : cf. la Section VIII, articles 79 à 83, 89 à 101.

I — LES RECOURS CIVILS

a) Les recours d'ordre général

Un recours général prévu à l'article 117 donne droit au consommateur de demander la nullité de tout contrat qui ne respecte pas la loi ou les règlements.

Article 117 :

« Si un contrat ne respecte pas les exigences prescrites par la présente loi ou les règlements, le consommateur peut en demander la nullité.

S'il s'agit d'un contrat assorti d'un crédit, le consommateur peut demander plutôt, à son choix, la suppression du coût de crédit et la restitution de toute partie du coût de crédit déjà payée.

De plus, tout contrat visé à l'article 29 qui ne respecte pas les exigences prescrites par la section III de la présente loi est une vente à terme, qui transfère à l'acheteur la propriété de la chose vendue. »

1. S'il d'un *contrat assorti d'un crédit* : le consommateur a le choix d'en demander la nullité ou la suppression du coût du crédit et la restitution de la partie du coût payée en trop.
2. S'il s'agit d'une *vente à tempérament* : il y a perte du lien du vendeur dans la chose et transfert de la propriété à l'acheteur et le contrat devient une vente à terme.
3. S'il s'agit d'un *cas d'exploitation de l'inexpérience du consommateur* par le commerçant : celui-ci peut demander la nullité du contrat. On peut noter en quelque sorte un élargissement de l'application de l'article 1040c du Code civil à tout le domaine du crédit. Et pour la première fois, le législateur reconnaît aux majeurs le droit de plaider lésion.

* Professeur, faculté de droit, Université Laval.

* Professeur, faculté de droit, Université Laval.

4. *La prescription du recours*: l'action doit être intentée dans l'année à compter de la formation du contrat.

Champ d'application de la loi

Quels sont les cas qui permettent à un consommateur de se prévaloir des dispositions du Bill 45?

Notons d'abord que la loi vise particulièrement le contrat assorti d'un crédit excédant \$50., notamment le prêt d'argent, le contrat accordant un crédit variable, le contrat assorti d'un crédit accessoire et la vente à tempérament, sauf ce que prévoit le deuxième alinéa de l'article 10 qui mentionne que la loi n'a pas trait au contrat où un crédit consenti à un consommateur pour l'achat, la construction, l'amélioration d'un immeuble est garanti par un privilège ou une hypothèque de premier rang. Sont également exclus de l'application de la loi certains contrats mentionnés dans les règlements tels que les contrats avec le courtier, l'émetteur de valeurs mobilières et le vendeur au sens de la loi des valeurs mobilières, le contrat d'assurance, le contrat de distribution de gaz ou de distribution d'électricité au sens de la Régie.

La loi prévoit aussi un régime spécial pour les contrats conclus avec un vendeur itinérant.

Si, en principe, le consommateur peut recourir au tribunal dans les cas prévus par la loi, peut-on dire qu'il fera valoir ses droits dans chaque cas où le commerçant ne se sera pas conformé aux exigences de la loi? Négligera-t-il de poursuivre sous prétexte de la lenteur des tribunaux et de crainte d'encourir des frais abusifs pour des réclamations plutôt minimes? La loi ne lui semble-t-elle pas apporter des remèdes individuels à des problèmes d'ordre collectif? L'individu face à l'entreprise ne se trouve-t-il pas fort souvent démuné? Pourquoi ne pas introduire dans notre droit la notion d'action collective « Consumer's Class Action », procédure qui permet d'intenter une seule et même action au nom de toute une catégorie de consommateurs ou à des associations de poursuivre au nom du consommateur. Par cette procédure, le consommateur peut faire valoir adéquatement ses droits, réduire les frais de cour tout en n'encombrant pas inutilement les tribunaux de causes de même nature.

En raison des montants généralement impliqués dans les contrats de consommation, le tribunal visé aux Bills 70 et 71 se trouvera fort souvent chargé de l'application d'une bonne partie du Bill 45 concernant les réclamations civiles. Il demeure cependant qu'il restera plusieurs causes qui relèveront de la compétence de la Cour provinciale ou de la Cour supérieure en raison des montants réclamés par les parties.

La *Loi de la Protection du Consommateur* se trouvera donc sous la compétence de trois tribunaux différents non régis par les mêmes règles de droit et de procédure. Les conséquences pourront alors être désastreuses, ce qui aura pour effet d'entraîner bien souvent une jurisprudence contradictoire

selon le montant réclamé. Il faudra trouver un mécanisme qui pourra remédier à cette situation afin d'éviter que le consommateur subisse une réelle discrimination.

La lésion

En 1964, on a introduit dans notre droit pour la première fois la notion de lésion pour les majeurs. En effet, le *Code civil* fut modifié par l'addition des articles 1040a et suivants qui ont permis une libération du débiteur assujéti à des conditions excessives. Par le Bill 45, en vertu de l'article 118, nous retrouvons de nouveau le concept de lésion.

L'erreur, le dol et la crainte ne sont plus désormais, en vertu de ces dispositions, les seuls motifs pour les majeurs de faire annuler leur contrat.

La lésion n'étant plus seulement un recours essentiellement réservé aux incapables, les majeurs peuvent ainsi y recourir dans les cas prévus au Bill 45 et aux articles 1040a et suivants du *Code civil*.

Cette notion s'insinue donc dans le champ contractuel des personnes capables.

Aujourd'hui, le consommateur dont on a exploité l'état d'infériorité peut attaquer le contrat qui lui cause un préjudice grave. La lésion intervient pour remédier à une inégalité sérieuse entre les valeurs échangées et pour équilibrer une inégalité de force entre les individus qui négocient un contrat et le commerçant. Elle vient au secours de l'économiquement faible, de ceux qui ont été exploités soit à cause de leur inexpérience, de leur naïveté, de leur état de nécessité économique.

A-t-on voulu par l'introduction du concept de lésion pour les majeurs donner à la loi un sens qui serait à peu près identique au concept de lésion chez les mineurs? Il semble qu'il s'agisse ici plutôt de l'élargissement des articles 1040a et suivants du *Code civil*.

Les tribunaux seront-ils larges dans l'interprétation de cet article? Auront-ils tendance à limiter les cas de lésion à des situations tout à fait exceptionnelles? Dans quels cas sera-t-il permis d'invoquer lésion? L'inexpérience, la naïveté, la sénilité, l'exploitation de l'état de pauvreté du majeur, l'infériorité du consommateur vis-à-vis le commerçant, le manque de connaissances techniques appropriées pour juger de la justesse de son achat seront-ils les seuls motifs suffisants au consommateur pour intenter une poursuite en vertu de l'article 118?

La prescription

L'article 119 de la loi prévoit une prescription d'un an à compter de la formation du contrat. Et l'article 7 précise en notant que le contrat est formé lorsque toutes les parties ont signé. Il ajoute qu'il est exécutoire à partir du moment où chaque partie est en possession d'un double de cet écrit. Il semble d'après cet article que la prescription court même si l'une des parties n'est pas

en possession d'un double du contrat. Le recours ne devrait-il pas être valable tant et aussi longtemps que le contrat n'a pas été totalement exécuté? Pourquoi ne pas étendre le recours du consommateur à toute la durée des relations contractuelles? Pourquoi également ne pas prévoir des cas d'interruption de prescription?

b) Les recours d'ordre particulier

1. Les vendeurs itinérants : cf. la section V

La loi protège ici tout contrat entre le consommateur et le vendeur itinérant. Il n'est pas question uniquement d'un contrat assorti d'un crédit. La seule restriction imposée par la loi concerne le montant du contrat qui ne doit pas excéder \$25.00.

Nous ne voyons pas l'utilité d'avoir fixé une limite relativement au montant. Cette exception peut permettre aux colporteurs de développer des techniques de vente nouvelles tout aussi préjudiciables au consommateur.

En plus, la loi actuelle accorde au consommateur un délai de réflexion lui permettant de résilier son contrat dans un délai de cinq jours après qu'il est devenu exécutoire et cela sans aucune raison ou explication à donner. Le contrat est alors annulé de plein droit au moment où le bien est remis ou au moment de l'expédition de l'avis. Cependant, dans ce dernier cas, le demandeur et le consommateur ont sept jours pour effectuer la remise de ce qu'ils ont reçu. L'article 105 prévoit que dans un tel calcul on ne doit pas tenir compte des samedis, des dimanches ni des jours fériés. Les risques de perte ou de détérioration même par cas fortuit sont à la charge du colporteur durant ce délai. Mais, si l'objet ne peut être restitué vu la faute ou le fait personnel du consommateur, la vente ne pourra être résolue. Les règlements apportent quelques cas d'exception et viennent préciser la loi relativement au vendeur itinérant en excluant notamment la vente d'un service rendu pour la réparation, l'augmentation ou l'amélioration d'un bien corporel dont le consommateur a déjà la propriété, la jouissance ou la possession. En outre, est considéré comme vendeur itinérant un commerçant vendant des portes, fenêtres, couvertures ou revêtement extérieur de bâtiments, les vendeurs de tapis, d'adoucisseurs d'eau et de pierres tombales.

2. La vente à tempérament

La vente à tempérament, autrefois régie par le *Code civil*, est maintenant soumise à la *Loi de la Protection du Consommateur*, plus spécialement aux articles 29 à 42. Le commerçant ici comme dans les ventes à terme doit se conformer aux autres exigences de la loi relativement à la confection du contrat.

En ce qui regarde les recours civils à exercer, les mêmes dispositions que dans les contrats de vente à terme, soit les articles 117, 118 et 119

s'appliquent. De plus, toute vente à tempérament qui ne respecte pas les exigences prescrites devient une vente à terme qui transfère à l'acheteur la propriété de la chose vendue. Lorsqu'il s'agit d'une reprise de bien où le consommateur a déjà exécuté les deux tiers de son obligation, le commerçant doit obtenir la permission du tribunal avant de reprendre ce bien. Dans le cas cependant où il n'a pas encore exécuté les deux tiers de son obligation, le consommateur en défaut d'exécuter son obligation selon les modalités du contrat peut à la demande du commerçant être obligé soit de payer immédiatement les versements échus, soit le solde dû au contrat si une clause de déchéance du terme est prévue, soit de remettre la possession du bien vendu. Dans les deux derniers cas, le commerçant devra se conformer aux exigences des articles 68 et suivants de la *Loi de la Protection du Consommateur* ainsi qu'à l'article 35. Le commerçant doit donner alors au consommateur un avis de trente jours afin de lui permettre de remédier à la situation.

3. *Agents d'information*

Il faut bien admettre que la *Loi de la Protection du Consommateur* ne fournit pas bien des recours relativement aux dossiers de crédit inexacts ou préjudiciables. L'article 45 de la loi accorde simplement à toute personne le droit d'examiner son dossier de crédit durant les heures d'affaires et de formuler des commentaires qui devront y être consignés.

Pour le reste, il faudra s'en remettre aux recours prévus au *Code civil*, v.g. la responsabilité et les dommages-intérêts, et au *Code criminel*, v.g. le libelle diffamatoire.

Cependant, dans le cas de recours civils, comment pourra-t-on prouver les dommages subis?

La loi ne prévoit aucun mécanisme permettant au consommateur de faire reviser complètement son dossier de crédit, lorsque par exemple sa situation financière s'est améliorée.

D'autre part, un véritable problème se posera lorsque l'agent d'information ou le bureau de crédit refusera de dévoiler le dossier en prétextant qu'il n'en a pas alors que l'on sait pertinemment que celui-ci existe.

II — LES SANCTIONS PÉNALES

Les articles 110 à 116 de la section XIV prévoient des infractions et des sanctions pénales.

Les poursuites pénales en vertu de la *Loi de la Protection du Consommateur* doivent être intentées par le procureur général ou une personne qu'il autorise généralement ou spécialement par écrit à cette fin, suivant la loi des poursuites sommaires.

De plus, dans le cas où il s'agit d'infractions répétées à la loi ou aux règlements, l'article 116 permet au procureur général, après avoir intenté des

poursuites pénales, de requérir de la Cour supérieure un bref d'injonction interlocutoire enjoignant de cesser de commettre les infractions reprochés jusqu'à ce qu'un jugement final soit rendu au pénal.

Par ailleurs, l'article 113 permet à une personne accusée d'invoquer une erreur ou une omission faite de bonne foi pour se disculper d'une infraction au sens de la *Loi de la Protection du Consommateur* prévue à l'article 110. Il sera intéressant de voir l'attitude qu'adopteront les tribunaux à cet égard. L'article 113 deviendra-t-il la porte de sortie privilégiée des personnes qui ont enfreint la loi en plaçant l'erreur ou l'omission faite de bonne foi?

Le procureur général agira-t-il lorsque des plaintes lui seront formulées? La loi ne devrait-elle pas prévoir une autorisation générale ou spéciale à tout groupement constitué en vue de la protection des consommateurs aux fins d'intenter des poursuites en vertu de cette loi? Nous verrons mieux au cours des prochains mois la politique que l'on entend suivre à ce sujet.

III — LES RECOURS À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

L'Office est chargé de surveiller l'application de la *Loi de la Protection du Consommateur* et des règlements, de recevoir les plaintes des consommateurs concernant les infractions à la loi et aux règlements; enfin, de protéger, éduquer et renseigner le consommateur.

Si un commerçant commet des infractions, le directeur communiquera avec lui pour lui ordonner de se conformer à la loi et aux règlements. Si le commerçant ne se conforme pas à l'ordre reçu, le directeur pourra porter plainte au procureur général qui verra à intenter des poursuites.

De plus, la loi prévoit deux cas où des permis sont nécessaires: en effet, tout vendeur itinérant de même que tout vendeur d'automobiles usagées doit être détenteur d'un permis. Et, le directeur de l'Office de la Protection du Consommateur peut suspendre ou annuler le permis de toute personne qui ne possède plus les qualités requises par règlement, qui ne remplit plus les conditions prescrites, qui refuse ou néglige de se soumettre aux prescriptions de la loi ou des règlements après en avoir été requise par écrit par le directeur ou un inspecteur.

En vertu de la section VII du règlement général adopté sous l'autorité de la *Loi de la Protection du Consommateur*, le commerçant perd son permis pendant trois ans, s'il est déclaré coupable d'une infraction à la loi ou aux règlements du Québec, d'une autre province, d'un autre état ou pays, sur la protection du consommateur ou les vendeurs d'automobiles usagées.

En outre, il y a le mécanisme prévu pour le cautionnement à la section VIII du règlement. Ainsi, un cautionnement, dont le règlement fixe le montant, est exigé pour garantir l'observance de la loi par un détenteur de permis ou son représentant, et spécialement pour garantir l'indemnisation de tout consommateur porteur d'un jugement prononcé contre ce détenteur ou

son représentant en vertu de la section XV de la loi relative aux sanctions civiles de même que le recouvrement des amendes imposées en vertu de la section XIV de la loi relative aux sanctions pénales.

Si une poursuite est intentée, à tort ou à raison, contre un détenteur permis, le directeur de l'Office doit, dès qu'il en est notifié, aviser le détenteur qu'il doit parfaire son cautionnement par un montant additionnel qui est strictement réservé au litige en question. Si le détenteur ne parfait pas son cautionnement, le directeur suspend ou annule son permis.

Et, par la suite, lorsque le directeur de l'Office reçoit la preuve d'un jugement final ou d'un règlement hors-cours mettant fin au litige, il doit y satisfaire à même ce cautionnement additionnel et remettre le surplus à la caution s'il y a lieu. Si le commerçant a obtenu gain de cause, le cautionnement additionnel est retourné.

Bref, les organismes de surveillance sont constitués et ils ont différents moyens à leur disposition. Nous saurons sous peu si les reproches habituels faits à l'encontre des organismes publics ou parapublics qui trop souvent ne disposent pas des moyens matériels nécessaires pour faire appliquer la loi ou qui préfèrent ne pas bouger vaudront ici aussi. Ou encore, faudra-t-il prévoir que des organismes privés représentatifs, tels les A.C.E.F., puissent jouer un rôle plus important relativement à la surveillance de l'application de la loi et des règlements.