

# LE RECOURS COLLECTIF FAVORISE L'ACCÈS À LA JUSTICE POUR LES CONSOMMATEURS

par Louise ROZON\*

Nous croyons pertinent de souligner, tout d'abord qu'Option consommateurs, une association de consommateurs à but non lucratif vouée à la défense et la promotion des droits des consommateurs, s'est impliquée dans dix recours collectifs depuis dix ans, et qu'elle considère, dans certaines circonstances, cette procédure comme un moyen d'intervention efficace pour défendre les droits des personnes qu'elle vise à protéger. Notre analyse est donc teintée par notre expérience terrain du recours collectif dans le secteur particulier du droit de la consommation.<sup>1</sup>

La *Loi sur le recours collectif* a été adoptée dans la vague des mesures progressistes des années 70 visant à favoriser un plus grand accès à la justice.<sup>2</sup> Près de vingt ans plus tard, cet objectif a-t-il été atteint? Malgré la présence d'un certain nombre de lacunes, nous considérons que oui. En effet, l'existence de la procédure du recours collectif accroît l'accès à la justice pour le simple citoyen, et ce, de manière plus marquée ces dernières années.

Dans notre société de consommation et dans le contexte de la mondialisation des marchés, il est fréquent de rencontrer ce qu'on appelle des préjudices collectifs. En effet, un problème de consommation peut toucher d'un seul coup des dizaines, voire des milliers de consommateurs. En guise d'exemples, prenons la mise en marché d'un produit qui s'avère finalement dangereux pour la santé, les fausses informations données lors de la vente de vacances à forfait, les

---

\*. Directrice d'Option consommateurs.

1. D'ailleurs, comme le souligne Me Pierre-Claude Lafond dans son dernier ouvrage sur le recours collectif, une étroite association est souvent établie entre le recours collectif et le droit de la consommation. P.-C. Lafond, *Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs*, Montréal, Éditions Thémis, 1996 à la p. 6.

2. *Loi sur le recours collectif*, L.Q. 1978, c. 8, entrée en vigueur le 19 janvier 1979. Il est opportun de souligner que cette loi n'a pas été adoptée sans contestation de la part du milieu des affaires et des professionnels qui croyaient que certains citoyens allaient utiliser cette procédure sans fondement juridique et dans le seul but de nuire aux commerçants ou aux professionnels. P.-C. Lafond, *supra* note 1 à la p. 337.

défauts de fabrication de certains biens de consommation, l'offre de services bancaires non conforme au droit existant, etc.

Déjà, la procédure du recours collectif a été d'un grand secours pour des milliers de justiciables dans des secteurs de consommation très variés : services de voyages,<sup>3</sup> services financiers,<sup>4</sup> services de câblodistribution,<sup>5</sup> prothèses mammaires remplies de gel de silicone,<sup>6</sup> produits d'assurances,<sup>7</sup> services de transport en commun,<sup>8</sup> etc. Sans l'existence du recours collectif, la grande majorité des consommateurs concernés n'auraient tout simplement pas obtenu justice.<sup>9</sup>

Il est cependant clair qu'à ses débuts, le recours collectif n'a pas connu une envolée spectaculaire. La loi comportait alors une lacune importante : si le représentant perdait sa cause, il devait payer les frais judiciaires équivalant à 1 % de la réclamation pour les litiges dépassant 100 000 \$. Heureusement, ces frais ont été abolis en 1982.<sup>10</sup> Par contre, les modifications apportées n'ont pas

- 
3. À titre d'exemple voir : *Comartin c. Bordet (Euro-American Voyages)* [1984] C.S. 584; *Bouchard c. Les entreprises Dorette VA/GO inc.*, [1997] R.J.Q. 2579 (C.S.) [ci-après Bouchard]. Me Pierre-Claude Lafond mentionne dans son ouvrage que le secteur du voyage est un des secteurs où le recours collectif est tout à fait approprié pour indemniser les consommateurs lésés. P.-C. Lafond, *supra*, note 1 aux pp. 620-622.
  4. Voir *Tremblay c. Confédération des caisses populaires d'économie du Québec*, (30 juin 1998) Montréal 500-06-000018-966 (C.S.).
  5. Voir notamment *Plouffe c. Télécâble de Québec inc.*, [1980] R.P. 337 (C.S.) [ci-après Plouffe].
  6. Voir, entre autres, *ACEF-Centre c. Bristol Myers Squibb Company*, (16 janvier 1997) Montréal 500-06-000004-917, J.E. 97-621 (C.S.) [ci-après ACEF-Centre].
  7. Voir *Podmore c. Sun Life Canada*, (16 janvier 1998) Montréal 500-06-000015-962 (C.S.) [ci-après Podmore].
  8. Dans son ouvrage, Me Pierre-Claude Lafond indique un taux de succès important des poursuites en recours collectif relatives aux services de transport en commun. P.-C. Lafond, *supra*, note 1 aux pp. 623-624.
  9. Dans le dernier rapport annuel du Fonds d'aide aux recours collectifs, le président précisait ce qui suit : «Ce bilan est particulièrement éloquent et nous permet d'affirmer, encore une fois, que le recours collectif est très bien adapté pour que s'exercent des droits autrefois ignorés faute de moyens financiers et d'un véhicule procédural adéquat». Fonds d'aide aux recours collectifs, *Rapport annuel 1996-1997*, Montréal, 1997 à la p. 5.
  10. *Loi modifiant le Code du travail, le Code de procédure civile et d'autres dispositions législatives*, L.Q. 1982, c. 37, art. 24, ajoutant l'article 1050.1 Code de procédure civile du Québec.

éliminé toutes les difficultés liées au coût, surtout pour le représentant qui ne reçoit aucune aide financière du Fonds d'aide aux recours collectifs.<sup>11</sup>

Dans le texte qui suit, nous exposons dans un premier temps en quoi le recours collectif est efficace pour indemniser, de façon individuelle ou collective, les consommateurs victimes de pratiques commerciales malhonnêtes.<sup>12</sup> Dans un deuxième temps, nous présentons les principaux correctifs à apporter en vue d'améliorer cette procédure et de favoriser davantage son utilisation.

### **1. Le recours collectif : une procédure qui favorise l'accès à la justice**

Nous sommes d'avis que la procédure du recours collectif constitue notamment un moyen d'intervention efficace pour défendre les droits des consommateurs. D'ailleurs, nous observons que, depuis quelques années, ce mode d'intervention est de plus en plus utilisé par les associations de consommateurs.<sup>13</sup>

Cette procédure est intéressante, puisqu'un seul règlement ou jugement favorable au représentant permet d'indemniser, de façon individuelle ou collec-

---

11. P.-C. Lafond, *supra* note 1 aux pp. 484-490.

12. Dans le cadre d'un recours collectif, le recouvrement des sommes dues par le défendeur peut se faire de façon individuelle ou collective. Voir, pour plus de précisions à cet effet : P.-C. Lafond, *supra* note 1 aux pp. 454-465. À titre d'exemple, dans la cause *ACEF-Centre c. A.Q.P.P.*, (3 février 1997) Montréal, 500-06-000006-953 (C.S.), le tribunal, s'inspirant de l'article 1034 Code de procédure civile, a permis que près de 90 % d'un montant de 500 000 \$ soit distribué aux centres d'hébergement pour femmes en difficulté, le solde a été distribué au Fonds d'aide aux recours collectifs ainsi qu'à quatre associations de consommateurs.

13. Huit ans après l'entrée en vigueur de la *Loi sur le recours collectif* aucune des trois grandes fédérations d'associations de consommateurs ne l'avait encore utilisé pour défendre les droits des consommateurs. L. Julien, «Recours collectif, les associations de consommateurs boude» (1987) 10 *S'en Sortir* aux pp. 20-22. Par contre, dans les années 90, plusieurs recours collectifs ont été exercés par des associations de consommateurs. Notre association, Option consommateurs, compte à elle seule huit recours collectifs depuis 1990. Deux de ces recours ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable, les autres ne sont pas réglés. Notons, qu'Option consommateurs a exercé deux recours collectifs avant 1990, ce qui porte à 9 le nombre de recours exercés jusqu'à présent.

tive, des milliers de personnes, qui, autrement, n'auraient pas obtenu justice.<sup>14</sup> Les exemples sont nombreux. En 1996, Option consommateurs (anciennement l'ACEF-Centre de Montréal) et Mme Power obtenaient un règlement de 28 millions de dollars visant à indemniser environ 5000 femmes porteuses de prothèses mammaires fabriquées par Bristol Myers Squibb.<sup>15</sup> Les indemnités prévues varient entre 1000 et 60 000 dollars par femme. Récemment, un règlement de même nature est intervenu avec un autre fabricant de prothèses mammaires, la compagnie Baxter.<sup>16</sup> Dernièrement, dans le cadre d'un autre recours collectif, un règlement est intervenu avec Sun Life Canada et 400 000 assurés du Québec, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique qui se partageront la somme de 64 millions de dollars.<sup>17</sup> Par ailleurs, dans le domaine du voyage, en 1997, le juge Décarie de la Cour supérieure du Québec a accueilli une action en recours collectif contre un grossiste au montant de 254 900 \$.<sup>18</sup> Celui-ci fut condamné à rembourser intégralement le coût du voyage de 180 clients et à verser un montant forfaitaire de 250 \$ par semaine de voyage à titre de dommages généraux. Il serait possible d'en énumérer plusieurs autres.

Il est intéressant de noter qu'en 1996, Me Claude Masse a réalisé une étude sur les décisions, où les juges ont interprété les diverses dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*,<sup>19</sup> rendues dans les 25 dernières années.

- 
14. De 1979 à 1997, 26 actions ont été accueillies en recours collectif, alors que seulement 9 actions ont été rejetées. Notons également que 29 dossiers ont été réglés à l'amiable et qu'il y a eu 2 désistements. Au total, 396 dossiers ont été ouverts à la Cour supérieure, et ce dans l'ensemble des districts judiciaires du Québec. Ainsi, environ 330 dossiers ne sont toujours pas réglés. Ces informations nous ont été transmises par le Fonds d'aide aux recours collectifs. Après 18 ans, 396 dossiers ouverts après 18 ans, cela peut paraître minime, mais lorsqu'on sait qu'un seul dossier réglé peut rejoindre des milliers de citoyens, c'est une autre histoire.
  15. *ACEF-Centre*, supra note 6.
  16. *Pelletier c. Baxter Healthcare Corporation*, (16 avril 1998) Montréal 500-06-000005-955, 98-1200 (C.S.).
  17. *Podmore*, supra note 7. Il est question de ce règlement important dans la revue *Le Monde Juridique* : A. Gagnon, «Passé maître du recours collectif» (1998) 11 *Le Monde Juridique* 7 à la p. 8.
  18. *Bouchard*, supra note 3.
  19. La première *Loi sur la protection du consommateur* a été sanctionnée le 14 juillet 1971. *Loi sur la protection du consommateur*, L.Q. 1971, c. 74. Près de dix ans plus tard, le législateur a adopté une nouvelle *Loi sur la protection du consommateur*. *Loi sur la protection du consommateur*, L.Q. 1978, c. 9, devenue L.R.Q., c. P-40.1. Cette loi représente sans

Plus de 1500 de celles-ci ont été identifiées et 940 d'entre elles ont fait l'objet d'un examen particulier. À la lumière de cette étude, les consommateurs ont obtenu gain de cause dans 73,2% des cas. De plus, si on exclut les quelques recours collectifs examinés, chacune de ces décisions a permis d'indemniser en moyenne un ou deux consommateurs. On peut donc constater qu'un seul recours collectif peut permettre d'indemniser un plus grand nombre de consommateurs que tous les recours individuels portant sur l'interprétation de la *Loi sur la protection du consommateur*, exercés en 25 ans et ce, même si toutes les décisions avaient donné gain de cause aux consommateurs.

Non seulement le recours collectif représente une procédure efficace, qui permet d'indemniser d'un seul coup des centaines de consommateurs lésés par une même entreprise. Il favorise, de plus, l'accès à la justice pour le simple citoyen. En effet, cette procédure élimine un certain nombre d'obstacles rencontrés par les consommateurs dans l'exercice de leurs droits devant les tribunaux.

Premièrement, il va de soi que les contraintes économiques constituent une des principales barrières à l'accès à la justice.<sup>20</sup> Les dossiers en recours collectif peuvent soulever des questions de droit fort complexes et engendrer des coûts importants, tant en frais d'honoraires qu'en frais d'expertise. Compte tenu de l'existence du Fonds d'aide aux recours collectifs, cet obstacle de taille est éliminé en partie.<sup>21</sup> Cet organisme, en opération depuis 1979, a notamment pour mandat de financer les recours collectifs québécois.<sup>22</sup> Depuis son existence, le

---

contredit la loi la plus importante au Québec dans le secteur du droit de la consommation. C. Masse, «Bilan partiel de 25 ans de protection du consommateur au Québec» (1996) 37 C. de D. 31 aux pp. 32-34.

20. Dans le cadre d'un sondage CROP-Option consommateurs réalisé en mai 1998, 49 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient peu ou pas confiance dans le système de justice. Trente-quatre pour cent de ceux-ci ont précisé comme raison que la justice n'est pas la même pour tous et 7 %, le coût lié à l'exercice d'un recours. CROP-Option Consommateurs, «La confiance du public envers la justice», sondage, mai 1998.

21. Comme le souligne Me Pierre-Claude Lafond dans son ouvrage, la présence du Fonds d'aide aux recours collectifs n'élimine pas toutes les contraintes économiques. En cas de défaite, le Fonds d'aide «ne peut engager sa responsabilité à l'égard du paiement des dépens au-delà du montant de l'aide financière octroyée». De plus, le bénéficiaire qui ne reçoit pas d'aide du Fonds est exposé au paiement complet des dépens et des honoraires judiciaires et extrajudiciaires de son avocat. P.-C. Lafond, *supra* note 1 aux pp. 484-490.

22. *Loi sur le recours collectif*, L.R.Q., c. R-21, art. 6-7.

Fonds d'aide reçoit environ 47 demandes d'aide par année. Plus de 83 % de ces demandes sont accueillies. Par ailleurs, le Fonds finance en moyenne 66 % des dossiers ouverts à la Cour en matière de recours collectif et a versé, à titre d'exemple, la somme de 1 662 345 \$ lors de l'exercice financier se terminant le 31 mars 1997.<sup>23</sup>

Deuxièmement, les contraintes psychologiques peuvent également limiter l'accès à la justice. Le sentiment d'infériorité devant la complexité du système, le manque d'information ou encore l'angoisse de se présenter devant le tribunal vont amener nombre de citoyens à ne pas utiliser les tribunaux pour faire valoir leurs droits.<sup>24</sup> Or, en se regroupant dans le cadre de l'exercice d'un recours collectif, les consommateurs se sentent beaucoup moins démunis face à l'appareil judiciaire et peuvent, par exemple, se permettre de poursuivre des multinationales comme Général Électrique et obtenir éventuellement gain de cause.<sup>25</sup> Le regroupement des personnes lésées permet ainsi de rééquilibrer les forces entre les parties et favorise l'accès à la justice.

Enfin, dans le domaine de la consommation, où il est fréquent que les sommes en litige soient minimales, les consommateurs hésitent à exercer un recours, ce qui implique de dépenser temps et argent, pour obtenir en bout de ligne le remboursement d'une somme modeste.<sup>26</sup> La procédure du recours collectif permet justement d'obtenir le remboursement d'une telle somme au bénéfice de toutes les personnes ayant subi ce même préjudice. En 1979, par exemple, 47 762 abonnés de Télécâble de Québec Inc. ont obtenu un rembourse-

---

23. Fonds d'aide aux recours collectifs, *supra* note 9 aux pp. 9, 12, 26.

24. P.-C. Lafond, *supra* note 1 aux pp. 81-82.

25. *Option consommateurs c. Pétrolière Impériale.*, Montréal 500-06-000053-971 (C.S.).

26. Une étude réalisée par l'Office de la protection du consommateur (OPC) en 1988 indiquait que sur 824 cas transmis à la Cour des petites créances, près de 50 % des consommateurs n'ont finalement pas entrepris de démarches : 15 % d'entre eux considéraient que le problème en jeu n'en valait pas la peine. Office de la protection du consommateur, «Enquête sur les habitudes de consommation au Québec – La combativité des consommateurs», t. # 4, Québec, Office de la protection du consommateur, 1992, p. 15. Une autre étude réalisée par l'OPC démontre qu'il y a une forte relation entre la nature du montant en litige et l'opportunité d'intenter un recours. Office de la protection du consommateur, «Faire la Cour» (1990) 10 Protégez-Vous 46.

ment modeste pour avoir été privés de service de câblodistribution pendant trois jours.<sup>27</sup>

Par conséquent, selon nous, le recours collectif comporte beaucoup d'avantages pour les consommateurs en favorisant, entre autres, un plus grand accès à la justice. Toutefois, à notre avis, cette procédure comporte également un certain nombre de lacunes qui mériteraient d'être corrigées.

## **2. Le recours collectif : quelques correctifs à apporter**

Nous n'avons nullement la prétention d'avoir identifié tous les correctifs qui devraient être apportés au recours collectif dans le but d'encourager et de faciliter son utilisation. Nous avons cependant constaté, dans le cadre de notre travail, un certain nombre de failles qui méritent d'être soulignées. Voici les principales :

- Il y aurait lieu de réduire les délais et d'alléger la procédure. En effet, lorsque des dossiers se rendent jusqu'au jugement final, cela peut prendre des années avant que tout soit terminé. Il faut cependant noter que les délais sont considérablement réduits lorsqu'un règlement à l'amiable intervient entre les parties.
  
- Lorsque le représentant obtient gain de cause à la suite d'un règlement ou d'un jugement, il est possible que plusieurs bénéficiaires n'en soient jamais informés. La loi prescrit pourtant divers types d'avis pour informer les membres du recours et confère au juge le pouvoir d'en établir la forme et le mode.<sup>28</sup> Jusqu'à maintenant, on a privilégié la publication d'avis par la voie des journaux. Or, ces avis sont souvent rédigés dans un langage presque incompréhensible pour le simple citoyen et leur forme juridique n'encourage pas les lecteurs à en prendre connaissance.<sup>29</sup> Puisque la Loi offre la possibilité de recourir à des moyens plus efficaces pour rejoindre les membres d'un recours collectif, les représentants et les juges ne doivent pas hésiter à faire preuve

---

27. *Plouffe, supra* note 5.

28. Code de procédure civile, art. 1046.

29. P.-C. Lafond, *supra* note 1 aux pp. 440-444.

d'imagination afin de privilégier une forme et un mode de publication susceptibles de rejoindre le plus grand nombre.

- Comme le soulignait Me Gérard R. Tremblay, associé principal chez McCarthy Tétrault, dans un récent entretien pour *Le Monde juridique*, «(...) le recours collectif est un des seuls secteurs où les avocats n'ont pas de véritable client et peuvent mener le bal à leur façon».<sup>30</sup> Il n'a pas tout à fait tort. Compte tenu de la complexité de certains dossiers, il demeure difficile pour un consommateur seul de donner des instructions à son avocat dans l'intérêt de l'ensemble du groupe. C'est notamment pour cette raison que nous jugeons important l'implication des associations de consommateurs, ou d'autres types d'associations, dans l'exercice d'un recours collectif. Lorsqu'une association qui défend les intérêts des membres visés s'implique dans un recours collectif, les avocats ont un véritable client. Il est essentiel que le recours collectif ne soit pas «qu'une affaire d'avocats».

Dans cette optique, nous sommes d'avis que des modifications devraient être apportées à la *Loi sur le recours collectif* en vue de favoriser l'implication des associations représentant les membres. Par exemple, le Fonds d'aide aux recours collectifs devrait avoir clairement la possibilité de financer le travail d'information effectué auprès des membres par une association. Actuellement, le Fonds refuse de rembourser les dépenses encourues par les associations impliquées dans un recours. À titre d'exemple, l'Association des consommateurs du Québec (ACQ) a traité plus de 2000 appels à la suite du dépôt d'un recours contre la compagnie Frigidaire<sup>31</sup> et le Fonds a refusé de leur accorder une aide financière. Conséquemment, cette association, comme bien d'autres, hésite à s'impliquer dans un recours collectif, faute de ressources suffisantes pour répondre aux nombreuses demandes d'informations qui peuvent s'ensuivre.

---

30. Y. Boisvert, «Me Gérard R. Tremblay, spécialiste en défense chez McCarthy Tétrault, "Le recours collectif n'est pas le monstre que nous avons craint"», (1998) 11 *Le Monde Juridique* 15.

31. *Association des consommateurs du Québec c. Lafortune*, (21 février 1996) Montréal 500-06-000009-940, J.E. 96-727 (C.S.) inf. par *Association des consommateurs du Québec c. W.C.I. Canada inc.*, (24 octobre 1997) Montréal 500-09-002230-969, J.E. 97-2064 (C.A.).



- Le rôle du représentant est essentiel dans l'exercice d'un recours collectif. En effet, il doit consacrer beaucoup de temps, faire face aux interrogatoires de la partie adverse et se présenter devant le tribunal. Son implication au bénéfice d'un grand nombre de personnes, qu'il ne connaît pas la plupart du temps, devrait être considérée lorsque le tribunal rend son jugement final.
- Dans le contexte où des règlements interviennent de plus en plus souvent entre les parties à un recours collectif, il est plus qu'essentiel que le tribunal évalue sérieusement s'il est dans l'intérêt de l'ensemble des membres de l'approuver. Le même commentaire s'applique concernant l'approbation des honoraires d'avocats pour lesquels le tribunal doit s'assurer de leur caractère raisonnable.
- Finalement, il est essentiel que des modifications soient apportées afin de dissiper toute crainte chez le représentant d'avoir à payer les dépens.<sup>32</sup>

## **Conclusion**

Somme toute, nous en arrivons à la conclusion que le recours collectif favorise l'accès à la justice et mériterait donc d'être davantage utilisé par les particuliers et les associations de consommateurs ou autres types d'associations.

Afin d'améliorer la procédure du recours collectif et de faciliter son utilisation, il y aurait donc lieu d'y apporter un certain nombre de correctifs : simplifier la procédure et réduire les délais, améliorer la forme et la nature des avis adressés aux membres, favoriser l'implication des associations sans but lucratif représentant les membres en permettant notamment au Fonds d'aide aux recours collectifs de financer le travail d'information effectué auprès des membres, prévoir une forme d'indemnisation pour la personne qui agit à titre de représentant des membres du recours, s'assurer plus que jamais du caractère raisonnable des règlements qui interviennent entre les parties de même que des

---

32. À cet effet, Me Pierre-Claude Lafond propose dans son ouvrage sur le recours collectif une série de modifications concernant les règles relatives au paiement des dépens et des honoraires. P.-C. Lafond, *supra* note 1 aux pp. 639-649.

honoraires d'avocats et dissiper toute crainte chez le représentant d'avoir à payer les dépens.

Par ailleurs, dans un contexte où les ressources de l'État affectées à la protection des consommateurs ont été considérablement réduites ces dernières années,<sup>33</sup> l'existence d'un recours aussi efficace pour les consommateurs peut avoir un effet préventif. Les entreprises ont intérêt à adopter des pratiques commerciales qui respectent les droits de leurs clients pour ne pas avoir à faire face à un recours collectif.

En ce sens, comme le soulignait Me Pierre Sylvestre dans un entretien accordé au journal *Le Monde Juridique*, le recours collectif est donc devenu un moyen pour sauvegarder la démocratie.<sup>34</sup>

---

33. M. Guénette, «Office de la protection du consommateur, une cure d'amaigrissement fort contestable» (1995) 6 *Consommation* aux pp. 20-22.

34. A. Gagnon, «Le recours collectif est le seul moyen qui reste aux citoyens pour se prémunir contre les abus des pouvoirs par suite du retrait de l'État !» (1998) 11 *Le Monde Juridique* 3 à la p. 6.