



Association des consommateurs
pour la qualité dans la
construction

Les consommateurs et l'expérience de la Cour des petites créances : les défis de l'accès à la justice

Le consommateur en quête de protection

Colloque organisé par la Fondation Claude Masse et
la Chaire du Notariat de l'Université de Montréal
Montréal, 7 novembre 2013

Cécile Pilarski

Introduction – une problématique récurrente

- 1/5^e des demandes d'informations traitées par l'ACQC concerne les droits et recours des consommateurs
- Une part importante des plaintes des consommateurs au Canada concerne le domaine de la construction et de la rénovation domiciliaire
- Au Québec, 13% des plaintes déposées auprès de l'OPC en 2012-2013 concernent le domaine de l'habitation (2^e rang)
- Près d'1 cause sur 10 traitée aux petites créances relève du domaine de la construction ou de la rénovation résidentielle



Plan de la présentation

1. La Cour des petites créances: pour un meilleur accès à la justice ?
2. Une étude empirique de la jurisprudence pour illustrer les difficultés rencontrées par les consommateurs
3. Réflexions pour une meilleure protection des consommateurs devant la Cour des petites créances





Association des consommateurs pour la qualité dans la construction

1^{ère} partie : la Cour des petites créances québécoise

Un accès facilité au système judiciaire

La Cour des petites créances - Généralités

- Instaurée par la *Loi favorisant l'accès à la justice* (L.Q., 1971, c 86)
- Règle les litiges dont l'enjeu monétaire ne dépasse pas 7000\$
- Caractéristiques majeures :
 - Procédures simplifiées
 - Pas de représentation par un avocat
 - Absence d'appel de la décision
 - Accès restreint aux personnes morales
 - Frais judiciaires réduits

→ Les citoyens doivent pouvoir agir seuls



Singularité de la cour québécoise dans le paysage judiciaire canadien

- Seuil monétaire le plus faible au pays
- Seule province qui ne permet pas la représentation en cour par un avocat
- Seule province qui ne permet pas d'interjeter appel
- Traitement unique des personnes morales
 - éviter que la CPC ne devienne une cour du recouvrement pour les entreprises



Un accès facilité à la justice ?

- Les règles de fonctionnement de la Cour des petites créances suffisent-elles à garantir un accès facilité à la justice pour ses utilisateurs ?
- Les consommateurs sont-ils en mesure d'y faire valoir leurs droits face à un entrepreneur ?





Association des consommateurs pour la qualité dans la construction

2^{ème} partie : une étude empirique de la jurisprudence

Faire valoir ses droits en Cour : une entreprise qui reste fastidieuse pour les consommateurs aux prises avec un litige de construction

Cadre de l'étude: définitions et portée de l'analyse

- L'étude porte sur les litiges entendus par la Cour des petites créances du Québec en 2011
- Sélection du corpus de jurisprudence à partir de 3 critères cumulatifs :

- L'une des parties est un **consommateur**
- Le litige concerne le **domaine de la construction**
- Les parties sont liées par un **contrat d'entreprise ou de service**



Cadre de l'étude : population et échantillon

- **565 décisions rendues par la CPC en 2011**
 - canLII recense 7169 décisions
 - 8% de ces décisions rencontrent les critères choisis (soit population = 565)
- **Échantillon de l'étude : 299 décisions**
 - Niveau de confiance : 95%
 - Marge d'erreur : < 4%



Cadre de l'étude: éléments d'intérêt

- Variable dépendante :
 - Réussite du consommateur
- Variables indépendantes :
 - Situation du consommateur dans le litige (demandeur, défendeur, demandeur reconventionnel)
 - Prétentions du consommateur
 - Preuves apportées en cour
 - Recours
 - Législation
 - Motifs d'échec du consommateur



Une interprétation large de la réussite du consommateur

- Identifier les facteurs qui permettent aux consommateurs de faire valoir leurs droits
- Capacité des consommateurs à infléchir la décision de la cour grâce à des arguments ou des preuves convaincants

Situation du consommateur	Réussite du consommateur
Demandeur	Le consommateur obtient tout ou partie de sa demande
Défendeur	La demande de l'entrepreneur est réduite grâce aux moyens invoqués par le consommateur
Demandeur reconventionnel	Le consommateur obtient tout ou partie de sa demande reconventionnelle. ET/OU La demande de l'entrepreneur est réduite grâce aux moyens invoqués par le consommateur



Un taux de réussite élevé... à première vue

- Le consommateur est réputé avoir réussi dans 66% des cas selon les critères retenus

→ un constat toutefois relativisé à la lumière des notions de gain total et partiel

Issue du jugement	Consommateur	Entrepreneur
Gain total	18%	34%
Réussite partielle	48%	48%
Réussite partielle ou totale	66%	82%



Des consommateurs qui contestent l'exécution des travaux

- Les consommateurs sont en **demande dans 62% des cas**
 - Observation qui contraste avec les constats de la littérature sur la CPC
 - Stratégie favorable (réussite dans près de $\frac{3}{4}$ des cas)
- Intimés, ils contre-attaquent peu (34%)
 - Pourtant, cette stratégie est porteuse (79% de réussite)
- Dans plus de 60% des cas, ils dénoncent la **mauvaise exécution des travaux**
 - Autres prétentions: prix réclamé trop élevé, dommages indirects, travaux abandonnés, etc.



Nature et valeur des preuves apportées en cour

- Lien positif significatif entre la réussite du conso et **l'expertise du consommateur ou la production de photos**
- Effet très préjudiciable de l'expertise de l'entrepreneur
- « **Bataille d'expertise** » favorable à **l'entrepreneur**

Preuves	Fréquence
Documents contractuels	50,5%
Témoignage du consommateur	50,5%
Courrier	32%
Photos, videos	20%
Expertise du consommateur	16%
Témoin ordinaire	7%
Expertise entrepreneur	5%



La législation dans les décisions de la Cour des petites créances

- On constate ici que **près de la moitié des décisions** ne mentionnent **aucune règle de droit**
- À peine **4% des décisions se fondent sur la LPC** (contre 54% pour le Code civil)
 - Si certaines causes sont en principe exclues du champ d'application de la LPC (construction), la majorité tombent dans le champ d'application de l'article 6
 - Dans tous les cas, de nombreuses dispositions de la Loi sont applicables (15 articles cités sur les 12 décisions recensées)



La LPC, un outil sous-estimé dans les litiges de construction ?

- Hypothèses pour expliquer la mise à l' écart de la LPC
 - Législation méconnue des consommateurs
 - Corpus ignoré par les juges
 - Une loi mal adaptée au domaine de la construction
 - L' étude ne permet pas de savoir si cette mise à l' écart est imputable au domaine ou au tribunal étudié
- question toutefois importante puisqu' on observe un taux de réussite de 92% dans les causes où la LPC est mentionnée contre 65% lorsqu' elle ne l' est pas





Association des consommateurs pour la qualité dans la construction

Conclusion

Des pistes de réflexion pour appuyer les consommateurs dans leurs démarches

Des rapports de force asymétriques au profit des entrepreneurs

- De façon générale, le **taux de réussite des entrepreneurs est supérieur à celui des consommateurs** (16,5 points de pourcentage)
- Plusieurs hypothèses peuvent être avancées :
 - Les causes des consommateurs sont moins solides (?)
 - Les consommateurs sont en général peu familiers du système judiciaire
 - Créance monétaire, liquide et certaine vs qualité d'une prestation sujette à interprétation (limite des garanties)
 - Préjugé favorable aux entrepreneurs (expertise professionnelle, facilité à avancer des arguments techniques)



Des écueils à éviter pour les consommateurs

- Prendre connaissance des droits et procédures avant de contracter
- Ne pas sous-estimer la valeur des preuves photographiques
- Lorsque pertinent, déposer une demande reconventionnelle
- Adopter une **stratégie passive en cas d'insatisfaction** (rétention de tout ou partie du prix, C.c.Q., art. 2111)



Un accès au droit difficile

- Manque de rigueur dans la **rédaction des comptes rendus de jugements**
 - Incohérent avec les recommandations faites aux consommateurs pour bien préparer leur cause (jurisprudence)
- **Articulation parfois contradictoire entre le Code civil et la LPC**
 - Entrepreneur vs commerçant (ex: propriétaire d'immeuble à revenus)
- **Complexité importante de la LPC** : conditions d'applicabilité difficilement accessibles au « consommateur moyen »
 - Construction vs rénovation
 - Commerçant itinérant



La Cour des petites créances : un outil insuffisant pour garantir l'accès à la justice

- Un droit difficilement accessible dans le domaine de la construction qui peut nécessiter le **recours à un professionnel** pour identifier, comprendre et défendre ses droits
- L'**expertise**, souvent déterminante dans ce type de litiges est **coûteuse** pour le consommateur
- Simplifier les **procédures**, **condition** nécessaire mais **insuffisante** pour garantir l'accès à la justice
 - Appropriation des règles applicables par les justiciables
 - Equilibre des rapports de force



L'ACQC recommande

- L'établissement d'un **régime de protection des consommateurs efficace** dans le domaine de la construction et de la rénovation domiciliaire
 - Extension des **garanties** applicables en matière de vente pour les ouvrages et services tels que définis par le Code civil
 - Création, au sein de la LPC d'un **régime spécifique** au domaine de la construction (à l'image de ceux dédiés aux automobiles ou au crédit)
- Un engagement plus prononcé pour la **simplification et la vulgarisation des règles de protection des consommateurs**

