Document generated on 07/11/2025 10:51 p.m.

Les Cahiers de droit

Bilan partiel de 25 ans de protection du consommateur au Québec

Claude Masse

Volume 37, Number 1, 1996

URI: https://id.erudit.org/iderudit/043376ar
DOI: https://doi.org/10.7202/043376ar

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

Masse, C. (1996). Bilan partiel de 25 ans de protection du consommateur au Québec. *Les Cahiers de droit*, *37*(1), 31–36. https://doi.org/10.7202/043376ar

Article abstract

This paper deals with observations that can be made from the examination of 940 legal decisions that settled disputes arising from the interpretation of the Consumer Protection Act. The small number of data analyzed clearly shows that in all, courts have received this legislation quite favourably and there is every reason to believe that this Act has truly changed the legal outcome reserved for consumers who happen to be the weaker party in a contractual relationship.

Tous droits réservés © Faculté de droit de l'Université Laval, 1996

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/

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/

Bilan partiel de 25 ans de protection du consommateur au Québec

Claude MASSE*

Le présent article porte sur les constatations que l'on peut faire à partir du dépouillement de 940 décisions judiciaires qui ont tranché des litiges portant sur l'interprétation de la Loi sur la protection du consommateur. *Les quelques données analysées montrent bien que la réception de cette loi par les tribunaux québécois a été dans l'ensemble très favorable et qu'il y a tout lieu de croire que cette loi a véritablement modifié dans les faits le sort juridiques réservé aux contractants les plus faibles que sont les consommateurs.*

This paper deals with observations that can be made from the examination of 940 legal decisions that settled disputes arising from the interpretation of the Consumer Protection Act. The small number of data analyzed clearly shows that in all, courts have received this legislation quite favourably and there is every reason to believe that this Act has truly changed the legal outcome reserved for consumers who happen to be the weaker party in a contractual relationship.

Pages

1. Le contexte historique 32
2. Les résultats de l'étude empirique 33
Conclusion 36

* Avocat ; professeur, Université du Québec à Montréal.

Les Cahiers de Droit, vol. 37, n° 1, mars 1996, pp. 31–36
(1996) 37 *Les Cahiers de Droit* 31

L'année 1996 marque le 25e anniversaire de l'adoption et de la mise en vigueur au Québec de la première loi sur la protection du consommateur. La *Loi de la protection du consommateur*[1] a en effet été sanctionnée le 14 juillet 1971 et elle a été appliquée pendant près de dix ans. Elle a été remplacée en 1980 par la *Loi sur la protection du consommateur*[2] qui a été adoptée en décembre 1978 et mise en vigueur en avril 1980. Cette deuxième loi a été modifiée à plusieurs reprises depuis et elle est toujours en vigueur.

Nous ne pouvons présenter ici qu'un bilan provisoire en ce qui a trait à l'effet, dans le droit civil québécois, de la mise en vigueur d'une loi sur la protection du consommateur ayant une vocation générale. Notre brève présentation repose pour l'essentiel sur l'analyse de 940 décisions, la plupart non rapportées, ayant interprété les diverses dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* depuis 25 ans. Il nous en reste encore plus de 500 à décortiquer. Notre premier bilan est donc partiel. Par ailleurs, on ne saurait réduire l'effet d'une loi de cette importance à ses seules manifestations jurisprudentielles. Le portrait que nous traçons ici nous semble toutefois assez clair pour que nous puissions en tirer quelques conclusions, à tout le moins préliminaires.

La principale question qui s'est posée à nous au moment d'entreprendre notre analyse était celle de savoir si les tribunaux québécois ont accepté de voir une loi à caractère dérogatoire modifier en profondeur des principes contractuels fortement ancrés depuis longtemps dans le droit civil du Québec et qui reposaient pour l'essentiel sur la liberté contractuelle. Nous croyons important, avant d'examiner les résultats de notre étude empirique, de situer le contexte historique de l'adoption des premières lois à caractère général sur la protection du consommateur au Québec.

1. Le contexte historique

L'adoption du *Code civil du Bas Canada* a été marquée en 1866 par l'instauration, en droit des contrats, du principe et des manifestations de la liberté contractuelle la plus absolue. On a ainsi rompu avec des règles d'équité, dont certaines étaient bien établies, et que l'on pouvait retrouver dans l'ancien droit civil québécois. Le nouveau Code civil de l'époque (1866) ne faisait aucune place à la lésion entre majeurs, ne contenait que très peu de règles d'ordre public et n'attribuait qu'une valeur supplétive aux règles contractuelles que l'on y trouvait. C'est ainsi que les clauses pénales, les clauses d'exonération de responsabilité et les clauses d'exclusion de garanties n'étaient l'objet, la plupart du temps, d'aucun contrôle significatif, ce qui

1. *Loi de la protection du consommateur*, L.Q. 1971, c. 74.
2. *Loi sur la protection du consommateur*, L.Q. 1978, c. 9, devenue L.R.Q., c. P-40.1.

posera pendant longtemps des problèmes juridiques importants aux consommateurs québécois. Les modifications apportées en 1936 et en 1964 aux articles 1056 et 1040 C.c.B.C. n'amenèrent que très peu de changements à cette situation.

L'arrivée en 1971 de la première loi dérogatoire à caractère général visant la protection du consommateur constituait un aveu implicite de la part du législateur québécois qu'il était incapable de faire évoluer le Code civil dans un sens qui aurait été favorable aux intérêts des consommateurs. Le contraire aurait été vraiment surprenant, compte tenu du fait que le *Code civil du Bas Canada* reposait sur des principes contraires à l'interventionnisme que la protection des contractants les plus faibles rend le plus souvent nécessaire. La première loi de 1971 ne visait toutefois que 20 p. 100 des problèmes des consommateurs puisqu'elle ne concernait que les contrats de crédit et les ventes par commerçant itinérant.

La *Loi sur la protection du consommateur* adoptée en 1978 et mise en vigueur en 1980 va modifier complètement l'approche limitative de la loi de 1971. *A priori*, tous les contrats de consommation qui visent les biens mobiliers et les services sont touchés, d'une manière ou d'une autre, par cette loi. C'est le cas par exemple de l'important secteur des garanties et de la publicité commerciale. Aussi, il était normal de se demander en 1980 quel allait être l'accueil réservé par les tribunaux québécois à cette loi qui devait modifier de façon considérable les habitudes judiciaires. Deux questions principales se posaient en 1980 auxquelles nous pouvons maintenant tenter de répondre, après quinze années d'application de la « nouvelle » *Loi sur la protection du consommateur* :

1) Quelle a été la réception judiciaire à cette nouvelle loi qui avait pour vocation en 1980 de changer les règles du jeu en matière contractuelle ?

2) La *Loi sur la protection du consommateur* a-t-elle modifié le rapport de force entre les commerçants et les consommateurs ?

2. Les résultats de l'étude empirique

L'analyse de 940 décisions sur un total possible de 1 518 montre, comme on s'en doutait, que la grande majorité des décisions traitant de la *Loi sur la protection du consommateur* ont été le fait de la Cour provinciale devenue, en 1988, la Cour du Québec, chambre civile. Près de 87 p. 100 des décisions judiciaires relatives à cette loi ont été rendues par cette cour, comme le laisse voir le tableau 1. Cette compétence matérielle a été portée à 30 000 $ le 16 mars 1995, ce qui ne fera qu'amplifier le phénomène. On doit noter qu'une proportion importante des décisions rendues à propos de la *Loi sur la protection du consommateur* par la Cour supérieure portent sur

le crédit à la consommation. On remarque par ailleurs que très peu de décisions (1,32 p. 100) ont été portées en appel à la Cour d'appel du Québec et encore moins en Cour suprême du Canada (0,55 p. 100).

Tableau 1

Provenance des décisions relatives à la *Loi sur la protection du consommateur* de 1980 à 1995

Tribunal	%
Cour du Québec et Cour provinciale	86,98
Cour supérieure	11,15
Cour d'appel	1,32
Cour suprême	0,55
Total	100,00

Il est fréquent d'entendre dire que les décisions des tribunaux rendues en matière de protection du consommateur ne sont pas fondées sur une étude quelconque de la doctrine et de la jurisprudence. Il s'agit là d'une impression fausse dans près d'une décision sur trois où l'on trouve une analyse au moins partielle de la doctrine et de la jurisprudence applicable au cas à l'étude, comme l'indique le tableau 2.

Tableau 2

Pourcentage des décisions relatives à la *Loi sur la protection du consommateur* rendues avec ou sans références à la doctrine et à la jurisprudence de 1980 à 1995

Décisions	%
Avec références	33,1
Sans référence	66,9
Total	100,0

L'étude du sort réservé aux consommateurs dans la jurisprudence relative à la *Loi sur la protection du consommateur* de 1980 à 1995, quant à elle, est fort importante. Le dépouillement de 940 décisions nous permet de conclure que 73,2 p. 100 de ces décisions ont donné gain de cause, d'une manière ou d'une autre, aux consommateurs visés. Une analyse des onze secteurs d'application de la loi laisse voir (tableau 3) que la plupart d'entre

eux se situent autour de la moyenne de 73,2 p. 100, alors que les litiges relatifs au crédit à la consommation sont moins souvent tranchés en faveur des consommateurs (59,7 p. 100) et que les décisions les plus favorables se retrouvent en matière de pratiques de commerce (80,0 p. 100), de services (80,0 p. 100) et, c'est un secteur important, de garanties (78,8 p. 100). Il s'agit, à n'en pas douter, d'un changement radical par rapport à l'ancien droit d'avant 1971. Ce changement d'attitude est facile à constater pour les juristes habitués au droit des contrats, même si nous ne pouvons comparer les résultats des quinze dernières années avec les décisions rendues avant 1971 en vertu du *Code civil du Bas Canada*. Le changement d'approche est assurément fondamental.

Tableau 3

Sort fait aux consommateurs dans la jurisprudence relative à la *Loi sur la protection du consommateur* de 1980 à 1995

	Gain %	Perte %	% du total
Champ d'application	74,4	25,6	4,58
Lésion et exploitation	72,7	27,3	4,61
Commerçant itinérant	78,2	21,8	5,71
Crédit	59,7	40,3	15,22
Garanties	78,8	21,2	14,04
Automobiles	73,1	26,9	26,06
Étiquette automobiles	77,2	22,8	6,06
Pratiques de commerce	80,0	20,0	5,21
Réparations	78,1	21,9	10,21
Services	80,0	20,0	0,53
Poursuites pénales	71,6	28,4	7,77
Total	73,2	26,8	100,00

Ces résultats démontrent également la prédominance de l'automobile dans la jurisprudence des quinze dernières années relative à la *Loi sur la protection du consommateur*. Ce n'est bien sûr pas une surprise. Les décisions portant sur les garanties (14,04 p. 100) ont aussi été nombreuses. Il s'agit d'un champ d'intervention qui était nouveau pour le législateur en 1980. Ces résultats confirment son importance. On remarque par ailleurs que les décisions touchant la lésion et l'exploitation (4,61 p. 100) de même

que les décisions liées aux pratiques de commerce (5,21 p. 100) sont proportionnellement peu nombreuses, ce qui est relativement étonnant.

Le tableau 4 permet de constater que la proportion des décisions favorables aux consommateurs est restée à peu près stable de 1980 à 1995. On remarque bien une légère hausse, de 69,5 à 75,4 p. 100, mais ces résultats sont loin de confirmer l'impression fausse que nous avions dans les premières années d'application de la nouvelle *Loi sur la protection du consommateur* suivant laquelle cette dernière pouvait rencontrer une forte résistance de la part des tribunaux qui auraient encore été marqués par les principes anciens de la liberté contractuelle et de l'autonomie de la volonté.

Tableau 4

Sort fait aux consommateurs dans la jurisprudence relative à la *Loi sur la protection du consommateur* de 1980 à 1995 selon l'année du jugement

	Gain %	Perte %
De 1990 à 1995	75,4	24,6
De 1985 à 1989	74,2	25,8
De 1980 à 1984	69,6	30,4
Total	73,2	26,8

Conclusion

Ces quelques données montrent bien, à notre sens, que l'expérience des quinze dernières années en ce qui a trait à l'application judiciaire de la *Loi sur la protection du consommateur* est très positive. La réception réservée à cette loi par les tribunaux québécois a été excellente. Il y a tout lieu de croire que cette loi a véritablement changé dans les faits les règles du jeu en matière de protection des contractants les plus faibles que sont les consommateurs. Il s'agissait là d'une volonté clairement exprimée par le législateur en 1978 et qui a trouvé un écho favorable auprès des tribunaux. Nous croyons qu'une étude plus poussée et plus complète de ces données nous permettra de confirmer nos premières constatations dans un proche avenir. Il y aura lieu également de voir dans quelle mesure les imposantes compressions budgétaires effectuées au cours de la présente année dans le budget de l'Office de la protection du consommateur auront une incidence sur l'application judiciaire de la loi, notamment en matière pénale.