

# UN OUTIL EN LIGNE POUR AIDER AU RÈGLEMENT DES LITIGES

En novembre 2016, un nouveau projet pilote voyait le jour, dédié au règlement des litiges de consommation.

## PARLe- DEPUIS SON LANCÈMENT :

- Plus de **500 utilisateurs**
- **Règlement** de **68 %** des dossiers à la **satisfaction** des parties
- **Délai moyen** de règlement : **22 jours** ouvrables
- **Valeur moyenne** des montants en cause dans les litiges résolus : **1260 \$**
- **Taux de satisfaction** des consommateurs et commerçants : **92 %** pour les premiers et **87 %** pour les seconds

## Pour en savoir plus sur le sujet

[PARLe](#)- Plate-forme d'aide aux règlements des litiges en ligne

Le Laboratoire de cyberjustice a développé il y a quelques années la Plate-forme d'aide au règlement des litiges en ligne (PARLe). Le but recherché : améliorer l'accès à la justice, faciliter la résolution de conflits, le tout dans un environnement convivial, simple et gratuit. Le projet pilote pour les litiges de consommation qui en découle a été développé en partenariat avec l'Office de la protection du consommateur (OPC) et le soutien du ministère de la Justice.

## UN FONCTIONNEMENT SIMPLE

Ce projet pilote concerne exclusivement les litiges de consommation de basse intensité. Pour être admissible, le litige doit être de nature civile, par exemple lié aux garanties et aux délais de livraison d'un bien ou encore à la conformité d'un bien ou d'un service. On pense, entre autres, à l'achat d'un appareil ménager qui s'avère défectueux ou qui ne correspond pas au modèle choisi lors de la commande en magasin. « Pour avoir accès à la

plate-forme, le consommateur doit d'abord contacter l'OPC et lui exposer l'objet de son différend », explique M<sup>e</sup> Nicolas Vermeys, directeur adjoint du Laboratoire de cyberjustice. « Si le commerçant qui a vendu le produit fait partie de ceux qui ont accepté de participer au projet pilote, dans ce cas l'OPC fournira au consommateur un code d'accès qui lui permettra d'ouvrir un dossier sur la plate-forme », précise-t-il. L'Office s'assure aussi que le consommateur possède des compétences minimales en matière informatique, afin qu'il puisse mener à bien le processus en ligne.

Actuellement, une vingtaine d'entreprises sollicitées par l'OPC — parmi lesquelles des magasins à grande surface, des détaillants de meubles et d'électroménagers, des vendeurs d'automobiles d'occasion et du domaine du voyage — ont accepté d'utiliser la plate-forme. D'autres devraient joindre leurs rangs au cours des prochains mois.

L'application est hébergée sur les serveurs du Laboratoire de cyberjustice, et le consommateur n'a



donc aucun document à télécharger. Tout le processus s'effectue en ligne, et une vingtaine de minutes au maximum sont nécessaires pour ouvrir un dossier.

Tout d'abord, la personne doit remplir un premier formulaire dans lequel elle coche les cases afin de décrire le problème qui la concerne. «Ce formulaire a été élaboré en collaboration avec l'Office. Il énonce les différends les plus fréquents en matière de consommation: défauts, frais cachés, etc.», illustre M<sup>e</sup> Vermeys.

Dans le formulaire suivant, là encore, le consommateur coche les cases correspondant au résultat qu'il souhaite obtenir: remboursement, remplacement, escompte, etc. À cette étape, il peut joindre des documents comme la facture, ou encore des photos du produit. Ensuite, il n'a plus qu'à lancer l'invitation de règlement du différend au commerçant par le biais de la plate-forme. S'il accepte, le commerçant peut alors donner suite à la proposition du consommateur telle quelle, ou encore l'amender ou encore faire une contre-proposition.

Aucun terrain d'entente n'est trouvé entre les parties au bout de 20 jours de discussion? Dans ce cas, un médiateur entre dans la danse. Son intervention est gratuite et il est désigné automatiquement par la plate-forme, parmi une banque de médiateurs d'expérience dans les litiges de consommation, accrédités par le Barreau du Québec ou la Chambre des notaires. Le médiateur aura alors accès à l'historique des échanges et à l'ensemble du dossier complet. Il proposera une solution aux parties qui pourront l'accepter, la refuser ou l'amender. En tout état de cause, la médiation ne pourra durer plus de 10 jours, de façon à ce que tout le processus ne dépasse pas un délai d'un mois. Au-delà, les parties auront le choix de recourir aux tribunaux

ou non. En effet, l'utilisation de PARLe ne met pas fin aux recours judiciaires et on peut encore utiliser ses arguments devant la cour.

## DES AVANTAGES TANGIBLES

La plate-forme propose aux consommateurs et aux commerçants un environnement neutre, confidentiel, sécurisé et entièrement en ligne. «Parce que le système est asynchrone, il est tout à fait possible de préparer et d'envoyer son dossier au moment qui nous convient le mieux, chez soi et en dehors des heures de bureau par exemple», indique M<sup>e</sup> Vermeys.

En plus d'offrir des avantages de commodité, de rapidité et d'efficacité à ses utilisateurs, ce mode de règlement traite des litiges hors des tribunaux et à moindre coût pour la société, peu importe la valeur du bien ou du service en cause, précise pour sa part l'OPC.

«La plate-forme permet de régler le différend au stade préjudiciaire, et ce, dans un délai qui ne peut excéder un mois. Quand on sait qu'à Montréal, par exemple, il faut compter environ 16 mois avant qu'un dossier ne soit entendu à la Division des petites créances, on comprend à quel point ce processus est intéressant pour le consommateur», souligne Nicolas Vermeys.

Il ajoute que les nouvelles technologies présentent également l'avantage de dépersonnaliser un conflit. «Cet intermédiaire technologique fait en sorte que l'on n'associe pas l'autre partie au différend. Cela impose un certain comportement et un mode de communication précis, ce qui facilite le processus de résolution du conflit parce que les émotions n'entrent pas en ligne de compte», conclut M<sup>e</sup> Vermeys. ■

<p>Choisissez la médiation privée et... votre médiateur</p>	 <p>MEDIATIONSOPHILEX</p> <p>450 923-3550 www.mediationsophilex.ca</p>	<p><b>Formations reconnues</b> à venir Petits groupes de 12</p> <p><b>Médiation en civil, commercial et travail</b> 40 heures <i>LE SÉMINAIRE DONT LA RÉPUTATION N'EST PLUS À FAIRE</i></p> <p><b>31 mai, 1, 2, 8 et 9 juin 2017</b> à St-Lambert</p> <p><b>31 mai, 1, 2, 5, 6 juin 2017</b> à Saguenay (M<sup>e</sup> Miville Tremblay)</p>
<p><b>M<sup>e</sup> Dominique F. Bourcheix</b>, BA, LL.L Médiation – Med/Arb – Arbitrage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>22 ans</b> de médiation privée</li> <li>■ <b>Plus de 2 000</b> médiations civiles/commerciales</li> <li>■ <b>35 ans</b> d'expérience juridique</li> </ul>		