

L'obsolescence programmée et le droit de la consommation

Présenté par Elizabeth Innis-Triboul, sous la supervision du professeur Vincent Caron

1. Mise en contexte

L'usure prématurée de certains appareils électroniques de la vie courante est un problème concret touchant la société moderne. Le *Code civil du Québec* et la *Loi sur la protection du consommateur (L.p.c.)* offrent des outils efficaces permettant aux consommateurs de se défendre face à cette situation. Il existe en effet une garantie légale s'appliquant sur tous les produits achetés par un consommateur chez un commerçant, édictant que le bien acheté doit pouvoir faire l'objet d'un « usage normal » pendant une « durée raisonnable ».

Toutefois, même si ce mécanisme de garantie légale semble avantageux en théorie, il n'en reste pas moins qu'il comporte d'importantes lacunes au niveau pratique. En effet, beaucoup de consommateurs sont dans l'ignorance de ce système de protection légale et tombent ainsi souvent dans le piège lorsqu'un commerçant refuse d'indemniser l'acheteur d'un bien défectueux, ou bien tente de vendre une garantie dite conventionnelle, qui n'apporte guère plus d'avantages que celle déjà offerte par la *L.p.c.*

2. Méthodologie

La recherche s'est débutée par un recensement de la législation pertinente en droit des contrats et en droit de la consommation. La jurisprudence a ensuite été analysée en fonction des recours fondés sur les articles 37, 38 et 53 de la *L.p.c.* Trois types d'appareils ont été ciblés, soit les téléphones cellulaires, les ordinateurs portables et les téléviseurs.

Par la suite, une lecture approfondie de la doctrine a permis de comprendre la portée de la problématique ainsi que d'apporter des solutions et des alternatives possibles. Une comparaison avec d'autres pays a finalement été faite pour évaluer la pertinence de ces solutions.

3. Données pertinentes

Temps moyen d'attente aux petites créances

- Montréal : 500 jours
- Gatineau : 264 jours

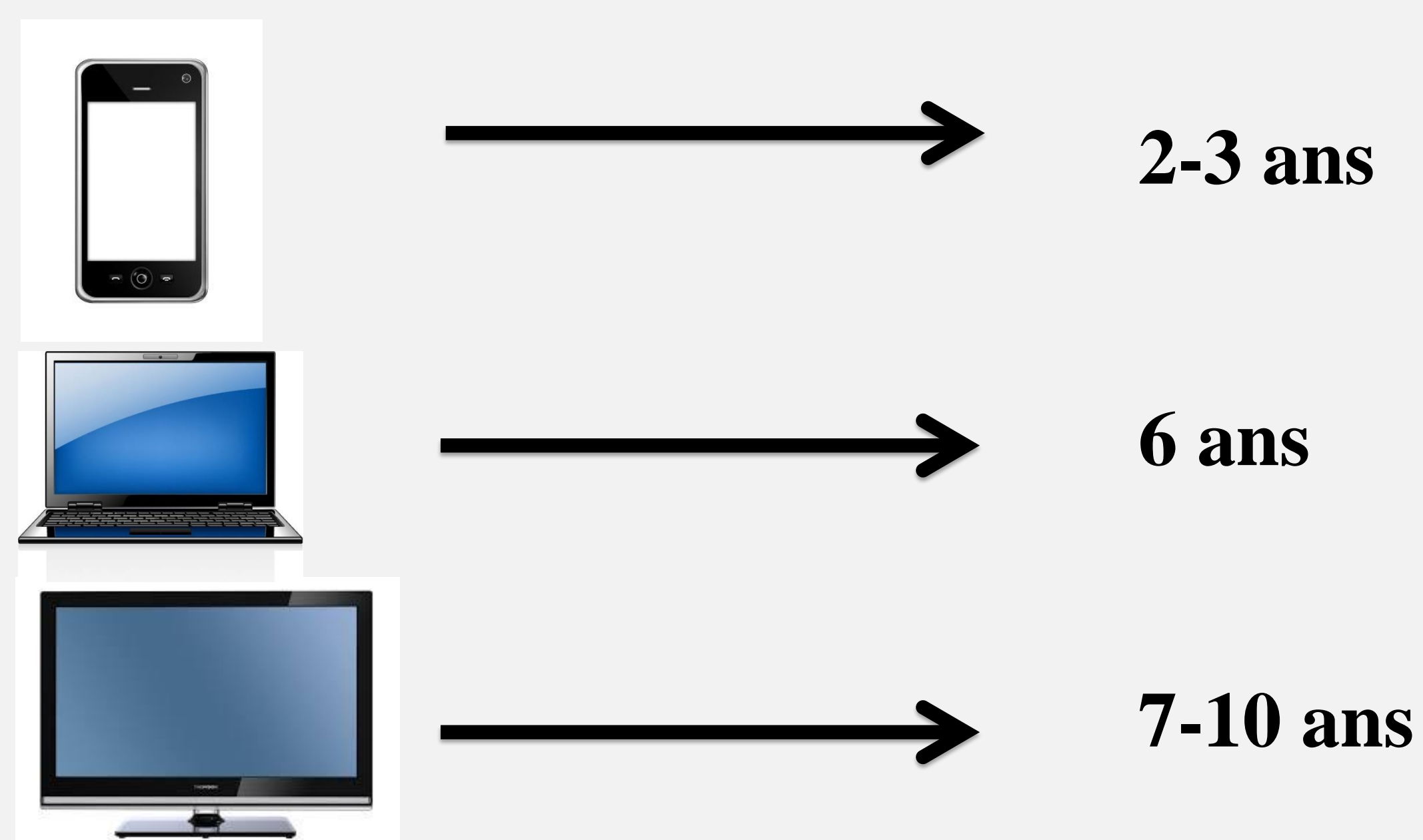
Coût moyen d'une demande aux petites créances

- Comparution en matière civile (personne physique)
 - Valeur en litige entre 0 \$ et 15 000 \$ = **75,25 \$ à 200,00 \$**
- Demande incidente relative à l'exécution du jugement (s'il y a un jugement favorable, mais que l'autre partie refuse de payer)
 - Valeur en litige entre 0 \$ et 15 000 \$ = **68,75 \$ à 110,00 \$**

Désavantages de la Cour des petites créances

- Longs délais, frais juridiques considérables, heures d'ouverture du greffe peu flexibles, perte d'heures de travail, complexité de la procédure, méconnaissance du langage juridique, issue incertaine, difficulté à faire exécuter le jugement

Durée raisonnable de certains produits (selon la jurisprudence)



4. Analyse de la jurisprudence

La jurisprudence est somme toute peu abondante en la matière. Peu de consommateurs intentent un recours judiciaire afin de faire respecter la garantie légale offerte par la *L.p.c.* Il est à noter que les recours intentés par les consommateurs à l'encontre de commerçants sont en grande partie accueillis par les juges. En effet, selon une tendance récurrente, les juges sont portés à favoriser les consommateurs. Si la demande est rejetée, le motif de refus le plus souvent invoqué est que l'appareil électronique est trop âgé, et donc qu'il s'agit d'une usure normale.

De plus, les commerçants ont tendance à se défendre en invoquant la fin de la garantie conventionnelle ou en prétextant la responsabilité du fournisseur ou du fabricant. Ces arguments ne sont généralement pas retenus par les juges. Des dommages exemplaires peuvent parfois être accordés lorsque la conduite du commerçant est empreinte de mauvaise foi ou d'insouciance flagrante.

5. Garantie légale

Les articles 37, 38 et 53 de la *L.p.c.* ont pour but d'assurer non seulement la qualité marchande d'un bien de consommation utilisé normalement, mais aussi la durée de cette qualité pendant une période raisonnable. Si un bien devient désuet, brisé ou cesse de fonctionner normalement, et que la période de durée raisonnable n'est pas écoulée, alors le consommateur bénéficie d'un recours contre le commerçant. Il pourrait ainsi exiger la réparation du bien ou encore un remboursement. Cette garantie légale est d'ordre public, il n'est donc pas possible d'y déroger d'une quelconque façon que ce soit.

6. Solutions possibles

Description des solutions proposées

Information du consommateur sur la garantie légale

Inclure la garantie légale de la *L.p.c.* dans tous les contrats de consommation.

Faire des campagnes de sensibilisation auprès des consommateurs pour les informer de la protection offerte par la loi.

Veiller à ce que les commerçants respectent leurs obligations légales (art. 228.1 *L.p.c.* et l'obligation d'information)

Arbitrage de consommation

Ouvrir l'option de l'arbitrage aux consommateurs. Cela permettrait ainsi de réduire considérablement les coûts et le temps d'attente liés à une demande en justice, ce qui rendrait le recours plus accessible.

Cyberjustice

Créer un système de justice entièrement numérisé qui met l'emphase sur des méthodes alternatives de règlement en ligne des conflits. Ce système serait privilégié à la procédure judiciaire traditionnelle.

Permettre le dépôt des demandes et des documents nécessaires au dossier à travers un formulaire interactif.

Permettre la médiation et mise en demeure en ligne.

Application concrète

L'Office de la protection du consommateur et Option consommateur sont des acteurs importants en matière de promotion et de défense des droits des consommateurs. Une campagne publicitaire de ces deux ressources répondrait donc à la nécessité d'information et de promotion des droits des consommateurs.

Il faudrait aussi ajouter une disposition à la *L.p.c.* afin d'y ajouter l'obligation d'inclure en tout temps dans le contrat les détails de la garantie légale et les avantages qu'elle procure.

Aux États-Unis, ce mode alternatif de règlement des différends est très répandu, notamment avec le *National Arbitration Forum*, et fonctionne de manière satisfaisante.

En Europe, les cybercommerçants devront bientôt obligatoirement offrir un service de résolution de conflit en ligne, ce qui favorisera grandement les consommateurs en rendant le processus plus simple.

Le Laboratoire de Cyberjustice de l'Université de Montréal amène l'idée d'une plateforme virtuelle d'aide au règlement des litiges. Idéale pour les litiges relevant de la Cour des petites créances, elle vise la résolution en ligne des conflits relativement simples (dont les conflits de consommation). On propose une procédure simple, rapide et efficace en deux étapes, d'abord la négociation, puis la médiation. C'est un mécanisme qui serait volontaire, flexible, autonome, indépendant et antérieur au recours judiciaire.



uOttawa

Remerciements et coordonnées

J'aimerais remercier sincèrement le professeur Vincent Caron d'avoir accepté de superviser ce projet, ainsi que l'Université d'Ottawa pour son appui financier dans le cadre du PIRPC.

Pour tout commentaire ou question, vous pouvez me rejoindre par courriel au einni010@uottawa.ca.

Références

Loi sur la protection du consommateur; Thierry Bourgoignie, *Propos autour de l'effectivité du droit de la consommation*; Luc Thibodeau, *Guide pratique de la société de consommation*; Pierre-Gabriel Jobin, *La vente*; Laboratoire de cyberjustice, Université de Montréal (<http://www.cyberjustice.ca>); Stéphanie Grammond, « Cour des petites créances : plus accessible, vraiment? », *La Presse*, 3 janvier 2015.

Références (Images) :

<http://blogue.som.ca/category/cellulaire/>
<http://www.lelong.com.my/repair-buy-sell-recycle-server-projector-pc-electronic-lcd-bee-158749818-2015-01-Sale-P.htm>
www.planetinfo.fr