

## **Les mécanismes de règlement des différends proposés par les plateformes de l'économie du partage**

# **Des outils efficaces pour l'accès à la justice?**

**RAPPORT DE RECHERCHE**

Rapport réalisé par Option consommateurs  
et présenté au Bureau de la consommation d'Innovation, Sciences et Développement  
économique Canada

Juin 2019

Option consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Innovations, Sciences et Développement Économique Canada ou du gouvernement du Canada.

La reproduction de ce rapport, tout ou partie, est autorisée, à condition que la source soit mentionnée. Sa reproduction ou toute allusion à son contenu à des fins publicitaires ou lucratives sont toutefois strictement interdites.

Rédigé par Clarisse N'Kaa

Dépôt légal  
Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN 978-2-89716-062-3

Option consommateurs  
50, rue Ste-Catherine Ouest, bureau 440  
Montréal (Québec)  
H2X 3V4  
Téléphone : 514 598-7288  
Télécopieur : 514 598-8511

Courriel : [info@option-consommateurs.org](mailto:info@option-consommateurs.org)  
Site Internet : [www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org)

## Table des matières

<b>Option consommateurs</b> .....	<b>v</b>
<b>Remerciements</b> .....	<b>vi</b>
<b>Résumé</b> .....	<b>vii</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>8</b>
<b>1. Problématique</b> .....	<b>10</b>
1.1. Contexte factuel .....	10
1.1.1. Une économie numérique aux enjeux transfrontaliers .....	10
1.1.2. Une diversité d'acteurs et de domaines : est-ce un contrat de consommation ?.....	11
1.1.3. Les enjeux des différents recours .....	13
1.2. Contexte conceptuel .....	17
1.2.1. Le principe de proportionnalité et l'accès à la justice : une question d'équité et de transparence.....	17
1.2.2. Les mécanismes traditionnels et la proportionnalité : une question d'équité en droit de la consommation .....	19
1.2.3. Les modes de PRD et les clauses d'élection de for : entre proportionnalité et incohérence ....	20
1.2.4. Les clauses d'arbitrage obligatoire et les clauses de renonciation à l'action collective : proportionnalité ou incohérence ?.....	21
1.2.5. La proportionnalité par la simplification : l'enjeu de la transparence.....	22
<b>2. Cadre théorique et d'analyse</b> .....	<b>24</b>
2.1. Accès à la justice : définitions et concepts .....	24
2.2. Variables de l'accès objectif : l'équité et la transparence.....	26
2.2.1. L'équité .....	26
2.2.2. La transparence .....	29
2.3. Variables de l'accès subjectif : le sentiment de compétence et le sentiment d'équité.....	30
2.3.1. Le sentiment de compétence .....	30
2.3.2. Le sentiment d'équité.....	31
2.3.3. Notre hypothèse des obstacles à l'accès à la justice dans le domaine des PNEP.....	33
2.4. Méthodologie .....	35
<b>3. Présentation des données</b> .....	<b>37</b>
3.1. Données de l'accès objectif : les plateformes d'économie du partage .....	37
3.1.1. Données relatives à l'équité : les conditions d'utilisation et les mécanismes offerts .....	37
3.1.2. Données relatives à la transparence : l'information offerte sur les sites des plateformes .....	45
3.2. Données de l'accès subjectif : les perceptions des consommateurs .....	49
3.2.1. Participants ayant rencontré un problème et ayant tenté de le régler.....	49
3.2.2. Participants n'ayant pas rencontré de problème ou ayant rencontré un problème et n'ayant pas tenté de le régler .....	61
<b>4. Analyse des données</b> .....	<b>69</b>
4.1. Sous-question 1 : Quels sont les recours offerts par les PNEP ?.....	70
4.1.1. Les recours : un écart entre les mécanismes présentés par les plateformes et ceux qu'emploient les utilisateurs... ..	71
4.1.2. Encadrement des mécanismes internes .....	72

4.2. Sous-question 2 : Les mécanismes mis en place par les PNEP respectent-ils les principes d'équité et de transparence ? Quel accueil leur réservent les utilisateurs ?.....	73
4.2.1. L'équité dans les contrats et le sentiment d'équité des utilisateurs .....	73
4.2.2. La transparence de l'information et le sentiment de compétence .....	74
4.2.3. Encadrement des mécanismes externes .....	76
4.3. Sous-question 3 : Quels sont les obstacles à l'accès à la justice pour les utilisateurs des PNEP du point de vue de l'équité et de la transparence ? .....	81
4.3.1. La complexité dans les recours offerts comme obstacle à l'accès à la justice.....	82
4.3.2. La complexité de l'information comme obstacle .....	85
4.4. Sous-question 4 : Existe-t-il de meilleures pratiques ? .....	87
4.4.1. L'union européenne (UE).....	87
4.4.2. La France.....	88
4.4.3. L'Angleterre .....	89
4.4.5. L'Australie .....	89
<b>5. Conclusions et réponse à la question générale de recherche.....</b>	<b>92</b>
5.1. Nos recommandations .....	93

## Option consommateurs

### MISSION

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés.

### HISTORIQUE

Issue du mouvement des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), et plus particulièrement de l'ACEF de Montréal, Option consommateurs existe depuis 1983. En 1999, elle a regroupé ses activités avec l'Association des consommateurs du Québec (ACQ) qui existait depuis plus de 50 ans et accomplissait la même mission qu'elle.

### PRINCIPALES ACTIVITÉS

Option consommateurs aide les consommateurs qui vivent des difficultés, les reçoit en consultation budgétaire et donne des séances d'information sur le budget, l'endettement, le droit de la consommation et la protection de la vie privée.

Chaque année, nous réalisons des recherches sur des enjeux de consommation d'importance. Nous intervenons également auprès des décideurs et des médias pour dénoncer des situations inacceptables. Lorsque nécessaire, nous intentons des actions collectives contre des commerçants.

### MEMBERSHIP

Pour faire changer les choses, les actions d'Option consommateurs sont multiples : recherches, actions collectives et pressions auprès des instances gouvernementales et des entreprises. Vous pouvez nous aider à en faire plus en devenant membre d'Option consommateurs au [www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org).

## Remerciements

Cette recherche a été réalisée et rédigée par Me Clarisse N'Kaa. Cette dernière a bénéficié de l'aide de M. Mohiminol Kandaker, alors étudiant à la maîtrise en droit de l'Université d'Ottawa. L'auteure a été supervisée par Mme Maryse Guénette, directrice, Recherche et représentation à Option consommateurs.

L'auteure remercie M. Pierre Noreau, professeur à la faculté de droit de l'Université de Montréal et directeur du projet Accès au droit et à la justice (ADAJ), pour son orientation et son soutien dans le cadre de cette recherche, ainsi que M. Bruno Marien, chargé de cours au département de science politique et de droit de l'Université du Québec à Montréal (UQAM), pour son soutien méthodologique.

Elle remercie également les employés et stagiaires d'Option consommateurs qui, de près ou de loin, ont participé à cette étude, et en particulier, Me Sylvie De Bellefeuille, qui a contribué à l'analyse des conventions.

Enfin, l'auteure remercie les experts qui ont accepté de mettre leur expertise au profit de la recherche, soit :

- Mme Michelle Cumyn, professeure à l'Université Laval et titulaire de la Chaire de rédaction juridique Louis-Philippe Pigeon
- Me Valentin Callipel, chargé de mission au Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal
- M. Louis Jolin, professeur associé au département d'études urbaines et touristiques

Sans la participation de toutes ces personnes, cette étude n'aurait pas pu voir le jour.

## Résumé

Les plateformes numériques de l'économie du partage (PNEP) sont de plus en plus souvent utilisées, et ce, dans différents domaines. Il est donc important de se pencher sur les recours dont disposent les consommateurs lorsque survient un problème. C'est ce que fait notre recherche en étudiant, d'une part, l'application, dans les conventions d'utilisation des PNEP, des mesures d'équité et de transparence prévues par le cadre juridique canadien en matière de consommation pour faciliter l'accès des consommateurs à la justice, et en s'intéressant, d'autre part, aux perceptions et aux expériences des consommateurs au sujet des mécanismes de règlement des différends qui leur sont offerts.

Notre analyse est basée sur la mise en relation de la dimension objective de l'accès à la justice, que nous relierons au contrat, et de sa dimension subjective, que nous relierons à l'expérience et aux perceptions des consommateurs. Elle permet à notre recherche d'apporter un éclairage sur les écarts entre l'offre de justice des PNEP et le sentiment d'équité et de compétence des utilisateurs. Par ailleurs, elle répertorie les obstacles potentiels à l'accès à la justice, issus de notre analyse documentaire, et révèle les obstacles réels rencontrés par les participants à notre recherche.

L'analyse des conventions de dix plateformes d'économie du partage a révélé la présence de clauses susceptibles de limiter l'accès à la justice. Il s'agit des clauses d'élection de for, qui déterminent à l'avance le forum compétent en cas de litige, des clauses d'arbitrage obligatoire et des clauses de renonciation à l'action collective. De plus, nous remarquons que les mécanismes internes ou le recours à l'émetteur de carte de crédit – ce sont ces recours que les participants avaient utilisés – offrent parfois une réparation partielle du fait qu'ils ne donnent pas la possibilité de réclamer la valeur du préjudice subi, le cas échéant ; ils limitent donc souvent les recours à la résolution et à la résiliation du contrat. Malgré cela, les participants semblaient satisfaits de leur expérience.

Auraient-ils été mieux servis en matière d'équité s'ils avaient utilisé des mécanismes externes tels que la médiation et l'arbitrage, ou encore s'ils s'étaient adressés au tribunal ? Notre étude des lois de protection des consommateurs du Québec, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique ainsi que de la jurisprudence nous permet d'en douter.

Sur le plan de la transparence, l'analyse a permis de constater un manque de clarté dans l'information offerte ainsi qu'une tendance à présumer du consentement du consommateur qui utilise la plateforme ou achète le service, ce qui induit, chez les participants, une méconnaissance de leurs droits et de leurs recours. Cette méconnaissance fait partie des barrières à l'accès à la justice auxquelles s'ajoutent le manque d'orientation, la réparation incomplète et la non-utilisation des certains recours, qui peut être en lien avec la barrière des coûts. Pour leur part, les répondants ont fait état de difficultés techniques et du mal qu'ils avaient eu pour trouver de l'information ou parler à quelqu'un.

Finalement, les obstacles à l'accès à la justice en matière d'économie du partage s'avèrent être la complexité des mécanismes de règlement des différends et l'accès à l'information.

## Introduction

L'échange de biens et de services ainsi que l'accès à la justice sont des concepts vieux comme le monde que l'usage de la technologie qui gagne en popularité ramène à l'avant-scène.

Dans un rapport précédent<sup>1</sup>, nous avons étudié l'économie du partage et nous nous sommes penchés sur le lien contractuel qui y lie trois parties, soit l'intermédiaire (la plateforme), le prestataire de services et le consommateur. Ce faisant, nous nous sommes demandé si le contrat qui lie le consommateur aux autres parties est bel et bien un contrat de consommation. Nous sommes alors arrivés à la conclusion que le contrat entre le consommateur et la plateforme numérique est à la fois un contrat d'adhésion, un contrat de consommation et un contrat conclu à distance. Il peut aussi s'agir d'un contrat de service ou d'un contrat de location. Pour sa part, le contrat entre le consommateur et le prestataire de services peut être un contrat de consommation si le prestataire agit comme un commerçant et si l'on se trouve dans une situation visée par le contrat de consommation.

À l'époque, nous nous sommes aussi questionnés sur l'application qui peut y être faite des lois vouées à la protection des consommateurs. Rappelons que ces lois visent une certaine égalité entre les parties à un contrat de consommation, notamment par l'application des principes d'équité et de transparence, et ce, pour faciliter l'accès à la justice des consommateurs

La question de l'accès à la justice est primordiale. La transposition de certains services dans l'environnement numérique peut mettre au défi l'application des principes visant l'égalité en l'absence d'une affirmation claire, de la part du législateur, du lien contractuel unissant les trois parties. Cela peut se manifester par la présence, dans les contrats, de certaines clauses pouvant limiter l'accès du consommateur à la justice ainsi que par l'information qui lui est transmise, au sujet de ses droits et recours. Le défi que pose cette application des principes d'égalité peut avoir pour conséquence d'affecter le sentiment d'accès à la justice du consommateur, voire de créer des barrières et des obstacles empêchant un éventuel recours.

C'est donc à l'accès à la justice que nous nous intéresserons ici. D'une part, nous ferons l'analyse de ses dimensions objectives, en étudiant les conventions proposées par les plateformes ainsi que l'information qu'elles offrent en matière de droits et de mécanismes de règlement des différends. D'autre part, nous ferons l'analyse de ses dimensions subjectives, en nous intéressant à l'expérience et la connaissance des utilisateurs en ce qui a trait aux clauses proposées par les plateformes et à l'information transmise par elles. Ce faisant, nous porterons particulièrement attention à ce qui peut les affecter. Le tout sera étudié en regard des principes d'équité et de transparence.

Notre analyse nous permettra de mettre en relation différents éléments des deux dimensions et d'en relever les écarts, afin d'identifier les barrières et obstacles à l'accès à la justice en matière d'économie du partage. Cette étude est donc une brève incursion dans le domaine des droits et des mécanismes offerts par les plateformes d'économie du partage pour régler les différends.

---

<sup>1</sup> Option consommateurs, « Économie du partage. Le point de vue des Canadiens » (juin 2017) disponible en ligne: <<https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2018/03/oc-809308-economie-du-partage-rapport-final-mars-2018.pdf>> à la page 15 [OC Économie du partage].



Elle permettra de poursuivre une réflexion sur les défis que ce domaine pose du point de vue de l'accès à la justice.

## 1. Problématique

L'économie du partage est de plus en plus populaire, notamment parce qu'elle permet d'avoir accès à des biens et à des services à des coûts relativement bas<sup>2</sup> et, selon certains, de préserver l'environnement<sup>3</sup>. Les entreprises les plus connues dans ce domaine, soit Airbnb et Uber, s'activent respectivement dans les secteurs de l'hébergement et du transport. D'autres appartiennent à des domaines comme le financement coopératif (Kickstarter), l'éducation (Skillshare) ou les petites annonces (Kijiji et Craigslist). On observe également l'émergence de nouveaux modèles, notamment en matière de vélopartage, comme c'est le cas pour Bixi<sup>4</sup>.

L'économie du partage peut comporter des avantages, mais peut également apporter son lot de questionnements, par exemple en ce qui a trait aux litiges et à la façon de les régler.

### 1.1. Contexte factuel

Dans cette partie du rapport, nous présentons la problématique de recherche à partir des différents éléments factuels répertoriés.

#### 1.1.1. Une économie numérique aux enjeux transfrontaliers

En matière d'économie du partage, les transactions s'effectuent à grande échelle entre particuliers, ou encore entre particuliers et commerçants. Il arrive que ces transactions s'effectuent dans le cadre d'échanges transfrontaliers. En cas de litige, on peut alors se demander quel est le forum compétent ou le mécanisme le plus approprié pour trancher ce litige.

Certaines plateformes prévoient, dans leurs conditions d'utilisation, des clauses limitant l'accès à des recours. Parmi elles, il y a les clauses d'élection de for. Ces clauses ont pour effet de soustraire un litige à la fonction juridictionnelle des tribunaux d'une province<sup>5</sup> en prévoyant dans quel tribunal toute action liée aux conditions d'utilisation ou à l'utilisation de la plateforme sera déposée. Une telle clause peut obliger le consommateur à intenter son recours devant un tribunal étranger. Dans les faits, l'utilisateur se trouve alors contraint d'accepter les conditions générales d'utilisation de la plateforme pour pouvoir y accéder. Bien qu'une telle clause ne soit pas illégale, elle peut être jugée inexécutoire quand elle touche les droits des consommateurs ou les questions de vie privée.

Cela a été le cas récemment dans l'arrêt *Douez c. Facebook*<sup>6</sup>. Dans cette cause, un résident de la Colombie-Britannique a intenté une action contre Facebook devant la Cour suprême de la

---

<sup>2</sup> Option consommateurs, « Économie du partage. Le point de vue des Canadiens » (juin 2017) disponible en ligne: <<https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2018/03/oc-809308-economie-du-partage-rapport-final-mars-2018.pdf>> à la page 20 : 73% des personnes sondées dans le cadre de cette étude ont fait le choix d'utiliser une plateforme d'économie du partage en raison de son bas prix.

<sup>3</sup> Laurie RISTRINOM, *Back to the New: Millenials and the Sustainable Food Movement*, (2013)15 VT. J. ENVTL. L. 1, 24: <http://vjel.vermontlaw.edu/files/2013/11/Ristino.pdf>

<sup>4</sup> Nous en parlerons davantage à la section 3.

<sup>5</sup> *Douez c. Facebook, Inc.*, 2017 CSC 33, par.25.

<sup>6</sup> *Douez c. Facebook, Inc.*, 2017 CSC 33: Voir: Michael GEIST, Globe and mail, « Why clicking « I agree » may no longer mean you agree with everything », 27 juin 2017. <https://www.theglobeandmail.com///report-on-business/rob->

Colombie-Britannique<sup>7</sup> à la suite de l'utilisation de sa photo par cette plateforme sans son consentement ; il demande aussi la « certification d'un recours collectif » contre Facebook. Au stade préliminaire, Facebook a demandé la suspension de l'action en invoquant *la clause d'élection de for* qui figure dans ses conditions d'utilisation. La juge de première instance a refusé de donner effet à cette clause et a certifié le recours collectif. La Cour d'appel de la Colombie-Britannique a infirmé la décision de première instance sur la demande de suspension au motif que la clause d'élection de for de Facebook était exécutoire et que Douez n'avait pas démontré l'existence de motifs sérieux de ne pas lui donner effet. La Cour suprême du Canada a tranché en refusant de donner effet à la clause d'élection de for.

En matière de règlement des différends, cette clause prévoyait la compétence exclusive des tribunaux du comté de Santa Clara, en Californie; elle prévoyait également que la convention était régie par les lois de la Californie. Toutefois, pour statuer sur la suspension de l'action en raison de la clause d'élection de for, la Cour suprême du Canada avait déjà énoncé deux critères dans l'arrêt *Pompey*<sup>8</sup>, soit d'établir que la clause est valide, claire et exécutoire, puis de démontrer l'existence de motifs sérieux de ne pas lui donner effet.

Dans l'arrêt *Douez c. Facebook*, les juges Karakatsanis, Wagner et Gazon ont estimé que le critère des motifs sérieux devrait s'appliquer différemment selon qu'il s'agit d'un contrat commercial ou d'un contrat de consommation. Ils précisent qu'en matière de consommation, le critère de motifs sérieux devrait être modifié pour tenir compte de l'ensemble des circonstances, y compris les considérations d'intérêt public touchant l'inégalité du pouvoir de négociation et la nature des droits en jeu. Pour la juge Rosalie Abella, le rapport de force inégal entre les parties, soit une consommatrice et une multinationale, est un facteur important à considérer en matière de consentement en ligne, particulièrement si on tient compte du fait que le consommateur n'a pas le choix d'accepter les conditions d'utilisation pour accéder à la plateforme.

### **1.1.2. Une diversité d'acteurs et de domaines : est-ce un contrat de consommation ?**

Juridiquement parlant, une des difficultés que l'on rencontre avec les plateformes d'économie du partage est la qualification de la nature du contrat qui lie celles-ci au prestataire de service et au consommateur. S'agit-il d'un contrat de consommation ? D'un autre type de contrat ? Même si dans notre précédent rapport, nous sommes parvenus à la conclusion que le contrat qui lie le bénéficiaire du service à la plateforme ou au prestataire du service peut être un contrat de consommation, il peut être difficile de déterminer de façon claire s'il s'agit d'un contrat de consommation ou non. Entre autres choses parce que l'économie du partage embrasse divers domaines, notamment l'hébergement, le transport, le financement et la formation.

Ainsi, dans le cas de la location de logement, il est difficile de déterminer de façon claire si les lois de protection du consommateur s'appliquent. En Ontario, les contrats de consommation portant sur l'achat, la vente et la location de certains immeubles (à l'exclusion de ceux destinés aux vacances à temps partagé) sont exclus de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur (LPC-2002), alors qu'en Colombie Britannique, la location d'un immeuble n'est pas encadrée par

---

commentary/why-clicking-i-agreemay-no-longer-mean-you-agree-to-everything/article35476932/?cmpid=rss1&click=sf\_globefb.

<sup>7</sup> La Cour suprême de la Colombie-Britannique (*Supreme Court of British Columbia*) est la *cour supérieure* pour la *province* de la *Colombie-Britannique*.

<sup>8</sup> *ZI Pompey Industrie c ECU-Line NV*, 2003 CSC 27.

les lois vouées à la protection de consommateurs, sauf en matière de pratiques interdites et de divulgation. Enfin, au Québec, l'article 6 de la LPC exclut la vente, la location ou la construction d'un immeuble, mais l'article 6.1 mentionne que les pratiques commerciales interdites existant dans ces domaines peuvent y être soumises. Les mêmes questions peuvent se poser en matière de transport, d'éducation ou de tout autre domaine dans lequel cette économie se développe.

Force est de reconnaître qu'il existe un flou au sujet de l'applicabilité des lois de protection du consommateur à ces contrats. À ce sujet, la professeure Michelle Cumyn, consultée à titre d'experte dans le cadre de cette recherche, considère qu'une des façons de faciliter l'application de la loi pourrait être de légiférer en fonction des domaines de consommation. Une législation claire en matière de consommation au sujet de l'économie du partage limiterait les incertitudes dans ce domaine. Dans l'état actuel du droit en matière d'économie du partage, certains estiment que les lois de protection du consommateur devraient s'appliquer du simple fait que, derrière les plateformes, se trouvent souvent des multinationales ayant beaucoup de ressources et connaissant les règles et pratiques. Alors que d'autres doutent de l'applicabilité des lois vouées à la protection des consommateurs à ces contrats<sup>9</sup>.

Cette difficulté de déterminer de façon claire s'il s'agit d'un contrat de consommation ou non a une incidence directe sur les mécanismes offerts et l'exécution des clauses d'élection de for. Revenons aux critères énoncés par la Cour suprême du Canada dans *Douez c. Facebook* au sujet de l'applicabilité ou non de la clause d'élection de for. La preuve du motif sérieux qui donne ouverture à l'exception tenant compte du statut de consommateur implique de l'utilisateur qu'il démontre qu'il est dans un contrat de consommation. Par conséquent, le consommateur peut alléguer des circonstances et considérations d'ordre public touchant l'inégalité du pouvoir de négociation et la nature des droits en jeu. Les clauses d'élection de for doivent donc faire l'objet d'une évaluation plus minutieuse lorsqu'il y a inégalité des pouvoirs de négociation entre les parties.

Toutefois, en raison de la diversité des domaines et des acteurs mobilisés par ce type d'économie, il n'est pas toujours évident d'établir qu'il s'agit d'un contrat de consommation.

Il est clair que la situation pose une question d'accès à la justice pour le consommateur. Dans son article intitulé *Contracting Out of Access to Justice*, la professeure Marina Pavlovic<sup>10</sup> énonce clairement que ces clauses d'élection de for ont un impact direct sur l'accès des consommateurs à la justice. On peut y lire : *Forum-selection agreements in consumer contracts nominate by default the business's home jurisdiction to resolve disputes and thus directly impact a consumer's ability not only to access courts, but also to obtain access to substantive justice.*

Cela se comprend aisément quand on réalise que cette notion de for s'étend même aux mécanismes de règlement des différends, tels que la médiation et l'arbitrage, des mécanismes qui, au départ, devaient être des solutions aux problèmes d'accès à la justice vécus dans le système de justice traditionnel.

---

<sup>9</sup> Voir : Option consommateurs, « Économie du partage. Le point de vue des Canadiens » (juin 2017) disponible en ligne: <https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2018/03/oc-809308-economie-du-partage-rapport-final-mars-2018.pdf>.

<sup>10</sup> Marina PAVLOVIC, « Contracting Out of Access to Justice: Enforcement of Forum-Selection Clauses in Consumer Contracts » (2016) 62:2 *RD McGill* 389 à la page 389.

### 1.1.3. Les enjeux des différents recours

À l'instar des clauses d'élection de for, les clauses d'arbitrage obligatoire sont de plus en plus courantes dans les conditions d'utilisation des plateformes en ligne. De plus, elles sont souvent accompagnées de clauses de renonciation à une action collective. Cela est d'ailleurs mentionné dans cet article de la faculté de droit de Stanford<sup>11</sup> rédigé par l'auteur Rick Schmitt au printemps 2017, dans lequel il est question de l'économie du partage :

*The companies are also using arbitration to defuse litigation threats against themselves. Most standard terms of service now require that users agree to resolve any and all disputes in arbitration rather than court. Users who consent are often agreeing to bring claims individually, rather than as class action lawsuits—a mechanism to resolve far-flung disputes that some say has been abused in recent years.*

Comme on vient de le lire, certains considèrent qu'il y a eu, dans le passé, des abus dans l'utilisation de l'arbitrage pour régler les litiges de consommation, particulièrement aux États-Unis. Par ailleurs, comme le note la professeure Rabinovich-Einy, en cas de litige impliquant la plateforme et l'utilisateur, le recours habituel – et parfois l'unique recours – est celui de l'arbitrage obligatoire (*mandatory arbitration*), fusionné avec une clause de renonciation à une action collective<sup>12</sup> (*waiver clause*), ce qui soulève des questions sur le plan de la limitation des recours en matière de contrat de consommation, l'action collective faisant partie des solutions citées pour faciliter l'accès des consommateurs à la justice.

Nous l'avons déjà souligné : le modèle d'économie du partage mobilise différents acteurs et liens contractuels. Cela se reflète dans les litiges soulevés et les recours proposés. Sur le blog européen (*blogdroiteuropéen*), M. Vassilis Hatzopoulos, professeur de droit et politiques de l'Union européenne à l'Université Panthéon d'Athènes, identifie différents niveaux de litiges en matière d'économie partagée, notamment : (1) entre la plateforme et le prestataire de services sous-jacents concernant les termes de leur contrat d'intermédiation, (2) entre la plateforme et le prestataire à propos du service sous-jacent (notamment en cas de responsabilité solidaire) et (3) entre la plateforme et le consommateur.<sup>13</sup>

Dans le cadre de cette étude, nous nous limitons à analyser les recours mobilisés par les litiges opposant la plateforme aux consommateurs et les litiges opposant les consommateurs aux prestataires de services. Dans le cadre de notre précédente étude sur l'économie partagée, nous avons réalisé un sondage<sup>14</sup> auprès de consommateurs<sup>15</sup>. Résultat : 41 % des répondants avaient des craintes au sujet des recours à utiliser en cas de problème sur une plateforme d'économie du partage. Il n'est pas étonnant de constater que de plus en plus de ces plateformes, malgré

---

<sup>11</sup> Article consulté en ligne: <https://law.stanford.edu/stanford-lawyer/articles/the-sharing-economy-can-the-law-keep-pace-with-innovation/>.

<sup>12</sup> Orna Rabinovich-Einy « Dispute Resolution in the Sharing Economy », disponible en ligne : <<http://weblaw.haifa.ac.il/en/Events/ClassAction/Documents/conference-adr-class-action-abstract.pdf>> à la page 3.

<sup>13</sup> Pour plus d'information, voir: Vassilis HATZOPOULOS, *The Collaborative Economy and EU Law*, Portland, Hart Publishing, 2018

<sup>14</sup> Option consommateurs, « Économie du partage. Le point de vue des Canadiens » (juin 2017) disponible en ligne: <<https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2018/03/oc-809308-economie-du-partage-rapport-final-mars-2018.pdf>>P.43.

<sup>15</sup> Voir section 4 du rapport, p. 44 : Option consommateurs, « Économie du partage. Le point de vue des Canadiens » (juin 2017) disponible en ligne: <<https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2018/03/oc-809308-economie-du-partage-rapport-final-mars-2018.pdf>>

leurs réticences initiales<sup>16</sup>, offrent désormais des mécanismes pour tenter de régler les différends, soit des processus pour régler les litiges entre les utilisateurs (prestataires de services et consommateurs) ainsi qu'entre les consommateurs et les plateformes.

***Les recours en cas de problème entre la plateforme et les consommateurs : l'enjeu des clauses d'arbitrage et de renonciation à des droits***

Selon le professeur Vassilis Hatzopoulos, le recours à l'arbitrage est usuel en matière d'économie du partage car il permet aux plateformes numériques d'économie du partage (PNEP) de traiter chaque litige de manière individuelle plutôt que de devoir affronter plusieurs plaintes de manière simultanée sous la forme d'une action collective<sup>17</sup>. Il n'est donc pas étonnant de trouver dans les conditions générales d'utilisation de certaines plateformes des clauses d'arbitrage et de renonciation (*waiver clauses*) au droit à une action collective. Par ailleurs, l'arbitrage est aussi considéré comme un moyen plus économique que le recours aux tribunaux de droit commun. Il s'agit donc d'un choix moins coûteux pour la plateforme. De plus, la sentence rendue par un tribunal arbitral impose des obligations contraignantes aux parties<sup>18</sup>, ce qui n'est pas le cas d'une médiation ou d'une conciliation, Il faut tout de même noter que certaines plateformes obligent l'utilisateur à recourir à la médiation comme premier mode de règlement du différend ; l'arbitrage intervient alors en cas d'échec de la médiation<sup>19</sup>.

Le problème avec les conventions d'arbitrage, c'est qu'elles empêchent l'accès des consommateurs aux tribunaux, en remplaçant tout recours devant un tribunal de droit commun par une procédure arbitrale. Si on considère les abus dénoncés en matière d'arbitrage de consommation soulevés précédemment, cela enlève au consommateur le choix d'un recours devant un juge. La validité et l'opposabilité des clauses d'arbitrage dans les contrats de consommation ont fait l'objet d'analyses en jurisprudence canadienne. On ne peut plus passer sous silence l'opinion de la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Dell Computer Corporation c. Union de consommateurs*, arrêt dans lequel la majorité de la cour a confirmé la validité des conventions d'arbitrage et a noté qu'en l'absence d'une interdiction législative expresse, celles-ci seraient opposables aux consommateurs. Cela a obligé les législateurs des provinces du Québec, de l'Ontario, de l'Alberta et de la Saskatchewan à intervenir pour limiter la portée des conventions d'arbitrage dans un contrat de consommation<sup>20</sup>.

Malgré l'intervention du législateur, la question n'est pas résolue en matière d'économie du partage. En ce domaine, la qualification du contrat de consommation n'est pas toujours claire et l'on n'est pas certain de la qualité de l'information offerte au consommateur au sujet des clauses qui le lient au contrat avant qu'il y souscrive. Dans la plupart de ces lois<sup>21</sup>, ce qui est interdit, c'est la stipulation qui a pour effet d'imposer au consommateur de renoncer, à

---

<sup>16</sup> D'après le professeur Rabinovich-Einy, les PNEP pensaient que les mécanismes de réputation en ligne (MRL) suffiraient : Orna Rabinovich-Einy « Dispute Resolution in the Sharing Economy », disponible en ligne : <<http://weblaw.haifa.ac.il/en/Events/ClassAction/Documents/conference-adr-class-action-abstract.pdf>> à la page 3.

<sup>17</sup> Vassilis HATZOPOULOS, *the Collaborative Economy and EU Law*, Portland, Hart Publishing, 2018, p. 178.

<sup>18</sup> Orna Rabinovich-Einy, « Dispute Resolution in the Sharing Economy », disponible en ligne :

<http://weblaw.haifa.ac.il/en/Events/ClassAction/Documents/conference-adr-class-action-abstract.pdf>

<sup>19</sup> Conditions générales d'Uber, « Conditions Générales » (mise à jour le 4 décembre 2017), disponible en ligne : <<https://www.uber.com/en-CA/legal/terms/ca-fr/>>, à la clause 6.

<sup>20</sup> Marina PAVLOVIC, « Contracting Out of Access to Justice: Enforcement of Forum-Selection Clauses in Consumer Contracts » (2016) 62:2 *RD McGill* 389 à la page 392.

<sup>21</sup> Voir à ce sujet notamment : *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c.Art.11.1

*l'avance*, à son droit d'ester en justice, notamment en l'empêchant d'exercer un recours collectif ou en l'obligeant de soumettre un litige éventuel à l'arbitrage. Or le contenu des contrats conclus sur les plateformes numériques n'est jamais discuté avec le consommateur et, très souvent, ce dernier doit accepter les conditions d'utilisation pour accéder à la plateforme.

***Les recours en cas de problème entre les prestataires de services et les consommateurs : l'enjeu de la responsabilité des plateformes et de l'adaptation des recours***

Le professeur Vassilis Hatzopoulos note que certaines plateformes affirment ne pas vouloir s'impliquer dans la résolution de litiges entre utilisateurs. Cela pose la question de la responsabilité des plateformes face aux litiges qui surviennent entre les prestataires de services et les consommateurs. Au Québec, même si l'article 22 de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* prévoit que la personne qui agit à titre d'intermédiaire ou d'hébergeur pour offrir des services de conservation de documents n'est pas responsable des activités accomplies par l'utilisateur du service, il est possible que la responsabilité de la plateforme soit engagée. Selon la doctrine<sup>22</sup>, pour déterminer le niveau de responsabilité d'une plateforme, il faut regarder le type de contrôle qu'elle exerce. À la suite de l'analyse effectuée dans son premier rapport au sujet des PNEP et à l'instar de la décision rendue dans *Ebay c. Mofo Moko*<sup>23</sup>, l'option consommateurs est arrivée à la conclusion qu'une PNEP serait au minimum considérée comme intermédiaire, indépendamment de ce qui est stipulé au contrat. Il faut croire qu'au regard de cette possibilité, plusieurs plateformes ont trouvé des façons de régler ce problème en tentant de *s'autoréglementer*.

***L'autoréglementation des plateformes et les mécanismes internes comme moyen de protection***

Le professeur Vassilis Hatzopoulos note que certaines PNEP adoptent une variété de mesures afin de s'autoréglementer. Pour certaines, il s'agit d'une adaptation nécessaire à la réalité tripartite des contrats en matière d'économie du partage. Ces mesures peuvent aller du contrôle des paiements effectués *via* la plateforme à la vérification d'antécédents des prestataires des services en passant par l'exigence, pour les prestataires de services, de souscrire des polices d'assurance<sup>24</sup>.

L'exemple qui revient souvent dans la littérature est celui de la plateforme Airbnb qui a instauré une variété de mesures autoréglementaires afin de prévenir et de résoudre les problèmes entre utilisateurs. Ainsi, sa politique de remboursement des voyageurs permet aux utilisateurs de transférer leurs paiements ou de se faire rembourser par la plateforme ; elle s'applique en cas d'annulation, par l'hôte, de la réservation sans préavis ainsi qu'en cas de mauvaise description du logement, du manque de propreté ou de problème en lien avec la sécurité<sup>25</sup>.

---

<sup>22</sup> Vincent GAUTRAIS et Pierre TRUDEL, « Circulation des renseignements personnels et web 2.0 », Thémis, 2010, pages 69-70.

<sup>23</sup> Option consommateurs, « Économie du partage. Le point de vue des Canadiens » (juin 2017) disponible en ligne: <<https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2018/03/oc-809308-economie-du-partage-rapport-final-mars-2018.pdf>>P.53 : *Mofo Moko c. eBay Canada Ltd.*, 2016 QCCS 4669 (CanLII) para 48 et 49, Shana Chaffai-Parent, « Commentaire sur la décision *Mofo Moko c. eBay Canada LTD*- Les effets du retrait intempestif d'une annonce par la plateforme eBay sur sa responsabilité contractuelle ».

<sup>24</sup> Vassilis HATZOPOULOS, *the Collaborative Economy and EU Law*, Portland, Hart Publishing, 2018, p. 186.

<sup>25</sup> Airbnb, « Qu'est-ce que la politique de remboursement des voyageurs d'Airbnb? », Airbnb.ca, disponible en ligne : <https://fr.airbnb.ca/help/article/544/what-is-airbnb-s-guest-refund-policy-for-homes>.

Pour sa part, Uber propose sur son site une section intitulée « Aide pour les passagers ». Cette section permet à ces derniers d'obtenir des réponses aux questions qui reviennent souvent, de déposer une plainte contre un conducteur ou de donner leurs commentaires sur le service de la plateforme<sup>26</sup>. Les passagers peuvent communiquer directement avec Uber afin de rapporter un problème avec le conducteur, réclamer un objet perdu ou demander un remboursement pour des frais facturés par erreur.

Selon certains auteurs<sup>27</sup>, ces mécanismes internes accorderaient un statut égal à toutes les parties impliquées dans le litige du fait que le consommateur et le prestataire du service peuvent tous les deux chercher une solution au différend selon les mêmes termes. Cette situation accommoderait la relation tripartite existante en matière d'économie partagée.

Nous pouvons tout de même nous demander s'il y a vraiment égalité de statut quand le prestataire des services est un commerçant et que le consommateur est une partie vulnérable. À quelle justice le consommateur a-t-il alors accès ? Cette question se pose particulièrement quand on sait<sup>28</sup> que ces mécanismes servent surtout la réputation des plateformes qui souhaitent rétablir la confiance des utilisateurs dans leurs services.

### *Un contrat électronique et un mécanisme adapté pour régler les différends*

Le contrat conclu en matière d'économie du partage a aussi comme particularité d'être un contrat électronique. Cela donne aux utilisateurs un recours supplémentaire en cas de non-respect de la loi. Ainsi, les règles concernant les contrats en ligne ont été harmonisées sous forme de loi uniforme sur le commerce électronique en 1999<sup>29</sup> et ont été intégrées ou adoptées dans les lois provinciales. En 2001, le Comité des mesures en matière de consommation a adopté le Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par internet<sup>30</sup>. Ce modèle, adopté par toutes les provinces à l'exception de l'Île-du-Prince-Édouard et du Nouveau-Brunswick, prévoit des obligations en matière de divulgation d'information, de formation, d'annulation des contrats et de remboursement. Il présente des obligations similaires à celles de la rétrofacturation.

Toutefois, selon le professeur Nicolas Vermeys<sup>31</sup>, professeur à la faculté de droit de l'Université de Montréal, la rétrofacturation n'est pas une solution parfaite en raison notamment du délai de prescription<sup>32</sup> relativement court dont disposent les consommateurs pour y recourir, ainsi que de son caractère incomplet de résolution. En effet, un consommateur qui souhaite demander un remboursement à la compagnie émettrice de sa carte de crédit doit le faire à l'intérieur d'un délai de 60 jours. Par ailleurs, ce mode ne vise que les cas de résolution de

---

<sup>26</sup> Vassilis HATZOPOULOS, *the Collaborative Economy and EU Law*, Portland, Hart Publishing, 2018, p. 186-187.

<sup>27</sup> Vassilis HATZOPOULOS, *the Collaborative Economy and EU Law*, Portland, Hart Publishing, 2018, p. 186.

<sup>28</sup> Vassilis HATZOPOULOS, *the Collaborative Economy and EU Law*, Portland, Hart Publishing, 2018, p. 186. 187.

<sup>29</sup> <http://www.ulcc.ca/fr/lois-uniformes-fr-fr-1/299-commerce-electronique-loi-sur-le/75-loi-uniforme-sur-le-commerceelectronique>.

<sup>30</sup> [https://www.ic.gc.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/vwapj/Sales\\_Template\\_fr.pdf/\\$file/Sales\\_Template\\_fr.pdf](https://www.ic.gc.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/vwapj/Sales_Template_fr.pdf/$file/Sales_Template_fr.pdf)

<sup>31</sup> Nicolas VERMEYS, « Le règlement en ligne des différends de cyberconsommation », dans Pierre Claude LAFOND et Vincent GAUTRAIS (dir.), *Le consommateur numérique : une protection à la hauteur de la confiance*, Montréal, éd. Yvon Blais, 2016, p. 267.

<sup>32</sup> Au Québec, selon *la Loi sur la protection du consommateur*, le consommateur a 60 jours pour demander le remboursement à la compagnie émettrice de sa carte de crédit.



contrats<sup>33</sup>, écartant du même coup bon nombre des différends liés aux contrats de cyberconsommation.

Les éléments exposés ci-haut au sujet des recours offerts en matière d'économie du partage peuvent se justifier dans d'autres contextes, comme celui du contrat commercial. Cependant, dans un contrat où il y a inégalité des forces entre les parties, comme c'est le cas du contrat de consommation, ces éléments peuvent être questionnables autant sur le plan de l'équité que sur le plan de la transparence.

## 1.2. Contexte conceptuel

### 1.2.1. Le principe de proportionnalité et l'accès à la justice : une question d'équité et de transparence

Les éléments présentés dans le contexte factuel suscitent des interrogations sur l'application du principe de proportionnalité en raison des obstacles à l'accès à la justice qu'ils pourraient représenter.

Dans plusieurs rapports, on affirme que la complexité du système de justice ainsi que les coûts sont les obstacles principaux à l'accès à la justice. Cela questionne l'existence des clauses d'élection de for, d'arbitrage obligatoire et de renonciation à une action collective en raison des coûts, du déséquilibre et de la privation de droit que cela peut générer pour le consommateur. Sur le plan de l'accès à la justice, cela soulève des interrogations au sujet de l'application du principe de proportionnalité.

Le principe de proportionnalité est une règle d'application générale fondée sur le souci d'assurer, par tous les moyens appropriés, un meilleur accès à la justice et aux tribunaux<sup>34</sup>. Pour la professeure Catherine Piché, professeure à la faculté de droit de l'Université de Montréal, la proportionnalité se réfère généralement à l'équilibre dans le choix des moyens mis en œuvre pour la réalisation, juste et équitable, des droits des justiciables, à la plus proche mesure de la valeur de l'enjeu litigieux<sup>35</sup>. Selon nous, en droit de la consommation, cela se traduit notamment par la mise en place de mesures visant l'équité et la transparence pour le consommateur.

Au Québec, le Code de procédure civile a été adopté dans une perspective d'accessibilité à la justice. Il favorise principalement la diminution ou le contrôle des coûts et la simplification des processus, ce qui, en matière de procédure civile, se traduit en termes de proportionnalité<sup>36</sup>. Cette notion est surtout utilisée dans les provinces de *common law*. Ainsi, en Ontario, l'équité est clairement liée à la proportionnalité. En Colombie-Britannique, cette notion a même été

---

<sup>33</sup> *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.), RLRQ, c.Art.54.8 et 54.9.

<sup>34</sup> Définition en provenance de la jurisprudence : Voir : *Audace Technologies Inc. c. Canimex*, 2006 QCCS 28, par. 13.

<sup>35</sup> Voir : Catherine PICHÉ, « La proportionnalité procédurale : une perspective comparative », 2009-10)40 R.D.U.S, p. 550 consulté en ligne :

[https://www.usherbrooke.ca/droit/fileadmin/sites/droit/documents/RDUS/volume\\_40/Piche.pdf](https://www.usherbrooke.ca/droit/fileadmin/sites/droit/documents/RDUS/volume_40/Piche.pdf).

<sup>36</sup> Selon les professeurs Lalonde et Bernatchez, Voir : Stéphane BERNATCHEZ et Louise LALONDE, *Le nouveau Code de Procédure civile du Québec : Approche différente et accès à la justice civile*, 2014, Sherbrooke, éd. Revue de droit de l'Université de Sherbrooke, p.17 et suiv. Consulté en ligne, via CAIJ, Edoctrine.

élevée au rang de principe directeur de la procédure civile en juillet 2010<sup>37</sup>. On ne peut pas s'étonner car l'objectif de l'application de ce principe est la réduction des barrières à l'accès à la justice.

Même si cette notion de proportionnalité a jadis été associée au système judiciaire, on peut voir, par certains énoncés du nouveau Code de procédure civile, qu'elle s'étend désormais aux modes privés de règlement des différends. En effet, l'article 2 du Code de procédure civile du Québec stipule clairement que les parties qui s'engagent dans une procédure de prévention et de règlement des différends doivent veiller à ce que leur démarche soit proportionnelle quant au coût et au temps exigé ainsi qu'à la nature et à la complexité du différend.

Quoiqu'il ne semble pas y avoir de disposition dans les règles de procédure civile ontariennes et britannico-colombiennes qui reflètent exactement le contenu de l'article 2 du Code de procédure civile québécois, il importe de souligner que, dans les principes d'interprétation des règles de procédure civile en Ontario, l'article 1.04 (1) énonce clairement que ces règles doivent recevoir une interprétation large afin d'assurer la résolution équitable des litiges. Ainsi, l'article 1.04 (1) se lit ainsi : Les présentes règles doivent recevoir une interprétation large afin d'assurer la résolution équitable sur le fond de chaque instance civile, de la façon la plus expéditive et la moins onéreuse<sup>38</sup>.

Pour ce qui est des procédures judiciaires, ce principe est réitéré au chapitre III du Code de procédure civile du Québec. On peut lire, à l'article 18 : « Les parties à une instance doivent respecter le principe de proportionnalité et s'assurer que leurs démarches, les actes de procédure, y compris le choix de contester oralement ou par écrit, et les moyens de preuve choisis sont, eu égard aux coûts et au temps exigés, proportionnées à la nature et à la complexité de l'affaire et à la finalité de la demande. »

On trouve un principe similaire à l'article 1.04 (1.1) *des Rules of Procedure* de l'Ontario. Cet article s'énonce ainsi : « Lorsqu'il applique les présentes règles, le tribunal rend des ordonnances et donne des directives qui sont proportionnées à l'importance et au degré de complexité des questions en litige ainsi qu'au montant en jeu dans l'instance. » C'est également le cas avec la Règle 1.3 (2) *des Supreme Court Civil Rules* de la Colombie-Britannique qui énonce le principe de proportionnalité comme suit : « *Securing the just, speedy and inexpensive determination of a proceeding on its merits includes, so far as is practicable, conducting the proceeding in ways that are proportionate to (a) the amount involved in the proceeding, (b) the importance of the issues in dispute, and (c) the complexity of the proceeding.* »

Même s'il semble y avoir des différences sur le plan de l'application de ce principe entre les trois provinces, l'objectif principal reste identique : s'assurer d'avoir un équilibre dans le choix des moyens mis en œuvre pour la réalisation juste et équitable des droits des justiciables<sup>39</sup>. Dès lors, on peut se demander si les mécanismes offerts par les PNEP respectent l'application de ce principe.

---

<sup>37</sup> Catherine PICHÉ, «La proportionnalité procédurale : une perspective comparative»,2009-10)40 R.D.U.S, p. 567 consulté en ligne : [https://www.usherbrooke.ca/droit/fileadmin/sites/droit/documents/RDUS/volume\\_40/Piche.pdf](https://www.usherbrooke.ca/droit/fileadmin/sites/droit/documents/RDUS/volume_40/Piche.pdf)

<sup>38</sup> Voir *Règles de procédure civile de l'Ontario* : R.R.O. 1990, Règl. 194, par. 1.04 (1).

<sup>39</sup> Voir : Catherine PICHÉ, « La proportionnalité procédurale : une perspective comparative »,2009-10)40 R.D.U.S, p. 568 consulté en ligne : [https://www.usherbrooke.ca/droit/fileadmin/sites/droit/documents/RDUS/volume\\_40/Piche.pdf](https://www.usherbrooke.ca/droit/fileadmin/sites/droit/documents/RDUS/volume_40/Piche.pdf)

### 1.2.2. Les mécanismes traditionnels et la proportionnalité : une question d'équité en droit de la consommation

Le principe de proportionnalité vise ultimement à éliminer les barrières à l'accès à la justice décriées par plusieurs travaux qui ont entraîné les réformes des différentes provinces au plan procédural. L'accès à la justice se manifeste par l'offre de différents moyens pour obtenir justice. Le registre des moyens offerts pour accéder à la justice a évolué à travers le temps, ce qui a amené à la théorisation de ce concept. Ainsi plusieurs auteurs distinguent les conceptions plus traditionnelles de l'accès à la justice des conceptions plus modernes de cet accès.

La conception traditionnelle de l'accès à la justice est caractérisée par la capacité d'obtenir une représentation juridique et d'utiliser les processus formels, soit les tribunaux. Pour sa part, la conception moderne de l'accès à la justice accorde davantage d'importance aux modes de prévention et de règlement des différends (PRD), mais aussi au langage juridique et à l'égalité<sup>40</sup>. Différents rapports soulignent que ces conceptions, qui sont d'actualité, sont complémentaires. C'est également vrai en matière d'économie du partage, où on trouve un continuum de mécanismes de règlement des litiges offerts par les PNEP qui vont des tribunaux à l'autorégulation en passant par les modes de PRD.

Ainsi, certaines plateformes d'économie du partage accorderaient aux tribunaux des États de New York et de la Californie la compétence exclusive pour entendre tout litige découlant de leurs conditions générales d'utilisation ou de leur usage. Pareille clause d'élection de for poserait un problème au consommateur sur le plan de la proportionnalité, en raison notamment des frais de déplacement et des délais pouvant affecter l'équité établie en matière de consommation qui vise à assurer un certain équilibre entre les parties.

On l'a vu, des dispositions comme l'article 43 du Code de procédure civile québécois, qui énoncent que, lorsque la demande porte sur un contrat de consommation, la juridiction compétente est celle du consommateur, visent à diminuer les frais de transport. C'est aussi le cas de l'article 3149 du Code civil du Québec qui, en matière transfrontalière, énonce que les autorités québécoises sont compétentes pour se saisir d'une action fondée sur un contrat de consommation si le consommateur a son domicile ou sa résidence au Québec et que sa renonciation à cette compétence ne peut lui être opposée. Une telle clause d'élection de for serait donc en contradiction avec l'esprit de la loi qui vise une certaine équité en appliquant le principe de la proportionnalité par l'introduction de certaines exceptions en droit de la consommation.

Les barrières à l'accès à la justice auxquelles on souhaite remédier demeurent présentes dans un tel cas de figure, en raison notamment de l'absence d'application du principe de la proportionnalité. Qui plus est, ces barrières pourraient être accentuées par l'apparition des barrières psychologiques<sup>41</sup> qu'engendre la complexité d'un tel recours, particulièrement quand on a affaire à un consommateur vulnérable. Il est vrai que, selon certaines décisions, ces clauses sont inopposables aux consommateurs.

---

<sup>40</sup> Stéphane BERNATCHEZ et Louise LALONDE, *Le nouveau Code de Procédure civile du Québec : Approche différente et accès à la justice civile*, 2014, Sherbrooke, éd. Revue de droit de l'Université de Sherbrooke, p.28 et suiv. Consulté en ligne, via CAIJ, eDOCTRINE

<sup>41</sup> Voir Pierre-Claude Lafond au sujet des barrières psychologiques : Pierre-Claude LAFOND, *L'accès à la justice civile au Québec : portrait général*, Cowansville, éd. Yvon Blais, 2012.

Mais on se trouve dans le contexte d'un modèle économique relativement nouveau, ce qui fait en sorte qu'il y a un flou sur le plan des acteurs, de la diversité des domaines et de l'application de la loi. Cela peut donc soulever des craintes relatives à l'abandon des recours par les consommateurs ou encore pousser des justiciables à conclure des ententes qu'ils n'auraient pas conclues autrement. Selon certains<sup>42</sup>, l'inégalité des parties empire les problèmes de coûts et de délais ; nous sommes du même avis.

### **1.2.3. Les modes de PRD et les clauses d'élection de for : entre proportionnalité et incohérence**

Les modes de prévention et de règlement des différends sont de plus en plus utilisés dans le monde. Au Québec, ces modes sont introduits dans la justice civile depuis la dernière réforme du Code de procédure qui invite les parties à les considérer avant de s'adresser aux tribunaux<sup>43</sup>. L'utilisation de ces modes est vue comme étant conforme au principe de la proportionnalité<sup>44</sup> car elle permet de réduire les frais et les délais qui sont identifiés comme des obstacles à l'accès à la justice traditionnelle. Dans *Hryniak c. Mauldin*, il est écrit : « On reconnaît de plus en plus qu'un virage culturel s'impose afin de créer un environnement favorable à l'accès expéditif et abordable au système de justice civile. Ce virage implique que l'on simplifie les procédures préalables au procès et que l'on insiste moins sur la tenue d'un procès conventionnel et plus sur des procédures proportionnées et adaptées aux besoins de chaque affaire. L'équilibre entre la procédure et l'accès à la justice qu'établit notre système de justice doit en venir à refléter la réalité contemporaine et à reconnaître que de nouveaux modèles de règlement des litiges peuvent être justes et équitables ».

En matière d'économie du partage, ces modes sont présentés comme étant des moyens pour régler les litiges qui surviennent sur les plateformes. On pense notamment ici à la médiation et à l'arbitrage. La particularité de l'économie du partage vient du fait que, dans les conventions de certaines plateformes, ces modes sont jumelés aux clauses d'élection de for qui déterminent à l'avance le lieu où se tiendront ces processus, comme l'illustre si bien la clause 6 des conditions d'utilisation d'Uber où il est écrit : « (...) Le siège de la médiation et de l'arbitrage sera Amsterdam, aux Pays-Bas (...)»<sup>45</sup>.

Cette réalité oppose deux philosophies qui nous apparaissent antinomiques sur le plan de la proportionnalité, soit celle d'utiliser un processus visant à réduire les coûts et celle d'associer à ce processus une clause d'élection de for qui a pour conséquence d'amplifier les coûts, notamment par des frais de déplacement. L'association d'une telle clause à la médiation ou à l'arbitrage ne viendrait donc pas annihiler l'effet de la proportionnalité voulue, au départ, en choisissant un processus plus économique et plus informel. Par ailleurs, ces frais sont, si l'on se fie aux principes généraux de l'arbitrage ou de la médiation, supportés par les deux parties pour éviter des apparences de partialité. Cela poserait un problème sur le plan de l'équité pour le

---

<sup>42</sup> Lire à ce sujet l'article : André WERY, « Les réformes judiciaires canadiennes : de fausses prémisses qui ont la vie dure », dans Pierre NOREAU (dir.) *Révolutionner la justice : constats, mutations et perspectives*, Montréal, éd. Thémis, p. 113-122.

<sup>43</sup> *Code de procédure civile*, RLRQ, c. C-25.01, art.1.

<sup>44</sup> *Hryniak c. Mauldin*, 2014 CSC 7, PAR.2.

<sup>45</sup> Uber, « Conditions Générales » (mise à jour le 4 décembre 2017), disponible en ligne : <<https://www.uber.com/en-CA/legal/terms/ca-fr/>> à l'art 6.

consommateur qui doit régler les mêmes frais qu'une multinationale aux ressources illimitées afin d'accéder à la justice.

Nous pouvons tout de même nous demander si des mesures sont mises en place pour faciliter l'accès à ces processus. L'analyse en profondeur des conventions ainsi que les réponses des consommateurs apporteront certainement plus d'éclairage à ce sujet.

#### **1.2.4. Les clauses d'arbitrage obligatoire et les clauses de renonciation à l'action collective : proportionnalité ou incohérence ?**

Lorsqu'elles sont fusionnées à une clause de renonciation au droit à l'action collective, les clauses d'arbitrage soulèvent aussi un questionnement sur le plan de l'application du principe de la proportionnalité. En effet, comment conjuguer l'obligation de régler un litige avec celle d'empêcher plusieurs consommateurs d'accéder à la justice par une action collective ? Ce fait entraîne des préoccupations sérieuses sur le plan de l'équité, car nombre de recours risquent d'être abandonnés en raison notamment des frais d'arbitrage.

En 2014, la Cour suprême<sup>46</sup> mentionnait que le « recours collectif » poursuit plusieurs objectifs, entre autres : faciliter l'accès à la justice parce qu'il permet de surmonter l'obstacle que constituent les coûts en répartissant ceux-ci entre plusieurs membres. On comprend que la cour avait le souci d'appliquer le principe de proportionnalité afin d'assurer une certaine équité pour tous les justiciables. En matière de consommation, l'action collective est considérée comme étant un moyen permettant à des milliers de personnes qui auraient hésité à faire valoir leurs droits individuellement à accéder à la justice.

Dans un article publié en 2010<sup>47</sup>, M<sup>e</sup> Stéphanie Poulin indiquait que cette procédure rétablit un meilleur rapport de force entre les consommateurs et les entreprises, car un jugement favorable permet d'indemniser de façon individuelle ou collective des milliers de personnes qui, autrement, n'auraient pas obtenu justice. On peut se questionner sur l'existence de telles clauses dans les contrats impliquant des multinationales, alors même que des experts en droit de la consommation prônent la préservation de l'accès à l'action collective et suggèrent même de l'améliorer.

Plusieurs experts identifient la complexité du système judiciaire et des lois comme un obstacle à l'accès à la justice<sup>48</sup>. Cela a d'ailleurs conduit à l'adoption de plusieurs mesures visant la simplification du système de justice civile en encourageant l'utilisation de moyens technologiques pour faciliter l'accès à la justice.

---

<sup>46</sup> *Vivendi Canada c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1, par.1 : « Ce véhicule procédural poursuit plusieurs objectifs, entre autres : faciliter l'accès à la justice, modifier des comportements préjudiciables et économiser les ressources judiciaires. »

<sup>47</sup> Stéphanie POULIN, « L'accès à la justice : point de vue d'une association de consommateurs », dans Pierre NOREAU (dir.) *Révolutionner la justice : constats, mutations et perspectives*, Montréal, éd. Thémis, 2010, p. 113-122, p. 72.

<sup>48</sup> Voir notamment les écrits des professeurs Pierre-Claude Lafond et Pierre Noreau sur le sujet.

### 1.2.5. La proportionnalité par la simplification : l'enjeu de la transparence

#### *Les mécanismes électroniques*

Comme nous l'avons souligné au tout début de la deuxième section de cette étude, la proportionnalité est fondée sur le souci d'assurer, par tous les moyens appropriés, un meilleur accès à la justice. Cela se manifeste notamment par la simplification des moyens, des structures ou du langage<sup>49</sup>, dans le but de contrer la complexité du système judiciaire, considérée par plusieurs comme un obstacle majeur à l'accès la justice<sup>50</sup>. C'est ainsi qu'on trouve dans le *Code de procédure civile du Québec* des dispositions favorisant le recours aux technologies, tel qu'illustré par l'article 26 qui énonce : Dans l'application du code, il y a lieu de privilégier l'utilisation de tout moyen technologique (...).

L'utilisation des modes de PRD et la transposition des mécanismes en ligne pour régler les litiges participent de l'application du principe de proportionnalité dans le règlement des différends. Cependant, de plus en plus d'auteurs soulèvent des enjeux éthiques, notamment la transparence, qui découlent de la transposition du règlement des litiges en ligne<sup>51</sup>. Ainsi, dans sa présentation lors de la conférence prononcée à la conférence organisée par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Canada( ADRIC) en novembre 2018, la professeure Emilia Péch, de l'Université d'Ottawa, fait état de nouveaux enjeux que soulèvent les mécanismes en ligne : « *New ethical concerns for ODR : new input points and methods-new risks, data size and collection (Big Data), data processing capabilities and integration w/mega systems (internet, social media, government, etc.), lack of potential for transparency and accountability.* »

La professeure Péch souligne le besoin de concevoir des normes éthiques pouvant s'appliquer aux enjeux que soulève cette transposition des mécanismes de règlement des litiges en ligne : *Need for ethically driven systems design, monitoring and accountability mechanisms based on shared ethical principles and standards for ODR.*

Comme nous l'avons souligné plus haut, certaines plateformes offrent des mécanismes en ligne pour régler les différends. On peut tout de même s'interroger sur la transparence de l'information qui y est offerte, les principes qui les gouvernent et la connaissance qu'en ont les consommateurs. Or, cette transparence est importante. Au fil de ses recherches<sup>52</sup>, Pierre Noreau, professeur à la faculté de droit de l'Université de Montréal et directeur du projet de recherche Accès au droit et à la justice (ADAJ), a établi qu'il existe un lien entre la connaissance des mécanismes de règlement des litiges, l'information obtenue et le sentiment de compétence à défendre ses droits. Cette compétence serait associée notamment à la compréhension du système judiciaire, à la compréhension des mécanismes et à l'accès à l'information. Elle irait jusqu'à influencer le sentiment de confiance des citoyens à l'égard de leur système de justice.

---

<sup>49</sup> Stéphane BERNATCHEZ et Louise LALONDE, *Le nouveau Code de Procédure civile du Québec : Approche différente et accès à la justice civile*, 2014, Sherbrooke, éd. Revue de droit de l'Université de Sherbrooke, p.38 et s. Consulté en ligne via le site du CAIJ, eDOCTRINE

<sup>50</sup> Voir, à ce sujet, différents auteurs : Louise Lalonde, Pierre-Claude Lafond, Pierre Noreau, Roderick A. Macdonald.

<sup>51</sup> Propos tenus lors de la conférence intitulée : *Gift or curse? Access to justice and ethical implications of technology in dispute resolution*, dans le cadre de la conférence de l'ADRIC dont le thème était : *ADR to the rescue of justice*, organisée à Montréal du 21 au 23 novembre 2018.

<sup>52</sup> Pierre NOREAU, « Accès à la justice et démocratie en panne : constats, analyses et projections », (dir.) Pierre NOREAU, *Révolutionner la justice : constats, mutations et perspectives*, Montréal, éd. Thémis, 2010, p. 19.

Cela démontre clairement que l'absence d'information adéquate contribue à accentuer la vulnérabilité du consommateur.

### *Les clauses et les possibles confusions du mécanisme à utiliser*

En matière d'économie du partage, les transactions s'effectuent en ligne. Ici, la transparence implique donc que l'information offerte permette une certaine orientation et un certain aiguillage des utilisateurs. Selon Jean-François Roberge<sup>53</sup>, professeur et directeur du programme de prévention et règlement des différends à la faculté de droit de l'Université de Sherbrooke, il s'agirait là d'un élément fondamental de l'accès à la justice. Selon lui, cette sensibilisation permettrait aux citoyens d'anticiper les problèmes juridiques, d'avoir la connaissance des procédés de règlement des conflits existants et d'identifier les plus efficaces.

Or, en matière d'économie du partage, deux problèmes peuvent se présenter. Parce que les transactions se font en ligne, on pourrait croire que si un différend survient, il sera réglé en ligne, ce qui n'est pas le cas. Les clauses d'élection de for peuvent déterminer une autre juridiction que celle de l'utilisateur pour l'audition ou le règlement du litige. Cela peut créer une certaine confusion chez le consommateur et soulève la question de la transparence. Ensuite, comme nous l'avons déjà souligné, certaines clauses prévues au contrat – clause d'élection de for, d'arbitrage obligatoire ou de renonciation à une action collective – pourraient ne pas s'appliquer aux contrats de consommation.

Le problème de transparence que cela soulève est encore celui de l'accessibilité à l'information. Dans les cas mentionnés plus haut, ces clauses se trouvaient dans les conditions d'utilisation. Or, plusieurs croient que peu de consommateurs prennent le temps de les lire avant d'accéder à la plateforme pour effectuer leur transaction.

L'analyse ultérieure des plateformes, de leur convention et de l'expérience des consommateurs nous permettra de déterminer si l'information en lien avec l'application de la législation et les mécanismes de règlement des différends est facilement accessible sur les sites web et claire dans les conventions.

D'ailleurs, de plus en plus d'organismes tracent des lignes directrices pour orienter les plateformes d'économie du partage dans leur gestion des mécanismes de règlement de litige quand ils sont transposés en ligne. C'est notamment le cas de l'International Workshop Agreement, qui a mis en place le *Guiding principles and framework for the sharing economy*<sup>54</sup> ainsi que du *National Center for Technology and Dispute Resolution*<sup>55</sup> qui a élaboré des principes éthiques qui doivent être observés dans la résolution des litiges en ligne.

Au vu de tout ce qui précède, on peut se demander si les mécanismes de règlement des différends offerts par les PNEP sont des outils efficaces pour l'accès à la justice. C'est là notre principale question de recherche<sup>56</sup>.

---

<sup>53</sup> Jean- François ROBERGE, *La justice participative, Fondements et cadre juridique*, Montréal, éd. Yvon Blais, 2017, p. 23.

<sup>54</sup> Voir : <https://www.iso.org/standard/72643.html>.

<sup>55</sup> <http://odr.info/ETHICS-AND-ODR/>.

<sup>56</sup> Les sous-questions de recherche sont annoncées à la fin de section 2 et on y répond à la section 4.

## 2. Cadre théorique et d'analyse

La question de l'accès à la justice conduit presque inévitablement à la question des barrières et obstacles qui se dressent en chemin. Pour le professeur Pierre Noreau, la notion d'accès à la justice renvoie à la garantie que soient réunies toutes les conditions susceptibles de faciliter le recours à l'institution judiciaire. Nous l'avons vu précédemment, en présence d'obstacles liés aux coûts et à la complexité des procédures, différentes juridictions, dont le Québec, ont codifié notamment le principe de proportionnalité pour tenter de faciliter les recours.

Les plateformes d'économie du partage, de par leur modèle, font naître de nouveaux questionnements au sujet des barrières à l'accès à la justice. Ces barrières se révèlent être des écarts entre les services en matière de règlement des différends, et les expériences, besoins et attentes des citoyens par rapport à ces services. Elles peuvent avoir différentes formes, dont les coûts imposés au justiciable et le manque de connaissances de ce dernier au sujet du système de justice.

En droit de la consommation, diverses mesures sont prises par les législateurs, et des critères d'exception reconnaissant la vulnérabilité du consommateur sont énoncés par les cours et les tribunaux. Cela permet, d'une part, d'obtenir une équité entre les parties à un contrat de consommation et, d'autre part, de garantir une transparence quant à l'information transmise au consommateur, le but étant qu'il soit bien orienté et puisse prendre des décisions éclairées. La transparence est même considérée par certains comme une autre forme d'équité.

L'enjeu de l'accès à la justice dans l'univers des plateformes d'économie du partage (PNEP) se situe dans l'application de ces mesures visant l'égalité et l'équilibre contractuel entre les parties, ainsi que dans le sentiment que retirent les consommateurs de leur expérience dans ce système. La problématique présentée précédemment suggère donc un cadre d'analyse qui est basé sur l'accès à la justice et mobilise tant une dimension objective de l'accès à la justice (qui se rapporte aux clauses des contrats, aux mécanismes de règlement des différends et à l'information offerte) qu'une dimension subjective (qui se rapporte au sentiment que le consommateur retire de son expérience). Le tout est étudié en regard de l'équité et de la transparence, deux principes importants dans le rétablissement des pouvoirs entre les commerçants et les consommateurs.

Nous partirons donc des différentes conceptions développées dans la littérature en lien avec les préoccupations soulevées, ainsi que du contexte des PNEP afin de bâtir un modèle d'analyse qui servira de base pour l'analyse des données.

### 2.1. Accès à la justice : définitions et concepts

L'accès à la justice est un terme qui est sujet à différentes interprétations. Dans la première partie de cette étude, nous avons évoqué l'existence, dans la littérature, des conceptions traditionnelle et moderne de l'accès à la justice, qui sont associées aux moyens utilisés pour régler un litige.

La conception traditionnelle se réfère principalement au système judiciaire. Des auteurs comme Diana J. Lowe<sup>57</sup> soulignent qu'il s'agit de la capacité d'obtenir une représentation juridique et

---

<sup>57</sup> Diana J. LOWE, « Access to justice: Responding to Public Needs Within a culture of Proportionality », (dir.) Pierre NOREAU, *Révolutionner la justice : constats, mutations et perspectives*, Montréal, éd. Thémis, 2010, p.83.



d'utiliser les systèmes formels du système judiciaire. Le regretté professeur Roderick A. Macdonald<sup>58</sup> présente différentes vagues d'accès à la justice, la première donnant priorité à l'accès aux avocats et aux tribunaux<sup>59</sup>.

La conception moderne de l'accès à la justice est soutenue par des auteurs tels que les professeurs Marc Galanter et Jean-Francois Roberge, pour qui l'accès à la justice dépasse l'accessibilité aux institutions judiciaires. Ainsi, pour le professeur Galanter<sup>60</sup>, cet accès s'étend notamment aux questions d'égalité devant la loi, de prévention et de règlement des différends. Il met l'accent sur le problème de l'inégalité des parties lorsqu'un litige oppose une personne physique à une personne morale. Pour le professeur Jean-Francois Roberge, l'accès à la justice est l'action de rendre accessible une forme de justice qui doit être perçue comme telle par celui ou celle à qui elle est destinée ; elle doit répondre à ses motivations et attentes de justice<sup>61</sup>. Bien évidemment, en raison de la problématique soulevée, nous nous intéressons davantage à cette deuxième conception de l'accès à la justice, plus inclusive quant aux moyens pour y accéder.

En poussant plus loin l'analyse des deux dernières définitions, nous découvrons, dans la première, une dimension objective qui se rapporte davantage à l'égalité dans les textes de lois, égalité qui doit se concrétiser dans les contrats et l'information offerte au consommateur, alors que dans la deuxième définition, nous trouvons une dimension subjective qui se rapporte à l'expérience du justiciable.

La dimension objective nous permettra de développer un cadre autour des principes d'équité et de transparence, retenus comme variables en raison de leur pertinence pour la question principale de recherche. Ce corpus renverra notamment aux écrits de la professeure Michelle Cumyn, de la faculté de droit de l'Université Laval, et au contexte des PNEP. En revanche, la dimension subjective nous permettra d'emprunter au professeur Pierre Noreau son concept de sentiment de compétence lié à la connaissance, et au professeur Jean-Francois Roberge son concept de sentiment d'équité lié à l'expérience de règlement des différends en adaptant ces concepts à la réalité des PNEP.

Ces sentiments sont retenus comme des variables de la dimension subjective car ils sont liés directement à l'objet de l'étude et présentent des ressemblances avec les variables de la dimension objective, ce qui nous permettra de mettre en lien chacune des variables des deux dimensions, entendues comme accès objectif et accès subjectif, en vue de relever les barrières à l'accès à la justice dans le domaine des PNEP.

Ces éléments feront partie d'un modèle d'analyse qui servira de base de lecture des données de recherche.

---

<sup>58</sup> Roderick A. Macdonald était professeur à la faculté de droit de l'Université McGill et titulaire de la Chaire F.R. Scott en droit public et constitutionnel. Voir : <https://www.mcgill.ca/law/fr/communaute/memorial/macdonald-roderick>

<sup>59</sup> Roderick A. MACDONALD, « L'accès à la justice aujourd'hui au Canada-étendue, envergure et ambitions », dans Julia BASS, William A. BOGART et Frederick H. ZEMAS (dir.) *L'accès à la justice pour le nouveau siècle : les voies du progrès*, Toronto, Barreau du Haut-Canada, 2005, p.23, à la p.29.

<sup>60</sup> GALANTER Marc, « Access to justice in a world of Expanding Social Capability », (2009)37 *Ford. Urb. Law J.*115.

<sup>61</sup> Jean-François Roberge, *La justice participative : Fondements et cadre juridique* (Montréal : Éditions Yvon Blais, 2017 p.18.

### *Pertinence du modèle d'analyse*

Au-delà des barrières spécifiques au domaine des PNEP en lien avec les principes d'équité et de transparence, cette analyse est très pertinente en droit de la consommation, et ce, pour trois autres raisons :

- Malgré l'énonciation des dispositions et mesures pour assurer l'équité en droit de la consommation, l'absence d'effectivité de la loi y est très souvent décriée. La confusion au sujet du droit applicable en matière d'économie du partage pourrait accentuer cette situation. Une telle analyse peut permettre de mieux cibler les barrières et de mettre en lumière les zones où les efforts devraient être concentrés pour assurer cette effectivité.
- Certains auteurs considèrent que les utilisateurs des plateformes ne sont pas toujours en mesure de bien saisir les risques qu'ils courent ; ces auteurs vont même jusqu'à parler de biais cognitif causé par un manque d'information<sup>62</sup>. Une telle analyse permettra de déterminer si le sentiment d'équité ou de transparence est directement lié à l'application de l'équité et de la transparence en matière d'économie du partage.
- Traditionnellement, l'équité et la transparence ne sont pas des principes faciles à appliquer ou à interpréter. Nous l'avons vu, de plus en plus d'auteurs considèrent que la transposition des services en ligne est un défi pour l'application de certains principes éthiques. Une telle analyse permettra peut-être de découvrir des façons dont ces principes sont appliqués ou non dans cet environnement.

## **2.2. Variables de l'accès objectif : l'équité et la transparence**

### **2.2.1. L'équité**

Selon la professeure Michelle Cumyn, l'équité est une notion difficile à définir qui, dans ses aspects les plus importants, oriente, complète ou corrige la loi et le contrat. Elle peut se refléter dans les contrats mais aussi dans le règlement des différends.

#### *L'équité dans les contrats*

La professeure Cumyn indique que le législateur intervient en amont, pour modifier le rapport de force entre le commerçant et le consommateur et tenter d'atteindre une certaine égalité. Ainsi, le législateur intervient par plusieurs moyens, notamment en normalisant le « contenu obligationnel » du contrat par l'interdiction de certaines clauses. Les principes énoncés dans la jurisprudence servent également de guide dans l'application du principe.

En matière d'économie du partage, la plupart de ces mesures visent d'abord la réduction des coûts et des contraintes relatives à la tenue d'un procès ou d'un autre forum de règlement des différends. La problématique soulevée par cette étude révèle la possible existence de clauses

---

<sup>62</sup> Benjamin G. EDELMAN and Damien GERADIN, « Efficiencies and Regulatory Shortcuts: How Should We Regulate Companies like Airbnb and Uber? » 19 293 (2016): disponible en ligne: <https://law.stanford.edu/publications/efficiencies-and-regulatory-shortcuts-how-should-we-regulate-companies-like-airbnb-and-uber/>

pouvant être jugées inopposables au consommateur, en raison de l'application du principe de l'équité dans les dispositions législatives. Ces clauses sont notamment la clause d'élection de for, la clause d'arbitrage obligatoire et la clause de renonciation à une action collective. Dans les trois provinces à l'étude, soit le Québec, l'Ontario et la Colombie-Britannique, le législateur est intervenu en prévoyant des mesures pour baliser l'application de ces clauses en vue de faciliter l'accès à la justice. Ces clauses peuvent avoir un effet sur l'accès à la justice des consommateurs.

Au Québec, le législateur prévoit des dispositions afin d'assurer une certaine équité. Ainsi, à l'article 3149 du Code civil du Québec, on mentionne que les autorités québécoises sont compétentes notamment pour se saisir « d'une action fondée sur un contrat de consommation ou un contrat de travail si le consommateur ou le travailleur a son domicile ou sa résidence au Québec » et que « la renonciation du consommateur ou du travailleur à cette compétence ne peut lui être opposée ». On peut aussi lire à l'article 11.1 de la Loi sur la protection du consommateur du Québec (LPC), au sujet des clauses d'arbitrage obligatoire et de renonciation à l'action collective : « Est interdite la stipulation ayant pour effet soit d'imposer au consommateur l'obligation de soumettre un litige éventuel à l'arbitrage, soit de restreindre son droit d'ester en justice, notamment en lui interdisant d'exercer un recours collectif, soit de le priver du droit d'être membre d'un groupe visé par un tel recours ».

Bien qu'il ne semble pas y avoir à l'heure actuelle de décision des tribunaux québécois ayant traité d'une convention d'arbitrage ou d'une clause d'élection de for dans le cadre d'un litige impliquant une plateforme numérique d'économie du partage, des décisions récentes ont invalidé ces conventions dans des domaines connexes. Par exemple, dans la décision *Khalil c. Nordic Maintenance Inc.*, la Cour du Québec a jugé que la clause d'arbitrage incluse dans un contrat de franchise ne pouvait s'appliquer au franchisé; considérant que la relation entre un franchiseur et un franchisé équivalait à la relation entre un commerçant et un consommateur, et que l'article 11.1 de la LPC était d'ordre public<sup>63</sup>. Cette analogie pourrait aussi, de toute évidence, s'appliquer à l'utilisateur de la plateforme d'économie du partage, étant donné que la Cour d'appel du Québec, dans l'affaire *eBay Canada Ltd. c. Mofo Moko*, a déjà reconnu le contrat conclu entre un utilisateur et la plateforme eBay, dont l'objectif et le fonctionnement ressemblent à ceux des plateformes d'économie du partage, comme étant un contrat de consommation<sup>64</sup>.

En Ontario l'article 7(2) de la Loi de 2002 sur la protection du consommateur rend invalide « la condition ou la reconnaissance, énoncée dans une convention de consommation ou une convention connexe, qui exige ou a pour effet d'exiger que les différends relatifs à la convention soient soumis à l'arbitrage<sup>65</sup> ». À l'instar de l'article 11.1 de la Loi sur la protection du consommateur du Québec, cette disposition vient créer une exception pour garantir l'équité et l'équilibre dans le contrat de consommation.<sup>66</sup> Pour ce qui est des clauses d'élection de for dans cette province, c'est plutôt la *common law* qui guide l'analyse de leur opposabilité au contrat de consommation. Cette analyse se fait à la lumière du test de la *common law* établi au départ en Angleterre dans l'arrêt de principe, « *The Eleftheria* », puis repris dans des décisions au Canada.

---

<sup>63</sup> *Khalil c. Nordic Maintenance*, 2017 QCCQ 5540

<sup>64</sup> *eBay Canada Ltd. c. Mofo Moko*, 2013 QCCA 1912

<sup>65</sup> *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, art 7(2).

<sup>66</sup> Marina Pavlovic, « Contracting Out of Access to Justice: Enforcement of Forum-Selection Clauses in Consumer Contracts » (2016) 62:2 RD McGill 389, à la page 395.

Parmi les critères énoncés, se trouvent les motifs sérieux dont font partie les coûts et les autres inconvénients d'une poursuite<sup>67</sup>.

En Colombie-Britannique, bien que la législation en matière de protection du consommateur ne contienne aucune disposition interdisant expressément les conventions d'arbitrage et les clauses d'élection de for, l'article 3 du Business Practices and Consumer Protection Act (BPCPA) protège le consommateur en s'assurant que celui-ci ne peut renoncer d'avance à ses droits procéduraux et en lui permettant d'accéder aux tribunaux de la Colombie-Britannique pour obtenir un jugement ou une injonction contre un commerçant en vertu de son article 172. Ces articles révèlent quand même l'attention accordée au contrat de consommation pour assurer une certaine équité.

L'analyse des clauses comprises dans les conditions d'utilisation des plateformes d'économie du partage permettra de révéler si des précisions sont apportées en ce qui a trait à l'application de ces clauses dans certaines juridictions. Cette analyse est particulièrement importante dans le domaine de l'économie du partage où il y a un certain flou en ce qui concerne le droit applicable en raison de la relation tripartite entre le consommateur, le prestataire des services et la plateforme.

L'équité dans les contrats s'évaluera par rapport à la conformité à la législation et aux décisions des cours et tribunaux.

### *L'équité dans les mécanismes proposés pour régler les différends*

Puisque les frais et la complexité des processus ont été identifiés comme des freins à l'accès à la justice, l'adaptation des mécanismes proposés pour régler les différends peut être considérée comme une manifestation de l'équité. La professeure Catherine Piché soulève l'importance de mettre à la disposition des consommateurs des outils et des mécanismes de règlement des différends adaptés à leurs besoins<sup>68</sup>. Le professeur Pierre-Claude Lafond, de la faculté de droit de l'Université de Montréal, souligne quant à lui que la procédure judiciaire ordinaire n'est pas appropriée pour régler les différends en matière de consommation.

Les mécanismes proposés par les plateformes peuvent être source d'iniquité en raison de leur absence d'adaptation aux besoins des consommateurs. Les mécanismes offerts notamment pour contrer les obstacles qu'on reconnaît au système de justice traditionnel, tels que la médiation et l'arbitrage, peuvent être jugés inéquitables s'ils ne sont pas à la portée du consommateur. C'est ainsi qu'au Québec, malgré l'existence des articles 615 et 637 du Code de procédure civile, qui s'appliquent respectivement en médiation et en arbitrage et qui prescrivent que les frais seront répartis entre les parties, certains programmes de médiation et d'arbitrage sont offerts gratuitement au consommateur. C'est notamment le cas de la plateforme de règlement des litiges PARLe, ou encore du programme d'arbitrage en matière automobile PAVAC. Selon nous, il s'agit là d'exemples concrets d'équité dans l'offre de services pour favoriser l'accès à la justice.

---

<sup>67</sup> Douez c. Facebook, 2017 CSC 33, par.73.

<sup>68</sup> Catherine PICHÉ, « L'équité procédurale », dans Pierre-Claude LAFOND et Benoît MOORE (dir.), *L'équité au service du consommateur*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2010, p. 73-101.

L'analyse des conventions et de l'information offerte sur les sites internet des PNEP nous permettra de valider si des plateformes de règlement de litige sont offertes aux consommateurs en cas de problème.

*L'équité des mécanismes de règlement des différends offerts s'évaluera par rapport au coût (gratuité) pour les consommateurs et à l'adaptation des mécanismes pour faciliter l'accès.*

### 2.2.2. La transparence

Parmi les mesures prévues par le législateur pour assurer l'équité, la professeure Michelle Cumyn indique l'approche législative ayant pour objectif d'optimiser l'information et la liberté de choix du consommateur. Selon notre interprétation, cela a à voir avec la transparence, car celle-ci est liée à la divulgation de l'information. La transparence peut donc être perçue comme une forme d'équité<sup>69</sup>. D'ailleurs, dans son cadre d'analyse sur le sentiment d'accès à la justice, le professeur Jean-François Roberge parle du traitement informationnel comme d'une *équité* informationnelle, en ce qu'elle est une communication transparente qui permet une décision éclairée.

En droit de la consommation, le manque chronique d'information transmise au consommateur est considéré comme un facteur de déséquilibre contractuel. À ce sujet, le professeur Pierre-Claude Lafond<sup>70</sup> souligne que l'information constitue un bien précieux qui, généralement, n'est pas facile d'accès et coûte cher. La transparence de l'information sur les mécanismes offerts en ligne et les droits des consommateurs qui s'engagent dans une transaction prend tout son sens lorsqu'il est question d'économie du partage. Sans information claire, le consommateur devient particulièrement vulnérable. Il n'est donc pas étonnant qu'on trouve différentes dispositions dans les lois de protection du consommateur. Par exemple, au Québec, l'art. 25 de la *Loi sur la protection du consommateur* précise que le contrat doit être clairement et lisiblement rédigé, ce qui, selon notre interprétation, implique de l'information au sujet des mécanismes de règlement offerts pour régler les litiges, le cas échéant. Nous l'avons déjà souligné, en matière d'économie du partage, un des enjeux les plus importants est l'accès à cette information.

La valeur du consentement est aussi très importante car, pour avoir accès à la plateforme, le consommateur n'a pas le choix d'accepter les conditions d'utilisation. C'est vrai pour d'autres plateformes également. Au sujet des plateformes de règlement des litiges en ligne, le professeur Nicolas Vermeys<sup>71</sup> souligne qu'une majorité d'entre elles exigent une capacité de lecture et de compréhension des concepts juridiques qui dépasse ce dont sont capables la plupart des Québécois.

En matière d'économie du partage, des groupes de travail se sont dotés de guides pour avoir un cadre de travail. C'est le cas de l'*International Workshop Agreement* qui a réalisé le *Guiding principles and framework for the sharing economy*. On y trouve, à l'article 4.3, une définition de la transparence qui s'énonce comme suit : *Decisions and activities affecting customers and*

---

<sup>69</sup> Michelle CUMYN, « L'équité : définition et concepts », dans Pierre-Claude LAFOND et Benoît MOORE (dir.), *L'équité au service du consommateur*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2010, p. 1-18.

<sup>70</sup> Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : Théorie et pratique*, Montréal, Éditions Yvon Blais, p.10.

<sup>71</sup> Nicolas VERMEYS, «Le règlement en ligne des différends de cyberconsommation», dans Pierre-Claude LAFOND et Vincent GAUTRAIS (dir.), *Le consommateur numérique : une protection à la hauteur de la confiance*, Montréal, éd. Yvon Blais, 2016, p.281.

*others are findable, usable, relevant, timely and accurate to allow customers and others to make informed decisions.* Cet article est complété par l'article 4.5 sur l'accessibilité et l'inclusion qui stipule : *The products and services are available to the widest possible range of customers and others, fairly and without discrimination contrary to human rights obligations.*

Comme nous l'avons mentionné précédemment, certains auteurs considèrent que la transposition des services en ligne soulève des enjeux sur le plan de l'application de certaines normes éthiques. Cela a conduit des organisations à se doter de normes éthiques. C'est le cas en matière de règlement des différends où le *National Center for Technology and Dispute Resolution*<sup>72</sup> a élaboré des principes éthiques qui doivent être observés dans la résolution des litiges en ligne. Ces principes se trouvent dans le document intitulé « *Ethical Principles for ODR* » (*Online dispute resolution*).

Parmi les principes qui y sont énoncés, on en trouve un sur la transparence. On comprend en le lisant que la transparence s'applique au processus de règlement des différends mais aussi à une multitude d'autres choses : l'identité, les affiliations, les obligations, les conflits d'intérêts des parties, des organisations et des systèmes, la sécurité des données, les normes de confidentialité, les politiques de vie privée et des systèmes impliqués, etc.

Ce qui revient souvent dans les écrits au sujet de la transparence, particulièrement en matière de PNEP, c'est la facilité d'accès, la lisibilité et la capacité à orienter le consommateur dans le règlement de son litige. L'analyse des sites internet nous permettra d'évaluer comment se fait l'accès à l'information et la nature de cette information, spécialement si on y trouve de l'information sur les droits et les mécanismes de règlement des litiges. Plus tard, nous vérifierons la réception qu'en font les consommateurs. D'ailleurs, dans son article sur l'accès à la justice et la démocratie<sup>73</sup>, le professeur Pierre Noreau fait le lien entre la connaissance et la confiance dans le système de justice.

*La transparence s'évaluera donc par rapport à la facilité réelle d'accès à l'information au sujet des mécanismes disponibles, de leur pertinence, de leur lisibilité et de la capacité à orienter le consommateur dans son recours.*

### **2.3. Variables de l'accès subjectif : le sentiment de compétence et le sentiment d'équité**

Les deux variables du cadre de l'accès subjectif sont empruntées aux professeurs Pierre Noreau et Jean-François Roberge et adaptées au contexte des plateformes d'économie du partage.

#### **2.3.1. Le sentiment de compétence**

Le professeur Pierre Noreau souligne que l'égalité juridique implique un véritable accès à la justice. Cette égalité passe notamment par la transparence de l'information nécessaire pour se défendre, qui est susceptible d'induire un sentiment de compétence chez celui qui s'en sert valablement. Ce sentiment de compétence est déterminant pour la confiance que le public place dans le système de justice, si l'on se rapporte à l'expérience québécoise que présentent les

---

<sup>72</sup> <http://odr.info/ETHICS-AND-ODR/>.

<sup>73</sup> Pierre NOREAU, « Accès à la justice et démocratie en panne : constats, analyse et projections », (dir.) Pierre NOREAU, *Révolutionner la justice : constats, mutations et perspectives*, Montréal, éd. Yvon Blais, 2009, p. 16-43.

différentes enquêtes<sup>74</sup> menées par le professeur sur l'accès à la justice. Ce sentiment est lié à la compétence juridique du citoyen et à sa compréhension du système judiciaire.

De plus près, on constate que cette compétence juridique et cette compréhension judiciaire se développent à partir de l'information juridique, de l'accès à cette information et de la lisibilité des textes, qui sont des éléments identifiés comme indicateurs de transparence en ce qui a trait à l'accès objectif dans le cadre de cette étude. On constate donc un lien direct entre la transparence de l'information offerte (accès objectif) et la capacité de s'en servir en cas de problème (accès subjectif). Puisque l'un des buts de la présente étude est de mettre en lumière les barrières à l'accès découlant de l'écart entre ce qui est énoncé et l'expérience citoyenne, le sentiment de compétence circonscrit par le professeur Noreau nous apparaît incontournable.

Toutefois, dans cette partie de l'étude, nous insistons davantage sur la compréhension du système de justice car nous souhaitons mettre l'accent sur l'expérience du consommateur.

Les résultats des enquêtes réalisées entre 1993 et 2006 par le professeur Noreau sont assez révélateurs de la compréhension du système de justice par les citoyens. Ainsi, les deux tiers des « citoyens » ne se sentaient pas bien informés du fonctionnement de leur propre système de justice, et plus de la moitié d'entre eux admettaient ne pas bien connaître les lois qui régissent leur propre société.

En matière d'économie du partage, le flou au sujet du droit applicable, le caractère transfrontalier de cette économie ainsi que la relation tripartite entre le consommateur, la plateforme et le prestataire des services rendent les choses particulièrement complexes. On peut s'attendre à ce que la méconnaissance du droit applicable et des mécanismes de règlement des différends soit amplifiée. L'acceptation des conditions d'utilisation qui se fait par un clic et l'information cachée dans ces conditions ne garantissent pas la lecture et la compréhension du contenu par le consommateur, ce qui peut soit influencer sur le sentiment de compétence, soit créer une satisfaction superficielle basée sur une perception erronée des risques. Rappelons que certains auteurs parlent de biais cognitif dans ce domaine, biais causé par un manque d'information et créant une perception erronée de l'importance devant être accordée à certains éléments. Au sujet des risques, le professeur Noreau souligne que « le système de justice présente d'autant plus de risques qu'on se considère soi-même ignorant en matière juridique ».

*Le sentiment de compétence sera donc reflété par la capacité du consommateur à accéder, à comprendre et à se servir de l'information fournie par les PNEP sur les droits et recours en cas de problème.*

### **2.3.2. Le sentiment d'équité**

Selon le professeur Jean-François Roberge, le sentiment d'équité est une évaluation de la qualité du processus et du résultat. Le spécialiste en présente différentes dimensions dans sa recherche sur le sentiment d'accès à la justice en matière de « conférence de règlement à l'amiable<sup>75</sup> ». Quatre des indicateurs, que nous retenons pour cette partie de l'étude, sont directement en lien avec ceux de la variable équité du cadre d'accès objectif. Ainsi, l'équité

---

<sup>74</sup> Voir: Pierre NOREAU, « Accès à la justice et démocratie en panne : constats, analyse et projections », (dir.) Pierre NOREAU, *Révolutionner la justice : constats, mutations et perspectives*, Montréal, éd. Yvon Blais, 2009, p. 16-43.

<sup>75</sup> Jean-François ROBERGE, *Le sentiment d'accès à la justice et la conférence de règlement à l'amiable*, Université de Sherbrooke, 2014, disponible en ligne : [http://www.tribunaux.qc.ca/c-superieure/pdf/rech\\_exp\\_justiciables\\_cs\\_cq.pdf](http://www.tribunaux.qc.ca/c-superieure/pdf/rech_exp_justiciables_cs_cq.pdf).

distributive se fonde sur un résultat équitable basé notamment sur le critère de l'égalité, des capacités, des limites et des besoins ; l'équité processuelle renvoie à un processus de prise de décision cohérent et impartial qui permet aux parties d'être entendues, considérées et impliquées ; l'équité interactionnelle fait référence à une communication sincère respectant le statut de dignité des parties ; et l'équité réparatrice et fonctionnelle se rapporte au résultat.

En matière d'économie du partage et en lien avec le cadre d'accès objectif, la loi et la jurisprudence prévoient des mesures d'équité pour assurer une égalité entre les parties dans les contrats de consommation. La perception qu'ont les consommateurs de l'application ou non de l'équité dans les contrats des plateformes d'économie du partage pourrait influencer leur sentiment d'équité. Par ailleurs, en ce qui concerne le règlement de leur litige, ce sentiment pourrait être affecté par la manière dont un tiers (juge, arbitre ou médiateur) préside le processus ou encore par la manière dont se font les communications dans les processus moins formels tels que la négociation.

La médiation suppose l'empowerment, donc une prise en charge du litige par les parties. L'enjeu, dans une relation contractuelle inégale, est le déséquilibre des pouvoirs, ce que peut modérer un médiateur. Sur ce point, la situation est un peu semblable en matière d'arbitrage. Ici, le processus repose non seulement sur le principe de l'égalité mais aussi sur le principe contradictoire, ce qui suppose un décideur neutre. Selon Geneviève Saumier<sup>76</sup>, professeure à la faculté de droit de l'Université McGill, pour assurer l'équité procédurale dans l'arbitrage de consommation, il faudrait revoir le modèle de l'arbitrage commercial, qui ne reconnaît pas que le fait qu'il y ait un déséquilibre entre les parties puisse entraîner un traitement procédural particulier pour une seule partie. Cela est également valable en matière de médiation.

Pour ce qui est du résultat, le fait qu'une personne perçoive un résultat comme étant équitable ou non peut avoir un impact sur le résultat global du processus. On parle d'équité réparatrice quand le résultat compense les dommages financiers et non financiers, alors qu'on parle d'équité fonctionnelle quand le résultat résout le problème réel. En matière d'économie du partage comme dans toute autre transaction électronique, le recours à certaines solutions simplifiées, comme la rétrofacturation, peut être utilisé. Selon le professeur Nicolas Vermeys<sup>77</sup>, ici, l'un des enjeux est le caractère incomplet de la réparation qu'offre la solution simplifiée, car elle écarte certains contrats de cyberconsommation en ne s'appliquant qu'aux cas de résolution, ce qui pourrait affecter l'équité réparatrice et, donc, le sentiment d'équité.

*Le sentiment d'équité est une évaluation de la qualité du processus ainsi que du résultat obtenu par le consommateur.*

---

<sup>76</sup> Geneviève SAUMIER, « L'arbitrage de consommation équitable : option ou illusion », dans Pierre-Claude LAFOND et Benoît MOORE (dir.) *L'équité au service du consommateur*, 2010, Montréal, éd. Yvon Blais, p. 111.

<sup>77</sup> Nicolas VERMEYS, « Le règlement en ligne des différends de cyberconsommation », dans Pierre-Claude LAFOND et Vincent GAUTRAIS (dir.), *Le consommateur numérique : une protection à la hauteur de la confiance*, Montréal, éd. Yvon Blais, 2016, p. 267.



Variables du modèle d'analyse

<b>VARIABLES</b>	
<b>ACCÈS OBJECTIF</b>	<b>ACCÈS SUBJECTIF</b>
<p><b>1. Équité</b> Équité dans les contrats<sup>78</sup> et les mécanismes offerts<sup>79</sup></p>	<p><b>1. Sentiment d'équité</b> Équité distributive<sup>80</sup>, processuelle<sup>81</sup> et réparatrice<sup>82</sup></p>
<p><b>2. Transparence</b> Facilité d'accès<sup>83</sup> à l'information et lisibilité<sup>84</sup></p>	<p><b>2. Sentiment de transparence</b> Capacité de se servir de l'information<sup>85</sup>, d'être orienté par l'information et capacité de comprendre l'information<sup>86</sup></p>

**2.3.3. Notre hypothèse des obstacles à l'accès à la justice dans le domaine des PNEP**

L'accès à la justice étant l'action de rendre accessible une forme de justice qui est perçue comme telle par celui ou celle à qui elle est destinée et qui répond à ses motivations et attentes de justice<sup>87</sup>, la conjonction des indicateurs de l'accès objectif et ceux de l'accès subjectif permettra de relever les barrières potentielles à l'accès à la justice dans le domaine des PNEP. Dans les faits, il est possible de constater un écart entre ces barrières potentielles et celles réellement rencontrées par les utilisateurs. Ce fait peut être attribuable aux mécanismes réellement employés sur le terrain par les utilisateurs ou encore au biais cognitif causé par un manque d'information<sup>88</sup>. Ainsi, cela permet de déterminer si le sentiment d'équité ou de

<sup>78</sup> Absence de clauses limitatives (élection de for, arbitrage et renonciation à une action collective) pour assurer l'égalité commerçant-consommateur.

<sup>79</sup> Types de mécanismes et coûts demandés pour y accéder.

<sup>80</sup> Résultat basé sur un critère d'égalité et sur les besoins.

<sup>81</sup> Processus qui tient compte du fait qu'une partie est plus faible que l'autre.

<sup>82</sup> Simplification des mécanismes de manière à ne pas affecter la résolution ou la compensation.

<sup>83</sup> Information clairement accessible sur le site internet ou autrement.

<sup>84</sup> Contrat rédigé de façon claire, information lisible.

<sup>85</sup> Capacité de trouver facilement l'information et de l'utiliser tout aussi facilement pour s'orienter.

<sup>86</sup> Capacité de comprendre l'information transmise.

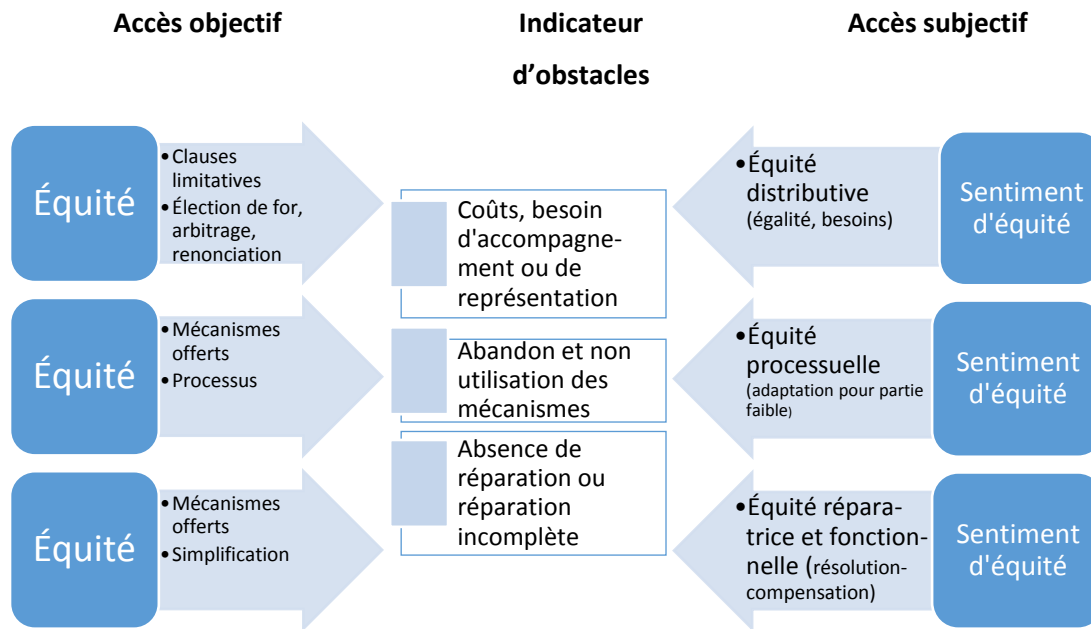
<sup>87</sup> Jean-François ROBERGE, *La justice participative, changer le milieu juridique par une culture intégrative de règlement des différends*, 2011, Montréal, éd. Yvon Blais, p. 23.

<sup>88</sup> Benjamin G. EDELMAN and Damien GERADIN, « Efficiencies and Regulatory Shortcuts: How Should We Regulate Companies like Airbnb and Uber? » 19 293 (2016), disponible en ligne :

transparence est directement lié à l'application de l'équité et de la transparence dans les contrats.

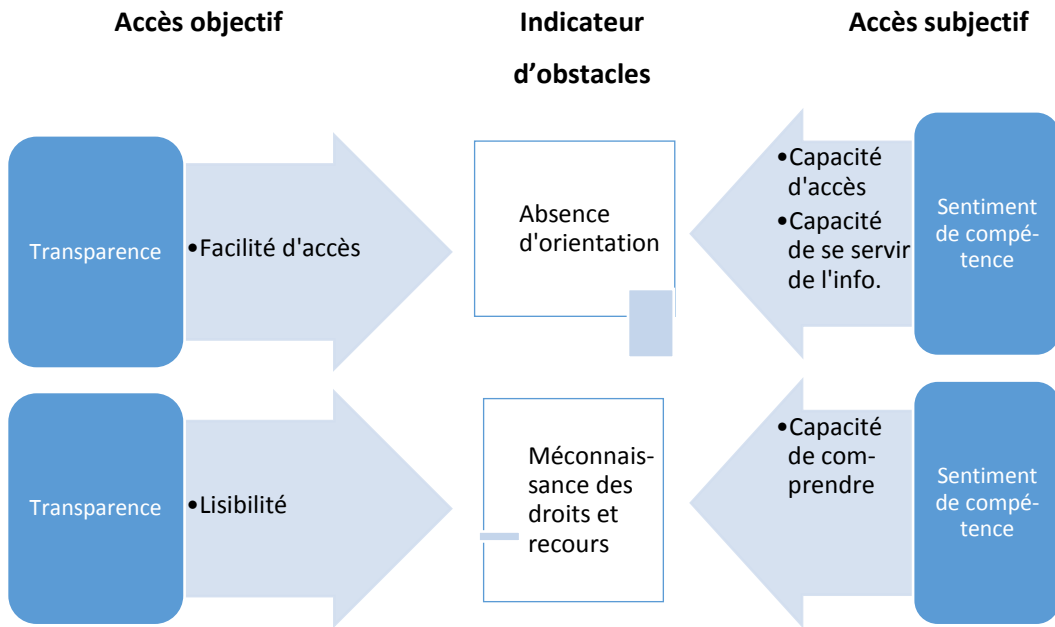
Les deux figures présentées ci-dessous illustrent les obstacles potentiels à l'accès à la justice.

**Figure 1. Équité et sentiment d'équité : indicateurs d'obstacles**



<https://law.stanford.edu/publications/efficiencies-and-regulatory-shortcuts-how-should-we-regulate-companies-like-airbnb-and-uber/>.

**Figure 2. Transparence et sentiment de compétence : Indicateurs d'obstacles**



### *Sous-questions de recherche*

Nos sous-questions de recherche nous permettront de répondre à la question générale de recherche, à savoir : les mécanismes de règlement des différends offerts par les PNEP sont-ils des outils efficaces pour l'accès à la justice ?

Ces sous-questions sont les suivantes :

1. Quels sont les recours offerts par les PNEP ?
2. Les mécanismes mis en place par les PNEP respectent-ils les principes d'équité et de transparence ? Quelle est la réception des consommateurs face à ces mécanismes du point de vue de l'équité et de la transparence ?
3. Quels sont les obstacles à l'accès à la justice pour les utilisateurs des PNEP du point de vue de l'équité et de la transparence ?
4. Quelles sont les meilleures pratiques observées à l'étranger ?

## **2.4. Méthodologie**

Le but de la recherche est de savoir si les recours offerts par les plateformes d'économie du partage favorisent l'accès à la justice. Pour atteindre ce but, nous faisons l'analyse de ces recours en regard des principes d'équité et de transparence.

Pour répondre à la question de recherche et aux sous-questions qui la composent, nous avons procédé par une méthodologie à la fois conceptuelle et terrain. Ainsi, nous avons d'abord procédé à l'analyse documentaire d'articles, d'ouvrages, de textes de lois et de la jurisprudence. Cela nous a permis de bâtir un cadre d'analyse en vue de faire la lecture à la fois de l'offre faite par les plateformes sur le plan des recours et de la réception qu'en font les consommateurs.

Par la suite, nous avons analysé le site internet de dix plateformes offrant des services dans les domaines du covoiturage, de l'hébergement, de la formation et des petites annonces. Notre choix a été guidé par un besoin de diversité. Nous voulions avoir la possibilité de relever les différences sur le plan des pratiques en fonction des domaines d'activités si cela s'avérait pertinent. Cela l'est probablement, car un des enjeux soulevé par ces différents modèles est l'applicabilité des lois de protection du consommateur à tous les domaines mobilisés par cette économie.

Nous avons effectué un panel web auprès d'utilisateurs des PNEP en vue d'identifier les mécanismes qui sont réellement utilisés par les consommateurs. Notre échantillon était composé de plus de 1000 utilisateurs, soit 384 au Québec, 333 en Ontario et 379 en Colombie-Britannique.

Par la suite, nous avons fait des entrevues semi-dirigées auprès de 75 utilisateurs<sup>89</sup> de plateformes qui avaient participé au panel web – 38 d'entre eux avaient eu un problème avec la plateforme et avaient tenté de le régler ; 37 n'avaient pas eu de problèmes. Cela nous a permis, d'une part, de découvrir l'information diffusée par les plateformes et, d'autre part, de connaître l'expérience des consommateurs ainsi que leur perception et leur connaissance à l'égard de leurs droits et des mécanismes dont ils disposent.

Nous avons ensuite pu relever les écarts entre les deux types de données recueillies, soit les données conceptuelles et les données terrain (étude des sites web et entrevues semi-dirigées), et, ce faisant, identifier les obstacles potentiels et réels à l'accès à la justice dans l'univers des PNEP.

Notons que nous avons demandé à certains experts de contribuer à notre étude. Nous les avons choisis en fonction des thèmes étudiés et de nos besoins. Ils n'ont pas tous répondu à notre invitation, toutefois nous avons pu bénéficier de l'orientation d'un expert en matière d'accès à la justice, particulièrement dans la conception du cadre d'analyse, et nous avons réalisé des entrevues avec une professeure de l'Université Laval, experte en matière d'équité. Un expert dans le domaine du voyage ainsi qu'un autre du Laboratoire de cyberjustice ont également contribué en nous accordant des entrevues. Nous avons également bénéficié du soutien d'un méthodologue durant l'étude.

Finalement, nous avons regardé ce qui se passe ailleurs dans le but de relever les bonnes pratiques. Nous nous sommes ainsi intéressés à l'Union européenne, à la France, au Royaume Uni (Angleterre<sup>90</sup>) ainsi qu'à l'Australie.

---

<sup>89</sup> L'objectif des entrevues est d'identifier les "types" d'expériences et de perception face à diverses d'approches de résolution de problèmes ainsi que les raisons de la non-poursuite des démarches. Cette approche analytique, contrairement à une approche quantitative, repose sur un processus de saturation afin d'identifier les différents "types". Cette approche fait consensus en évaluation qualitative et le nombre d'entrevues est ici plus que suffisant pour identifier les "types".

<sup>90</sup> C'est là que la législation nous est apparue la plus pertinente pour les fins de ce rapport.

### 3. Présentation des données

L'accès à la justice implique une offre de justice d'une part, et l'appréciation de cette offre par la clientèle cible d'autre part. Tel que mentionné précédemment, notre analyse tient compte de la dimension objective de l'accès à la justice, qui est liée à l'égalité dans les textes de lois (concrétisée dans les contrats) et à l'information offerte au consommateur, ainsi que de sa dimension subjective, qui est liée à l'expérience du justiciable. Les données de la recherche suivent donc la même logique. Ainsi, pour répondre à la question générale de recherche, celle de savoir si les mécanismes offerts par les PNEP sont des outils efficaces pour l'accès à la justice des utilisateurs, nous avons analysé 10 plateformes (accès objectif) et nous avons recueilli les perceptions<sup>91</sup> de 75 utilisateurs (accès subjectif).

#### 3.1. Données de l'accès objectif : les plateformes d'économie du partage

Pour cette étude, nous avons étudié 10 plateformes. Celles-ci offrent des services dans les domaines de l'hébergement (Airbnb et HomeAway), du covoiturage (Uber, Amigo Express et Lyft), du vélo partage (Bixi), du financement (Kickstarter), de l'éducation (Skillshare) et des petites annonces (Kijiji et Craigslist).

Pour faire notre choix, nous nous sommes inspiré du rapport du gouvernement canadien pour le Comité des sous-ministres sur l'innovation en matière de politiques (CSMIP), intitulé *Retour vers le futur : l'économie du partage*<sup>92</sup>, qui présente plusieurs exemples de PNEP. Notre objectif était de cibler les plateformes les plus couramment utilisées, mais aussi d'illustrer l'évolution et le développement des différents modèles en émergence.

Notons qu'il nous semblait important d'étudier des plateformes de différents domaines afin de savoir s'il y a des particularités propres à certains secteurs. De même, nous tenions à ce que certaines des plateformes étudiées soient en activité dans plus d'une juridiction, afin de voir s'il y a une différence sur le plan des recours offerts.

##### 3.1.1. Données relatives à l'équité : les conditions d'utilisation et les mécanismes offerts

Les conditions d'utilisation constituent le contrat entre la plateforme et les utilisateurs. On y trouve une description du service offert ainsi que des différentes obligations qui lient les parties. De plus, on y énonce le droit applicable et les recours offerts en cas de litige.

##### *En matière d'hébergement : Airbnb et HomeAway*

Les deux plateformes étudiées ici mettent en contact les utilisateurs qui offrent de l'hébergement à court terme avec ceux qui cherchent un tel hébergement.

---

<sup>91</sup> Les consommateurs qui n'avaient pas eu de problème nous ont fait part de leurs perceptions et de leurs connaissances alors que ceux qui avaient eu un problème nous ont parlé en plus de leur expérience.

<sup>92</sup> Notons que les plateformes dont il est question dans ce rapport ne sont pas toutes caractérisées par une relation tripartite comme c'était le cas des plateformes étudiées dans le premier rapport réalisé par Option consommateurs sur le sujet. Voir : Option consommateurs, « Économie du partage. Le point de vue des Canadiens » (juin 2017) disponible en ligne: <<https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2018/03/oc-809308-economie-du-partage-rapport-final-mars-2018.pdf>> à la page 15 [OC Économie du partage].

### Mécanismes offerts et adaptation des mécanismes

Airbnb offre un continuum de mécanismes pour régler les différends. Ceux-ci vont de la négociation informelle *via* l'équipe du service à la clientèle à l'arbitrage contraignant en passant par la négociation préarbitrage. Ici, l'arbitrage est obligatoire, mais le lieu de l'arbitrage est laissé au choix du consommateur<sup>93</sup>. De plus, de nombreuses mesures d'adaptation sont prévues. Ainsi, l'arbitrage peut se faire par téléphone ou par vidéoconférence et, pour toute demande reconventionnelle de moins de 25 000 \$, uniquement par présentation des documents.

En matière d'arbitrage, Airbnb et HomeAway suivent les règles prévues par l'American Arbitration Association (AAA). Selon celles-ci, le coût de l'arbitrage ne doit pas dépasser 200 \$. Airbnb règle donc la partie des frais qui dépasse cette somme. Cependant, elle ne le fait que pour les réclamations inférieures ou égales à 75 000 \$ US<sup>94</sup>. Les parties conservent tout de même le droit de demander réparation à la Cour des petites créances pour certaines demandes de leur choix.

Dans le contrat d'Airbnb, on trouve une clause de renonciation à l'action collective. Toutefois, on précise que, si la renonciation à ce recours est jugée non exécutoire à l'égard d'un différend, l'intégralité de la convention est nulle et non avenue en ce qui concerne le différend, et on devra alors procéder par la voie du tribunal. Pour les résidents de l'extérieur des États-Unis ou de la Chine, le droit applicable est le droit irlandais. On précise que cette décision n'affecte pas les autres consommateurs<sup>95</sup>, ce qui, selon nous, signifie que le droit applicable est celui du domicile du consommateur.

HomeAway prévoit que tout litige sera régi par le droit américain, sans que l'on tienne compte des principes applicables en matière de conflits de lois. Toute action en justice en vertu des conditions générales sera introduite devant les tribunaux américains<sup>96</sup>; la prescription est d'un an après le moment où les événements sont survenus. En ligne, il n'y a pas de mécanisme de règlement du litige. Par contre, sur le site internet, on trouve différents mécanismes pour annuler une réservation et obtenir un remboursement.

---

<sup>93</sup> Conditions générales, art. 19.4 et 19.7.

<sup>94</sup> Conditions générales, art. 19.8.

<sup>95</sup> Conditions générales, art.21.3.

<sup>96</sup> Conditions générales, art.16.

Plateformes	Clauses limitatives d'accès	Adaptation clause-consommateur	Processus réguliers	Processus simplifiés
<b>Airbnb</b>	Clause d'arbitrage obligatoire  Clause de renonciation à l'action collective	Lieu d'arbitrage au choix du consommateur	Arbitrage  Système de résolution en ligne entre fournisseur et consommateur  Négociation	Arbitrage par visioconférence  Arbitrage par présentation de documents pour demande reconventionnelle de 25 000 \$ ou plus  Centre de résolution en ligne
<b>HomeAway</b>	Clause d'élection de for (tribunaux américains)	N/A	Tribunaux	N/A

*En matière de covoiturage : Amigo Express, Lyft et Uber*

Amigo Express affirme offrir un service de mise en contact entre conducteurs et passagers souhaitant se déplacer au Canada et aux États-Unis moyennant, pour les passagers, un abonnement « au coût unitaire de 5 \$ ». Pour sa part, Uber se présente comme une plateforme électronique permettant à des passagers d'effectuer des déplacements avec « des prestataires indépendants » et « des prestataires tiers indépendants de services logistiques sous contrat avec Uber ». Pour ce qui est de Lyft, le principe est semblable : la plateforme met en lien les usagers et les chauffeurs ; le tarif dépend de plusieurs facteurs, dont la distance à parcourir et l'achalandage.

Mécanismes offerts et adaptation des mécanismes

Amigo Express, qui offre ses services au Canada et aux États-Unis, souligne que les conditions de services sont régies par les lois du Québec et du Canada, sans égard aux dispositions relatives aux conflits de lois, et que les parties conviennent de se soumettre à la compétence exclusive des tribunaux de la province de Québec, au Canada<sup>97</sup>. Le délai de prescription pour un tel recours est d'un an, indépendamment de toute stipulation contraire dans une loi. En cas de non-respect des conditions d'utilisation, l'utilisateur peut s'adresser au service à la clientèle.

<sup>97</sup> Conditions d'utilisation, art.24

Dans les conditions d'utilisation, on peut également lire que le seul recours offert est la résiliation et qu'aucun remboursement n'est permis lorsqu'une réservation a été faite. Toutefois, on offre des crédits en cas d'insatisfaction. Enfin, en cas de réclamation, Amigo Express s'engage à ouvrir une enquête en vue de vérifier si une intervention est nécessaire auprès du chauffeur. Aucun mécanisme en ligne de règlement de litige n'est prévu. Toutefois, il est possible d'annuler une réservation en ligne ou en appelant le service à la clientèle si la « contribution au conducteur » s'est faite par carte de crédit et si on respecte les délais requis pour l'annulation.

Uber, pour sa part, limite ses responsabilités quant aux dommages, mais souligne que ces limites et exclusions n'affectent pas les droits des consommateurs. On peut lire : « Les limites et les exclusions du présent article 5 ne prétendent limiter la responsabilité ou modifier tout droit vous revenant en qualité de consommateur qui ne saurait être exclu au regard de la loi applicable. » Pour ce qui est du droit applicable en cas de litige, c'est le droit des Pays-Bas. Le litige sera réglé exclusivement par voie d'arbitrage. Une médiation est prévue avant l'arbitrage, toutefois, dans les deux cas, elle aura lieu à Amsterdam et suivra les règles de la Chambre de commerce internationale (CCI). Il y a tout de même une exception pour certains résidents<sup>98</sup>. On peut finalement lire que, si une disposition est jugée illégale, invalide ou inapplicable, en totalité et en partie, en vertu d'une loi, ladite disposition sera réputée ne pas faire partie du contrat. Il n'y a aucun mécanisme de règlement de litige en ligne prévu par la plateforme.

Chez Lyft, tout litige devra être résolu obligatoirement par voie d'arbitrage selon les règles de l'American Arbitration Association (AAA), mais l'utilisateur a un délai pour s'y soustraire. L'acceptation des conditions d'utilisation implique une renonciation à tout recours devant un tribunal de droit commun ou à une action collective. Le lieu de l'arbitrage pour un litige entre un consommateur et Lyft sera le lieu de la facturation. Par contre, pour un litige entre un consommateur et un conducteur, le lieu d'arbitrage sera celui où le conducteur offre ses services. La plateforme renonce à toute responsabilité, énonce la possibilité d'un changement de prix entre le moment de l'évaluation et le moment du déplacement, affirme que le consommateur pourrait recevoir une facture allant jusqu'à 250 \$ pour des dommages, et ce, sur simple rapport du chauffeur. C'est la seule plateforme de cette catégorie qui présente des frais d'arbitrage – ils sont limités à 50 \$, mais l'usager doit avancer la somme qui lui sera remboursée plus tard par Lyft. Il n'y a pas de plateforme de règlement de litige en ligne, mais il y a une possibilité de négociation préarbitrage.

---

<sup>98</sup> Conditions d'utilisations, art. 6 : Il est écrit : « Le siège de la médiation et de l'arbitrage sera Amsterdam, aux Pays-Bas, sans préjudice de tout droit que vous pourriez avoir en vertu de l'article 18 du Règlement de Bruxelles I bis (JO UE 2012 L351/1) et/ou de l'Article 6:236n du Code civil néerlandais. »



Plateformes	Clauses limitatives d'accès	Adaptation clause-consommateur	Processus réguliers	Processus simplifiés
<b>Amigo Express</b>	Clause d'élection de for pour les personnes habitant hors Québec	N/A	Tribunaux du Québec  Prescription de 1 an  Seule possibilité : la résiliation	Politique de remboursement par crédit <sup>99</sup>  Annulation sur page de réservation si le paiement a été fait par carte de crédit
<b>Uber</b>	Clause d'élection de for (Amsterdam)  Arbitrage obligatoire	Droits du consommateur non affecté pour certaines juridictions	Médiation obligatoire  Arbitrage obligatoire	N/A
<b>Lyft</b>	Renonciation à une action collective  Clause d'arbitrage obligatoire	Délai pour se soustraire à l'arbitrage pour le chauffeur	Arbitrage	N/A

*En matière de financement : Kickstarter*

Kickstarter est une plateforme de financement coopératif qui met en relation des créateurs et des contributeurs. Un créateur propose un projet (ex. : un livre) avec un objectif de financement; des contributeurs apportent leur soutien sous forme d'une somme d'argent. Les contributeurs ne sont débités que si le projet est financé intégralement. Le créateur s'engage à fournir une récompense à ses contributeurs. La participation à cette plateforme est conditionnelle à une contribution de 5 % du financement total.

<sup>99</sup> Voir paragraphe 17 des conditions d'utilisation.

### Mécanismes offerts et adaptation des mécanismes

Une clause d'élection de for est prévue de telle sorte que toute action en justice relative à l'utilisation de la plateforme sera déposée uniquement devant les tribunaux d'État ou devant les tribunaux fédéraux situés à New York<sup>100</sup>. Il n'y a ni clause d'arbitrage obligatoire ni clause de renonciation à une action collective. On note la présence de plusieurs clauses abusives : une clause d'annulation, d'interruption et de suspension du projet par la plateforme sans raison et sans qu'elle en soit tenue responsable<sup>101</sup>, une clause d'exclusion de garantie<sup>102</sup>, une clause d'exclusion de responsabilité et de limitation de dommages<sup>103</sup>. De plus, l'utilisateur s'engage à défendre Kickstarter, y compris à payer les frais d'avocat de l'entreprise<sup>104</sup>. Aucun mécanisme n'est prévu pour régler les différends entre créateurs et contributeurs. Aucune mesure d'adaptation n'est prévue pour le règlement du litige.

Plateformes	Clauses limitatives d'accès	Adaptation clause-conconsommateur	Processus réguliers	Processus simplifiés
Kickstarter	Clause d'élection de for (tribunaux d'État ou tribunaux fédéraux situés à New York)	N/A	Tribunaux d'État ou tribunaux fédéraux situés à New York	N/A

### *En matière d'éducation : Skillshare*

Skillshare est une plateforme de partage de connaissances en ligne qui met en relation des enseignants et des étudiants. Le professeur se crée un profil et monte un cours sur un sujet de son choix ; ce cours peut être divisé en plusieurs capsules. Les étudiants doivent réaliser un projet dans le cadre de ce cours. La rémunération des enseignants est calculée par un algorithme qui tient compte du nombre d'étudiants « *premium* » qui suivent le cours.

### Mécanismes offerts et adaptation des mécanismes

Les conditions d'utilisation sont encadrées par les lois de l'État de New York<sup>105</sup>; tout recours pour un litige découlant de ces conditions doit être lancé dans un délai d'un an après la naissance de la cause. L'arbitrage est obligatoire ; il se fait en anglais selon les règles de

<sup>100</sup> Conditions d'utilisation, art.17: « Vous reconnaissez que toute action en justice ou en équité découlant de ou liée aux présentes Conditions, ou à votre utilisation ou non-utilisation de Kickstarter, sera déposée uniquement devant les tribunaux d'État ou fédéraux situés à New York, dans l'État de New York ».

<sup>101</sup> Conditions d'utilisation, art. 13.

<sup>102</sup> Conditions d'utilisation, art. 14.

<sup>103</sup> Conditions d'utilisation, art. 15.

<sup>104</sup> Conditions d'utilisation, art. 15.

<sup>105</sup> Conditions utilisation: «You agree that any legal action or proceeding between Skillshare and you for any purpose concerning these Terms of Service, the Privacy Service, the other Governing Documents or your use of the service shall be brought exclusively in a federal or state court of competent jurisdiction sitting in New York, New York. »

l'American Arbitration Association (AAA) et les procédures ont lieu devant un seul arbitre. En acceptant l'entente sur les modalités d'utilisation, l'utilisateur renonce à son droit de lancer une action collective ou un procès avec jury<sup>106</sup>. Quelques clauses sont abusives : la plateforme peut modifier ses conditions de service en tout temps, le simple fait d'utiliser le service même après une modification constitue une acceptation, et Skillshare se réserve le droit de refuser ou de résilier le service à tout moment, avec ou sans préavis, il y a des clauses d'exclusion de responsabilité, Skillshare peut résilier un abonnement en tout temps pour tout motif et, si une juridiction interdit cette prérogative, révoquer le droit d'utiliser les services dans cette juridiction. Aucune adaptation des procédures n'est prévue ; il n'y a aucune plateforme de règlement de litige en ligne.

Plateformes	Clauses limitatives d'accès	Adaptation clause-consommateur	Processus réguliers	Processus simplifiés
Skillshare	<p>Clause d'élection de for (État de New York)</p> <p>Clause d'arbitrage obligatoire</p> <p>Clause de renonciation à une action collective</p>	N/A	Arbitrage	N/A

*En matière de petites annonces : Kijiji et Craigslist*

Ces deux plateformes de petites annonces mettent en contact des annonceurs de biens et de services avec des consommateurs.

Mécanismes offerts et adaptation des mécanismes

Pour Kijiji, les modalités d'utilisation sont régies et interprétées conformément aux lois de l'Ontario et aux lois fédérales du Canada applicables en Ontario. Les tribunaux compétents sont ceux de l'Ontario. Cependant, on y trouve une mention spéciale concernant les contrats de consommation : « Cela n'affectera pas vos droits statutaires si vous êtes un consommateur et si la loi applicable sur la consommation requiert l'application d'une autre loi dans certains domaines. » Pour Craigslist, les tribunaux compétents sont ceux de la ville de San Francisco (Californie). Par contre, Craigslist peut tenter un recours en injonction ou un recours préliminaire devant toute autre juridiction. Ici, en acceptant les conditions d'utilisation,

<sup>106</sup> Conditions utilisation: «Any arbitration under the Terms will take place on an individual basis: class arbitrations and class actions are not permitted. You understand that by agreeing to the Terms, you and Skillshare are each waiving the right to trial by jury or to participate in a class action. »

l'utilisateur renonce à son droit d'intenter un recours collectif. On note également la présence de quelques clauses pouvant être jugées abusives, dont une clause pénale<sup>107</sup> et une reconnaissance selon laquelle les pénalités sont des évaluations de dommages raisonnables, et les frais ne sont pas remboursables, même en cas de retrait.

Plateformes	Clauses limitatives d'accès	Adaptation clause-consummateur	Processus réguliers	Processus simplifiés
Kijiji	Clause d'élection de for (tribunaux de l'Ontario)	Le consommateur n'est pas privé de ses droits	Tribunaux de l'Ontario	N/A
Craiglist	Clause d'élection de for (San Francisco) Renonciation à l'action collective	N/A	Tribunaux de San Francisco	N/A

*En matière de vélo partage : Bixi<sup>108</sup>*

Ce service de location de vélo a été instauré par la Ville de Montréal. Il est géré par l'entreprise Bixi Montréal, qui a installé des bornes de location de vélo un peu partout sur le territoire de la Ville. Ici, Bixi Montréal est le prestataire de services. Après s'être inscrits en ligne, les utilisateurs peuvent louer des vélos à une borne pour de courtes périodes, et les rapporter à cette même borne ou à une autre une fois leur trajet terminé.

Mécanismes offerts et adaptation des mécanismes

La convention est régie par les lois du Québec. On y mentionne que tout différend sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents du district de Montréal. On y trouve également une clause de limitation de responsabilité.

Aucune mesure d'adaptation des services, ni plateforme de règlement des litiges en ligne.

<sup>107</sup> Conditions d'utilisation, p. 1 et 2. : Sous le titre « Dommages-intérêts extrajudiciaires » et reconnaissance que ces pénalités sont des évaluations de dommages raisonnables.

<sup>108</sup> Bixi Montréal est considérée comme une plateforme d'économie du partage dans le rapport intitulé « Retour vers le futur : l'économie du partage » publié par le gouvernement canadien pour le Comité des sous-ministres sur l'innovation en matière de politiques. C'est pour cette raison que nous l'avons choisi pour notre étude.

Plateformes	Clauses limitatives d'accès	Adaptation clause-consommateur	Processus réguliers	Processus simplifiés
<b>Bixi</b>	Clause d'élection de for pour les résident hors Québec	N/A	Tribunaux	N/A

### *En guise de conclusion*

Toutes les plateformes étudiées ont, dans leur convention, une ou plusieurs clauses limitatives d'accès (clause d'élection de for, d'arbitrage obligatoire ou de renonciation à l'action collective). Toutefois, deux plateformes, soit Airbnb et Kijiji, prévoient des adaptations en présence de contrats de consommation, ce qui fait en sorte que l'arbitrage se tient au lieu choisi par le consommateur ou encore que le consommateur n'est pas privé de ses droits.

Pour l'ensemble des plateformes, les mécanismes offerts sont principalement le recours aux tribunaux, l'arbitrage et, dans certains cas, la négociation et la médiation.

Certaines plateformes, comme Kijiji, dirigent les utilisateurs vers le service à la clientèle mais limitent les requêtes à la demande de résiliation de contrat.

Pour ce qui est de la simplification des mécanismes, la seule plateforme qui annonce clairement une telle mesure est Airbnb, avec son centre de résolution en ligne pour aider au règlement des litiges entre fournisseurs et utilisateurs. L'entreprise prévoit aussi l'arbitrage par visioconférence ou sur consultation des documents en cas de demande reconventionnelle de 25 000 \$ et plus. Par ailleurs, Amigo Express annonce sa politique de remboursement par crédit et la possibilité d'annuler une réservation *via* son site internet si le paiement s'est fait par carte de crédit.

Pour finir, il faut souligner la présence de plusieurs clauses limitatives de responsabilité, même si celles-ci ne font pas partie de l'objet de cette étude. Voyons ce qu'il en est de la transparence de l'information offerte par ces plateformes.

### **3.1.2. Données relatives à la transparence : l'information offerte sur les sites des plateformes**

Dans cette partie du travail, nous analysons la facilité d'accès à l'information au sujet des mécanismes offerts ainsi que la clarté de l'information transmise.

#### *En matière d'hébergement : Airbnb et HomeAway*

Sur son site Web, Airbnb ne fournit aucune information sur les mécanismes offerts de façon explicite. Quand on clique sur l'onglet « Conditions », on est dirigé vers la page des conditions générales. En marge, il y a plusieurs onglets qui permettent respectivement d'avoir accès à de l'information sur la politique de non-discrimination, les conditions de service relatives au paiement, la politique de confidentialité et le remboursement des voyageurs.

Dans la version française du site, certaines sections sont en anglais. L'information sur les mécanismes ainsi que les frais d'arbitrage se trouvent dans les conditions générales de service. En lisant le préambule des conditions de service<sup>109</sup>, on comprend que l'inscription au site implique l'acceptation de ces conditions de service.

Sur le site Web de HomeAway, on trouve une section questions-réponses où sont traitées différentes situations telles que le remboursement de la caution et l'annulation d'une réservation. Au bas de la page d'accueil, il est clairement indiqué que l'utilisation du site implique l'acceptation des conditions et de la politique de confidentialité de la plateforme.

#### *En matière de covoiturage : Amigo Express, Lyft et Uber*

Sur le site Web de ces trois plateformes, l'information portant sur les mécanismes de règlement des différends et les droits des utilisateurs se trouve dans les conditions d'utilisation – ce qui ne va pas toujours de soi pour le consommateur. Par contre, il faut noter l'effort fourni par la plateforme Lyft qui, dans le préambule de ses conditions d'utilisation, donne de l'information sur les mécanismes de règlement des différends et sur la possibilité qu'ont les consommateurs de se soustraire à l'arbitrage dans un délai de 30 jours. Lyft démontre une certaine transparence en ce qui a trait aux frais ; elle mentionne notamment ceux relatifs à l'arbitrage.

Au point 1 des conditions d'utilisation de la plateforme Amigo Express, on apprend que l'entreprise fournit ses services à ceux qui s'engagent à respecter ces conditions. Dans le cas d'Uber, rien n'est vraiment annoncé de façon explicite sur la plateforme. On y trouve mention d'un centre d'aide, mais aucune information sur les mécanismes de règlement des différends. Il faut accepter les conditions d'utilisation pour accéder aux services. Quant à Lyft, le fait d'utiliser sa plateforme implique qu'on en comprend les conditions d'utilisation ; or, ces conditions comportent plusieurs documents, ce qui peut rendre la compréhension ardue.

#### *En matière de financement : Kickstarter*

Sur le site internet, un centre d'aide est présenté sous forme de questions-réponses. Par ailleurs, l'information sur les mécanismes de règlement des différends se trouve dans les conditions d'utilisation. Kickstarter souligne que, en utilisant le site, on accepte les règles qui y figurent. Partout, on peut voir que des efforts ont été fournis sur le plan de la présentation de l'information.

#### *En matière d'éducation : Skillshare*

Les mécanismes de règlement des différends y sont présentés sous le dernier titre des conditions d'utilisation, qui est « Miscellaneous »<sup>110</sup>. L'ensemble des conditions d'utilisation se trouve dans le bas de la page, sous le titre « Terms ». On y consent du simple fait d'accéder à n'importe quel service de la plateforme, ce qui est clairement indiqué.<sup>111</sup> Il est également inscrit

---

<sup>109</sup> Conditions de service: "By accessing or using the Airbnb Platform, you agree to comply with and be bound by these."

<sup>110</sup> Notons que les conditions d'utilisation n'existent qu'en anglais.

<sup>111</sup> "By accessing any part of the Service, you are agreeing to the terms and conditions described below (these "Terms of Service"), the terms and conditions of our privacy policy (the "Privacy Policy") and any other legal notices published by us on the Service (collectively, the "Governing Documents"). If you do not agree to any of these terms, you should

que les conditions d'utilisation peuvent être modifiées à n'importe quel moment par la plateforme.

*En matière des petites annonces : Kijiji et Craigslist*

Aucune information sur les droits et les mécanismes de règlement des différends n'apparaît sur le site internet de Kijiji. Par contre, on y trouve de l'information sur des ressources utiles en cas de fraude. L'information sur les mécanismes de règlement des différends se trouve dans les conditions d'utilisation<sup>112</sup>. L'utilisateur est présumé avoir accepté de s'y conformer lorsqu'il accède aux services ou les utilise.

Dans la version française du site de Craigslist, les conditions d'utilisation sont en français, mais les liens qui s'y trouvent mènent vers de l'information en anglais. Ici, les mécanismes de règlement des différends sont énoncés dans les conditions d'utilisation. Celles-ci sont offertes dans les deux langues officielles, mais il est indiqué que c'est la version anglaise qui prévaut<sup>113</sup>. L'utilisateur est présumé avoir consenti aux conditions d'utilisation du simple fait d'interagir avec le serveur, service, site web ou tout contenu de publication<sup>114</sup>.

*En matière de vélopartage : Bixi*

Aucune information sur les droits et recours n'est offerte de façon explicite sur le site internet de Bixi. L'utilisateur accède aux conditions de service quand il s'abonne au service dans le formulaire prévu à cet effet. Notons que l'abonnement implique forcément l'acceptation des conditions d'utilisation. Toutefois, il serait illusoire de conclure que tous ceux qui s'abonnent au service prennent le temps de lire les conditions d'utilisation.

---

*not use the Service. These Terms of Service apply to all users, including both users who are simply viewing content available via the Service and users who have registered as members of Skillshare."*

<sup>112</sup> « Le présent contrat est régi par les lois de la province d'Ontario et les lois fédérales du Canada applicables dans cette province. Nous nous soumettons à la juridiction des tribunaux de la province d'Ontario. Cela n'affectera pas vos droits statutaires si vous êtes un consommateur et si la loi applicable sur la consommation requiert l'application d'une autre loi dans certains domaines. »

<sup>113</sup> Au dernier paragraphe des conditions d'utilisation, il est écrit : « La version anglaise des Conditions prévaut sur toute traduction. »

<sup>114</sup> Au premier paragraphe des conditions d'utilisation, il est écrit : « En accédant ou en interagissant avec nos serveurs, services, sites Web ou tout contenu ou publication associé (collectivement, « CL »), vous acceptez les présentes Conditions d'utilisation (les « Conditions ») – dont la dernière mise à jour a été effectuée le 29 décembre 2017. »

**Tableau résumé des données relatives à la transparence en fonction des secteurs**

Plateformes	Facilité d'accès	Lisibilité
<b>Hébergement</b>	<p>L'information sur les mécanismes de règlement des différends se trouve dans les conditions générales d'utilisation</p> <p>Dans le cas d'Airbnb, dans la version française du site, certaines informations sont en anglais seulement</p> <p>Sur le site de HomeAway, il y a une section questions-réponses, mais peu d'information sur les mécanismes de règlement des différends</p>	<p>L'utilisateur est présumé comprendre et accepter les conditions d'utilisation</p> <p>Dans le cas d'Airbnb, il y a plusieurs documents</p>
<b>Covoiturage</b>	<p>L'information sur les mécanismes de règlement des différends se trouve dans les conditions d'utilisation.</p> <p>Dans le cas d'Uber, il y a un centre d'aide, mais pas d'information sur les mécanismes de règlement des différends</p>	<p>L'utilisation du site implique l'acceptation et, donc, la connaissance des conditions d'utilisation</p>
<b>Financement</b>	<p>L'information sur les mécanismes de règlement des différends se trouve dans les conditions d'utilisation</p> <p>Présence d'un centre d'aide sous la rubrique questions-réponse</p>	<p>L'utilisation du site implique l'acceptation et, donc, la connaissance des conditions d'utilisation</p>
<b>Éducation</b>	<p>L'information sur les mécanismes de règlement des différends se trouve dans les conditions d'utilisation</p>	<p>L'utilisation de n'importe quel service implique l'acceptation et, donc, la connaissance des conditions d'utilisation</p>
<b>Petites annonces</b>	<p>L'information sur les mécanismes de règlement des différends se trouve dans les conditions. Sur la version française du site de Craigslist, il y a de l'information en anglais. Sur le site de Kijiji, on trouve des ressources en cas de fraude</p>	<p>L'utilisation de la plateforme implique l'acceptation et, donc, la connaissance des conditions d'utilisation</p>
<b>Vélopartage</b>	<p>L'information sur les mécanismes de règlement des différends se trouve dans les conditions d'utilisation</p>	<p>La souscription au service implique forcément l'acceptation des conditions d'utilisation</p>



### *En guise de conclusion*

De ce qui précède, on peut conclure que les plateformes analysées ne présentent pas, sur leur site, l'information sur les droits et les mécanismes de règlement des différends de façon qu'elle soit facile à trouver. En effet, la plupart du temps, l'information à ce sujet se trouve dans les conditions d'utilisation. Ces dernières comportent parfois plusieurs pages et ne sont pas toujours offertes en français. De plus, elles sont présumées être acceptées par les utilisateurs du service, et donc connues d'eux, dès le moment où ils s'abonnent au service. L'analyse des perceptions des consommateurs (accès subjectif) nous permettra probablement de le confirmer ou de l'infirmier.

## **3.2. Données de l'accès subjectif : les perceptions des consommateurs**

Cette section est composée des données des 75 entrevues semi-dirigées effectuées par téléphone<sup>115</sup> auprès d'utilisateurs des plateformes d'économie du partage de trois provinces, soit le Québec, l'Ontario et la Colombie-Britannique<sup>116</sup>. Nous vous y résumons les réponses données par ces personnes à des questions en lien avec leur perceptions, leur expérience et leurs connaissances des mécanismes de règlement des différends prévus par les plateformes.

Nous avons compté 38 répondants qui avaient eu un problème et avaient tenté de le régler et 37 répondants qui n'avaient pas eu de problème ou avaient eu un problème et n'avaient pas tenté de le régler. Il faut souligner que, malgré la notoriété croissante des plateformes, peu de gens affirment avoir eu un problème.

### **3.2.1. Participants ayant rencontré un problème et ayant tenté de le régler**

Ces participants sont au nombre de 38 participants. Quatorze d'entre eux étaient des utilisateurs réguliers, 20 étaient des utilisateurs occasionnels et 4 utilisaient rarement les plateformes.

Dans cette section, nous vous présentons les problèmes qu'ils ont rencontrés, les parties qui ont été impliquées dans leurs différends, les mécanismes qu'ils ont utilisés pour régler ces différends, leurs motivations à agir et leurs appréhensions, les obstacles qu'ils ont rencontrés au cours de leurs démarches et les délais de résolution de leurs problèmes.

### *Les problèmes rencontrés*

Parmi les problèmes rapportés, il y a principalement le caractère non fonctionnel de certaines plateformes, les problèmes en lien avec la réservation, la non-conformité des services et la surfacturation.

---

<sup>115</sup> Les entrevues ont été effectuées par la firme de sondage BIP.

<sup>116</sup> Il s'agissait d'utilisateurs réguliers ou occasionnels des plateformes d'économie du partage suivantes : Uber, Airbnb, HomeAway, Kijiji, Craigslist, Kickstarter, Bixi, Amigo Express et Lyft.

- *avec Airbnb*

Certains participants qui ont eu des problèmes avec cette plateforme ont mentionné qu'elle était « non fonctionnelle », d'autres que le processus à suivre n'était pas clair et qu'ils n'étaient pas parvenus à effectuer une réservation. « ...system would not let me book », a dit un participant.

D'autres ont évoqué des problèmes en lien avec leur réservation. Ou bien elle n'a pas été confirmée, ou bien elle a été annulée à la dernière minute, ou bien encore quelqu'un d'autre avait pris leur place. Un participant a dit : « I booked an Airbnb for a visit to Vancouver. When I got there, I discovered that service provider had rented to someone else for a higher price. »

Dans certains cas, les problèmes sont survenus sur place. Ainsi, un participant a été incapable de rejoindre l'hôte pour entrer là où il avait réservé. Un autre a eu à payer une somme considérable sans pouvoir contester. Il raconte : « Charged for a new sofa since the reclining mechanism broke while we were there. \$1500 for a weekend away. No appeals process. »

Dans un autre ordre d'idées, mentionnons qu'un participant, qui a été victimes de fraude, a pu facilement obtenir un remboursement<sup>117</sup>.

- *avec Kijiji et Craigslist*

Les participants qui ont fait affaire avec ces entreprises ont surtout eu des problèmes avec la plateforme elle-même. Ainsi, des annonces n'ont pas été placées comme convenu, des utilisateurs n'ont pas été avisés de messages qu'ils avaient reçus, des erreurs de connexion sont survenues. Un utilisateur a eu énormément de mal à compléter sa transaction. Il raconte : « ...the app went through an update and some features stopped working correctly so I could not use the app time until the bug was fixed ».

D'autres problèmes plus graves sont aussi survenus. Ainsi, des utilisateurs indiquent ne pas avoir reçu ce qu'ils devaient recevoir ou avoir été victimes de « clients » peu scrupuleux. « *Someone unwilling to pay the agreed amount after the item was already loaded up.* »

- *avec Uber*

Ici aussi, certains utilisateurs ont eu des problèmes avec la plateforme. Certains ont dit qu'elle ne fonctionnait pas toujours bien. D'autres n'ont pu communiquer avec un chauffeur ou utiliser Visa pour payer. D'autres encore ont été facturés alors que la course avait été annulée.

Des utilisateurs se sont plaints de la fiabilité des chauffeurs : « *Uber never arrived.* », « *Two drivers cancelled.* » et « *Being late for my destination.* » Certains ont aussi déploré les frais à payer, affirmant qu'ils avaient été de trois à quatre fois plus élevés que ce qui avait été demandé au départ.

---

<sup>117</sup> « Quelqu'un a fraudé avec mon compte et Airbnb m'a remboursé sans problème. »

### Les parties impliquées et les mécanismes utilisés

Des 38 utilisateurs qui ont rencontré un problème, plus du tiers l'a eu avec la plateforme, la moitié avec le fournisseur de services et quelques-uns avec les deux. Les mécanismes qui ont été utilisés sont, pour la plupart, informels (ex. : la négociation ou encore une demande de remboursement ou d'octroi de crédit). Le panel web réalisé avant les entrevues a démontré qu'aucun participant n'a eu recours aux tribunaux, à l'arbitrage ou à la médiation dans les trois provinces à l'étude. Par contre, pour plusieurs, le problème a été réglé par l'intermédiaire d'un d'une institution financière.

Participants ayant eu un problème	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=38	n=11	n=12	n=15
Avec la plateforme (Q. 1.1 <sup>118</sup> )	14	4	8	2
Avec le fournisseur	20	12	1	7
Avec les deux	4	0	3	1
Type de mécanisme utilisé	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=38	n=11	n=12	n=15
Règlement par institution financière (Q. 1.2 <sup>119</sup> )	11	7	0	4
Règlement sans intervention d'un tiers	27	11	12	4

### Le montant des réclamations

Les deux tiers des répondants ont affirmé avoir eu une réclamation de 99 \$ et moins, toutes provinces confondues. C'est en Ontario que la somme moyenne des réclamations est la plus élevée et au Québec qu'elle est la plus basse.

Pour les usagers d'Uber et de Lyft, les réclamations ont été en moyenne de 100 \$ alors que, pour les utilisateurs de Kijiji et de Craigslist, elles ont été en moyenne de 300 \$. Enfin, pour les usagers d'Airbnb, elles ont été en moyenne de 700 \$. On note le cas exceptionnel d'une réclamation de 14 000 \$<sup>120</sup>; elle concernait le piratage du compte d'un utilisateur d'Airbnb au Québec.

<sup>118</sup> La question 1.1 a été formulée ainsi : Pouvez-vous préciser quelle était la nature du problème (avec un fournisseur ou une plateforme, concernant tel ou tel autre service)?

<sup>119</sup> La question 1.2 a été formulée ainsi : Est-ce que le problème a été réglé par l'intermédiaire d'une institution financière (ex : remboursement par carte de crédit) ou sans intervention d'un tiers? Si oui, expliquez.

<sup>120</sup> Ce montant a été exclu du calcul de la moyenne au Québec.

Montants et moyenne des réclamations	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.	Uber Lift	Kijiji Craigslist	Airbnb	Autres
	n=37*	n=10*	n=12	n=15	n=13	n=14	n=6*	n=4
Entre 0 \$ et 99 \$ (Q. 1.12 <sup>121</sup> )	25	7	8	10	10	11	3	1
Entre 100 \$ et 499 \$	6	3	1	3	3	1	2	1
Entre 500 \$ et 999 \$	3	1	1	1	0	1	1	1
Entre 1 000 \$ et 4 999 \$	3	0	2	1	0	1	1	1
Entre 5 000 \$ et 14 999 \$	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	386 \$	170 \$	621 \$	343 \$	108 \$	329 \$	700 \$	1025 \$
Influence du montant (Q. 1.13 <sup>122</sup> ) – échelle de 1 à 10	6,4	8,4	5,4	5,9	5,7	6,4	6,6	8,3

Le montant de la réclamation a eu une grande influence dans le choix d'effectuer ou non des démarches (plaintes), particulièrement chez les répondants du Québec qui faisaient régulièrement affaire avec une PNEP. Au-delà du besoin de récupérer leur dû, certains ont souligné l'importance de prévenir les problèmes, tant pour eux que pour les autres consommateurs, et d'éviter qu'il y ait des injustices. Un participant a dit : « *If it wasn't resolved, it can happen in the future.* »

Un participant a déploré le fait que les consommateurs ne se plaignent pas assez. « Je ne crains pas de revendiquer, a-t-il dit. J'ai l'impression que les utilisateurs ne sont pas assez enclins à le faire ... à mon avis 90 % des gens laissent tomber. »

<sup>121</sup> La question 1.12 a été formulée ainsi : Quel était le montant de votre réclamation?

<sup>122</sup> La question 1.13 a été formulée ainsi : 1.13. À quel point le montant de votre réclamation a-t-il influencé votre choix de poursuivre avec votre recours? Les participants devaient répondre en se basant sur une échelle de 1 à 10, le chiffre 10 étant la note la plus haute et le chiffre 1, la note la plus faible.

### Motivation à agir et appréhensions

Très peu de répondants ont indiqué avoir eu des appréhensions. Les six qui en avaient venaient du Québec. Ils étaient inquiets, principalement parce que la transaction se déroulait à l'extérieur de leur pays.

Participants ayant eu des appréhensions	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=38	n=11	n=12	n=15
Ont eu des appréhensions (Q. 1.7 <sup>123</sup> )	6	6	0	0
N'avaient aucune appréhension	32	5	12	15

### Les démarches effectuées...

Pour tenter de régler leur problème, la plupart des participants ont cherché, sur le site Web de la plateforme, de l'information ou un endroit pour déposer leur plainte. Souvent, ces démarches ont été nombreuses. « *Email, text, phone call, phone call discussion /submit ticket through self help system, etc.* », a énuméré un répondant.

Certains de ceux qui ont fait affaire avec Airbnb et Kijiji ont tenté de joindre directement, par téléphone, le propriétaire, le vendeur ou le service à la clientèle de la plateforme. Cela leur a demandé beaucoup d'efforts. « Pour une réservation à Los Angeles, j'ai dû faire plusieurs appels téléphoniques », a dit un participant. Un autre avait multiplié les démarches : appel à la plateforme, demandes écrites, envoi d'un message à des personnes qui avaient réservé un appartement...

### ... et les obstacles rencontrés

La moitié des répondants ont indiqué avoir rencontré des obstacles lors de leurs démarches. Cette tendance a été observée surtout chez ceux qui ont eu un problème avec une plateforme. Parmi ces obstacles, on note des difficultés techniques sur la plateforme, de l'information erronée, de la difficulté à entrer en contact avec quelqu'un, l'absence d'un mécanisme d'arbitrage ou la possibilité d'en appeler d'une décision. « *C'est dur de trouver les informations sur le site Airbnb* », a dit un participant. Un autre a dit : « *I asked the provider for a refund. The provider refused. I contacted Airbnb. They were not very helpful.* »

<sup>123</sup> La question 1.7 a été formulée ainsi : Aviez-vous des appréhensions avant d'entreprendre cette démarche?

Utilisateurs ayant rencontré des obstacles	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	CB
	n=38	n=11	n=12	n=15
A rencontré des obstacles (Q. 1.3 <sup>124</sup> )	19	7	5	7
N'a rencontré aucun obstacle	19	4	7	8
Démarches effectuées par ces utilisateurs	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	CB
	n=38	n=11	n=12	n=15
A effectué des démarches en ligne (Q. 1.9 <sup>125</sup> )	17	5	7	5
A effectué des démarches par téléphone	14	5	2	7
Autres	7	1	3	3

### Délai de règlement

De façon générale, les délais de règlement sont jugés raisonnables par les utilisateurs dans une proportion de 7,3 sur 10. La moitié des répondants a été en mesure d'obtenir un règlement en moins d'une semaine. Un utilisateur d'Uber a dit : « Cela s'est avéré plus facile que je le pensais. Je n'ai pas eu à me justifier et cela a été pratiquement instantané. »

Dans le cas des utilisateurs de Kijiji et de Craiglist, les règlements ont été jugés raisonnables dans une proportion de 8,3 sur 10. Par contre, les utilisateurs ayant eu des problèmes avec Airbnb ont été plus critiques et ont accordé une note moyenne de 5,7.

Certains ont dû attendre plusieurs semaines avant de réussir à régler : « *It took several weeks to resolve and I was not happy to be out of the cash outlay* », alors que 20 % des répondants étaient encore en attente d'un règlement au moment de l'entrevue ou n'avaient pas réussi à régler.

<sup>124</sup> La question 1.3 a été formulée ainsi : Avez-vous rencontré des obstacles dans la résolution de votre problème?

<sup>125</sup> La question 1.9 a été formulée ainsi : Comment s'est effectuée la démarche pour régler votre problème? 1) En ligne; 2) Par téléphone ; 3) Autre. Précisez.

Délai de règlement	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=38	n=11	n=12	n=15
Moins d'une semaine) (Q. 1.11 <sup>126</sup> )	21	6	6	9
De 2 semaines à 1 mois	6	2	1	3
Plus d'un mois	3	0	1	2
Le problème n'est toujours pas réglé	8	3	4	1
Délai jugé raisonnable (Q 1.14 <sup>127</sup> ) – échelle de 1 à 10	7,3	7,2	7,8	7,1

### Au sujet de l'équité

#### L'équité distributive : les besoins, les intérêts et les échanges

Les deux tiers des utilisateurs interrogés considèrent que leurs besoins et intérêts ont été entendus par la plateforme et le fournisseur. Cependant, certains n'ont pas été satisfaits et ont souligné notamment l'incapacité d'agir de la plateforme ou leur propre impuissance devant la plateforme. Un utilisateur de la plateforme Lyft a dit : « *I think the platform still has all the power and as a rider I felt helpless and completely dependent on the drivers and the platform who can choose to cancel the service whenever they please.* »

Caractère équitable de la solution	TOTAL	QC	ON	C.-B.
	n=38	n=11	n=12	n=15
Oui, on a tenu compte de la majorité de mes besoins et de mes intérêts (Q. 1.22 <sup>128</sup> )	25	8	6	11
Non, on n'a pas tenu compte de mes besoins et de mes intérêts	13	3	6	4

<sup>126</sup> La question 1.11 a été formulée ainsi : Est-ce que ce problème s'est réglé : 1) Dès le début (en moins d'une semaine); 2) Après une période de 2 semaines à un mois; 3) Après plus d'un mois; 4) Le problème n'est pas encore réglé.

<sup>127</sup> La question 1.14 a été formulée ainsi : À quel point diriez-vous que le délai pour régler votre problème a été raisonnable? Les participants devaient répondre en se basant sur une échelle de 1 à 10, le chiffre 10 étant la note la plus haute et le chiffre 1, la note la plus faible.

<sup>128</sup> La question 1.22 a été formulée ainsi : « Diriez-vous que la majorité de vos besoins et intérêts ont été entendus durant ce processus? »

- *Les échanges*

Nous avons demandé aux répondants de quantifier les points positifs de l'interaction avec la plateforme. Les utilisateurs ont particulièrement apprécié le fait d'être traités avec respect et dignité lors des échanges touchant à la résolution de leurs problèmes. Les répondants de la Colombie Britannique se sont sentis, dans l'ensemble, moins bien écoutés et soutenus (collaboration) que les répondants de l'Ontario et du Québec. Dans un autre ordre d'idées, les répondants qui ont eu un problème avec Airbnb se sont senti les moins soutenus et les moins écoutés.

Points positifs de l'interaction avec la plateforme	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=38	n=11	n=12	n=15
S'est senti écouté (Q. 1.15 <sup>129</sup> ) – échelle de 1 à 10	6.4	7.1	7.4	5.4
A eu de la collaboration durant le processus (Q. 1.16 <sup>130</sup> ) – échelle de 1 à 10	5.6	6.5	5.9	4.6
A été aidé lors de la résolution du problème (Q. 1.17 <sup>131</sup> ) – échelle de 1 à 10	6.3	7.1	6.7	5.4
A eu des échanges transparents (Q. 1.18) <sup>132</sup> – échelle de 1 à 10	6.2	5.8	6.0	5.0
S'est senti respecté et traité avec dignité (Q. 1.19) <sup>133</sup> – échelle de 1 à 10	7.0	7.6	7.9	5.9

Notons qu'aucun participant n'a eu recours aux services d'un avocat ou à un service d'accompagnement pour régler son problème<sup>134</sup>.

<sup>129</sup> La question 1.15 a été formulée ainsi : À quel point diriez-vous que vous vous êtes senti écouté durant tout le processus qui a mené à régler votre problème? Les participants devaient répondre en se basant sur une échelle de 1 à 10, le chiffre 10 étant la note la plus haute et le chiffre 1, la note la plus faible.

<sup>130</sup> La question 1.16 a été formulée ainsi : À quel point diriez-vous que vous et la plateforme et/ou le fournisseur avez collaboré durant le processus? Les participants devaient répondre en se basant sur une échelle de 1 à 10, le chiffre 10 étant la note la plus haute et le chiffre 1, la note la plus faible.

<sup>131</sup> La question 1.17 a été formulée ainsi : À quel point la plateforme (ou le fournisseur, selon le cas) ou une autre personne ou organisation vous a aidé dans la résolution de votre problème? Les participants devaient répondre en se basant sur une échelle de 1 à 10, le chiffre 10 étant la note la plus haute et le chiffre 1, la note la plus faible.

<sup>132</sup> La question 1.18 a été formulée ainsi : À quel point diriez-vous que les échanges durant le processus pour régler votre problème ont été transparents?

<sup>133</sup> La question 1.19 a été formulée ainsi : À quel point vous êtes-vous senti respecté et traité avec dignité tout au long de vos échanges avec la plateforme (ou le fournisseur, selon le cas)?

<sup>134</sup> Nous nous en sommes informés à la question 1.26 qui a été formulée ainsi : Avez-vous fait appel à un avocat ou à tout autre service d'accompagnement?



## L'équité processuelle : les mécanismes, les échanges et le déséquilibre des pouvoirs

### - La capacité du mécanisme utilisé à équilibrer les pouvoirs

Les avis sont partagés sur le sujet. La moitié des utilisateurs interrogés considèrent que le mécanisme utilisé pour régler le problème a un impact sur le déséquilibre entre l'utilisateur et la plateforme et/ou le fournisseur des services. Ils attribuent cela principalement à la qualité des communications. Un utilisateur d'Airbnb a dit : « *Talking by phone while live on internet was perfect.* » Ceux qui ont un point de vue négatif sur le sujet l'attribuent à la quantité d'efforts qu'ils ont eus à fournir.

Capacité du mécanisme à équilibrer les pouvoirs	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=38	n=11	n=12	n=15
A permis d'équilibrer le pouvoir (Q. 1.21 <sup>135</sup> )	19	8	4	7
N'a pas permis d'équilibrer le pouvoir	19	8	8	3

### - L'impression d'un déséquilibre des pouvoirs

Même si, au point précédent, les points de vue étaient partagés, on note que près des trois quarts des utilisateurs ayant rencontré un problème n'ont pas ressenti de déséquilibre entre eux et la plateforme/fournisseur.

Certains ont cependant ressenti un déséquilibre et ont eu l'impression d'avoir à fournir beaucoup d'efforts pour se défendre. Un utilisateur a dit : « *It seems that Kickstarter had all the power and refused to do anything to help.* »

Impression d'un déséquilibre des pouvoirs	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=38	n=11	n=12	n=15
Oui (Q. 1.20 <sup>136</sup> )	11	11	0	0
Non	27	8	7	12

<sup>135</sup> Nous nous en sommes informés à la question 1.21, qui a été formulée ainsi : Diriez-vous que le moyen utilisé pour régler le problème a permis d'équilibrer ce pouvoir?

<sup>136</sup> La question 1.20 a été formulée ainsi : Avez-vous senti un déséquilibre de pouvoir entre vous et la plateforme?

### L'équité réparatrice : le résultat obtenu

La moitié des utilisateurs qui ont tenté de régler leur problème ont jugé que la solution proposée était équitable, répondait à leurs attentes et réglait leur problème. Parmi les commentaires entendus, il y avait : « *No loss of income* » et « *I got the results I expected so it was fair enough* ». Par contre, certains avaient un point de vue plus nuancé : « *It was a logical solution, nothing else could have been done.* » Malgré tout, les trois quarts des utilisateurs qui ont rencontré un problème se sont dits satisfaits de la solution. Les plus satisfaits étaient les utilisateurs de plateforme de covoiturage et ceux des plateformes de petites annonces.

Le quart des utilisateurs insatisfaits ont justifié leur sentiment en évoquant la non-résolution de leur problème, le délai subi ou encore le fait qu'aucune solution ne leur a été proposée. « *I should not have had to fight to get my deposit back* », a dit un participant. « *It was not resolved and no effort was given to resolving it by the provider* », a dit un autre.

Satisfaction quant à la solution proposée	Région				Plateforme			
	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.	Uber / Lyft	Kijiji / Craiglist	Airbnb	Autres
	n=38	n=11	n=12	n=15	n=13	n=14	n=7	n=4
Satisfait de la solution (Q. 1.4 <sup>137</sup> )	27	8	7	12	10	10	4	3
Non satisfait	11	3	5	3	2	3	1	0
Solution jugée équitable; Oui (Q. 1.5 <sup>138</sup> )	20	8	4	8	8	8	4	0
Non	12	2	5	5	3	3	2	4
Ne sait pas	6	1	3	2	2	3	0	1

### Au sujet de la transparence

- Capacité d'accéder à l'information et à s'en servir

Pour obtenir de l'information sur leurs recours, la plupart des répondants se sont rendus sur le site internet de la plateforme<sup>139</sup>. Certains ont plutôt utilisé des moteurs de recherche tels que Google pour accéder aux forums de discussion et connaître l'opinion d'autres utilisateurs.

Les répondants semblent avoir estimé l'information satisfaisante, mais très difficile à trouver : « Ce n'est pas évident au départ pour quelqu'un qui n'est pas habitué aux plateformes », a dit un participant. Un autre a dit : « Tout était là sur le site, mais pas évident de trouver l'info ... »

Notons que les répondants âgés de 18 à 34 ans ainsi que les utilisateurs réguliers des plateformes, pour leur part, ont trouvé l'information claire et facilement accessible. Par contre,

<sup>137</sup> La question 1.4 a été formulée ainsi : Êtes-vous satisfait de la solution qui a permis de régler votre problème?

<sup>138</sup> La question 1.5 a été formulée ainsi : Selon vous, cette solution était-elle équitable?

<sup>139</sup> La question 1.24 a été formulée ainsi : Où avez-vous trouvé de l'information pour vous orienter dans votre recours?

ils n'ont pas toujours compris quels étaient les mécanismes qu'ils pouvaient utiliser pour régler leur différend.

Les personnes qui ont eu un problème avec la plateforme ont semblé avoir eu moins de difficulté sur le plan de l'information que celles qui ont eu un problème avec le fournisseur. L'information fournie par Airbnb est celle qui a été jugée la moins claire et la moins accessible.

Qualité de l'information	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.	Uber / Lyft	Kijiji / Craigslist	Airbnb	Autres	Plateforme	Fournisseur
	n=38	n=11	n=12	n=15	n=13	n=14	n=7	N=4	n=18	n=20
Info. claire et facile d'accès (Q. 1.27 <sup>140</sup> ) – échelle de 1 à 10	<b>6,6</b>	6,4	7,7	6,0	7,3	7,4	5,0	5,7	7,5	5,7
Info. a permis aux répondants de comprendre les mécanismes (Q. 1.29 <sup>141</sup> ) - échelle de 1 à 10	<b>6,8</b>	6,5	7,4	6,7	7,2	7,0	6,6	5,7	7,3	6,4
Répondants satisfaits de l'information reçue (Q. 1.30) – échelle de 1 à 10	<b>7,4</b>	7,4	7,7	7,5	7,6	7,9	7,1	5,7	7,7	7,1

<sup>140</sup> La question 1.27 a été formulée ainsi : Avec du recul, diriez-vous que l'information offerte au sujet des recours disponibles était claire et facilement accessible? Les participants devaient répondre en se basant sur une échelle de 1 à 10, le chiffre 10 étant la note la plus haute et le chiffre 1, la note la plus faible.

<sup>141</sup> La question 1.29 a été formulée ainsi : Avec du recul, diriez-vous que l'information offerte vous a permis de comprendre les mécanismes disponibles pour régler votre litige? Les participants devaient répondre en se basant sur une échelle de 1 à 10, le chiffre 10 étant la note la plus haute et le chiffre 1, la note la plus faible.

- *Capacité à comprendre l'information en lien avec le droit applicable*

On note une réelle méconnaissance du droit applicable chez les participants. Lorsqu'on leur a demandé s'ils connaissaient le droit applicable à leur problème, très peu d'entre eux ont répondu par l'affirmative.

Connaissance du droit applicable	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=38	n=11	n=12	n=15
Connaît le droit applicable (Q. 1.25 <sup>142</sup> )	8	2	4	2
Ne connaît pas le droit applicable	20	3	6	4
Ne s'applique pas	10	0	6	4

Malgré cela, comme nous l'avons mentionné précédemment, aucun participant n'a eu recours à un avocat ou à un service d'accompagnement<sup>143</sup> pour obtenir des conseils ou de l'aide.

*En guise de conclusion*

Même si tout n'était pas parfait, la majorité des participants ont considéré que le processus qui leur a permis de régler leur problème était équitable ; ils lui ont accordé une note moyenne de **8,8/10**. Notons que ceux qui ont considéré que le processus n'a pas été équitable lui ont accordé, pour leur part, une moyenne de 4,4<sup>144</sup>.

En ce qui a trait à la transparence, la majorité des répondants ont jugé que l'information qu'ils ont finalement obtenue pour résoudre le problème était satisfaisante ; ils lui ont donné la note de 7,4. Par contre, leurs témoignages démontrent qu'ils ont jugé que cette information avait été difficile d'accès.

Considérant l'ensemble des situations vécues, le sentiment d'avoir obtenu justice obtient une note de 7,5/10.

<sup>142</sup> La question 1.25 a été formulée ainsi : Connaissez-vous le droit applicable à votre problème?

<sup>143</sup> Question 1.26 : Avez-vous fait appel à un avocat ou à tout autre service d'accompagnement?

<sup>144</sup> Nous nous en sommes informés à la question 1.23, qui a été formulée ainsi : Diriez-vous que le processus était équitable? Les participants devaient répondre en se basant sur une échelle de 1 à 10, le chiffre 10 étant la note la plus haute et le chiffre 1, la note la plus faible.

### 3.2.2. Participants n'ayant pas rencontré de problème ou ayant rencontré un problème et n'ayant pas tenté de le régler

Ces participants sont au nombre de 37. Parmi eux, 9 étaient des utilisateurs réguliers des plateformes, 23 étaient des utilisateurs occasionnels et 5 les utilisaient rarement.

Nous vous présentons un portrait général de leurs connaissances au sujet des recours offerts sur les plateformes. Nous tentons ensuite de comprendre leurs appréhensions, soit ce qui pourrait les amener à présenter ou non une réclamation, ainsi qu'à connaître les délais qui leur semblent raisonnables. Nous nous intéressons enfin à leurs perceptions et à leurs attentes au sujet de l'équité et de la transparence.

#### *Les connaissances, les préférences et les perceptions des participants*

- *Leurs connaissances et préférences au sujet des recours offerts*

En ce qui a trait au tribunal compétent, de nombreux répondants ont affirmé le connaître. Pourtant, leurs réponses indiquaient qu'ils savaient peu de choses. En effet, quand on leur a demandé quel était ce tribunal, ils ont répondu qu'il s'agissait de la Cour des petites créances (« *small claims court* » ou « *civil case* »), de l'Office de la protection du consommateur (au Québec) ou des services de médiation (« *visit attorney* »). Il a rarement été question du caractère transfrontalier des litiges – seule une personne a évoqué cet aspect en disant : « Comme c'est international, on ne sait pas si les instances sont présentes localement. » Par ailleurs, plusieurs répondants semblaient connaître l'existence des processus internes de règlement des différends et la médiation, qu'ils affirmaient préférer à un recours devant un tribunal. Un participant a dit : « *Mediation things can be resolved with less cost.* »

Connaissance du tribunal compétent	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=37	n=14	n=13	n=10
Connaît le tribunal compétent (Q. 3.7 <sup>145</sup> )	22	13	6	3
Ne connaît pas le tribunal compétent	15	1	7	7

Concernant les autres recours pouvant leur être offerts, plusieurs participants ont affirmé qu'ils procèderaient en communiquant avec la plateforme et en faisant valoir la politique de remboursement. D'autres ont mentionné qu'ils se tourneraient vers divers organismes tels l'ombudsman, le « Better Business Bureau » et l'Office de la protection du consommateur (au Québec). D'autres encore ont fait allusion à « *The court of public opinion* » et aux médias. Enfin, certains ont mentionné qu'ils se tourneraient vers l'arbitrage.

<sup>145</sup> La question 1.7 a été formulée ainsi : En cas de litige avec une plateforme, savez-vous quel tribunal pourra trancher votre problème?

Quel était, selon les répondants, le meilleur mécanisme pour régler du litige? Près de deux tiers d'entre eux ont affirmé être enclins à choisir la médiation, incluant une négociation, plutôt qu'un recours devant un juge ou un arbitre. Ce point de vue a été populaire surtout au Québec.

Préférence en matière de recours	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=36	n=13	n=13	n=10
Médiation incluant une négociation (Q. 1.9 <sup>146</sup> )	26	13	8	5
Arbitrage au tribunal	10	0	5	5

- *Leurs appréhensions*

Les répondants avaient différents types d'appréhensions à l'égard des recours proposés par les plateformes. Ainsi, certains craignaient que le coût soit trop élevé, que le temps de résolution soit trop long et que cela suscite chez eux trop de stress. D'autres utilisateurs, des francophones, craignaient de ne pas réussir à parler à quelqu'un ou de tomber sur une personne qui ne s'exprime pas dans leur langue. Plusieurs avaient aussi des préoccupations à l'égard de la fraude. Enfin, d'autres appréhensions sont en lien notamment avec la connaissance des lois et la réparation.

- *Les délais d'attente jugés raisonnables*

Quel est le délai jugé raisonnable pour régler un problème en matière d'économie du partage? Le tiers des personnes interrogées se sentiraient découragées par un délai de plus d'une semaine – c'est en Ontario que cette opinion est la plus courante. Par ailleurs, un délai de 1 à 12 mois empêcherait la moitié des répondants d'entamer une procédure de réclamation. C'est au Québec que les utilisateurs se sont montrés le plus tolérants en mentionnant qu'ils seraient découragés si cela prenait plus de 1 an. Mentionnons que le seuil de tolérance est plus faible chez les 18 à 34 ans. Par ailleurs, ceux qui utilisent régulièrement ou occasionnellement des plateformes sont plus nombreux que les autres à affirmer qu'un délai d'une semaine à un mois s'avérerait décourageant.

<sup>146</sup> La question 1.9 a été formulée ainsi : Dans l'éventualité où vous auriez à choisir entre une médiation (incluant une négociation) ou plutôt un recours devant un juge ou un arbitre, quel choix feriez-vous? Les participants devaient choisir entre « médiation (négociation) » ou le « tribunal (arbitrage) ».

Délais d'attente « raisonnable »	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=37	n=14	n=13	n=10
D'une semaine à 1 mois (Q. 1.6 <sup>147</sup> )	12	2	8	2
D'un à 6 mois	9	3	3	3
De 6 à 12 mois	8	4	2	2
Plus de 1 an	8	5	0	3

- Les réclamations justifiant un recours

Les deux tiers des utilisateurs entreprendraient une démarche de recours pour une réclamation de moins de 499 \$. Ce seuil est plus élevé que chez les utilisateurs qui avaient tenté de régler leur problème. Soulignons que la somme moyenne maximale pour laquelle les personnes de 55 ans et plus seraient déterminées à poursuivre est de 688 \$, ce qui est plus élevé que pour les autres groupes d'âge. Par ailleurs, les répondants de l'Ontario sont ceux pour lesquels le seuil est le plus élevé.

Réclamations justifiant un recours	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=37	n=14	n=13	n=10
De 0 \$ à 99 \$ (Q.1.5 <sup>148</sup> )	12	7	4	1
De 100 \$ à 499 \$	10	5	3	2
De 500 \$ à 999 \$	8	1	4	3
De 1 000 \$ à 4 999 \$	2	1	1	0
De 5 000 \$ à 14 999 \$	2	0	0	2
15 000 \$ et plus	3	0	1	2
Moyenne (excluant les montants de 5000 \$ et +)	488 \$	400 \$	592 \$	483 \$

<sup>147</sup> La question 1.6 a été formulée ainsi : À partir de quel délai d'attente seriez-vous découragé de d'entamer une procédure avec une réclamation ?

<sup>148</sup> La question 1.6 a été formulée ainsi : À partir de quel montant de réclamation seriez-vous déterminé à poursuivre la plateforme ou le fournisseur ?

### Au sujet de l'équité

Interrogés sur ce qui représente le mieux l'équité, les utilisateurs mentionnent des éléments qui leur permettent de se sentir traités « de façon égale » par le fournisseur de services ou la plateforme. Ils mentionnent le besoin qu'on tienne compte du déséquilibre qui existe entre eux et le fournisseur de service et la plateforme.

Indice de l'équité	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=37	n=14	n=13	n=10
Se sentir traité de façon égale (Q. 1.10 <sup>149</sup> )	7	4	2	1
Tenir compte du déséquilibre (juge/médiateur/arbitre)	7	1	4	2
Se sentir écouté	1	1	0	0
Que la décision corresponde aux attentes	4	1	2	1
Toutes ces réponses	12	3	3	6
Autres	6	4	2	0

#### - L'équité processuelle

En ce qui concerne les recours qui leur ont été offerts, les répondants considèrent qu'ils étaient moyennement adaptés à leurs besoins<sup>150</sup>. En effet, plus des deux tiers des utilisateurs interrogés se sentaient plutôt en situation de déséquilibre et avaient l'impression d'un rapport de forces inégal entre eux et la plateforme ou le fournisseur. Cette perception est très différente si on la compare à ceux qui ont vécu des problèmes et qui indiquent ne pas avoir ressenti de déséquilibre de pouvoir. Un participant a fait allusion à David contre Goliath. Un autre a dit : « *They have almost all the power unless I can fight them legally, but it may not make financial sense unless the amount disputed is extremely large.* »

Toutefois, même s'ils ont l'impression d'un rapport de forces inégal, une majorité d'utilisateurs seraient à l'aise de porter plainte contre un fournisseur ou une plateforme et seraient motivés à agir par eux-mêmes avant d'entreprendre d'autres actions. Pour que les moins à l'aise aillent de l'avant, il faudrait que la situation ou la valeur du litige soient particulièrement importantes. Certains seraient même prêts à se défendre seuls en cas de litige, notamment pour des raisons financières ou parce qu'ils pensent que le tribunal compétent est la Cour des petites créances.

<sup>149</sup> La question 1.10 a été formulée ainsi : Qu'est-ce qui, selon vous, traduit le mieux l'équité dans une démarche pour régler votre problème avec une plateforme ou avec un fournisseur? 1) Que vous vous sentiez traité de façon égale par le fournisseur ou la plateforme; 2) Qu'un médiateur, juge ou arbitre tienne compte du déséquilibre entre vous et le fournisseur ou la plateforme; 3) Que vous vous sentiez écouté; 4) Que la décision ou l'entente corresponde à vos attentes; 5) Toutes ces réponses; 6) Autre. Précisez.

<sup>150</sup> Ces données ont été recueillies grâce à la question 1.13, qui a été formulée ainsi : Selon votre perception, les recours offerts par les plateformes ou les fournisseurs pour régler les problèmes sont-ils adaptés aux besoins des consommateurs?



- *L'équité réparatrice*

L'ensemble des répondants ont une perception positive et supposent que les décisions découlant des litiges survenus sur la plateforme sont équitables.

Aspect équitable des solutions et des décisions	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=37	n=14	n=13	n=10
Les décisions sont équitables (Q. 1.12 <sup>151</sup> )	7,1	7,1	7	7,3
Les décisions sont adaptées aux besoins (Q. 1.13 <sup>152</sup> )	6,7	6,1	7,1	7,1

Interrogés sur ce qu'ils considèrent être un résultat équitable à la suite du traitement d'une plainte<sup>153</sup>, les utilisateurs nous ont présenté divers éléments. Ainsi, pour plusieurs, il s'agit d'obtenir un remboursement et une compensation pour le stress subi. Un utilisateur a dit ce qu'il espérait : « Une compensation qui correspond à mes attentes sans exagérer, je suis prêt à faire des compromis. » Pour d'autres, il s'agit que l'on tienne compte de leurs besoins et qu'on leur explique les raisons qui ont motivé la décision. « *That things go to my satisfaction and if I am wrong then they should explain to me why* », a dit un participant.

Pour d'autres encore, cela se traduit par un jugement impartial et à la satisfaction des parties (solution juste). *Un participant a mentionné que, peu importe le résultat, il voudrait : « A third party listens to both sides fairly and makes an informed decision about the outcome. »* Enfin, pour certains utilisateurs, le respect de la loi et du système de justice est important.

*Au sujet de la transparence*

- *La facilité d'avoir accès à de l'information*

Pour une grande partie des répondants, la recherche de l'information sur les recours ne constitue pas un réflexe naturel. Par ailleurs, certains ont remarqué des aspects liés aux modalités contractuelles.

<sup>151</sup> La question 1.12 a été formulée ainsi : Selon votre perception, les solutions conclues ou les décisions rendues *via* les mécanismes de règlement de ces plateformes sont-elles équitables? Les participants devaient répondre en se basant sur une échelle de 1 à 10, le chiffre 10 étant la note la plus haute et le chiffre 1, la note la plus faible.

<sup>152</sup> La question 1.13 a été formulée ainsi : Selon votre perception, les recours offerts par les plateformes ou fournisseurs pour régler les problèmes sont-ils adaptés aux besoins des consommateurs? Les participants devaient répondre en se basant sur une échelle de 1 à 10, le chiffre 10 étant la note la plus haute et le chiffre 1, la note la plus faible.

<sup>153</sup> Leurs réponses ont été obtenues grâce à la question 1.11, qui a été formulée ainsi : Selon votre perception, c'est quoi un résultat équitable à la suite du traitement d'une plainte?

Recherche d'info. au sujet des recours	TOTAL	QC	ON	C.-B.
	n=37	n=14	n=13	n=10
Oui (Q. 1.1 <sup>154</sup> )	8	2	3	3
Non	29	12	10	7

Par ailleurs, en raison du fait que certaines plateformes sont des multinationales, des utilisateurs ont la perception que l'information présentée est accessible, même s'ils n'ont jamais tenté de la trouver. Ce sont les utilisateurs réguliers et occasionnels qui partagent majoritairement cette opinion : « Comme Uber c'est gros, c'est partout, cela doit être bien règlementé et balisé », a dit un répondant. Notons que les femmes sont davantage portées à croire que l'information est facilement accessible (20 femmes c. 11 hommes).

Perception à l'égard de l'accessibilité de l'information	TOTAL	QC	ON	C.-B.
	n=37	n=14	n=13	n=10
Oui (Q. 1.2 <sup>155</sup> )	31	11	10	10
Non	6	3	3	0

Est-ce que l'information offerte par les plateformes permet d'orienter les démarches des utilisateurs<sup>156</sup>? Les avis sont partagés. Certains considèrent qu'il devrait y avoir plus d'information et que celle-ci devrait être mieux présentée. « Elle n'est pas facile à retracer lorsque je regarde, a dit un participant. Si c'était mieux indiqué, moins ardu et plus facile à lire, on ferait plus attention. »

D'autres disent faire confiance et considèrent que l'information est assez claire pour que les utilisateurs qui ont un problème puissent s'orienter. « *I understood the site and had no problem* », a dit un participant. « *I find it for the most part very informative* », a dit un autre. Un utilisateur d'Uber a mentionné qu'il pouvait demander de l'aide en appuyant sur un bouton. Un autre a affirmé se référer aux évaluations faites par les autres utilisateurs et trouver cela rassurant.

<sup>154</sup> Question 1.1 : Lors de votre visite (ou de vos visites) sur la plateforme, avez-vous déjà cherché de l'information au sujet des recours disponibles advenant un problème?

<sup>155</sup> La question 1.2 a été formulée ainsi : Selon votre perception, cette information était-elle facilement accessible?

<sup>156</sup> La question 1.3 a été formulée ainsi : Selon votre perception, l'information offerte permet-elle de vous orienter et d'anticiper ce qui vous attend en cas de problème ?

- *La capacité de comprendre*

Certains utilisateurs trouvent qu'il y a beaucoup de termes juridiques dans l'information offerte. « Ça ne facilite pas la lecture et la compréhension. On a l'impression que la compagnie veut se protéger », a dit un participant.

De manière générale, les utilisateurs se sont dits moyennement satisfaits de l'information offerte (ils lui ont donné une note de 6,6/10) et de sa contribution pour aider à comprendre les recours (6,3). Les répondants québécois s'en sont dits plus satisfaits (7,4) que leurs homologues des autres provinces.

Opinion sur l'information offerte par les plateformes	TOTAL	QUÉBEC	ONTARIO	C.-B.
	n=37	n=14	n=13	n=10
Elle est utile pour comprendre les recours disponibles (Q. 1.14 <sup>157</sup> )	6.3	6.5	5.9	6.3
Elle est satisfaisante (Q. 1.15 <sup>158</sup> )	6.6	7.4	6.2	5.9

Notons que les hommes sont moins satisfaits de l'information offerte (5,7) que les femmes (7,1). Ils sont également moins enclins qu'elles à juger que l'information permet de comprendre les recours (5,4). Les utilisateurs de 55 ans et plus semblent plus satisfaits de l'information que les utilisateurs de 18 à 34 ans.

<sup>157</sup> La question 1.14 a été formulée ainsi : Selon votre perception, l'information offerte vous permet-elle de comprendre les recours disponibles pour régler votre problème? Les participants devaient répondre en se basant sur une échelle de 1 à 10, le chiffre 10 étant la note la plus haute et le chiffre 1, la note la plus faible.

<sup>158</sup> La question 1.15 a été formulée ainsi : De façon générale, diriez-vous que vous êtes satisfaits de l'information offerte par les plateformes au sujet des recours? Les participants devaient répondre en se basant sur une échelle de 1 à 10, le chiffre 10 étant la note la plus haute et le chiffre 1, la note la plus faible.

**Conclusion : l'équité et la transparence, une question de justice**

Lorsqu'on leur a demandé en fonction de quoi ils considéraient que justice avait été rendue, les utilisateurs ont mentionné tenir compte tant des éléments touchant la transparence que de ceux touchant l'équité. Même s'ils souhaitaient ne pas rencontrer d'obstacles, le plus important était que justice soit rendue. Une participante du Québec a dit : « On peut avoir des obstacles mais au bout du compte, justice est rendue! »

Le tableau qui suit illustre les différents critères retenus par les participants.

<b>Moment à partir duquel il y a le sentiment que justice a été rendue</b>	<b>TOTAL</b>	<b>QUÉBEC</b>	<b>ONTARIO</b>	<b>C.-B.</b>
	n=38	n=14	n=13	n=10
Lorsque vous avez reçu l'information et l'aide nécessaire pour régler le problème (1.19 <sup>159</sup> )	6	1	3	2
Vous sentez que vous avez été traité de façon équitable dans l'exercice de votre recours	7	1	2	2
Vous ne rencontrez aucun obstacle	3	0	0	1
Toutes ces réponses	16	6	1	5
Autres ; précisez ( combinaison )	5	3	6	0

<sup>159</sup> La question 1.19 a été formulée ainsi : À partir de quand pouvez-vous affirmer que justice a été rendue? 1) Vous avez reçu l'information et l'aide nécessaire pour régler votre problème; 2) Vous sentez que vous avez été traité de façon équitable dans l'exercice de votre recours; 3) Vous ne rencontrez aucun obstacle dans l'exercice de votre recours; 4) Toutes ces réponses; 5) Autre. Précisez.

## 4. Analyse des données

Dans ce chapitre, nous répondons à la question générale de recherche, celle de savoir si les mécanismes de règlement des différends proposés par les plateformes d'économie du partage sont des outils efficaces pour l'accès à la justice. Nous répondons d'abord aux sous-questions de recherche en nous référant à l'analyse des données décrites au précédent chapitre.

Ces sous-questions sont les suivantes :

1. Quels sont les recours offerts par les PNEP ?
2. Les mécanismes mis en place par les PNEP respectent-ils les principes d'équité et de transparence ? Et quelle réception en font les utilisateurs ?
3. Quels sont les obstacles à l'accès à la justice pour les utilisateurs des PNEP du point de vue de l'équité et de la transparence ?
4. Quelles sont les meilleures pratiques observées à l'étranger ?

Pour finir, une revue rapide des différents modèles ailleurs dans le monde nous permettra de déterminer s'il existe de meilleures pratiques.

En raison de la nature du phénomène de l'économie du partage et des différentes questions qu'il soulève par sa complexité tant sur le plan du droit applicable que sur celui de la qualification des parties au contrat, nous avons choisi de faire une analyse de l'accès à la justice en mettant en parallèle les aspects objectifs que constituent les contrats ainsi que les aspects subjectifs que constituent les sentiments des utilisateurs dans le cadre de leur expérience.

Pour ce faire, nous rappelons ici les variables du cadre d'analyse construit précédemment. Voici le tableau synthèse construit à cet effet :

Fig.1. Cadre d'analyse d'accès à la justice en matière d'économie du partage

VARIABLES	
ACCÈS OBJECTIF	ACCÈS SUBJECTIF
<b>Équité</b> Équité dans les contrats <sup>160</sup> et les mécanismes offerts <sup>161</sup>	<b>Sentiment d'équité</b> Équité distributive <sup>162</sup> , processuelle <sup>163</sup> et réparatrice <sup>164</sup>
<b>Transparence</b> Facilité d'accès <sup>165</sup> à l'information et lisibilité <sup>166</sup>	<b>Sentiment de compétence</b> Capacité de se servir de l'information <sup>167</sup> , d'être orienté par l'information et capacité de comprendre l'information <sup>168</sup>

<sup>160</sup> Absence de clauses limitatives (élection de for, arbitrage et renonciation à une action collective) pour assurer l'égalité commerçant-consommateur.

<sup>161</sup> Types de mécanismes et coûts demandés pour y accéder.

<sup>162</sup> Résultat basé sur un critère d'égalité et sur les besoins.

<sup>163</sup> Processus qui tient compte du fait qu'une partie est plus faible que l'autre.

<sup>164</sup> Simplification des mécanismes de manière à ne pas affecter la résolution ou la compensation.

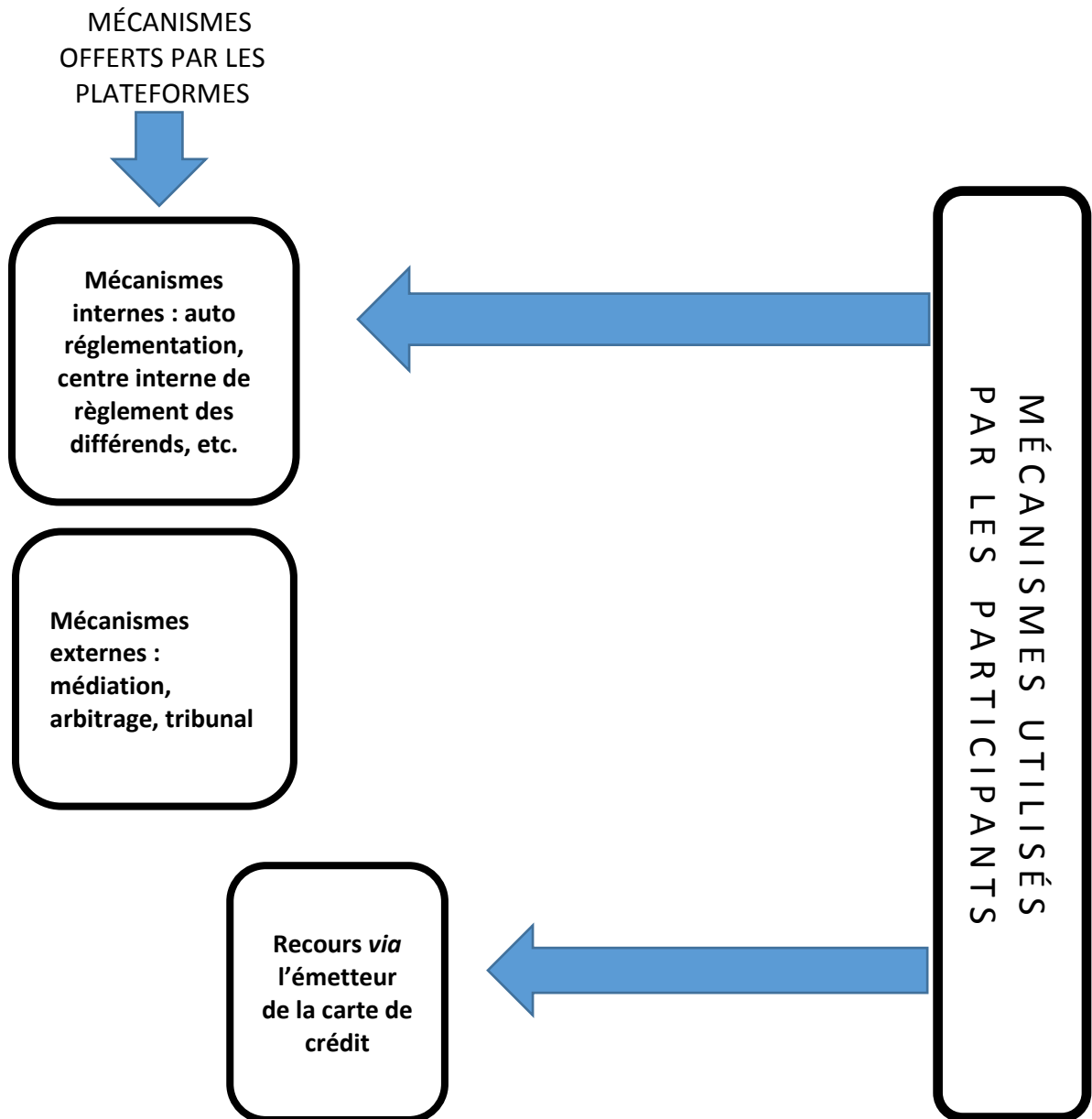
<sup>165</sup> Information clairement accessible sur le site internet ou autrement.

<sup>166</sup> Contrat rédigé de façon claire, information lisible.

<sup>167</sup> Capacité de trouver facilement l'information et de l'utiliser tout aussi facilement pour s'orienter.

<sup>168</sup> Capacité de comprendre l'information transmise.

#### 4.1. Sous-question 1 : Quels sont les recours offerts par les PNEP ?



#### 4.1.1. Les recours : un écart entre les mécanismes présentés par les plateformes et ceux qu'emploient les utilisateurs...

Les plateformes d'économie du partage proposent divers mécanismes pour aider au règlement des différends. Il peut s'agir de mécanismes internes tels que des mesures d'autoréglementation, des centres de règlement de différends, de la négociation ou encore le remboursement ou l'annulation à même la plateforme. Il existe aussi des mécanismes de règlement des différends externes aux plateformes, comme la médiation, l'arbitrage et le recours aux tribunaux. Par ailleurs, les consommateurs ont toujours la possibilité de s'adresser à leur émetteur de carte de crédit pour obtenir un remboursement – c'est ce qu'on appelle la rétrofacturation.

Tel que mentionné précédemment, un panel web a été réalisé avec des utilisateurs des PNEP en vue d'identifier les mécanismes qui sont réellement utilisés par les consommateurs. Ce panel a été constitué à partir d'un échantillon composé de plus de 1000 utilisateurs dans les trois provinces étudiées. Les résultats ont révélé qu'aucun des participants qui avaient un problème ne s'était servi d'un mécanisme externe pour le résoudre. Par ailleurs, plusieurs avaient eu recours à l'émetteur de leurs cartes de crédit pour un remboursement, certains avaient négocié avec le fournisseur de service et quelques-uns avaient utilisé un des processus proposés par la plateforme, tels que l'annulation d'une réservation.

Ces résultats sont révélateurs de l'écart entre les mécanismes proposés par les plateformes et ceux utilisés par les consommateurs. Cet écart s'est d'ailleurs confirmé lors des entrevues semi-dirigées. Sur les 38 participants qui ont eu un problème avec une plateforme, 27 ont réglé à l'aide d'un mécanisme interne, alors que 11 se sont tournés vers l'émetteur de leur carte de crédit. Par ailleurs, 26 des 37 participants qui n'ont pas eu de problème ont affirmé qu'ils préféreraient se tourner vers un mécanisme interne comme la négociation ou la médiation *interne* pour régler un éventuel problème.

En mettant en conjonction les éléments de l'accès objectif avec ceux de l'accès subjectif de notre cadre d'analyse, différentes hypothèses en lien avec les barrières ou obstacles à l'accès à la justice dans ce domaine peuvent se révéler. Ainsi on peut se demander si l'écart entre les mécanismes offerts et ceux utilisés par les consommateurs ne trahirait pas plutôt un manque d'adaptation de ces mécanismes aux besoins des répondants, ou encore une certaine méconnaissance de leur part à l'égard des recours non utilisés. Particulièrement quand on considère qu'un de plus grands constats faits chez les participants qui ont connu un problème sur la plateforme est la méconnaissance des recours et des droits.

Les mécanismes internes proposés peuvent varier d'une plateforme à une autre. On l'a vu, Airbnb prévoit une politique de remboursement et un système de règlement des litiges entre pairs, alors qu'UBER offre une section « Aide pour les passagers<sup>169</sup> ». Selon certains auteurs<sup>170</sup>, ces mécanismes internes présentent des avantages et des inconvénients. Parmi les avantages, on cite le fait que les problèmes y sont traités à partir des mêmes principes ou normes pour tous les utilisateurs, ce qui facilite l'égalité dans le traitement. Par ailleurs, en raison de la certitude

---

<sup>169</sup> « Problèmes liés à une course », Uber Aide.com, disponible en ligne : <<https://help.uber.com/riders/section/trip-issues-and-refunds?nodeId=595d429d-21e4-4c75-b422-72affa33c5c8>>.

<sup>170</sup> Vassilis HATZOPOULOS, *the Collaborative Economy and EU Law*, Portland, Hart Publishing, 2018, p.187.

qu'ont les utilisateurs que, en cas de problème, celui-ci sera résolu, ces mécanismes augmentent leur confiance dans l'utilisation des plateformes. Enfin, il s'agit d'un moyen rapide, facile et peu coûteux de régler un problème. D'ailleurs, nos entrevues ont confirmé que, en matière d'économie du partage, les utilisateurs s'attendent à ce que les litiges se règlent rapidement.

Les mécanismes internes présentent aussi des inconvénients. Ainsi, certaines politiques mises en place par les plateformes comme mécanisme d'autorégulation (ex. : politique de remboursement) ne sont pas toujours bien détaillées ou sont parfois difficiles à comprendre. Les décisions en découlant sont souvent finales et, quand elles ne le sont pas, peuvent être difficiles à contester. Par ailleurs, des questions se posent au sujet de l'impartialité et de la neutralité des processus lorsque c'est la plateforme qui joue le rôle de médiateur ou d'arbitre entre utilisateurs.

#### 4.1.2. Encadrement des mécanismes internes

Au moment où nous écrivions ces lignes, aucune intervention propre à l'économie du partage n'avait été faite par le législateur sur le plan des mécanismes internes de règlement des différends. Toutefois, il faut souligner qu'au Canada, de façon générale, le concept d'accès à la justice ne comprend plus seulement l'accès au système judiciaire public<sup>171</sup>; il intègre aussi les modes privés de prévention et règlement des différends.

Ainsi, au Québec, depuis 2016, le législateur a introduit, à l'article 1 du *Code de procédure civile*, l'obligation de considérer les modes privés de règlement des différends avant de s'adresser aux tribunaux. Le deuxième alinéa de cet article précise que ces modes privés sont principalement la négociation, la médiation ou l'arbitrage dans lesquels les parties font appel à l'assistance d'un tiers. Les parties peuvent aussi recourir à tout autre mode qui leur convient et qu'elles considèrent adéquat, qu'il s'inspire ou non de ces modes. Selon nous, les mécanismes d'autorégulation des plateformes participent de cette obligation préjudicielle<sup>172</sup>.

En Ontario et en Colombie-Britannique, on peut voir la manifestation de ce principe à travers différentes dispositions et actions gouvernementales. Ainsi, en Ontario, la règle 24.1 des *Rules of Civil procedure* prévoit la médiation obligatoire dans certains cas spécifiques. On peut y lire : « *This Rule provides for mandatory mediation in specified actions, in order to reduce cost and delay in litigation and facilitate the early and fair resolution of disputes.* »

En Colombie-Britannique, en mai 2015<sup>173</sup>, le *Civil Resolution Tribunal Act* a été amendé<sup>174</sup> pour faire du *Civil Resolution Tribunal (CRT)* un mécanisme en ligne, le premier recours pour les litiges touchant notamment les petites créances. Au sujet du *Civil Resolution Tribunal Act*, on peut lire : « The changes mean that the CRT will become the first step for people with small claims and many types of strata disputes once the CRT is fully operational. »

Ce tribunal en ligne présente différents moyens pour régler les litiges. Offert aux deux parties, il procure de l'information en lien avec le problème ; il propose aussi de la négociation et de la facilitation. En cas d'absence de règlement, le tribunal tranche. Toutes ces mesures participent

---

<sup>171</sup> Arrêt *Seidel c. Telus Communications Inc.*, 2011 CSC 15, Par.54.

<sup>172</sup> Une obligation qu'il incombe au demandeur d'exécuter avant qu'il n'intente son action.

<sup>173</sup> Le *Civil Resolution Tribunal Act* a été amendé à nouveau au début de 2019.

<sup>174</sup> Consulté en ligne: <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/about-bcs-justice-system/legislation-policy/legislation-updates/civil-resolution-tribunal-act>



des moyens pour résoudre le plus rapidement possible les litiges. Les mécanismes internes de règlement des litiges émergent de la même philosophie.

Alors que les mécanismes internes varient d'une plateforme à l'autre, les mécanismes externes, soit l'arbitrage, la médiation ou le tribunal, font partie des recours offerts par la plupart des plateformes. En effet, dans leurs conditions de services, les plateformes présentent généralement la possibilité de s'adresser aux tribunaux et de participer à un processus de médiation ou d'arbitrage ; parfois, elles offrent l'ensemble de ces processus. Comme cela a été souligné, ces mécanismes n'ont pas été utilisés par les participants à notre étude.

Nous abordons davantage les questions touchant à ces mécanismes en tentant de répondre à la sous-question de recherche suivante :

## **4.2. Sous-question 2 : Les mécanismes mis en place par les PNEP respectent-ils les principes d'équité et de transparence ? Quel accueil leur réservent les utilisateurs ?**

Nous notons ici un écart entre l'accès objectif et l'accès subjectif. Malgré la présence, dans les conventions, de clauses pouvant affecter l'équité chez les utilisateurs, ces derniers ressentent un sentiment d'équité par rapport aux mécanismes qu'ils ont utilisés. La situation est semblable sur le plan de la transparence où l'analyse de l'accès et celle de la clarté de l'information sont quelque peu en contradiction avec les attentes des utilisateurs qui n'ont pas connu de problème.

### **4.2.1. L'équité dans les contrats et le sentiment d'équité des utilisateurs**

Parmi les 10 plateformes d'économie du partage (PNEP) examinées dans le cadre de ce travail, quatre désignent l'arbitrage obligatoire comme étant le recours dont dispose l'utilisateur qui cherche à régler un différend avec la plateforme, alors que les autres désignent le tribunal. Ces recours sont souvent munis de clauses d'élection de for ou de renonciation à une action collective.

Sans être illégales dans les contrats commerciaux, toutes ces clauses pourraient ne pas être opposables aux consommateurs, en raison des mesures d'équité<sup>175</sup> que contiennent les lois vouées à la protection du consommateur. Le législateur tente notamment de normaliser le contenu obligationnel du contrat en interdisant certaines clauses. La présence de ces clauses menace l'équité en matière d'économie du partage quand les consommateurs sont impliqués. Il devient donc difficile d'affirmer que les mécanismes offerts par les PNEP respectent l'équité. Nous tenons tout de même à souligner quelques heureuses exceptions. Ainsi, Airbnb et Kijiji ont ajouté une mention spéciale à leur contrat de consommation afin d'y préciser que l'arbitrage

---

<sup>175</sup> À titre de rappel, l'équité vise à assurer une certaine égalité entre les parties en modifiant le rapport de force entre le commerçant et le consommateur.

peut se tenir au lieu choisi par le consommateur<sup>176</sup>, ou encore que le consommateur ne sera pas privé de ses droits<sup>177</sup>.

Malgré la présence de toutes ces clauses limitatives d'accès, la majorité des utilisateurs des plateformes qui ont eu à utiliser un mécanisme de règlement des différends proposé par une plateforme nourrissent un sentiment d'équité par rapport à ce mécanisme, alors que ceux qui n'ont pas connu de problème avec la plateforme nourrissent de grandes illusions sur le plan de la légalité et de l'équité dans les contrats, en raison du fait qu'ils ont affaire à des multinationales. Chez les premiers, le sentiment d'équité est lié à l'équité distributive, soit à l'écoute des besoins. Ainsi, les deux tiers des utilisateurs ont considéré que leurs besoins avaient été entendus.

Fait intéressant : ceux qui n'éprouvaient aucun sentiment d'équité ont évoqué l'incapacité d'agir de la plateforme ou encore leur propre impuissance devant la plateforme. Cela en dit long sur l'écart constaté entre l'absence d'équité dans les contrats et la présence du sentiment d'équité chez les utilisateurs, en raison principalement des mécanismes utilisés. C'est peut-être que, parmi les participants interrogés, aucun n'a été soumis à une clause d'élection de for et n'a dû assister à une audition ou un arbitrage dans une juridiction étrangère. Aucun non plus n'a eu à déboursier des frais en lien avec les procédures ou n'a dû être accompagné en raison de procédures complexes. Enfin, aucun participant n'a eu recours à un avocat.

Par ailleurs, on note une faible satisfaction, de la part des consommateurs des trois provinces, quant à la collaboration des plateformes et des prestataires des services lors de la résolution des litiges. C'est en Colombie-Britannique que la satisfaction est la plus faible, les participants lui ayant accordé une note de 4,6 sur 10. Il est donc étonnant que les utilisateurs ressortent de leur expérience avec un sentiment d'équité.

#### **4.2.2. La transparence de l'information et le sentiment de compétence**

Toutes les plateformes analysées contiennent, soit sur leur page d'accueil, soit dans leurs conditions d'utilisation, un énoncé présumant l'acceptation des conditions d'utilisation et parfois même leur compréhension, du simple fait qu'une personne utilise le site internet, utilise n'importe quel service ou encore s'abonne à un service. Il est donc difficile voire impossible pour les utilisateurs de prendre réellement connaissance de l'information qui les oriente dans leur démarche ainsi que des conditions d'utilisation qui les lient à la plateforme.

En matière de transparence, le législateur use de différentes mesures pour optimiser l'information et la liberté de choix du consommateur. Ainsi, dans un contrat de consommation, les clauses externes, comme les clauses de renonciation à l'action collective et les clauses d'arbitrage obligatoires, sont considérées comme nulles si elles n'ont pas été portées expressément à la connaissance du consommateur au moment de la formation du contrat.

---

<sup>176</sup> À l'art. 19.7 des conditions générales d'Airbnb, il est écrit : *"Modification to AAA Rules - Arbitration Hearing/Location. In order to make the arbitration most convenient to you, Airbnb agrees that any required arbitration hearing may be conducted, at your option, (a) in the county where you reside; (b) in San Francisco County; (c) in any other location to which you and Airbnb both agree; (d) via phone or video conference; or (e) for any claim or counterclaim under \$25,000, by solely the submission of documents to the arbitrator."*

<sup>177</sup> Sous le thème « Généralités » des conditions d'utilisation de Kijiji, il est écrit : « Nous nous soumettons à la juridiction des tribunaux de la province d'Ontario. Cela n'affectera pas vos droits statutaires si vous êtes un consommateur et si la loi applicable sur la consommation requiert l'application d'une autre loi dans certains domaines. »

Les conventions analysées comprennent des clauses externes. Or, en voyant les façons de s'y prendre pour faire connaître ces clauses à l'utilisateur et pour les lui faire accepter, on peut se questionner sérieusement sur la connaissance que celui-ci en a. En étudiant les réponses données par les participants, on note une réelle méconnaissance de leurs droits. Même si, les utilisateurs ayant connu un problème ont affirmé que l'information reçue leur a permis de comprendre quels étaient les mécanismes à utiliser pour régler leur problème – ils lui ont donné une note moyenne de 6,8 sur 10 –, force est de constater que les utilisateurs se servent autant des sites des PNEP que des forums de discussion alimentés par d'autres utilisateurs pour avoir l'information dont ils ont besoin.

D'ailleurs, sur le plan de l'accès à l'information, les répondants ont affirmé que l'information était difficile à trouver sur les sites des PNEP. Sur les dix plateformes consultées, l'information au sujet des mécanismes de règlement des différends se trouve dans les conditions d'utilisation. Il n'est donc pas étonnant que les participants n'ayant jamais connu de problème ne tiennent pas compte des aspects transfrontaliers dans les réponses qu'ils offrent au sujet du tribunal compétent en cas de problème. Par ailleurs, ces participants ne semblent pas avoir le réflexe de chercher de l'information.

Certains utilisateurs ont souligné que l'information sur les sites aurait pu être plus claire. Mais ceux qui n'ont pas eu à faire valoir leurs droits ont supposé que l'information offerte par les PNEP était de qualité, du fait qu'il s'agit de multinationales. Cela renforce la théorie élaborée par certains auteurs au sujet du biais cognitif causé par un manque d'information sur certaines plateformes, qui se traduit notamment par le fait que les utilisateurs ne sont pas toujours en mesure de bien saisir les risques qu'ils courent.

Cet écart entre l'information disponible et la capacité d'y avoir accès et de s'en servir peut avoir un impact sur le sentiment de compétence des participants et sur la capacité à être orienté, ce qui peut constituer des obstacles à l'accès à la justice. D'ailleurs, les utilisateurs interrogés ont affirmé ne pas connaître leurs droits en matière d'économie du partage et ne pas toujours connaître les mécanismes offerts en cas de problème. Cela affecte non seulement leur accès à la justice mais aussi leur accès au droit.

Finalement, il faut aussi noter, dans les conditions d'utilisation, la présence de clauses qui pourraient être jugées abusives. Dans un contrat de consommation, une clause abusive est une clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi<sup>178</sup>. Tantôt ces clauses sont considérées comme nulles, tantôt l'obligation qui en découle s'en trouve réductible. Même si répertorier ces clauses ne fait pas partie de notre méthodologie, nous en avons relevé certaines.

---

<sup>178</sup> Pauline ROY, *Droit de la protection du consommateur, Lois et règlements commentés*, 2<sup>e</sup> édition, Ed. Yvon Blais, Cowansville, 2009, p.323-324.

### 4.2.3. Encadrement des mécanismes externes

L'encadrement des clauses d'arbitrage obligatoire et celui des clauses d'élection de for n'est pas le même dans toutes les provinces étudiées, soit le Québec, l'Ontario et la Colombie-Britannique.

#### Au Québec

La question de la validité de la clause d'élection de for peut se poser à la fois dans les cas de prorogation (lorsqu'une des parties décide d'intenter son recours devant le tribunal désigné par la clause) et dans les cas de dérogation (lorsqu'une des parties cherche à exclure la compétence du tribunal désigné par la clause)<sup>179</sup>. Dans le deuxième cas, l'article 3148, alinéa 2, du Code civil du Québec (C.c.Q.) prévoit que « les autorités québécoises ne sont pas compétentes lorsque les parties ont choisi, par convention, de soumettre les litiges nés ou à naître entre elles, à propos d'un rapport juridique déterminé, à une autorité étrangère en raison de l'autonomie contractuelle des parties ». La Cour suprême du Canada, dans l'arrêt *GreCon Dimter Inc. c. J.R. Normand Inc.*, a reconnu la primauté de la volonté et de l'autonomie contractuelle des parties en décidant que les clauses d'élection de for qui excluent la compétence des tribunaux québécois en faveur d'un tribunal étranger sont opposables aux parties<sup>180</sup>.

Toutefois, en matière de consommation, il existe une exception dans le cas d'un contrat de consommation. Cette exception est mentionnée à l'article 3149 du C.c.Q., qui constitue la pièce maîtresse du régime québécois en matière de protection du consommateur<sup>181</sup>. Cet article a pour effet d'accorder aux tribunaux québécois la compétence pour se saisir d'une action fondée sur un contrat de consommation si le consommateur a son domicile ou sa résidence au Québec, de telle sorte que toute renonciation du consommateur à cette compétence ne puisse lui être opposée. Cette exception est bien énoncée par la Cour suprême dans l'arrêt *GreCon* :

« L'article 3149 CCQ confère aussi compétence aux autorités québécoises dans les cas de contrats de consommation ou de travail sans que la renonciation du consommateur ou du travailleur ne puisse lui être opposée (...) le langage utilisé par le législateur indique une intention claire de ne pas respecter l'autonomie de la volonté des parties ou encore de la restreindre, ce qui laisse présumer que le législateur indique expressément son intention lorsqu'il désire limiter les dérogations conventionnelles à la compétence des autorités québécoises.<sup>182</sup> »

Toutefois, selon les juges majoritaires dans l'arrêt *Dell*, l'article 3149 C.c.Q ne s'applique que lorsqu'il y a un « point de contact juridiquement pertinent avec un État étranger », ce qui signifie lorsque le litige comporte un élément qui le relie à une juridiction ou à un système juridique étranger<sup>183</sup>. Bien qu'elle n'ait pas rendu une liste exhaustive des facteurs d'extranéité qui mèneraient à l'application de l'article 3149 C.c.Q, la cour a reconnu que le fait que le défendeur soit domicilié à l'étranger constitue un exemple « évident et déterminant » d'extranéité.

---

<sup>179</sup> Geneviève SAUMIER, Jefferey BAGG, « Forum Slection Clauses Before Canadian Courts: A Tale of Two (or Three?) Solitudes » (2013) 46 :2 UBC L Rev,p. 444-445

<sup>180</sup> *GreCon Dimter Inc c. JR Norman Inc*, 2005 CSC 46, par. 38

<sup>181</sup> Anthony Daimsis, « Quebec's Arbitration Law: Still a Unified Approach? » (2014) 23:1 J Arb Med à la page 10.

<sup>182</sup> *GreCon Dimter Inc c. JR Norman Inc*, 2005 CSC 46, par. 25.

<sup>183</sup> *Dell c. union des consommateurs*, 2007 CSC 34, par. 25.

Nous pouvons donc avancer que l'utilisateur québécois bénéficierait, en principe, de la protection de l'article 3149 C.c.Q. lorsqu'il fait affaire avec une plateforme numérique d'économie du partage et, ce faisant, que les conventions d'arbitrage et les clauses d'élection de for ne pourraient lui être opposées. Toutefois, puisque, dans ce modèle économique, la qualification du statut de consommateur n'est pas toujours claire, il importe de demeurer vigilant car cet article pourrait ne pas s'appliquer. La professeure Geneviève Saumier note que les tribunaux canadiens ont refusé l'application de l'article 3149 C.c.Q. dans les arrêts *Caillou* et *GreCon* où, contrairement à l'affaire *Dell*, il était question de contrats conclus entre deux commerçants<sup>184</sup>.

Cette disposition est renforcée par l'article 11.1 de la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) du Québec qui vient assurer que le consommateur ne sera pas assujéti à une clause d'arbitrage ou ne pourra renoncer à l'avance à son droit d'intenter un recours devant les tribunaux de son domicile ou de sa résidence et d'être membre d'une action collective. Cependant, une fois le litige survenu, le consommateur demeure libre d'emprunter la voie de l'arbitrage. Cette disposition, de la *Loi sur la protection du consommateur* clarifie l'état du droit sur les conventions d'arbitrage et les clauses d'élection de for incluses dans les contrats de consommation, en les rendant inopérantes vis-à-vis du consommateur québécois.

#### En Ontario

Comme le Québec, l'Ontario a procédé à une réforme de sa législation en matière de protection du consommateur pour ce qui est de l'arbitrage, et ce, à la suite de la décision de la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Dell*<sup>185</sup>. Ainsi l'article 7(2) de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* rend invalide « la condition ou la reconnaissance, énoncée dans une convention de consommation ou une convention connexe, qui exige ou a pour effet d'exiger que les différends relatifs à la convention soient soumis à l'arbitrage ».

À l'instar de l'article 11.1, cet article de la loi ontarienne ne vise que *les clauses compromissaires*, c'est-à-dire les clauses qui exigent que le consommateur renonce préalablement à son droit d'intenter une action devant les tribunaux. Le consommateur ontarien ne bénéficie donc que d'une défense partielle, étant donné que l'article 7(5) de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* indique que l'article 7(2) est sans effet lorsque, à la suite de la naissance du litige, le consommateur choisit volontairement d'emprunter la voie de l'arbitrage. Ici aussi, il est important de considérer le statut de consommateur, qui n'est pas toujours bien tranché en matière d'économie du partage. À ce sujet, l'opposabilité des clauses d'arbitrage a récemment fait l'objet de discussions dans le cadre de l'affaire *Telus Communications Inc. c. Avaraham Wellman*, entendue par la Cour suprême.

La Clinique d'intérêt public et de politique du Canada (CIPPC) a milité en faveur d'une protection semblable à celle offerte aux consommateurs par l'article 7(2) de la LPC ontarienne pour les petites et moyennes entreprises, ainsi que pour les travailleurs individuels et les

---

<sup>184</sup> Geneviève Saumier, « La sphère de l'application de l'article 3149 C.c.Q. et le consommateur québécois » (2007) 37:2 RGD McGill, 463, à la page 465

<sup>185</sup> Marina PAVLOVIC, « Contracting Out of Access to Justice: Enforcement of Forum-Selection Clauses in Consumer Contracts » (2016) 62:2 RD McGill 389 à la page 394.

*prosumers*<sup>186</sup> faisant affaire avec une PNEP. Dans son rapport soumis devant la cour (disponible en anglais seulement), la Clinique note :

« Ignoring the realities of small businesses also leaves “prosumers”—hobbyist or self-employed individuals – with precarious access to justice. Prosumers (an amalgamation of “consumer” and “producer”) are a rising class of individuals who run their own small or side businesses, often through online platforms such as Etsy, YouTube, Uber, or Airbnb. “Gig” or “sharing” economy services are proliferating rapidly in Canada, with corresponding economic contribution. The line between individual consumers and individual business-owners continues to dim as more workers in Canada engage in not only the gig economy but also freelance, temporary, or precarious work<sup>187</sup>.”

À l'heure actuelle, il ne semble pas y avoir de décision en Ontario traitant d'un litige entre une PNEP et un utilisateur et impliquant une convention d'arbitrage ou une clause d'élection de for. Cependant, dans une décision récente de la Cour supérieure de l'Ontario, l'affaire *Heller c. Uber Technologies Inc*, les tribunaux ontariens se sont prononcés au sujet de la responsabilité des plateformes d'économie du partage à l'égard de la sécurité de leurs employés. En effet, un résident ontarien conduisant pour la plateforme Uber a introduit un recours collectif contre la plateforme au nom des conducteurs d'Uber<sup>188</sup>. En réponse à sa requête, Uber a plaidé l'inadmissibilité du recours à cause de la présence d'une convention d'arbitrage dans le contrat de travail, qui contraint tout employé d'Uber désirant poursuivre la plateforme de procéder obligatoirement par voie d'arbitrage aux Pays-Bas.

En première instance, la Cour supérieure de l'Ontario, appelant le principe énoncé dans l'arrêt *Dell* selon lequel les tribunaux doivent reconnaître la validité et l'opposabilité des conventions d'arbitrage en l'absence d'une indication contraire claire du législateur, a refusé l'accès au recours collectif en Ontario en faveur de l'arbitrage<sup>189</sup>. Toutefois, la Cour d'appel de l'Ontario a invalidé la convention d'arbitrage incluse dans le contrat de travail, qualifiant la clause de déraisonnable<sup>190</sup> :

*“I do not consider it necessary to resolve the question of whether the decision in Douez has changed the proper elements to be applied in determining unconscionability in Ontario because, under either test, I find that the Arbitration Clause is unconscionable”.*

Le raisonnement de la cour d'appel est très révélateur du souci d'application du principe de la proportionnalité, même s'il ne s'agit pas d'un contrat de consommation mais plutôt d'un rapport de travail.

La Cour d'appel souligne à quel point une telle clause oblige une personne ayant une petite réclamation à faire face aux coûts importants de l'arbitrage de cette réclamation en vertu des dispositions du Règlement de la CCI, dont les honoraires sont disproportionnés par rapport aux sommes en cause. Par ailleurs, ces clauses exigent que les droits des conducteurs soient

---

<sup>186</sup> Dans le jugement *Telus Communications Inc. C. Avraham Wellman*, on décrit le mot « *prosumers* » - un amalgame des mots « *consumer* » et « *producer* » - comme référant à un consommateur qui fournit des services sur la plateforme.

<sup>187</sup> *Telus Communications Inc c Avraham Wellman*, mémoire de l'intervenante CIPPC [Tellus c Wellman Mémoire CIPPC].

<sup>188</sup> *Heller c Uber Technologies Inc*, 2018 ONSC 1690.

<sup>189</sup> *Heller c Uber Technologies Inc*, 2018 ONSC 1690, par. 10.

<sup>190</sup> *Heller c Uber Technologies Inc*, 2019 ONCA 1, au par. 62.

déterminés conformément aux lois des Pays-Bas et non aux lois de l'Ontario, alors que les conducteurs ne reçoivent aucune information sur les lois des Pays-Bas :

« (...) represents a substantially improvident or unfair bargain. It requires an individual with a small claim to incur the significant costs of arbitrating that claim under the provisions of the ICC Rules, the fees for which are out of all proportion to the amount that may be involved. And the individual has to incur those costs up-front. Uber's submission that the individual might recover those costs, if successful, does not change the impact that flows from the fact that these costs must be paid up-front. Further, it should be self-evident that Uber is much better positioned to incur the costs associated with the arbitration procedure that it has chosen and imposed on its drivers. Additionally, the Arbitration Clause requires each claimant to individually arbitrate his/her claim and to do so in Uber's home jurisdiction, which is otherwise completely unconnected to where the drivers live, and to where they perform their duties. Still further, it requires the rights of the drivers to be determined in accordance with the laws of the Netherlands, not the laws of Ontario, and the drivers are given no information as to what the laws of the Netherlands are<sup>191</sup>. »

Ce raisonnement de la cour est tout aussi pertinent pour les consommateurs. Cela dit, l'opposabilité des clauses d'élection de for doit, quant à elle, être analysée selon les principes de la *common law*, car elle n'a pas fait l'objet d'une intervention expresse du législateur. Selon la professeure Marina Pavlovic<sup>192</sup>, cela s'explique par le fait qu'une clause d'élection de for permet l'accès à un tribunal, même s'il s'agit presque toujours d'un tribunal situé dans une autre province ou un autre pays.

L'opposabilité d'une clause d'élection de for sous la *common law* ontarienne dépend d'une évaluation à deux paliers, énoncée dans l'arrêt *The Eleftheria*<sup>193</sup>. À la première étape, la partie qui désire appliquer la clause d'élection de for a le fardeau de prouver que la clause est valide et applicable aux faits de l'espèce. À la deuxième étape, ce fardeau se déplace sur la partie qui conteste la clause. Cette dernière doit alors persuader le tribunal que la clause ne peut lui être opposée.

L'arrêt *The Eleftheria* a établi cinq critères permettant d'identifier le forum approprié pour entendre le litige. Ces critères ont été développés davantage par la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *ZI Pompey*. Dans le cadre des contrats de consommation les clauses d'élection de for doivent faire l'objet d'une évaluation plus minutieuse lorsqu'il y a une inégalité des pouvoirs de négociation entre les parties. Cela peut s'étendre au contexte des PNEP où les utilisateurs se trouvent généralement dans une position désavantagée par rapport à la plateforme.

## En Colombie-Britannique

Contrairement aux lois sur la protection du consommateur du Québec et de l'Ontario, la législation britanno-colombienne offre au consommateur une protection avec certaines nuances. En effet, le *Business Practices and Consumer Protection Act* (BPCPA) de la Colombie-Britannique, qui régit les transactions entre le consommateur britanno-colombien et un

---

<sup>191</sup>Heller c Uber Technologies Inc, 2019 ONCA 1, par. 68(1).

<sup>192</sup>Marina PAVLOVIC, « Contracting out of Access to Justice: Enforcement of Forum-Selection Clauses in Consumer Contracts » (2016) 62:2 RD McGill 389 à la page 393.

<sup>193</sup>*The Owners of Cargo Lately Laden on Board the Ship or Vessel Eleftheria c The Eleftheria (Owners)*, 1970 2 All ER 641 [The Eleftheria].

commerçant/fournisseur, n'impose aucune restriction expresse quant aux conventions d'arbitrage et aux clauses d'élection de for<sup>194</sup>. Toutefois l'article 3 de cette loi prévoit une interdiction générale à la renonciation, par le consommateur, aux droits, avantages et protections qui lui sont accordés, sauf dans la mesure expressément autorisée par la loi.

De plus, l'article 172(1) de la BPCPA, qui énumère les recours judiciaires relatifs à des opérations commerciales, permet à toute personne (autre qu'un fournisseur) d'intenter un recours devant les tribunaux de la Colombie-Britannique en vue d'obtenir un jugement ou une injonction contre un fournisseur. Les limites imposées à l'inclusion des conventions d'arbitrage et des clauses d'élection de for dans les contrats de consommation selon les lois de la Colombie-Britannique et, par extension, la renonciation par le consommateur de son recours devant les tribunaux, ont cependant fait l'objet d'une discussion détaillée par la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Seidel c. Telus Communications Inc.* Dans l'arrêt *Seidel*, la majorité de la cour, notant que plusieurs provinces, dont le Québec et l'Ontario, sont intervenues pour limiter la portée des conventions d'arbitrage visant le consommateur, a jugé que la clause d'arbitrage incluse dans le contrat avec Telus nuisait au droit du consommateur désireux d'intenter une action devant les tribunaux en vertu de l'article 172(1), et ne lui permettait pas d'obtenir certaines réparations spécifiques telle une ordonnance liant un tiers<sup>195</sup>. Ce faisant, la cour a interprété l'article 172 de la BPCPA comme une dérogation législative à la volonté des parties de choisir l'arbitrage, et a considéré que la demanderesse pouvait poursuivre son recours devant les tribunaux<sup>196</sup>. Par ailleurs, la cour précise la portée limitée de la BPCPA en matière de protection du consommateur comparativement aux régimes du Québec et de l'Ontario : « Contrairement aux législateurs québécois et ontarien, qui ont décidé d'interdire les arbitrages portant sur des réclamations de consommateurs, ou au législateur albertain, qui rend les clauses d'arbitrage en la matière sujettes à l'approbation du ministre, le législateur de la C.-B. a choisi de faire en sorte que seuls certains types de réclamation soient réservés aux tribunaux, et de laisser les parties s'entendre sur la manière de régler les autres. Selon moi, les tribunaux sont tenus de donner effet à ce choix législatif. »

Par ailleurs, la Cour supérieure de la Colombie-Britannique, dans l'arrêt *Robinson c. National Money Mart Company*, a davantage clarifié la procédure pour examiner l'opposabilité d'une convention d'arbitrage et pour évaluer une demande auprès du tribunal visant à faire suspendre l'instance afin de renvoyer les parties à l'arbitrage. Dans cette décision, la cour a aussi conclu que l'article 15(2), qui impose à la cour de surseoir à l'instance en présence d'une convention d'arbitrage, ne peut s'appliquer lorsqu'il est question d'un recours exercé par le consommateur en vertu de l'article 172 de la BPCPA :

« (...) based on a plain reading of s. 3 of the BPCPA and s. 15(2) of the AAA, that the arbitration agreement is void in respect of a claim based on s. 172 of the BPCPA. The choice of the language "void" in s. 3 of the BPCPA is deliberate. It goes beyond the additional language offered in s. 15(2), of "inoperative" or "incapable of being performed". In *Siedel*, this provision was interpreted as rendering the arbitration agreement "invalid" to the extent it purports to take away the rights conferred by the BPCPA<sup>197</sup>."

---

<sup>194</sup> *British-Columbia Business Practices and Consumer Protection Act*, art 3.

<sup>195</sup> *Seidel c Telus Communications Inc*, 2011 CSC 531, par. 25, 33 et 39.

<sup>196</sup> *Seidel c Telus Communications Inc*, 2011 CSC 531, par.40 et 50.

<sup>197</sup> *Robinson c. National Money Mart Company*, 2013 BCSC 967, par. 58.



L'interprétation restrictive des conventions d'arbitrage par les tribunaux dans les arrêts *Seidel* et *Robinson* démontre que le consommateur britanno-colombien dispose de certaines protections contre les conventions d'arbitrage et les clauses d'élection de for incluses dans les contrats d'adhésion<sup>198</sup>. Bien qu'il ne semble pas y avoir à l'heure actuelle de décision des tribunaux britanno-colombiens discutant spécifiquement des protections offertes à l'utilisateur dans le cadre de transactions avec une plateforme d'économie du partage, il est possible d'appliquer les principes ci-haut et de conclure que l'utilisateur serait, en principe, protégé contre l'arbitrage obligatoire et la clause d'élection de for et qu'il pourrait avoir accès aux tribunaux pour poursuivre son recours contre la plateforme.

### **4.3. Sous-question 3 : Quels sont les obstacles à l'accès à la justice pour les utilisateurs des PNEP du point de vue de l'équité et de la transparence ?**

#### *Un écart entre les obstacles réels et potentiels*

Quand on cherche le mot « obstacle » dans le dictionnaire Larousse, on découvre que ce terme découle du mot latin *obstaculum*, qui lui-même découle du verbe latin *obstare*, qui signifie « se tenir devant ». Le terme « obstacle » renverrait donc à tout ce qui s'interpose, tout ce qui se trouve sur le trajet de quelque chose et qui empêche ou retarde une action.

En matière d'accès à la justice, on trouve différentes déclinaisons et typologies d'obstacles tracées par les auteurs s'intéressant au domaine. Ces obstacles peuvent se référer à différents types de barrières : économiques, psychologiques, sociales, etc. En matière d'économie du partage, le principal obstacle identifié est la complexité aussi bien dans les recours disponibles que dans l'information offerte par les plateformes. Cette complexité est en lien direct avec l'application du principe de la proportionnalité déjà identifié comme enjeu à l'accès à la justice dans ce domaine. Ce principe est défini comme étant un principe directeur de la procédure civile qui crée l'obligation procédurale de choisir le procédé de justice adéquat en fonction du coût, du temps exigé, de la nature et de la complexité du différend, selon le lexique de la justice participative du professeur Jean-François Roberge.

Le modèle d'analyse que nous avons construit oppose l'accès objectif, qui se rapporte à l'offre en matière de règlement des différends, à l'accès subjectif, qui se rapporte à la réception qu'en font les utilisateurs. Ce modèle est décliné en deux figures que nous présentons à nouveau pour mettre en évidence les indicateurs d'obstacles *potentiels* en regard de l'équité et de la transparence. L'analyse que nous faisons opposera les obstacles potentiels aux obstacles réels vécus par les utilisateurs des PNEP à partir des indicateurs identifiés.

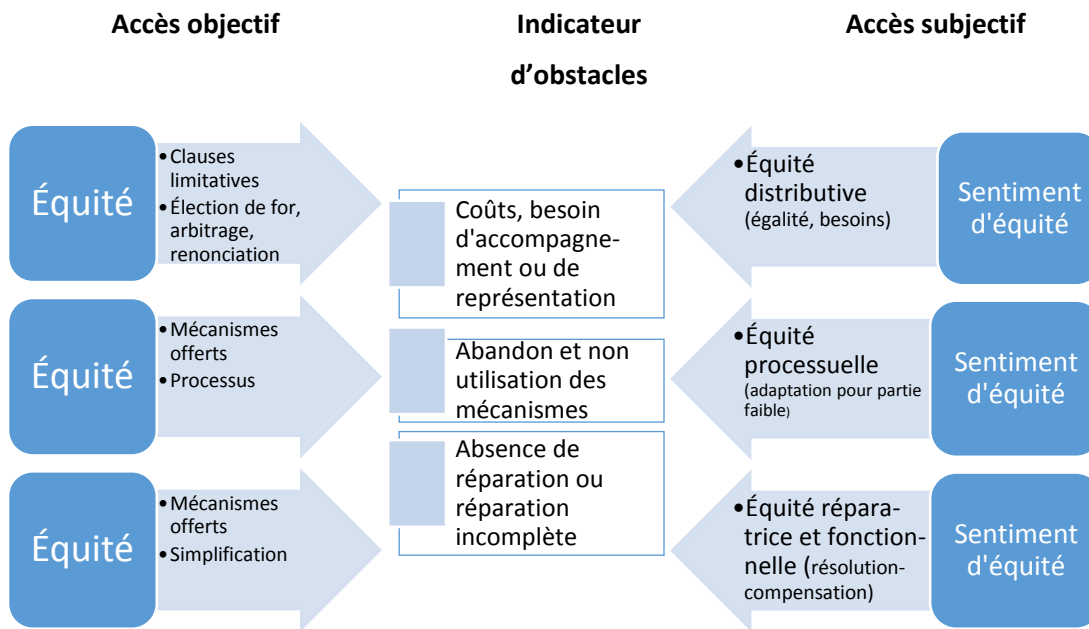
---

<sup>198</sup> Lauren Tomasich, Joshua Krusell et Kelly Osaka, "To ban or not to ban waivers of a consumer's right to participate in a class action: US Senate vote underscores policy divide", (le 6 novembre 2017), Osler (blogue), disponible en ligne: <<https://www.osler.com/en/blogs/classactions/november-2017/to-ban-or-not-to-ban-waivers-of-a-consumer-s-right>> [Tomasich, Krusell et Osaka].

### 4.3.1. La complexité dans les recours offerts comme obstacle à l'accès à la justice

Dans la figure présentée ci-dessous, la rangée du centre présente les indicateurs d'obstacles possibles quand il y a un écart entre les éléments d'accès objectif incarnés par la variable *équité* et les éléments d'accès subjectif incarnés par la variable *sentiment d'équité*. Les indicateurs possibles d'obstacle en matière d'équité sont les coûts et les besoins d'accompagnement, l'abandon ou la non-utilisation des services, l'absence de réparation ou la réparation incomplète.

**Fig. 1 Équité et sentiment d'équité : indicateurs d'obstacles**



#### a) Les coûts et le besoin d'accompagnement et représentation

L'observation faite par la Cour d'appel de l'Ontario dans l'affaire *Heller c. Uber*, au sujet des clauses d'arbitrage obligatoire et de la clause d'élection de for qui y est associée, est assez révélatrice des préoccupations et des barrières relatives aux coûts quand ces clauses sont appliquées dans des domaines où les justiciables sont vulnérables en raison du déséquilibre évident entre les parties. En effet, dans cette affaire, la Cour d'appel souligne que ces procédures obligent une personne ayant une petite réclamation à payer les coûts importants de l'arbitrage de cette réclamation ainsi que des honoraires disproportionnés par rapport à la somme en cause.

Ces procédures sont injustes ou inéquitable parce qu'elles obligent la tenue d'un arbitrage de chaque réclamation là où est le siège social d'Uber, soit bien loin du lieu de résidence de plusieurs conducteurs, et parce que les droits des conducteurs y sont déterminés conformément aux lois des Pays-Bas et non à celles de l'Ontario, alors que les conducteurs ne reçoivent aucune information sur les lois des Pays-Bas. Ce cas aurait très bien pu viser un consommateur car, dans

les conditions d'utilisation d'Uber, on trouve les mêmes clauses pour tous les utilisateurs de la plateforme sans qu'il y ait d'adaptation pour le consommateur du Québec ou du Canada, même si des aménagements sont faits pour d'autres juridictions.

Des dix plateformes analysées, seulement deux d'entre elles indiquent les frais et tentent quelque peu d'accommoder le consommateur : Airbnb et Lyft. Ainsi, dans les conditions d'utilisation d'Airbnb, on peut lire que le lieu d'arbitrage sera au choix du consommateur. On peut aussi y lire que le coût de l'arbitrage ne doit pas dépasser 200 \$. Si le coût de l'arbitrage est de plus de 200 \$ et que les réclamations sont égales ou inférieures à 75 000 \$ US, Airbnb se charge de payer les frais d'arbitrage dépassant les 200 \$. Par contre, chez Lyft, les frais sont limités à 50 \$ ; l'utilisateur doit avancer cette somme qui sera remboursée plus tard par l'entreprise.

En ce qui concerne le lieu d'arbitrage, il s'agit, chez Lyft, du lieu de facturation pour les litiges entre la plateforme et le consommateur, alors qu'il s'agit du lieu où le conducteur offre ses services pour les litiges entre le consommateur et le conducteur. Dans ce dernier cas, le consommateur qui a utilisé le service alors qu'il était en voyage est désavantagé.

Quant au fait que le consommateur doit payer les frais à l'avance et se faire rembourser ensuite par la plateforme, la Cour d'appel de l'Ontario a très bien souligné que cela ne change rien à l'impact qui découle du fait que ces coûts doivent quand même être payés à l'avance.

Que les plateformes fassent preuve de clarté ou soient muettes au sujet des frais, le déplacement dans une autre ville, les honoraires liés à un arbitrage ou le recours à un avocat pour se défendre engendrent forcément des coûts. Ces derniers sont des barrières à l'accès à la justice car ils créent une situation d'inégalité entre une multinationale qui a les moyens de payer et un consommateur qui ne les a pas.

Les entrevues réalisées auprès des utilisateurs ayant eu un problème avec les plateformes n'ont pas fait ressortir l'existence de ces frais ni le besoin d'être accompagné ou de se faire représenter. Cela s'explique par les mécanismes utilisés pour régler les problèmes. Rappelons que le panel web réalisé avant le début des entrevues a révélé qu'aucun utilisateur n'a employé la médiation, l'arbitrage ou un recours au tribunal pour régler son problème. Toutefois, cela ne signifie pas que le problème n'était pas réel, car tant que les conventions d'utilisation des plateformes resteront inchangées, le risque demeure qu'un consommateur fasse face à une clause d'élection de for ou à une clause d'arbitrage. Comme l'ont souligné les juges dans *Heller*, il devrait aller de soi que ces plateformes règlent les coûts pour les procédures qu'elles ont choisi d'imposer aux utilisateurs.

#### *b) Abandon ou non-utilisation des mécanismes*

La question de l'abandon des recours ou de la non-utilisation des mécanismes proposés est directement en lien avec l'adaptation de ces mécanismes aux besoins des utilisateurs. Ces mécanismes doivent être proportionnels à la nature et à la valeur des litiges. Les entrevues réalisées auprès des utilisateurs ayant connu un problème avec la plateforme nous ont révélé que les deux tiers d'entre eux ont eu une réclamation de moins de 100 \$. Pour les usagers

d'Uber/Lyft, la réclamation moyenne était de 100 \$, pour ceux de Kijiji et de Craigslist, de 300 \$, et pour ceux d'Airbnb, de 700 \$<sup>199</sup>.

Au vu de ces données, on peut se demander s'il vaut la peine de se déplacer, parfois dans un autre pays, pour assister à une médiation, un arbitrage ou une audition devant un juge. La question se pose d'autant plus que des frais afférents s'ajoutent nécessairement. On l'a constaté précédemment, les plateformes qui se sont prononcées sur les coûts relatifs à l'arbitrage ont évalué que les frais étaient de 50 à 100 \$ sans compter les frais de déplacement et de représentation, le cas échéant. Cela peut s'avérer disproportionné, surtout pour un litige de faible valeur. Il n'est donc pas étonnant qu'aucun utilisateur n'ait utilisé un mécanisme externe pour régler son problème.

Dans le domaine de la consommation, il a été prouvé que les consommateurs abandonnent souvent leurs recours. Le besoin d'adaptation des mécanismes en matière de règlement des litiges en consommation est donc bien réel. Aucune des 10 PNEP étudiées ne présente une plateforme de règlement de litiges en ligne pour les consommateurs. Pourtant, les auteurs considèrent que ces plateformes devraient utiliser le plein potentiel de la technologie dont elles disposent pour offrir des mécanismes pratiques et adéquats permettant de régler les litiges qui découlent de leur utilisation.

*«... platforms have not fully exploited the technological tools at their disposal in order to solve disputes between their peers. In that respect, they could follow the examples of eBay's and Alibaba's ODR mechanisms, whereby the first stage of dispute resolution includes automated processes, such as online forms, technology-assisted negotiation, data and algorithm decision-making for simple and popular disputes, where precedent can easily be fed into the algorithm; in that regard, platforms could promote virtual dispute resolution, as well as ODR. However, in view of the risky nature of decision-making by algorithms, without any human intervention, internal platform ODR should entail a second stage of dispute resolution, including either employees of the platform or members of the platform acting as juries, as in the example of eBay and Alibaba<sup>200</sup>. »*

Ce besoin d'adaptation est d'autant plus important que les participants n'ayant pas connu de problème considèrent que les recours offerts sont moyennement adaptés aux besoins. S'ils avaient un litige, plus de deux tiers de ces utilisateurs se sentiraient en déséquilibre et, donc, de force inégale par rapport à la plateforme ou au fournisseur.

### *c) L'absence de réparation ou la réparation incomplète*

L'obstacle principal en matière d'économie du partage étant la complexité, la simplification dans les recours proposés devient alors une option pour faciliter l'accès. À son article 26, le *Code de procédure civile du Québec* privilégie l'utilisation de moyens technologiques pour favoriser l'accès à la justice. Parmi les dix plateformes analysées, seulement Airbnb a mis en place un système d'arbitrage par visioconférence ou sur présentation des documents à certaines conditions, ainsi qu'un centre de résolution en ligne pour aider au règlement des litiges entre utilisateurs. Toutefois, il faut noter l'existence d'autres mesures qui sont populaires auprès de la population interrogée, soit les mesures d'autoréglementation comme la politique de

---

<sup>199</sup> Il y a eu une réclamation de 14 000 \$ pour une fraude, mais cela est exceptionnel et nous n'en avons pas tenu compte dans le calcul de la moyenne.

<sup>200</sup> Hatzopoulos VASSILIS, *The collaborative Economy and EU Law*, Portland, Hart Publishing, 2018, p. 187.

remboursement, l'annulation de la réservation (Amigo Express) ainsi que le recours à l'émetteur de la carte de crédit.

La différence entre l'utilisation d'un moyen technologique pour simplifier l'accès à un mécanisme formel, tel que l'arbitrage et l'utilisation des mécanismes internes d'annulation ou de remboursement ou encore le recours à l'émetteur de la carte de crédit, se situe dans la réparation offerte. En matière d'économie du partage, on observe que les consommateurs utilisent majoritairement les politiques de remboursement et le recours à l'émetteur de leur carte de crédit. Cela peut simplifier les recours, mais n'offre pas un dédommagement. La réparation est donc incomplète.

En poussant plus loin l'analyse au sujet de la satisfaction par rapport au résultat obtenu, on réalise que, même si la moitié des utilisateurs se sont dits satisfaits de la solution obtenue, le quart des utilisateurs insatisfaits ont justifié leur insatisfaction par la non-résolution de leur problème, le délai ou le fait qu'aucune solution ne leur a été proposée. Cela est révélateur du fait que l'absence de simplification ou une simplification incomplète des mécanismes peut mener à une réparation incomplète et, donc, affecter le sentiment d'équité réparatrice des utilisateurs. C'est d'autant plus important que les utilisateurs n'ayant jamais connu de problème sur la plateforme considèrent qu'un résultat équitable comprend un remboursement et une compensation notamment pour le stress subi.

Les indicateurs d'obstacle à l'équité présentés mettent en lumière les barrières possibles quant aux coûts, à l'abandon des recours ainsi qu'à la réparation, ce qui est révélateur de la complexité sur le plan des mécanismes offerts par les plateformes d'économie du partage.

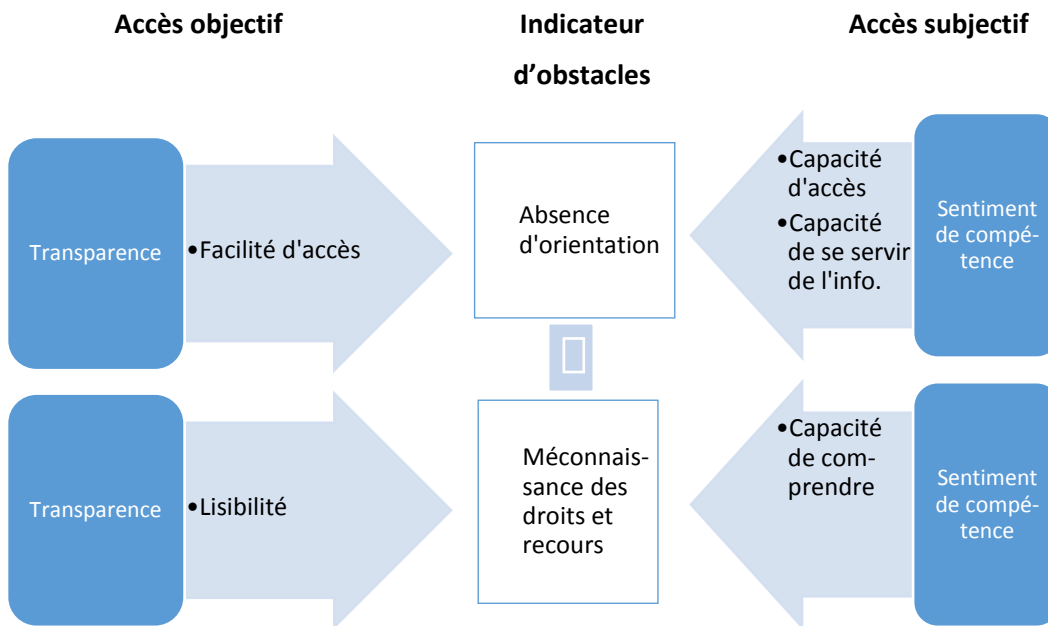
Par ailleurs, parmi les obstacles que ces utilisateurs ont rencontrés au cours de leurs démarches, on peut noter la difficulté de parler à quelqu'un, l'absence d'un mécanisme d'arbitrage et l'impossibilité d'en appeler d'une décision.

#### **4.3.2. La complexité de l'information comme obstacle**

L'accès à la justice passe aussi par l'accès au droit et, donc, par l'information offerte aux utilisateurs au sujet de leurs droits mais aussi au sujet des mécanismes qui leur sont offerts pour régler leurs problèmes. Un des enjeux soulevés par les plateformes d'économie du partage et souligné dans l'arrêt de la Cour d'appel de l'Ontario *Heller* est que les conventions sont régies par les droits d'autres juridictions. Dans cet arrêt, on mentionne que les droits des conducteurs sont déterminés conformément aux lois des Pays-Bas et non à celles de l'Ontario, d'où provenait le conducteur, alors que les conducteurs ne reçoivent pas d'information au sujet des lois des Pays-Bas. Nous avons déjà fait un parallèle avec la situation des consommateurs, ces conditions s'adressant aussi à eux. La complexité de l'information est donc caractéristique de ce modèle économique. Dans la figure ci-dessous, la rangée du centre indique les éléments qui pourraient être révélateurs de cette complexité auprès des utilisateurs interrogés.

**Fig.2** Transparence et sentiment de transparence : indicateurs d'obstacles

**Figure 2.** Transparence et sentiment de compétence : indicateurs d'obstacles



**a) L'accès à l'information et l'absence d'orientation**

L'analyse des sites internet des dix plateformes étudiées nous a permis de conclure que l'information au sujet des droits et des mécanismes offerts n'y est pas claire. Partout, cette information se trouvait dans les conditions d'utilisation. Or, pour les trouver, il fallait cliquer sur un onglet situé au bas de la page d'accueil, et le nom de cet onglet était écrit en petits caractères. Dans certains cas, en cliquant sur cet onglet, l'utilisateur est face à plusieurs documents (ex. : politique de confidentialité, politique d'accès à l'information, etc.). Dans d'autres, certaines informations sont en anglais même si l'interface est en français<sup>201</sup>. Il est clair que, dans ces conditions, l'accès à l'information peut être difficile, ce qui rend son utilisation encore plus ardue.

D'ailleurs, les entrevues réalisées auprès des utilisateurs ont révélé clairement un problème au sujet de l'accès à l'information sur les droits et les mécanismes offerts. Certains devaient se diriger vers des forums de discussion tenus par d'autres utilisateurs pour accéder à l'information. Les participants qui avaient eu un problème ont identifié les difficultés techniques et l'information erronée comme étant des obstacles. Chez les utilisateurs n'ayant jamais connu de problème, on note une illusion au sujet de la facilité à accéder à l'information parce que ces plateformes sont tenues par des entreprises multinationales. Cet écart illustre la différence entre la perception qu'on peut avoir au sujet d'un service qu'on n'a pas expérimenté et la réalité

<sup>201</sup> C'était le cas notamment sur la plateforme Craigslist.

à laquelle on doit réellement faire face quand on a un problème. Cet écart est assez révélateur de l'obstacle qu'est l'accès à l'information dans cet univers.

#### *b) La clarté de l'information et la méconnaissance des droits*

Toutes les plateformes considèrent que le fait d'utiliser le site internet de la plateforme implique l'acceptation des conditions d'utilisation et, donc, la connaissance des clauses touchant au droit applicable et à la juridiction compétente en cas de litige. Cette présomption est étonnante – étant donné l'endroit où se trouve cette information – et tout à fait en contradiction avec les réponses des participants. En effet, on note une réelle méconnaissance du droit applicable chez les répondants ayant connu un problème. Quant à ceux qui n'ont pas eu de problème, certains considèrent qu'on trouve, dans l'information offerte, beaucoup de termes juridiques, ce qui rend la compréhension difficile. Dans un tel contexte, il est évident que la clarté de l'information sur le plan des droits et des mécanismes de règlement des différends est un obstacle pour les utilisateurs et se matérialise par la méconnaissance des droits chez les usagers.

Les deux indicateurs présentés sont assez révélateurs des barrières sur le plan de la transparence de l'information et trahissent l'existence de la complexité de l'information au sujet des droit et des mécanismes en matière d'économie du partage.

### **4.4. Sous-question 4 : Existe-t-il de meilleures pratiques ?**

Dans cette partie du travail, nous tentons d'identifier les pratiques offrant les meilleures protections pour le consommateur en regard de la problématique analysée dans cette recherche. Pour ce faire, nous avons identifié certaines pratiques en Union européenne, en France, en Angleterre et en Australie. Certaines, comme celles de la France, sont inspirantes du point de vue de la transparence de l'information, alors que d'autres, comme celles de l'Australie, présentent un cadre favorisant une certaine équité en raison des mesures visant à favoriser un équilibre contractuel entre les parties. D'autres encore, comme celles de l'Angleterre, adaptent la qualification des acteurs à la réalité à l'économie du partage. Finalement, l'Union Européenne présente une offre de règlement de litige qui tente de simplifier et de faciliter les recours en cas de problème.

#### **4.4.1. L'union européenne (UE)**

L'union Européenne présente un mécanisme intéressant pour les litiges nés des transactions en ligne. En effet, le parlement Européen a adopté un règlement<sup>202</sup>, le Règlement relatif aux RLLC, visant la mise en place d'une plateforme européenne de règlement des litiges en ligne. On peut lire à l'art.2 de ce règlement que, pour avoir confiance dans la dimension numérique du marché intérieur et pouvoir en bénéficier, il est nécessaire que des consommateurs aient accès à des moyens simples, efficaces, rapides et peu onéreux de règlement des litiges nés de la vente de

---

<sup>202</sup> Règlement (UE) n o 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n o 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC). Disponible en ligne : <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a436872c-d801-11e2-bfa7-01aa75ed71a1/language-fr>.

biens ou de la prestation de services en ligne. Selon cet article, cet aspect revêt une importance particulière lorsque les consommateurs effectuent des achats transfrontaliers.

Cette plateforme permet aux consommateurs et professionnels « résidents et établis » dans l'union européenne, d'introduire une plainte par l'intermédiaire de cette plateforme. Par ailleurs, il doit s'agir d'une plainte qui peut être réglée de façon extrajudiciaire, dans la mesure où on propose ou impose une solution, ou encore on tente de réunir les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution<sup>203</sup>. Il faut tout de même noter que cette plateforme créée et administrée par l'Union Européenne est plutôt un « centre de triage » permettant de jumeler des parties à un prestataire de services de règlement des différends. Elle fournit des informations générales sur le règlement extrajudiciaire de litiges, fournit un formulaire de plainte électronique contractuelle découlant de contrats de vente et de contrats de services en ligne entre consommateurs et professionnels<sup>204</sup>.

En introduisant une plainte par l'intermédiaire de la plateforme de règlement des litiges en ligne, le consommateur ou le professionnel conviennent de soumettre le litige à un organisme de règlement extrajudiciaire, une entité compétente pour trancher le litige qui dispose de ses propres règles de procédure. Il faut noter que le règlement relatif aux RLLC n'impose pas de cadre juridique précis aux prestataires de services de RLL, si ce n'est certaines obligations de transferts d'information à la plateforme et doivent procéder au règlement de litige à distance.

#### 4.4.2. La France

La France étant un état membre de l'Union européenne, il semblerait que le principal recours offert au consommateur français dans un litige impliquant une plateforme d'économie du partage demeure la plateforme européenne de règlement de litige en ligne (RLL). Il faut tout de même souligner que le Centre européen des consommateurs (CEC) offre aux consommateurs de l'information sur les litiges transfrontaliers ainsi qu'une assistance gratuite.<sup>205</sup>

Rappelons que le consommateur français faisant affaire avec une PNEP bénéficie aussi de la protection de la législation nationale prévue dans le *Code de la consommation*, l'instrument principal visant la protection du consommateur en France<sup>206</sup>. À l'article 111-7 du Code, on définit l'opérateur de plateforme numérique comme étant « toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne (...) », et à l'article 117-2, on impose l'obligation pour les plateformes numériques de livrer aux utilisateurs une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publications et le traitement des avis mis en ligne<sup>207</sup>.

---

<sup>203</sup> Nicolas VERMEYS, « Les modes privés de prévention et de règlement des différends en ligne », dans Pierre-Claude LAFOND (dir.), *Régler autrement les différends*, Montréal, LexisNexis, 2015, p. 340.

<sup>204</sup> Nicolas VERMEYS, « Les modes privés de prévention et de règlement des différends en ligne », dans Pierre-Claude LAFOND (dir.), *Régler autrement les différends*, Montréal, LexisNexis, 2015, p. 341

<sup>205</sup> Centre européen des consommateurs (France), « Résolution des litiges en ligne », disponible en ligne : <<https://www.europe-consommateurs.eu/fr/resoudre-votre-probleme/nous-contacter/>>.

<sup>206</sup> Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, « Économie collaborative », disponible en ligne : <<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/economie-collaborative>>.

<sup>207</sup> *Code de la consommation*, arts 111-7 et 117-2.



#### 4.4.3. L'Angleterre

En Angleterre, le *Consumer Rights Act (CRA)* établit une distinction étanche entre le particulier effectuant des ventes comme consommateur et celui effectuant des ventes comme commerçant<sup>208</sup>. Le CRA définit un « commerçant » (*trader*) comme toute personne agissant pour des fins liées aux affaires, au métier ou à l'artisanat (*a person acting for purposes relating to that person's trade, business, craft or profession*), et le consommateur comme une personne n'agissant pas dans le cadre de ses affaires (*an individual acting for purposes that are wholly or mainly outside of that individual's trade, business craft or profession*)<sup>209</sup>. Ainsi, dans une transaction entre deux particuliers, les dispositions du CRA applicables aux commerçants s'appliqueront également au vendeur individuel, si l'activité principale du vendeur correspond à l'activité de vente sur la PNEP<sup>210</sup>.

Les protections du CRA s'appliquent à l'ensemble des contrats portant sur la prestation de biens ou de services numériques à un consommateur britannique, et les articles 31 et 41 de la législation empêchent un commerçant de déroger aux dispositions du CRA. En d'autres termes, les dispositions du CRA s'appliquent si l'activité vise un consommateur britannique. Par ailleurs, le CRA fonctionne en conformité avec la *Directive européenne sur le commerce électronique* afin d'assurer que les consommateurs britanniques (tout comme les consommateurs des États membres de l'UE) sont informés des caractéristiques du bien ou du service numérique, du prix ainsi que des frais supplémentaires (ex. : frais d'abonnement)<sup>211</sup>.

Bien que le CRA s'applique à l'ensemble des contrats liés à la prestation de biens ou de services en ligne conclus par un consommateur britannique, les protections relatives aux garanties ne s'appliquent qu'aux transactions entre un commerçant et un consommateur. Or, ce faisant, la législation ne tient pas compte du fait que l'économie du partage implique souvent des prestations de services entre individus (*P2P transactions*) de même qu'entre un consommateur et une petite entreprise. Ainsi, il est possible de constater que la CRA anglaise n'adopte pas une définition du commerçant aussi élargie que la *Directive européenne sur le commerce* qui, de ce fait, semble offrir une protection plus complète au consommateur transigeant avec une plateforme d'économie du partage.

#### 4.4.5. L'Australie

La législation en matière de protection du consommateur en Australie élargit la sphère de protection accordée à ceux qui transigent avec des commerçants, en incluant les petites et moyennes entreprises (PME)<sup>212</sup> en plus des consommateurs. Cela reflète la réalité contemporaine des échanges commerciaux au sein de l'économie du partage, où des petites et moyennes entreprises, des travailleurs autonomes et des *prosumers* (des consommateurs qui agissent aussi occasionnellement en tant que prestataires de services) doivent régulièrement

---

<sup>208</sup> *Consumer Rights Act*, 2015, art 2.

<sup>209</sup> *Ibid*, arts 2(2) et 2(5).

<sup>210</sup> Commission Européenne, « *Exploratory study of consumer issues in online peer-to-peer platform markets* » (février 2017), disponible en ligne: <[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/annex5\\_task5\\_reportmay2017.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/annex5_task5_reportmay2017.pdf)>, p. 104.

<sup>211</sup> Commission Européenne, « *Exploratory study of consumer issues in online peer-to-peer platform markets* » (février 2017), disponible en ligne: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/annex5\\_task5\\_reportmay2017.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/annex5_task5_reportmay2017.pdf), p. 111.

<sup>212</sup> Gouvernement de l'Australie, « *The Australian Consumer Law Framework and Overview* » (juillet 2013), disponible en ligne : <[http://consumerlaw.gov.au/files/2015/06/ACL\\_framework\\_overview.pdf](http://consumerlaw.gov.au/files/2015/06/ACL_framework_overview.pdf)>.

transiger avec de puissantes PNEP qui imposent des conditions onéreuses, telles que les conventions d'arbitrage et les clauses d'élection de for.

Selon cette législation, toute disposition ayant pour effet de causer un déséquilibre dans la relation entre les parties en imposant des conditions excessivement onéreuses à l'une d'elles (*would cause significant imbalance to parties "rights and obligations arising out of the contract"*) et qui ne serait pas raisonnablement nécessaire afin de protéger l'intérêt de l'autre partie (*it is not reasonably necessary in order to protect the legitimate interests of the party who would be advantaged by the term*)<sup>213</sup> serait invalide en vertu des articles 23(1)(2) et 24(1) de la *Australian Consumer Law* (ACL). L'exemple de l'Australie a d'ailleurs été mentionné par la Clinique d'intérêt public et de politique du Canada (CIPICC) dans l'affaire *Avraham Wellman c. Telus* devant la Cour suprême du Canada, où le rapport (disponible en anglais seulement) note que :

*« Australia, the United Kingdom, and the European Union have in different ways acknowledged that SMEs' contracts with large suppliers reflect power imbalances and access to justice concerns. The Australian Consumer Law provides that, for both consumers and small businesses, a term of a standard form contract is unenforceable if unfair. The Final Report of the 2017 Australian Consumer Law Review noted that small businesses can be as time poor as ordinary consumers and lack knowledge and expertise about products they buy<sup>214</sup>. »*

Par ailleurs, les dispositions de l'ACL protègent aussi le consommateur australien en limitant la possibilité, pour celui-ci, de se départir de ses droits procéduraux ainsi qu'en lui permettant d'avoir accès aux tribunaux australiens pour la résolution de litiges découlant d'un contrat de consommation. Ce faisant, les clauses incluses dans les conditions d'utilisation de plusieurs PNEP imposant l'arbitrage obligatoire ou contraignant l'utilisateur à introduire un recours devant les tribunaux d'une juridiction étrangère seraient, en principe, inopposables aux consommateurs et aux PME.

### *En guise de conclusion*

Les réponses aux sous-questions de recherche issues de l'analyse nous ont permis de constater des écarts entre les dimensions objectives et subjectives de l'accès à la justice.

Au sujet de l'équité et du sentiment d'équité :

Malgré la présence des clauses limitatives d'accès qui sont présentes dans la majorité des conventions, la plupart des répondants éprouvent un sentiment d'équité par rapport à leur expérience de règlement des différends ou s'attendent à retirer un sentiment d'équité en cas de problème parce qu'ils font affaire avec une multinationale. Ce fait doit tout de même être mis en conjonction avec les mécanismes utilisés par ces répondants.

En effet, pour la plupart, les participants qui avaient eu à régler un litige avaient utilisé le mécanisme proposé par la plateforme ou avaient eu recours à l'émetteur de leur carte de crédit. Ils ne pouvaient pas se prononcer sur les clauses limitatives d'accès associées aux mécanismes externes. Ils ne connaissaient pas non plus les barrières que peuvent représenter les coûts du recours à des mécanismes externes.

---

<sup>213</sup> *Australian Consumer Law*, arts 23(1) (2) et 24(1) (a)(b).

<sup>214</sup> *Telus c Wellman*, 2019 CSC 19: Mmémoire CIPICC.

Les mécanismes utilisés par les participants ne leur ont offert qu'une réparation limitée au remboursement et aucune compensation pour dommage subi. Malgré cela, les répondants ayant eu un problème semblaient éprouver un sentiment d'équité à l'égard de leur expérience, alors que ceux qui n'avaient pas connu de problème s'attendaient à ce que tout ce que se passe bien en cas de problème ; ils croyaient non seulement qu'ils seraient remboursés, mais aussi qu'ils recevraient une compensation en lien avec les dommages subis. À cause de cela, ils s'attendaient à éprouver un sentiment d'équité.

Au sujet de la transparence et du sentiment de compétence :

Sur le site des plateformes, l'information offerte en matière de droits et de règlement des différends se trouvait principalement dans les conditions d'utilisation, ce qui la rendait difficile d'accès pour les répondants. De plus, certains ont trouvé qu'elle était difficile à lire et à comprendre. En conséquence, les répondants n'ont pu prendre connaissance de leurs droits et ont été mal orientés lors de leurs démarches. Tout cela a affecté leur sentiment de compétence.

Au sujet des obstacles :

Dans le cadre d'analyse, les indicateurs d'obstacles en matière d'équité étaient en lien avec le coût, l'abandon et la non-utilisation des mécanismes offerts ainsi qu'avec l'absence de réparation ou la réparation incomplète. Notre analyse a démontré que les barrières à l'accès étaient liées à la non-utilisation des mécanismes offerts et à la réparation incomplète, mais non au coût.

En matière de transparence, les indicateurs étaient en lien avec le manque d'orientation et la méconnaissance des droits et recours. Notre analyse a démontré qu'ils étaient présents chez tous les participants.

Pour résumer les réponses aux sous-questions de recherche, disons que :

- Les mécanismes utilisés par les utilisateurs des plateformes sont les mécanismes internes et les recours à l'émetteur de cartes de crédit.
- La plupart des conventions ne respectent pas l'équité telle que nous l'entendons dans cette recherche. Malgré cela, de façon générale, le sentiment d'équité des utilisateurs n'est pas affecté.
- La plupart des conventions ne respectent pas la transparence, et cela affecte le sentiment de compétence des utilisateurs en regard de la connaissance de leurs droits et des mécanismes de règlements des différends prévus par les plateformes.
- Les barrières auxquelles font face les participants sont la difficulté d'orientation et la méconnaissance des droits, pour ce qui est de la transparence. Il s'agit des mécanismes non utilisés et de la réparation incomplète, pour ce qui est de l'équité.

## 5. Conclusions et réponse à la question générale de recherche

Dans cette recherche, nous souhaitions découvrir si les mécanismes offerts par les plateformes d'économie du partage permettent aux consommateurs d'avoir accès à la justice. Il s'agissait là de notre principale question de recherche. Pour ce faire, nous avons regardé de près l'information offerte aux utilisateurs par les plateformes au sujet de leurs droits et de leurs recours, et nous avons étudié les clauses limitatives d'accès à la justice qui se trouvent dans les conventions d'utilisation.

La question de recherche mobilisait les principes d'équité et de transparence. L'accès à la justice étant, d'une part, entendue comme une offre de justice, et, d'autre part, perçue comme telle par celui ou celle à qui elle s'adresse, nous avons analysé ses dimensions objective et subjective. La première se réfère à l'offre, ce qui inclut les contrats, les mécanismes et l'information offerte. La seconde se réfère à l'expérience de l'utilisateur, soit à son sentiment d'accès à la justice. Les variables choisies ont été l'équité et la transparence pour la dimension objective, le sentiment d'équité et de compétence pour la dimension subjective.

La conjonction des indicateurs des deux variables a permis de relever des écarts entre ce qui était énoncé et ce qui avait réellement été appliqué en vue d'induire les impacts sur l'expérience de l'utilisateur. Elle a aussi permis de relever les obstacles potentiels et réels à l'accès à la justice. Cela nous a amené à nous poser quatre sous-questions de recherche<sup>215</sup>. En répondant à chacune, on répond finalement à la question générale de recherche.

Les réponses à ces sous-questions nous ont permis de déterminer, d'une part, qu'il existe bel et bien un écart entre l'offre présentée aux répondants et l'offre utilisée par eux et, d'autre part, que l'absence des mesures d'équité dans les conventions n'affectait pas forcément le sentiment d'équité chez eux. Ce sentiment était plutôt tributaire des mécanismes utilisés et du traitement reçu de la part des plateformes et des prestataires des services.

Comme les mécanismes utilisés par les participants à cette recherche étaient des mécanismes internes ne faisant pas intervenir de clauses d'élection de for, de clauses d'arbitrage ou de clause de renonciation à l'action collective, les participants n'avaient aucune expérience en lien avec les coûts relatifs aux déplacements ou aux procédures judiciaires, n'avaient pas utilisé de mécanisme externe et n'avaient pas eu à renoncer à un droit. Cependant, la jurisprudence évoquée dans cette recherche nous permet d'avancer que ces enjeux pourraient concerner un utilisateur qui décide de pousser plus loin son recours.

Par ailleurs, la question des mécanismes non utilisés par les participants nous a amené à nous poser des questions à propos de la transparence de l'information, soit sur sa facilité d'accès et sur sa lisibilité. Ce questionnement est survenu notamment parce que l'information touchant aux droits et mécanismes se trouvait principalement dans les conventions et que, dans la plupart des cas, on présumait de la compréhension du contenu de ces conventions et de leur acceptation du simple fait qu'une personne utilise la plateforme. La réception qu'en ont fait les

---

<sup>215</sup> Rappelons que nos sous-questions de recherche sont : 1. Quels sont les recours offerts par les PNEP? Les mécanismes mis en place par les PNEP respectent-ils les principes d'équité et de transparence? Quelle est la réception des consommateurs face à ces mécanismes du point de vue de l'équité et de la transparence? Quels sont les obstacles à l'accès à la justice pour les utilisateurs des PNEP du point de vue de l'équité et de la transparence? Quelles sont les meilleures pratiques qui existent à l'étranger ?

utilisateurs est bien différente de celle de l'équité et assez révélatrice des obstacles sur ce plan. Ainsi, l'un des plus grands constats effectué par cette recherche est la méconnaissance des droits et des mécanismes externes appropriés à l'économie du partage.

En guise de réponse à la question générale de recherche, nous pouvons dire que les mécanismes offerts par les plateformes d'économie du partage ne facilitent pas l'accès à la justice. Du point de vue de l'accès objectif, les conventions de la majorité des plateformes renferment une clause d'élection de for, une clause d'arbitrage, une clause de renonciation à l'action collective, et même des clauses pouvant être jugées abusives pour les consommateurs.

La présence de toutes ces clauses pose de réelles questions au sujet de l'équité pour un consommateur qui décide d'intenter un recours contre une plateforme. L'absence de transparence de l'information et le fait que l'on présume du consentement du consommateur à des clauses dont il n'a peut-être pas pris connaissance le rendent particulièrement vulnérable. Comment choisir un recours quand on ignore son existence ? Comment être prudent quand on croit erronément être protégé et avoir accès à la justice ? L'absence ou le manque d'information vient biaiser et affecter les décisions du consommateur. De ce fait, son appréciation de l'expérience n'est pas basée sur l'ensemble de l'information offerte. Finalement, en matière d'économie du partage, le problème n'est pas seulement un problème d'accès à la justice; c'est aussi un problème d'accès à l'information, un problème d'accès au droit.

## 5.1. Nos recommandations

### Option consommateurs recommandée :

#### Aux gouvernements provinciaux et fédéraux :

- D'intervenir pour encadrer spécifiquement les mécanismes de règlement des différends proposés par les plateformes d'économie du partage ; pour ce faire, de s'inspirer des meilleures pratiques qui existent à l'étranger et dont nous faisons mention dans ce rapport ainsi que des modèles inspirants en matière de règlement des litiges en ligne<sup>216</sup>.
- D'étudier la possibilité d'encadrer de façon uniforme le contenu des conventions pouvant engager les Canadiens dans les litiges transfrontaliers.

#### Aux plateformes d'économie du partage :

- D'offrir aux utilisateurs de PNEP des plateformes de règlement des litiges en ligne indépendantes et accessibles.
- D'effectuer des adaptations aux clauses limitant l'accès à des recours quand des consommateurs sont visés.

---

<sup>216</sup> Parmi les modèles inspirants, mentionnons la plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne (PARLe) qui a été développée par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal. Cette plateforme, qui a été adaptée aux besoins de l'Office de la protection du consommateur, fournit aux consommateurs et aux commerçants un service rapide et gratuit pour résoudre un litige qui les oppose.

- De présenter une information lisible et compréhensible aux utilisateurs concernant notamment leurs recours, les frais à déboursier et l'accompagnement nécessaire.

**Aux consommateurs :**

- Avant de conclure un contrat avec un fournisseur ou une plateforme, de se renseigner au sujet des recours offerts et du droit applicable.
- En cas de problème, de se renseigner au sujet de l'ensemble des recours offerts, de leur déroulement, de ce qu'ils engendrent en matière de frais et de contraintes.