

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
1 – Fonction de la loi.....	1
2 – Application.....	2
3 – Équilibre.....	3
4 – Aperçu.....	5
PARTIE I – LA PROTECTION ACCORDÉE PAR LA LOI.....	9
5 – Sommaire.....	9
A – L'étendue des droits du consommateur.....	11
6 – Source.....	11
7 – Ordre public.....	11
8 – Formalisme contractuel – présentation des contrats de consommation.....	14
9 – Formalisme contractuel – contenu des contrats de consommation.....	16
10 – Protection quant à l'exactitude des prix.....	21
11 – Protection conférée par la L.p.c. : un ensemble de dérogations au droit commun.....	23
12 – Protection dans les transactions courantes.....	25
13 – Protection quant à la teneur des représentations durant la phase de formation du contrat de consommation.....	27
14 – Protection quant à l'équité de l'entente.....	32

15 –	Protection dans le temps	33
16 –	Protection durant l'exécution des obligations	35
17 –	Protection de l'artisan dans l'exercice de son art, de son métier ou de sa profession	37
18 –	Protection dans le choix des recours et des moyens procéduraux	45
19 –	Office de protection du consommateur	51
20 –	Organismes de protection des droits des consommateurs	55
21 –	Justice contractuelle	56
B –	Histoire d'une nécessité : le besoin de protection	59
22 –	Genèse de la société de consommation	59
23 –	Accroissement du commerce	61
24 –	Transformation des traditions	62
25 –	L'État au secours du consommateur	64
26 –	Les premiers enjeux de la <i>Loi de la protection du consommateur</i> : crédit, vente itinérante et exploitation	67
27 –	Raisons de la protection – dénominateur commun	71
28 –	Philosophie de la notion de lésion en droit de la consommation	75
C –	Les mécanismes judiciaires de résolution des conflits en droit de la consommation	81
29 –	Accès aux tribunaux et aux modes de règlement des litiges	81
30 –	Exercice des droits des parties en droit de la consommation	84
31 –	Compétence – Division des petites créances	86
32 –	Division des petites créances – Représentation	87

33 –	Division des petites créances – Procédure et étapes	89
34 –	Division des petites créances – Dépôt de la demande	91
35 –	Division des petites créances – Contestation de la demande	92
36 –	Division des petites créances – Procès	97
37 –	Division des petites créances – Révision judiciaire	99
38 –	Compétence – Recours collectifs	103
39 –	Compétence – Recours individuels – Cour supérieure	108
40 –	Compétence – Recours individuels – Cour du Québec	112
41 –	Compétence – Recours individuels – Cour suprême du Canada	114
42 –	Compétence – Injonctions.	114
43 –	Compétence – Matières pénales – Infractions	117
44 –	Compétence – Matières pénales – Procédure	121
45 –	Résolution des conflits	123
D –	Les pratiques interdites et la présomption absolue de préjudice	127
46 –	Détermination de l'étendue de la protection.	127
47 –	L'arrêt <i>Time</i> et les représentations fausses ou trompeuses	128
48 –	Méthode d'analyse de l'impression générale.	130
49 –	Impression générale	133
50 –	Sanction en cas d'exercice d'une pratique interdite	135
51 –	Intérêt pour agir	136

52 –	Formation du contrat	137
53 –	Présomption de préjudice	138
54 –	Application de la présomption	139
55 –	Non-respect d’une règle de formation ou d’une exigence de forme	141
PARTIE II – L’ENCADREMENT DE LA PROTECTION		147
56 –	Limites à la protection	147
A –	L’équilibre recherché par la L.p.c.	149
57 –	Société de consommation	149
58 –	Intérêts des parties prenantes	152
59 –	Rétablissement de l’équilibre : à la recherche du juste milieu	155
60 –	Commerce de détail	157
61 –	Équilibre idéal	159
62 –	Liberté d’expression	163
63 –	Protection des commerçants	165
B –	Cas de non-application de la L.p.c.	169
64 –	Contexte	169
65 –	Exclusion partielle des contrats d’assurance, de rente, de vente d’électricité ou de gaz	171
66 –	Contrats d’assurance et de rente	172
67 –	Contrats de vente d’électricité et de gaz	177
68 –	Contrats soumis à la <i>Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture</i>	179
69 –	Survol de la <i>Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture</i>	181
70 –	La L.p.c. et le consommateur immobilier	186
71 –	Les mesures protectrices du consommateur immobilier en vertu de la L.p.c.	188

72 –	Interprétation jurisprudentielle des exclusions applicables au consommateur immobilier	194
73 –	Interaction de la L.p.c. avec d'autres outils législatifs de protection du consommateur immobilier	200
74 –	Protection du consommateur immobilier par la voie des plans de garantie	202
75 –	Exemption d'application de la L.p.c. à certains contrats de crédit hypothécaire	204
C –	Moyens de défense	209
76 –	Encadrement des droits	209
77 –	Nécessité d'être un consommateur	210
78 –	Nécessité de transiger avec un commerçant	212
79 –	Le cas particulier des artisans	215
80 –	Applicabilité des règles de droit commun	217
81 –	Applicabilité des règles de droit commun / vices cachés	218
82 –	Applicabilité des règles de droit commun / prescription et autres délais	224
83 –	Applicabilité des règles de droit commun / preuve	225
84 –	Applicabilité des règles de droit commun / dommages	227
85 –	Défaut du consommateur d'informer le commerçant de son changement d'adresse	229
86 –	Démonstration d'une absence de préjudice	230
87 –	Défauts de forme	231
88 –	Contenu intellectuel du contrat	232
89 –	Contenu des avis transmis par les commerçants	233
90 –	Pratique interdite et absence de préjudice	234
91 –	Responsabilité limitée du cessionnaire	236

92 –	Maintien des engagements contractuels librement assumés	237
93 –	Enrichissement injustifié	241
94 –	Non-applicabilité de la présomption absolue de préjudice	243
95 –	Renversement de la présomption de l'article 253 L.p.c.	244
96 –	Écoute des doléances du consommateur	247
97 –	Bonne foi du consommateur	249
98 –	Nécessité d'un contrat	251
99 –	Caractère approprié du recours du consommateur.	252
100 –	La lésion : nécessité d'une disproportion ou d'une obligation exorbitante.	254
101 –	Défense de diligence raisonnable.	255
102 –	Fraude	260
103 –	Limites à l'octroi de dommages punitifs	261
D –	Le consommateur moyen.	265
104 –	Le degré de discernement du consommateur moyen.	265
105 –	<i>Dell Computer</i> : la réalité particulière du commerce électronique ?	267
106 –	Conciliation des approches	268
107 –	Mode d'appréciation <i>in concreto</i>	270
108 –	Obligations d'auto-information	272
	CONCLUSION	275
109 –	Société de consommation	275
110 –	Matérialisme	275

TABLE DE LA LÉGISLATION.....	279
TABLE DE LA JURISPRUDENCE	303
INDEX ANALYTIQUE	339