

## Table des matières

La justice à la Cour du Québec, tribunal privilégié des consommateurs <i>Honorable Dominique Vézina</i> . . . . .	1
L'action collective : le transport collectif de la justice <i>Mathieu Charest-Beaudry</i> . . . . .	21
La justice... par les médias sociaux <i>Nicolas Vermeys</i> . . . . .	41
L'expérience de la plateforme PARLe à l'Office de la protection du consommateur : une voie simplifiée de résolution des différends en ligne <i>Marie-Hélène Fortin</i> . . . . .	63
Pourquoi avoir recours à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ? <i>Nathalie Jacob</i> . . . . .	81
La justice... par la voie administrative <i>Louise Rozon</i> . . . . .	105
Faire affaire avec un agent de voyages ? Un bon moyen d'éviter que votre argent s'envole sans vous ! <i>Stéphanie Poulin et Michèle Milhomme-Drouin</i> . . . . .	115

Le droit préventif dans le domaine de la consommation :  
une idée qui résiste au temps !

*Pierre Noreau*. . . . . 137

L'éducation juridique, une voie de justice préventive pour  
les consommateurs

*Judith Rouan et Nathalie Roy*. . . . . 149

Le droit préventif et la protection des droits des  
consommateurs

*Luc Thibaudeau*. . . . . 163

Les voies de justice du consommateur – Rapport de synthèse

*Marc Lacoursière*. . . . . 243