

L'intérêt des consommateurs et l'administration de la justice en matière commerciale

L'honorable juge Anne-Marie TRAHAN*

Pour la plupart des participants à cette conférence, la Charte, le droit de l'environnement ou de l'immigration n'ont pas fait l'objet de cours à l'université. Il en est de même du droit de la protection du consommateur.

Le prochain panel traitera plus particulièrement de l'intérêt des consommateurs des litiges commerciaux. Deux points de vue très différents sont exposés et suscitent également notre intérêt.

En droit de la consommation, le consommateur est un individu. Selon son sens courant, le mot *consommateur* réfère à celui qui consomme ou qui utilise quelque chose. En ce sens, le justiciable (personne physique ou personne morale) qui se présente devant les tribunaux est un consommateur de services juridiques.

La première partie de cette séance est consacrée à la protection particulière accordée à la vie privée du consommateur québécois.

Je ne sais pas si les journaux hors du Québec ont fait des comptes rendus de la Conférence internationale sur la vie privée qui a eu lieu à Montréal en septembre 1997. Elle a été décrite au Québec comme une grand-messe en faveur de la vie privée. On a abordé plusieurs aspects de la question :

1. le droit des « paparazzi » et le droit des personnes qu'ils poursuivent;
2. le droit des agences gouvernementales et des ministères d'échanger des informations pour se prémunir contre les fraudes;
3. le droit des entreprises privées d'échanger des informations concernant leurs clients.

Cette conférence internationale était une première. Elle s'est tenue à Montréal parce que le Québec est à l'avant-garde en ce qui concerne la protection de la vie privée par suite de l'adoption d'une loi sur la question il y a quelques années.

* Cour supérieure du Québec, Montréal, Québec.

Me Christine Carron est particulièrement bien placée pour traiter de cette question ayant représenté l'Association des banquiers canadiens devant l'Assemblée nationale du Québec et fait valoir leur point de vue sur la loi québécoise.

Puis sous le deuxième aspect du thème, nous entendrons Me Françoise Guénette, qui oeuvre depuis le début de sa carrière dans le milieu corporatif.

Alors qu'elle était vice-présidente aux affaires juridiques de La Laurentienne, Me Guénette a établi les lignes directrices pour les avocats de pratique privée ayant des mandats de La Laurentienne. Cette politique a créé quelques remous parmi les avocats de pratique privée, mais on a vite compris que les lignes directrices étaient nécessaires pour contrôler la qualité et les coûts des services juridiques. Ne l'oublions pas, en matière commerciale, les corporations sont de grands consommateurs de services juridiques. Aujourd'hui, en tant que vice-présidente d'une autre corporation qui consomme, elle aussi, des services juridiques et qui a recours au système de justice (judiciaire ou privatisé), elle nous fera part du fruit de ses réflexions. Son point de vue est d'autant plus instructif que madame la professeure Resnick soulignait, dans sa conférence, que les études américaines sur l'administration de la justice étaient incomplètes et ne tenaient pas compte du point de vue du client sur les coûts exorbitants des procès et sur la façon de contrôler les honoraires des avocats.