



INFOMATIN

Le lundi 15 mai 2017

Articles du jour

- 1. Regard législatif**
Le P.L. 98 a fait des progrès
- 2. Regard législatif**
Après les crédits, retour aux projets de loi
- 3. Nominations du gouvernement libéral**
Le ministre a du mal à saisir le problème
- 4. Étude sur la « taxe rose »**
Un rapport attendu à la fin de l'automne
- 5. Protection du consommateur**
Plus de 400 litiges réglés avec PARLe
- 6. Admission au cégep**
Environ 1 500 étudiants admis sous conditions par an
- 7. Missions commerciales**
Ventes fermes de 165 millions \$ en 11 mois
- 8. Recherche et innovation**
Nouvelle stratégie bien accueillie

5. Protection du consommateur

Plus de 400 litiges réglés avec PARLe

Le lundi 15 mai 2017

La [nouvelle plateforme](#) d'aide en ligne pour résoudre des litiges qui opposent un consommateur et un commerçant est un franc succès, selon la ministre de la Justice, Stéphanie Vallée. Le taux général de satisfaction est de 88 %.

La plateforme **PARLe**, qui existe depuis six mois, a permis l'ouverture de 597 dossiers de consommateurs en date du 31 mars et déjà 420 dossiers ont été résolus. De ce nombre, 284 litiges se sont réglés à la satisfaction des consommateurs.

Cette mesure a permis à ces citoyens d'économiser environ 355 000 \$. Une bonne chose selon la ministre, surtout que le programme a généré des coûts de seulement 95 421 \$ pour l'année financière 2016-2017.

« Honnêtement, c'est un programme qui a un budget modeste, mais avec des impacts importants. Je pense que pour un premier six mois d'entrée en vigueur et sachant qu'il faut aussi en faire la promotion, c'est quand même 597 dossiers qui ont été traités, dit-elle. « Et le service il est gratuit. C'est assumé par l'Office de la protection du consommateur. »

Visibilité

C'est une « excellente chose », reconnaît la députée caquiste Nathalie Roy. D'après elle, cette mesure mérite d'être connue, surtout qu'elle est gratuite et permet de déjudiciariser les conflits et de désengorger le système de justice. Elle se questionne par ailleurs sur la suite des choses.

« L'objectif évidemment c'est de permettre aux consommateurs d'être intéressés et de soumettre leur litige à la plateforme », explique Stéphanie Vallée. « Il y a beaucoup de travail qui se fait pour faire connaître la plateforme et les équipes de l'Office de la protection du consommateur ont été présentes médiatiquement pour discuter, pour faire connaître le programme. »

Depuis le 7 novembre

La ministre rappelle que ce projet est réalisé en collaboration avec le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal. Un montant de 83 000 \$ lui a été versé en 2016-2017 pour assurer la gestion de la plateforme.

Le litige doit être « de nature exclusivement civile, par exemple lié à l'application des garanties, aux délais de livraison d'un bien, à la conformité du bien livré ou du service reçu avec le bien ou le service acheté ». Ce litige doit cependant mettre en cause l'un des commerçants participants. Il y en avait déjà une vingtaine lors du lancement de la plateforme en novembre, « dont des magasins à grande surface, des détaillants de meubles et d'électroménagers, des commerçants d'automobiles d'occasion et des commerçants du domaine du voyage ». Pour entreprendre une démarche, le consommateur doit d'abord communiquer avec l'OPC.