

9 AVRIL 2019

Les clients ne sont pas tous pareils : le plus haut tribunal déclare que des clients commerciaux ne peuvent prendre part à un recours collectif

Auteurs : [Derek D. Ricci](#), [Anthony M.C. Alexander](#) et [Rui Gao](#)

Dans un jugement récent rendu dans l'affaire *TELUS Communications Inc. c. Wellman*, 2019CSC 19 (l'« affaire *Wellman* »), la Cour suprême du Canada a déclaré que les clients commerciaux de TELUS qui avaient conclu avec celle-ci des conventions d'arbitrage obligatoire ne pouvaient soumettre leurs réclamations au tribunal en participant à un recours collectif avec des consommateurs.

Par une courte majorité, la Cour suprême a jugé que le droit des consommateurs, en tant que catégorie protégée de demandeurs, d'exiger réparation devant les tribunaux au moyen d'un recours collectif l'emporte sur toute promesse contraire de soumettre d'éventuels différends à l'arbitrage. En ce qui concerne les autres demandeurs, cependant, l'importance d'appliquer la convention d'arbitrage prime leur droit de prendre part à un recours collectif portant sur les mêmes questions.

Principaux points à retenir

- Les non-consommateurs ne peuvent simplement faire abstraction de conventions d'arbitrage par ailleurs valides en « se greffant » aux réclamations de consommateurs.
- La décision de la Cour suprême s'écarte du courant jurisprudentiel suivi jusqu'alors en Ontario et dans certaines autres provinces et aligne le droit de ces provinces sur celui de la Colombie-Britannique.
- Les clauses d'arbitrage lient les non-consommateurs même si elles sont inscrites dans des contrats d'adhésion.
- Il demeure cependant possible pour les non-consommateurs de contester le caractère exécutoire d'une clause d'arbitrage stipulée dans un contrat d'adhésion en invoquant le principe de l'iniquité.

Contexte

Cette affaire émanant de l'Ontario concernait un recours collectif introduit contre TELUS au nom de deux groupes de clients distincts : (i) des consommateurs qui achetaient ses services de télécommunications, et (ii) des entreprises qui achetaient aussi ces services. Ces deux groupes reprochaient à TELUS d'avoir arrondi à la minute suivante la durée des appels facturables faits au moyen d'un téléphone cellulaire sans les avoir prévenus de cette pratique.

Les clients des deux groupes avaient signé des contrats par lesquels ils s'engageaient à soumettre tout différend à venir à l'arbitrage. Or, malheureusement pour TELUS, la législation canadienne en matière de protection des consommateurs rend généralement les conventions d'arbitrage obligatoire inexécutoires à l'encontre des consommateurs et n'empêche donc pas ces derniers de participer à un recours collectif. Par contre, cette législation n'accorde pas de protection analogue aux non-consommateurs (tels que les clients commerciaux de TELUS).

Malgré cette distinction, les tribunaux inférieurs avaient rejeté les prétentions de TELUS, qui contestait la composition du groupe visé par le recours collectif, et autorisé le recours à l'égard tant des consommateurs que des clients commerciaux. Les décisions des tribunaux inférieurs s'inscrivaient dans un courant jurisprudentiel selon lequel la *Loi sur l'arbitrage* (Ontario) confère au tribunal le pouvoir discrétionnaire de refuser d'ordonner un sursis à l'égard de réclamations visées par une convention d'arbitrage valide dans les cas où il ne

serait pas raisonnable de dissocier les questions traitées dans la convention des autres questions visées par l'instance. Les tribunaux des provinces où l'on trouve une législation analogue en matière d'arbitrage (comme le Manitoba et l'Alberta) suivaient également ce courant jurisprudentiel.

Décision de la Cour suprême du Canada

Dans un jugement rendu à 5 contre 4, la majorité des juges de la Cour suprême est arrivée à la conclusion que les tribunaux inférieurs avaient commis une erreur en refusant de surseoir aux réclamations du recours collectif présentées par les clients commerciaux de TELUS.

Selon les juges majoritaires, la *Loi sur l'arbitrage* (Ontario) prévoit que tous les différends visés par une convention d'arbitrage doivent être soumis à l'arbitrage, plutôt qu'instruits par le tribunal. Puisque le différend concernant la surfacturation était sans conteste visé par la convention d'arbitrage intervenue avec TELUS, il ne pouvait faire l'objet d'un recours collectif. Cette conclusion aurait normalement empêché tant les consommateurs que les clients commerciaux de participer au recours collectif n'eût été le traitement spécial qu'accorde aux consommateurs la législation applicable en matière de protection des consommateurs. En raison de cette protection, les clients de TELUS considérés comme des consommateurs n'étaient pas liés par la convention d'arbitrage et ont donc été autorisés à exercer le recours collectif.

Toutefois, les juges majoritaires ont confirmé le caractère exécutoire des clauses d'arbitrage à l'encontre des non-consommateurs, même lorsque celles-ci figurent dans un contrat d'adhésion. Si le législateur avait voulu exempter d'autres parties que les consommateurs de l'application des conventions d'arbitrage, il l'aurait fait. Pour en arriver à cette décision, les juges majoritaires ont rejeté la jurisprudence applicable en Ontario et dans certaines autres provinces et confirmé l'approche adoptée par la Cour suprême dans *Seidel c. TELUS Communications Inc.*, 2011 CSC 15, affaire qui émanait de la Colombie-Britannique.

Cependant, il y a lieu de noter que les juges majoritaires n'ont pas exclu la possibilité que les clauses d'arbitrage types puissent être contestées (même celles figurant dans des contrats conclus par des non-consommateurs) sur le fondement du principe de l'iniquité. Ainsi, dans *Heller v. Uber Technologies*, 2019 ONCA 1, la Cour d'appel de l'Ontario a déclaré inéquitable, et donc inexécutoire, une clause d'arbitrage obligatoire stipulée dans un contrat d'emploi type. Dans cette affaire, la Cour d'appel a jugé que les demandeurs n'avaient aucune chance raisonnable de pouvoir négocier les modalités du contrat, et qu'il y avait donc entre les parties une profonde inégalité de pouvoir de négociation.

Au-delà des faits de l'affaire *Wellman*, les juges majoritaires ont également précisé qu'en vertu de la *Loi sur l'arbitrage* de l'Ontario (et de lois similaires d'autres provinces), le tribunal est tenu de surseoir à l'instance si au moins une des questions visées par celle-ci est arbitrable, même si l'instance porte sur d'autres questions qui ne sont pas visées par la convention d'arbitrage. En pareil cas, le tribunal a le pouvoir discrétionnaire de surseoir à l'instance en ce qui touche les questions qui ne sont pas traitées par la convention d'arbitrage si certaines conditions sont remplies; en revanche, le tribunal ne peut refuser d'accorder un sursis à l'égard des questions visées par une convention d'arbitrage valide.

Personnes-ressources : [Anthony M.C. Alexander](#), [Derek D. Ricci](#) et [Jean-Philippe Groleau](#)