

**Version Destinée
à la
Province De Québec**

**Guide Des Arbitres En
Matiere De Consommation
Par
Le Bureau D'Ethique Commerciale Du Canada
Et
Charles I. Underhill**

Copyright 1976 - Better Business Bureau of Western New York, Inc.

Copyright 1979 - The Better Business Bureau of Canada

Bureau d'Ethique Commerciale du Canada

Tous droits reserves. Toute reproduction ou transmission d'un extrait quelconque du present guide, par quelque moyen que ce soit, electronique ou mecanique, y compris la photographie ou l'enregistrement, ou par un systeme de memorisation ou de recherche d'informations, est interdite sans la permission ecrite du Bureau d'ethique commerciale du Canada, 2 rue Bloor E., Toronto (Ontario) Canada.

REMERCIEMENTS.....

Le Bureau d'éthique commerciale du Canada a rédigé le présent guide de formation et de référence conformément aux lois fédérales et provinciales canadiennes. Nous le publions avec la permission écrite de M. Charles I. Underhill, du Better Business Bureau of Western New York, Inc., qui est l'auteur de "A Manual for Consumer Arbitrators" publié grâce à l'aide financière de la Western New York Foundation.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

CHAPITRE I - L'ARBITRAGE EN MATIÈRE DE CONSOMMATION

Conciliation, médiation et arbitrage
Historique de l'arbitrage
Évolution et progrès de l'arbitrage en matière de consommation
Arbitrators's Institute of Canada Inc.

CHAPITRE II - LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE

Le consentement à l'arbitrage ou la demande d'arbitrage
Sélection des arbitres
Nomination d'un arbitre
Avis d'audience
Examen et communication des décisions arbitrales
Conclusion

CHAPITRE III - L'ARBITRE

La responsabilité de l'arbitre
Divuligation obligatoire
Communication directe avec les parties
Interprétation des règles d'arbitrage
Citation à comparaître

CHAPITRE IV - LA SÉANCE

Nécessité d'une séance
Absence d'une des parties - "Sentences par défaut"
Avant la séance
Quelques mots sur le contrôle
Les serments
L'allocution inaugurale de l'arbitre
La ou les questions en litige
Preuves et témoignages
Participation de l'arbitre
Discours d'introduction
Examen des témoins
Déclarations finales
Nécessité d'une inspection
Fixation d'une date
Fardeau de la preuve
Témoignage du spécialiste
Responsabilité du spécialiste
Déclaration écrite du spécialiste
Divuligation obligatoire lors de l'audience - Renonciation à son
droit d'objection
Présence d'un avocat sans préavis
Règlement lors de l'audience
Preuves complémentaires - Réouverture de l'audience

CHAPITRE V - LA SENTENCE ARBITRALE

Délais

Majorité (groupes de trois arbitres)

Signature et constatation par acte notarié

Communication de la décision

Formes de dédommagement possibles

Clause portant règlement de toute l'affaire

Exposé des motifs de la décision

Examen de quelques sentences

Jugement portant dégrèvement monétaire

Jugement portant exécution de travaux

Réserve de juridiction

Conclusion

L'axiome "res judicata" appliqué à la sentence

Sentences rendues le dimanche

CHAPITRE VI - APRÈS LA SENTENCE

L'axiome "functus officio"

Rectification d'une sentence par l'arbitre

CHAPITRE VII - LA SENTENCE ET LES TRIBUNAUX

Demande d'annulation

Demande de modification

Exécution de la sentence

La sentence non confirmée

Le rôle unique de l'arbitre

CHAPITRE VIII - CONCLUSION

APPENDICE A - Des arbitrages, Code de procédure civile de la province de Québec, 13-14 Elizabeth II, Chapitre 80, édition révisée 1977, Livre septième

APPENDICE B - Règles d'arbitrage à l'intention des entreprises commerciales et des clients

APPENDICE C - Directives à l'intention des arbitres

APPENDICE D - Formules d'arbitrage

APPENDICE E - Sentence et conclusions arbitrales

BIBLIOGRAPHIE

AVANT-PROPOS

"L'arbitrage en matière de consommation et à l'heure actuelle une notion peu connue, mais susceptible de résoudre élégamment les différends qui opposent entreprises et consommateurs. Il reste encore à montrer concrètement quel genre d'arbitrage est le plus satisfaisant, à quelles conditions il l'est et quel en est le coût."

En faisant remarquer ce qui précède, le National Institut for Consumer Justice concède que les multiples connaissances et la jurisprudence acquises dans le domaine de l'arbitrage des conflits ouvriers et commerciaux ne s'appliquent peut-être pas aux différends entre consommateurs et entreprises.

Les parties en présence, l'entreprise et le client, consentiront-elles à recourir à l'arbitrage? Connaissent-elles suffisamment les avantages et inconvénients de l'arbitrage pour faire un choix éclairé? Peut-on recruter et conserver en réserve suffisamment d'arbitres compétents? Un programme d'arbitrage en matière de consommation peut-il fonctionner efficacement et à peu de frais? Est-il possible de le financer convenablement?

Bien que l'Amérique du Nord compte déjà une centaine de programmes d'arbitrage en matière de consommation, ceux-ci sont encore presque tous à l'état de projets-pilotes; on commence seulement à en tirer des données rigoureuses et des débuts de conclusions. L'avenir de l'arbitrage comme mécanisme de règlement des conflits liés à la consommation dépend en grande partie de l'envergure de ces projets-pilotes.

Tout programme de ce genre repose sur l'arbitre lui-même. Étant donné que la question du coût est primordiale dans l'arbitrage en matière de consommation, l'arbitre devra presque nécessairement être un volontaire. Son temps est compté et pourtant l'entreprise et le consommateur vont lui confier leur différend et se soumettre d'avance à sa décision. Même si la somme en cause est moins élevée que dans un litige commercial et que les questions ont moins de portée que celles suscitées par un conflit de travail, ce volontaire rencontrera bon nombre de problèmes que connaissent ses homologues "professionnels" dans les domaines du travail et du commerce. Les parties en présence et la collectivité en dernier ressort se fonderont sur ses connaissances, sa compétence et son impartialité pour porter un jugement sur le principe même de l'arbitrage en matière de consommation. C'est une lourde responsabilité à assumer.

Une personne peut aussi y trouver une façon gratifiante de rendre service à la collectivité. L'American Arbitration Association déclare:

-
1. Report of the National Institute for Consumers Justice: Redress of Consumer Grievances, par Robert Braucher, président (Washington, D.C., 1973) p. 10

"L'arbitre qui entreprend de mettre sa compétence personnelle et son temps au service des autres découvre que cette tâche est agréable. A vrai dire, il y a peu d'activités privées qui offrent autant d'occasion d'exercer son talent et son jugement dans l'intérêt général."²

Il existe dans chacune des dix provinces canadiennes certaines dispositions qui régissent l'arbitrage privé. L'Arbitration Act de l'Ontario, par exemple, prévoit "qu'un accord écrit en vue de soumettre un différend à l'arbitrage est irrévocable, ayant le même effet qu'une ordonnance d'un tribunal."

Toutes les provinces possèdent des lois sur l'arbitrage sauf Terre-Neuve qui s'en remet au Judicature Act et le Québec, au Code de procédure civile. Sur le plan fédéral, la Loi sur les relations de travail dans la Fonction publique régleme³nte des cas limités comme l'arbitrage obligatoire dans le domaine du travail.

-
2. American Arbitration Association, A Manual for Accident Claims Arbitrators (New York: American Arbitrators Association) p. 15.
 3. Arbitrator's Institute of Canada Inc., Journal (Mars 1978).

CHAPITRE I

L'ARBITRAGE EN MATIÈRE DE CONSOMMATION

Il y a toujours eu des conflits entre les marchands et leurs clients sur la tenue à l'usage et l'entretien après vente des produits de consommation, mais l'augmentation rapide de leur nombre et de leur variété depuis le milieu des années 60 est devenue un sujet de préoccupation pour le monde des affaires, les gouvernements, les avocats et les simples citoyens.

Le présent guide ne veut ni ne peut montrer combien ces conflits révèlent des problèmes plus profonds au sein de notre système économique ni même indiquer des moyens d'en éliminer les causes. Qu'il suffise de faire état du foisonnement des études et recommandations sur les causes de l'insatisfaction du consommateur qui ont marqué les dix dernières années. Il importe toutefois de signaler que si les conflits dans le domaine de la consommation sont peut-être le reflet de problèmes fondamentaux qui nécessitent des correctifs, la recherche de moyens pour les régler de façon expéditive et impartiale représente déjà une fin en soi. L'arbitrage des différends issus de la consommation constitue une méthode efficace en vue d'atteindre cette fin et se répand comme telle.

Selon M. H. Bruce Palmer, ancien président du Conseil des bureaux d'éthique commerciale, Inc., "l'arbitrage répondra finalement aux attentes du consommateur."⁴

M. Palmer péchait peut-être par un excès d'optimisme puisque, dans la plupart des cas, les parties devant se soumettre volontairement à l'arbitrage, une des deux peut refuser de le faire pour une foule de raisons. Dans certaines circonstances, les intérêts des deux parties sont mieux servis par un procès devant les tribunaux. Le National Institute for Consumer Justice faisait justement remarquer: "Lorsque de fortes sommes sont en jeu et qu'on a affaire à des questions techniques, juridiques, ou des réalités complexes, il vaut peut-être la peine d'avoir recours à un procès long et minutieux."⁵

Dans son rapport, le National Institute for Consumer Justice recommande, avec probablement plus de réalisme que M. Palmer, que "l'arbitrage soit considéré comme un (souligné par l'auteur) moyen de régler les griefs du consommateur qui ne peuvent se résoudre ni par la conciliation ni par la médiation".⁶

-
4. "Sellers v Consumers", New York Times, 7 mai 1972.
 5. Redress of Consumer Grievances, p. 7
 6. Ibid, p. 9

L'arbitrage peut sans doute prendre en charge une part importante du règlement des différends relatifs à la consommation. Le juge Arthur J. Goldberg, autrefois de la Cour suprême des États-Unis déclarait: "Nos organismes législatifs se sont prononcé en faveur de l'arbitrage. Celui-ci a un rôle important à jouer dans une société qui cherche à régler les conflits opposant les citoyens, de façon pacifique, rapide et équitable."⁷

Le présent guide est destiné à l'arbitre en matière de consommation, mais il n'est pas conçu comme un exposé complet et technique de tous les aspects du processus d'arbitrage. La bibliographie qui figure à la fin doit servir de point de départ à l'arbitre qui veut en connaître davantage sur le processus d'arbitrage et ses applications. L'auteur a voulu plutôt offrir au nouvel arbitre un guide pratique et facile à consulter qui l'initiera au domaine et à la pratique de l'arbitrage.

Conciliation, médiation et arbitrage

Il est extrêmement important que l'arbitre comprenne bien ce qui distingue essentiellement l'arbitrage, la conciliation et la médiation, car ces termes sont souvent employés à mauvais escient.

L'arbitrage, dans le domaine de la consommation, peut se définir comme "un processus simple et économique qui permet à une entreprise et à son client de soumettre leur différend à un tiers impartial en vue d'un règlement".⁸ Ce faisant, les parties conviennent d'accepter comme finale et exécutoire, la décision de l'arbitre reposant sur le bien-fondé de la cause. On ne recourt normalement à l'arbitrage qu'après échec des tentatives de conciliation ou de médiation.

La médiation peut se définir comme une intervention entre les parties en conflit en vue d'obtenir un accommodement, un règlement ou un compromis. Elle repose essentiellement sur un compromis. Le médiateur a comme fonction de persuader les parties d'en venir volontairement à un accord sur l'objet de leur litige. La conciliation, qui est souvent confondue avec la médiation, est un processus qui permet aux deux parties d'atteindre un compromis et de s'entendre sans faire intervenir une tierce partie.

L'arbitre n'est pas un médiateur. Les parties en cause lui ont demandé non pas de les aider à arriver à une entente, mais bien de leur indiquer ce qu'elles doivent faire. L'arbitre qui essaie de servir de médiateur dans un différend qui lui est présenté risque de perdre sa réputation d'impartialité.

Ce sujet sera traité plus en détail ailleurs dans le présent guide.⁹

Historique de l'arbitrage

Les émissions de radio et de télévision et les articles de journaux consacrés à l'arbitrage comme substitut aux arrêts de travail dans

7. Arthur J. Goldberg, "A Supreme Court Justice Looks at Arbitration" Arbitration Journal 20 (1965): 13
8. Twenty Questions (and answers) About Consumer Arbitrators, (Washington, D.C.: Council of Better Business Bureaus, Inc.) 1972
9. Voir, au chapitre IV, la rubrique "Règlement lors de l'audience."

dans les conflits collectifs ont beaucoup contribué à sensibiliser la population à cette forme de règlement des différends. L'attention qui lui a été portée au cours des vingt dernières années peut laisser croire qu'il s'agit d'un phénomène relativement récent, ce qui serait loin de la vérité. M. Steven M. Guttell écrit: "Le recours à l'arbitrage pour régler des désaccords a toujours été populaire et remonte loin dans l'histoire, probablement jusqu'aux origines de l'homme. On en retrouve des exemples dans les mythes, les fables, les versets de la Bible. L'histoire de Pâris, berger du roi, rendant son jugement sur le mont Ida, le mythe de Pan et du roi Midas, et l'histoire de Salomon et des deux mères dans la Bible ne sont que quelques-uns des exemples les plus célèbres de l'utilité de l'arbitrage."10

Aux États-Unis, le testament de George Washington constitue une des premières références au processus d'arbitrage et l'explique très bien. Au cas où les volontés exprimées dans son testament donneraient lieu à un litige, le président déclarait:

"Ayant tenté d'être clair et explicite en tous points, même jusqu'à me montrer prolix et à pratiquer la tautologie, j'espère avoir pu échapper ainsi aux contestations, mais s'il devait en être autrement, à cause de l'insuffisance de ma terminologie juridique ou des termes techniques habituels, ou parce que j'en ai trop ou trop peu dit sur tous les points pour me conformer à la loi, je désire ardemment et expressément que toutes les contestations (si malheureusement il s'en produisait) soient tranchées par trois hommes impartiaux et intelligents, réputés pour leur probité et leur bon jugement. Les contestataires en choisiront deux, c'est-à-dire chacun un, lesquels détermineront ensemble quel sera le troisième. Une fois choisis, ces trois hommes interpréteront les intentions du testataire, sans se soucier de la Loi ni des interprétations juridiques, et leur décision liera autant les parties que si elle avait été rendue par la Cour suprême des États-Unis."11

Depuis le moment où Washington a inséré cette "clause arbitrale" dans son testament, le recours à ce processus a été prévu dans tous les domaines susceptibles de donner lieu à des conflits. En voici quelques-uns:

Arbitrage commercial - Forme d'arbitrage servant à résoudre les conflits entre hommes d'affaires et existant depuis longtemps comme alternative aux poursuites en justice.12

-
10. Steven M. Guttell, "An Analysis of a Technique of Dispute Settlement: The Expanding Role of Arbitration" Suffold Law Review 7 (1973): 618
 11. Frank et Edna Asper Elkouri, How Arbitration Works (Washington, D.C.: The Bureau of National Affairs, Inc., 1973): 2 extrait de Arbitration New 2 (1963) où l'American Arbitration Association explique aussi que la citation du testament provient d'un document publié par le gouvernement fédéral américain, il y a déjà quelques années.
 12. Pour plus de renseignements sur l'arbitrage commercial, voir: "Resolving Business Disputes: The Potential of Commercial Arbitration" American Management Association 102 (1965)

Arbitrage du travail - Cette forme de règlement des conflits, qui a débuté vers la fin du XIX^e siècle, visait à se substituer aux arrêts de travail. Elle a connu une expansion rapide à la fin de la Deuxième guerre mondiale et à la suite de la création du National War Labour Board américain qui, doté de pouvoirs statutaires en 1943, a réglé plus de 20 000 conflits collectifs pendant la guerre.

L'importance phénoménale prise par l'État comme employeur et la croissance parallèle des organismes représentant les fonctionnaires ont favorisé le recours de plus en plus fréquent à l'arbitrage dans les conflits de travail mettant en cause des fonctionnaires.¹³

Arbitrage interne - Vu sous cet angle, l'arbitrage peut servir à régler des conflits portant sur des accords de commerce internationaux qui mettent en cause des gouvernements et organismes étrangers.

Autres applications - L'arbitrage s'est répandu dans bien d'autres domaines, trop nombreux pour être abordés dans le présent guide, qu'il s'agisse des accidents, des tribunaux des petites créances, de la consommation, des fautes professionnelles en médecine ou des automobilistes non couverts par une assurance.

Un organisme en particulier, l'American Arbitration Association, a beaucoup favorisé la généralisation de l'arbitrage comme méthode de règlement des différends. Cette société privée, à but non lucratif, est née en 1926 de la fusion de deux organismes, l'Arbitration Society of America et l'Arbitration Foundation. Elle s'emploie à résoudre des démêlés de toutes sortes en recourant à l'arbitrage, à la médiation, aux élections démocratiques et à d'autres méthodes volontaires. Elle joue le rôle d'un centre national d'information, d'éducation et de recherche en matière d'arbitrage. Pour s'acquitter de ses fonctions d'arbitrage, elle peut compter, par l'entremise de ses 20 bureaux régionaux, sur au-delà de 21 000 arbitres disséminés dans plus de 1 800 villes du pays.

Sa contribution à la généralisation du règlement volontaire des conflits est impossible à évaluer.¹⁴

Evolution et progrès de l'arbitrage en matière de consommation

L'arbitrage dans le domaine de la consommation n'est pas une création tout à fait récente. Il se pratique déjà depuis longtemps, sous diverses formes et dans différentes régions du pays, au sein d'organismes commerciaux, spécialisés notamment dans le nettoyage à sec ou la rénovation domiciliaire. Certains bureaux d'éthique commerciale locaux comme ceux d'Oakland, de Milwaukee et de Long Island ainsi que le National Center for Dispute Settlement de l'American Arbitration Association oeuvrent pour ces programmes et les aident depuis des années.

-
13. Pour se documenter davantage dans ce domaine, voir: Elkouri et Elkouri, How Arbitration Works.
 14. Martin Domke, The Law and Practice of Commercial Arbitration, (Callaghan and Company, 1968) p. 12. Voir aussi: The Arbitration Journal (New York: American Arbitration Association) endos de n'importe quel numéro.

En 1972, le Conseil des bureaux d'éthique commerciale, organisme qui coordonne plus de 130 bureaux d'éthique commerciale indépendants aux Etats-Unis, a accordé la priorité à l'élaboration et à la mise en oeuvre d'un programme national d'arbitrage axé sur une vaste gamme de conflits opposant consommateurs et monde des affaires. En mettant l'accent sur ce programme, le conseil a répandu l'usage de cette notion. A l'heure actuelle, plus de 90 bureaux d'éthique commerciale américains offrent des programmes d'arbitrage. En outre, les facultés de droit universitaires, les organismes locaux de protection du consommateur et le National Centre for Dispute Settlement américain ont lancé des programmes au cours des dernières années.

Applications au Canada - L'arbitrage est depuis longtemps reconnu comme un moyen acceptable en vue de régler une foule de différends, mais il n'est pas aussi répandu au Canada. En 1973, un groupe d'arbitrage a été fondé à Toronto afin de recruter comme arbitres des hommes et femmes ayant fait leurs preuves et désirant mettre leurs connaissances et leur expérience au service de la collectivité.

Arbitrators' Institute of Canada Inc. - En 1974, le groupe susmentionné demande et obtient une charte fédérale. Au service du public, l'institut est un organisme à but non lucratif qui ne dépend pas du gouvernement. En septembre 1978, il comptait environ 163 arbitres formés et qualifiés.

L'institut a déjà fourni gratuitement au Bureau d'éthique commerciale de la région de Toronto divers arbitres qui ont servi de médiateurs. Dans d'autres cas que celui du Bureau d'éthique commerciale, l'institut fournit la liste des arbitres-membres, sans frais. L'arbitre fixe alors ses honoraires conformément à la Loi (appendice A), qui peuvent ne s'élever qu'à \$200 pour un conflit mineur, ou atteindre la somme de \$175 à \$800 par jour. Celui-ci doit verser 10 % de ses honoraires à l'institut.

Bon nombre de litiges relatifs aux assurances sont confiés à l'institut puisqu'environ 20 pour cent des membres sont spécialisés dans ce domaine. 15

15. Arbitrator's Institute of Canada, Inc., 45 rue Richmond O.,
pièce 1201, Toronto (Ontario). M5H 1Z2

CHAPITRE II

LE TRIBUNAL D'ARBITRAGE

À proprement parler, un tribunal est une cour ou un forum où s'exerce la justice. Mais le tribunal d'arbitrage en matière de consommation va au-delà de cette définition. Entité chargée d'administrer le processus d'arbitrage, il s'occupe de recruter et de former des arbitres, il aide les consommateurs et hommes d'affaires à se choisir un ou des arbitres qui entendront leur cause, il veille à ce que le processus d'arbitrage se conforme intégralement aux lois et règles applicables, il conseille les deux parties quant à leurs droits et responsabilités au cours de l'arbitrage, il sert de point de rencontre entre l'arbitre et les parties et, enfin, il examine le jugement rendu et le communique aux intéressés.

L'arbitre des questions de consommation doit connaître à la fois les fonctions du tribunal d'arbitrage et la façon dont il a été choisi par les parties.

Le consentement à l'arbitrage ou la demande d'arbitrage

Le processus d'arbitrage débute quand l'une des deux parties avise l'autre par l'entremise du tribunal qu'elle veut soumettre le différend qui les oppose à un arbitre en vue d'un jugement exécutoire. Quand ni l'une ni l'autre des parties n'a souscrit à l'avance à ce mode de règlement, l'avis prend la forme d'un "consentement à l'arbitrage". Si l'une des deux parties y a déjà souscrit, ou si les deux se sont engagées par contrat à soumettre leurs éventuels conflits à l'arbitrage, l'avis s'appelle alors "demande d'arbitrage".

Dans le domaine de la consommation, une entreprise s'engage préalablement à recourir à l'arbitrage au moment où elle signe un accord avec un organisme qui sert de "tierce partie", comme le Bureau d'éthique commerciale. Cet accord oblige habituellement l'entreprise à faire arbitrer tout conflit soumis à l'organisme pourvu que toutes les autres solutions moins formelles aient échoué. Un tel accord, s'il est conclu, lie l'entreprise et non le consommateur.

Les parties à un contrat peuvent, d'un commun accord, introduire dans un document écrit une clause d'arbitrage libellée à peu près ainsi:

"Toute controverse ou revendication relative au présent contrat ou toute violation de celui-ci sera soumise à l'arbitrage conformément aux règles établies par (un organisme de gestion tel que l'Institut des arbitres du Canada Inc. ou le Bureau d'éthique commerciale) et les lois de la province de (l'Ontario, etc.)."

Lorsqu'un tel accord fait partie intégrante d'un contrat, le client et l'homme d'affaires sont obligés de se soumettre à l'arbitrage si l'autre partie l'exige.16

Un des grands fabricants américains d'appareils ménagers, la société Whirpool, avait inscrit sur la garantie de ses produits un engagement préalable de soumission à l'arbitrage. Par celui-ci, elle s'engageait (mai le client n'était pas lié) à faire arbitrer tout différend de moins de \$500. L'entreprise a toutefois retiré cette disposition lors de l'adoption du Magnuson-Moss Product Warranty Act 17 et de la règle 703 de la Federal Trade Commission concernant les mécanismes officiels de règlement des conflits.18

Étant donné le petit nombre d'entreprises et de consommateurs qui s'engagent à l'avance à se soumettre à l'arbitrage, le présent guide ne s'étendra pas davantage sur la "demande d'arbitrage". Il suffit à l'arbitre volontaire de savoir qu'il existe un "engagement préalable à l'arbitrage". Lorsque c'est le cas, une des deux parties peut exiger l'arbitrage.

On a recours au consentement à l'arbitrage lorsqu'il n'existe aucune entente préalable en vue de se soumettre à l'arbitrage. Devant l'échec de toutes les tentatives officielles en vue de donner suite à la plainte d'un consommateur, un médiateur (comme le Bureau d'éthique commerciale, un groupe de commerçants ou un organisme de protection du consommateur) peut suggérer l'arbitrage ou une des parties peut en prendre l'initiative.

Le tribunal d'arbitrage fournira à la partie qui en prend l'initiative une formule de consentement à l'arbitrage, de la documentation pertinente et un exemplaire des règles qui présideront à l'arbitrage.19 Celle-ci doit remplir et signer la formule et la remettre au tribunal.

Le tribunal doit transmettre la demande d'arbitrage à l'autre partie ainsi que la formule, la documentation et un exemplaire des règles. Si l'autre partie ne veut pas se soumettre à l'arbitrage (ou si elle ne retourne pas la formule dans les délais prévus par les règles) la partie qui a mis le processus en branle est informée que l'autre a refusé et que l'arbitrage ne peut donc pas avoir lieu.

- 16. La Federal Trade Commission se demande si ces clauses d'arbitrage intégrées dans les contrats des consommateurs ne constituent pas une pratique déloyale ou trompeuse en vertu de l'article 5 de la F.T.C. Act. Le bureau de New York de la F.T.C. est à effectuer une enquête qui n'est pas encore terminée.
- 17. Public Law 93-637(É.-U.)
- 18. Cette règle (qui figure dans le Federal Register (É.-U.) du mercredi, 31 décembre 1975) exige que les organismes officiels de règlement des contestations rendent des jugements non exécutoires, ce qui empêche apparemment d'inclure l'arbitrage exécutoire dans une garantie écrite.
- 19. Voir l'appendice D, Formules d'arbitrage et références.

Si l'autre partie donne son accord et renvoie la formule au tribunal dans les délais prescrits, le processus peut alors débiter. Les parties sont prêtes à choisir la personne qui entendra et règlera leur affaire.

Sélection des arbitres

A ce propos, Frank et Edna Asper Elkouri écrivent: "Le choix d'un arbitre qui convienne aux deux parties présente souvent des difficultés. Il n'y a rien qui importe davantage au cours du processus que de choisir celui qui rendra la décision. On dispose heureusement d'une foule de méthodes de sélection.²⁰

La méthode la plus fructueuse suppose une très grande participation de la part des parties. Il est admis que plus les parties participent au choix de l'arbitre plus elles sont susceptibles d'accepter son jugement. Suivent les deux façons habituelles de choisir les arbitres.

Un seul arbitre. Une fois qu'elles ont signé la formule de consentement à l'arbitrage, les deux parties reçoivent des listes identiques d'arbitres possibles, accompagnées de courtes biographies. Chacune doit biffer le nom de toute personne qu'elle juge inacceptable et classer par ordre de préférence celles qui restent. Ces listes sont transmises au tribunal.

Si les deux parties ont désigné en premier la même personne, c'est elle qui est choisie, ce qui met fin aux processus de sélection. Il est très rare qu'on en arrive tout de suite à un tel consensus. Habituellement, les parties ne s'entendent pas sur leur premier choix et le tribunal essaie de concilier leurs divergences. S'il échoue dans ses tentatives, ce dernier peut ou bien envoyer une deuxième lettre dans l'espoir que les parties en viendront à s'entendre sur un seul arbitre ou suggérer que les parties nomment un groupe de trois personnes pour juger leur affaire.

Groupe de trois personnes. Celui-ci peut être suggéré par le tribunal, demandé par les parties ou requis par certaines règles de l'industrie. Dans ces circonstances, le tribunal fournit une liste d'arbitres possibles n'ayant pas déjà été rejetés par les parties. Un peu comme dans le testament de Washington 21, chaque partie désigne un arbitre dans cette liste. Ces deux arbitres, qui représentent le premier choix de chacune des parties, en choisissent dans le groupe proposé par le tribunal un troisième qui devient le président. A partir de ce moment, c'est la majorité qui décidera de toutes les questions.

Arbitre(s) nommé(s) par un organisme. Dans des circonstances particulières il peut s'avérer nécessaire d'arrêter des règles expéditives pour régler certains types d'affaires. On peut, par exemple, établir des règles applicables aux cas où le conflit porte sur un montant inférieur à une somme déterminée. Ainsi les règles d'un organisme peuvent exiger

20. Elkouri et Elkouri, How Arbitration Works, p. 87.

21. Voir le Chapitre I, Historique de l'arbitrage.

que les querelles mettant en cause moins de \$25 soient soumises à trois arbitres (ou plus) sélectionnés d'avance par le tribunal et se rencontrant en un lieu, à une date et à une heure fixes en vue de juger toutes les affaires dont ils seront saisis. En consentant à l'arbitrage, selon ces règles, les parties acceptent les arbitres désignés par l'organisme.

Nomination d'un arbitre

Une fois que les parties se sont entendues sur un arbitre ou un groupe, le tribunal doit s'adresser à la (aux) personne(s) choisie(s) pour obtenir son (leur) consentement, ce qui se fait habituellement par téléphone. Si une personne ne veut pas arbitrer dans une affaire ou si elle en est incapable, il faut recommencer le processus de sélection.

Si, par contre, elle accepte la nomination, le tribunal essaie de déterminer en vue de l'audience, le lieu, la date et l'heure qui conviendront à l'arbitre et aux parties.

Après ce premier contact par téléphone, l'arbitre ou les membres du groupe reçoivent un "avis de nomination" et un "serment de l'arbitre". Celui-ci doit signer le serment, le faire notarié et le renvoyer aussi tôt que possible au tribunal. Avec la signature de son serment, l'arbitre assume une de ses principales obligations envers les parties, l'obligation de divulguer. Celle-ci est très sérieuse et sera traitée plus longuement ailleurs dans le présent guide.²²

Avis d'audience

Dès que les coordonnées de l'audience ont été fixées, un "avis d'audience" est envoyé à l'arbitre ou aux arbitres, et à toutes les parties en cause dans le conflit. Les règles peuvent varier selon les divers organismes, mais la plupart exigent que l'audience ait lieu dans un certain délai après la nomination de l'arbitre et que l'avis d'audience parvienne à toutes les parties un certain nombre de jours avant l'audience.

Examen et communication des décisions arbitrales

Une fois la date de l'audience fixée et les parties averties, le tribunal peut remplir encore certaines fonctions avant la clôture de l'audience. Il peut prendre les arrangements nécessaires si l'arbitre a besoin des conseils d'un expert ou d'une analyse de laboratoire. Si l'arbitre veut inspecter le produit ou les locaux en question, le tribunal organise cette inspection conformément à ses règles. Si un représentant du tribunal assiste à l'audience, il peut aider l'arbitre en notant les témoignages, établissant le "rapport d'audience" et en mettant à contribution ses connaissances relatives à la procédure ou à l'interprétation des règles.

Qu'il remplisse ou non ces fonctions, le tribunal joue un rôle primordial dans le processus lors de la clôture de l'audience.

22. Voir, au chapitre III, la rubrique Divulgarion obligatoire.

Le tribunal doit s'appliquer à ce que l'arbitre (les arbitres) prononce(nt) la sentence dans les délais prévus par la loi et les règles.²³ Il revoit attentivement cette dernière une fois qu'elle a été rendue et la communique aux parties.

Il est très important que l'arbitre en matière de consommation se rende compte que sa sentence sera examinée par le tribunal et, qui plus est, qu'il sache pourquoi.

Ce faisant, le tribunal cherche non pas à remettre en question la validité de la sentence arbitrale, mais bien à s'assurer qu'elle règle de manière décisive et péremptoire toutes les questions soumises à l'arbitrage.

La première étape de cet examen consiste à vérifier que l'arbitre a daté et signé la sentence et qu'il l'a fait notarié. Si l'affaire a été entendue par un groupe d'arbitres, la majorité de ces derniers doivent avoir signé la sentence. S'il manque un de ces éléments, cette dernière sera renvoyée à l'arbitre pour qu'il la complète.

Conclusion

Le tribunal d'arbitrage, comme on le voit, joue un rôle important tout au long du processus. Il aide les parties à s'engager dans la procédure d'arbitrage, il sert de voie de communication entre les parties et l'arbitre, tout au long de l'affaire, et il voit à ce que la procédure soit conforme aux lois et règles applicables.

Mais des arbitres très compétents et informés ne laissent au tribunal que les tâches d'écritures secondaires, ce dont ce dernier s'accommode très bien car cela veut dire que le programme d'arbitrage fonctionne sans heurts. Pour laisser aux administrateurs de tribunaux la possibilité de consacrer leur temps à accroître leurs compétences en matière d'écritures, la dernière partie du présent guide est consacrée surtout à l'arbitre, à son rôle lors de la séance ainsi qu'à ses responsabilités en ce qui a trait aux sentences.

23. Voir l'appendice A.

CHAPITRE III

L'ARBITRE

Écrivant pour le Arbitration Journal, M. Myron Roomkin commentait ainsi sa première expérience comme arbitre. Il avait été nommé afin de régler un conflit de travail. Un bref échange de lettres avec les parties avait permis de fixer le lieu, l'heure et la date de l'audience. Ses observations concernant son "trac du jour de la première" illustrent bien ce qui doit venir à l'esprit de tout arbitre avant d'inaugurer officiellement sa première séance. Le professeur Roomkin écrit:

"Je m'étais engagé. Et sincèrement, j'étais très anxieux. N'étant pas avocat, je m'inquiétais surtout de savoir si j'étais capable de mener à bien une audience en faisant respecter l'ordre. Les parties se feraient-elles représenter par des avocats? Si tel était le cas, sachant que je n'étais pas avocat, ces derniers chercheraient-ils à m'éblouir avec des précédents juridiques et des manoeuvres de salle d'audience? Est-ce que j'avais suffisamment approfondi les règles de la preuve qui s'appliquent à l'arbitrage du travail? Bref, comme l'acteur qui a peur d'oublier son rôle sur scène, je faisais le cauchemar de l'arbitre novice: ma première sentence arbitrale serait-elle annulée en raison d'une erreur flagrante? Comme le faisait remarquer un de mes collègues, n'importe qui peut régler une affaire. C'est la deuxième qui compte vraiment." 24

Bien qu'aucun manuel ni aucune séance de formation en classe ne puissent vraiment préparer l'apprenti arbitre à toutes les situations susceptibles de se produire lors de sa première affaire, le présent guide (et les références qui y sont citées bien davantage) peuvent offrir des connaissances de base sur les mécanismes fondamentaux de la procédure d'arbitrage. Ces données devraient aider l'arbitre à résoudre maintes situations qu'il devra affronter lors de l'audience.

24. Myron Roomkin, "The First Case: Or, The One Eyed Man in the Land of the Blind," The Arbitration Journal 30, (Mars 1975): 43.

La responsabilité de l'arbitre

L'arbitre est responsable devant les tribunaux de toute affaire sur laquelle il statue en vertu des lois sur l'arbitrage, et ce, dans les limites prévues par la loi, Sans compter que, pendant toute la durée de ses fonctions, l'arbitre des relations de travail et du commerce est responsable face aux parties et que l'arbitre en matière de consommation l'est devant la collectivité.

Voici une façon d'expliquer la responsabilité de l'arbitre des conflits de travail:

"L'arbitre est comme un poisson que l'on observe dans son bocal de verre. Des avocats expérimentés scrutent attentivement le déroulement de l'audience. Un arbitre qui ne comprend pas suffisamment la procédure et qui est incapable de diriger convenablement une audience se rendra ainsi inacceptable aux parties lors d'une audience ultérieure... Ses décisions sont lues et relues non seulement par les parties mais par des centaines de délégués patronaux et syndicaux qui peuvent se les procurer par leurs propres réseaux de diffusion. L'arbitre qui ne fait pas preuve de logique et de bon sens dans l'interprétation des dispositions de la convention sera vite rejeté aussi bien par les entreprises que par les syndicats... Nous savons tous que les délégués des syndicats et des entreprises ont leurs propres moyens d'information. La réputation d'un arbitre le précède et celui qui rend une série de décisions mal raisonnées et mal rédigées s'élimine rapidement de la profession, lui-même. Les grandes sociétés et les syndicats importants ont leur propre liste noire. C'est une réalité avec laquelle il faut compter"²⁵.

Comme on l'a vu ci-dessus, les parties qui se soumettent à l'arbitrage du commerce ou des relations de travail exercent un certain contrôle sur l'arbitre lors du processus de sélection. Et elles ne choisiront tout simplement pas un arbitre dont la conduite a laissé à désirer au cours d'audiences précédentes ou dont les décisions passées étaient discutables.

25. Elkouri et Elkouri, How Arbitration Works, p.96, tiré de: Luskin, "The Presidential Address: Arbitration and Its Critics, Developments in Labour and Foreign Arbitration (Bureau of National Affairs, Inc. 1968).

Les consommateurs et les petites entreprises ne disposent pas et ne disposeront probablement jamais de réseaux de renseignements aussi perfectionnés sur la compétence des arbitres possibles.

Étant donné que les parties qui ont recours à l'arbitrage dans le domaine de la consommation ne savent pas comment s'est comporté l'arbitre dans le passé, il faut un autre système de responsabilité. Un tribunal d'arbitrage des questions liées à la consommation peut donc instaurer des mécanismes de contrôle séparés, dont le groupe de révision, lequel est choisi dans toutes les couches de la population et se compose des arbitres les plus habiles et les plus expérimentés. Ce groupe doit non pas faire office de comité d'appel pour les personnes insatisfaites de la sentence d'un arbitre, mais plutôt contrôler la qualité des sentences rendues.

Par le biais des appels légaux, des réseaux d'information officiels ou privés ou des groupes de révision, l'arbitre est responsable devant les tribunaux, les parties et la collectivité qu'il sert. Même si la procédure d'arbitrage semble officieuse, on ne serait trop insister sur le fait que l'arbitre est effectivement responsable de ses actions et des sentences qu'il rend.

Divuligation obligatoire

L'arbitre qui reçoit son avis de nomination du tribunal d'arbitrage apprend généralement à ce moment qu'il a été choisi par les deux parties. Lorsqu'il accepte cette nomination, il accepte du même coup sa première obligation importante à titre d'arbitre, celle de divulguer tout lien ou fait susceptible d'entraver la procédure d'arbitrage. Les règles d'arbitrage du Bureau d'éthique commercial qui exigent cette divulgation, stipulent que "lorsqu'elle consentira par écrit à sa nomination, toute personne choisie comme arbitre révélera en même temps tout lien financier, concurrentiel, professionnel, familial ou social même éloigné qu'elle peut avoir avec les parties en cause, dans l'affaire qu'elle doit arbitrer. Il faut profiter de cette occasion pour lever tout doute."

Cette divulgation a pour but de "protéger l'intégrité de la sentence, d'empêcher que l'arbitre ne soit accusé d'avoir eu un parti-pris et de permettre aux parties de se faire

entendre en toute justice et impartialité. Le fait d'avoir caché une relation d'affaires antérieure a été jugé suffisant pour entraîner l'annulation d'une sentence lors d'un conflit de travail."²⁶

Il se peut que l'arbitre ignore l'existence d'une telle relation au moment où il accepte son poste et qu'il découvre un fait susceptible de jeter le doute sur son impartialité au cours de la procédure. Le cas échéant, il doit immédiatement en avertir le tribunal ou informer directement les parties s'il se rend compte du fait lors de l'audience.

Les parties peuvent évidemment renoncer à leur droit de s'opposer au choix de l'arbitre. Mais il revient à ce dernier de veiller à ce que ce soient les parties en présence et non lui qui déterminent si tel ou tel fait ou lien est susceptible de nuire à la procédure.

Communication directe avec les parties

Les arbitres des différends liés à la consommation sont fortement incités à ne pas communiquer directement avec une partie en l'absence de l'autre. L'article 39 des Règles sur l'arbitrage commercial de l'American Arbitration Association stipule "qu'il n'y aura aucune communication entre les parties et un arbitre neutre, sauf aux audiences. Tout autre message verbal ou écrit des parties à l'arbitre devra s'effectuer par l'entremise de l'AAA qui se chargera de les transmettre à l'arbitre."

Les Règles du Bureau d'éthique commerciale reflètent les mêmes principes, formulés ainsi: "Toute correspondance doit être envoyée au tribunal par courrier recommandé. Il n'y aura pas de communication directe au sujet du conflit entre l'arbitre et les parties, sauf lors de la séance et en présence de l'autre partie, ou avec le consentement écrit de cette dernière."

Ces interdictions servent un but bien évident: toute communication entre l'arbitre et l'une des parties, même pour une raison banale, donne l'occasion de traiter des questions en jeu dans l'affaire. Toute discussion de ce genre, si l'autre partie n'y est pas, prive cette dernière de son droit de réplique à une remarque qui pourrait d'une certaine façon influencer sur la décision de l'arbitre. Les

26. Domke, The Law and Practice of Commercial Arbitration, p.208

tribunaux peuvent annuler une sentence rendue dans une affaire en s'appuyant sur le fait que l'arbitre est entré en contact avec l'une des parties ou l'a consultée, sans que l'autre ne le sache.

Si l'arbitre en matière de consommation est approché par l'une des parties, de quelque manière que ce soit, il ou elle doit refuser poliment mais fermement de discuter tout point de l'affaire et enjoindre cette partie de s'adresser au tribunal. Le personnel du tribunal peut répondre à bon nombre des questions qui sont posées à l'arbitre. Si une question ou une demande doit être transmise à l'arbitre, le tribunal respectera une marche à suivre bien définie de telle sorte que toutes les parties en cause seront informées des questions soulevées et auront la possibilité de faire valoir leur point de vue.

Interprétation des règles d'arbitrage

Une des principales fonctions de l'arbitre consiste à interpréter les règles d'arbitrage en ce qui a trait à ses tâches et pouvoirs. Le cas échéant, il peut s'adresser au directeur du tribunal si la question dépasse sa compétence ou ses connaissances. Si l'interprétation d'une règle fait problème au cours d'une séance, libre à l'arbitre de suspendre l'audience temporairement et de réclamer l'aide du tribunal.

Citation à comparaître

L'arbitre a le droit d'émettre une citation à comparaître, c'est-à-dire un document obligeant la personne qui y est mentionnée à se présenter à une audience, sans quoi elle sera passible d'une pénalité. Une personne doit ainsi se présenter afin de répondre comme témoin (subpoena ad testificandum) ou d'apporter certains documents ou autres preuves indiqués (subpoena duces tecum).

Puisque le refus d'obéir à une citation à comparaître entraîne une pénalité pour mépris de cour, l'arbitre doit étudier attentivement toute demande d'émission d'une citation à comparaître présentée par l'autre partie. La preuve ou le témoignage qu'on cherche ainsi à se procurer est-il pertinent? La partie demanderesse cherche-t-elle à utiliser la citation à comparaître pour harceler

l'autre partie? Veut-elle "aller à la pêche" en espérant trouver des preuves à son avantage?

Les tribunaux d'arbitrage suivent une procédure bien établie afin d'aider l'arbitre à émettre des citations à comparaître. Si ce dernier reçoit une demande en ce sens, il n'a qu'à s'adresser au directeur du tribunal qui lui indiquera la marche à suivre.

Ce sujet est traité à l'appendice A. Veuillez lire cette section très attentivement, car les lois peuvent varier beaucoup entre les provinces.

CHAPITRE IV

LA SÉANCE

GÉNÉRALITÉS

Nécessité d'une séance

Le grand mérite de l'arbitrage des différends en matière de consommation, c'est que le consommateur et l'homme d'affaires peuvent "passer devant un tribunal" dans un lieu et à un moment qui leur convient. Il y règne une atmosphère assez décontractée qui les incitera à discuter en détail des questions en litige. Dans la plupart des cas, les deux parties ont besoin d'une séance officielle en présence de l'arbitre afin de lui exposer leur affaire et de lui faire comprendre tous les aspects du problème.

Mais l'une d'entre elles ou les deux peuvent juger inutile la tenue d'une séance officielle, parce que l'affaire est suffisamment claire ou que les questions sont assez bien définies. Selon la plupart des règles d'arbitrage, les parties peuvent renoncer à l'audition et présenter des déclarations solennelles et des preuves écrites sur lesquelles se fondera l'arbitre. Cependant, il incombe finalement à ce dernier de décider si la cause peut être tranchée équitablement sans audition.

Si l'arbitre juge avoir besoin d'une audition des témoins pour s'acquitter de sa responsabilité, il doit s'adresser au tribunal qui fixera la date.

Absence d'une des parties - "Sentences par défaut"

Comme on l'a mentionné ci-dessus, l'une des deux parties peut renoncer à l'audition. En outre, l'absence d'une des deux peut survenir dans deux circonstances: soit que le consommateur ou l'homme d'affaires ne se présente pas après en avoir été avisé en bonne et due forme, soit que l'une des parties s'adresse au tribunal immédiatement avant la séance ou pendant celle-ci pour demander un ajournement.

Dans ces circonstances, l'arbitre doit se montrer circonspect. Selon la plupart des règles d'arbitrage, il peut décider de poursuivre en l'absence d'une des parties ou ajourner

l'audience, de son propre chef ou à la demande de l'une des parties, en essayant de fixer une nouvelle date qui conviendra aux deux. L'ajournement ou la poursuite des débats dépend largement des particularités de l'affaire et revient finalement à la discrétion de l'arbitre.

Mais s'il décide de poursuivre l'audience, l'arbitre ne peut prétexter l'absence d'une des parties pour rendre un "jugement par défaut", c'est-à-dire une sentence favorable à l'une des parties, seulement parce que l'autre ne s'est pas présentée. Il lui incombe malgré tout de juger l'affaire selon les preuves et faits qui lui sont apportés. Ce faisant, il doit donner à la partie qui n'est pas présente toutes les chances possibles de participer à l'audience avant d'émettre sa sentence.

Il le fera en recevant le témoignage et les preuves de la partie qui est présente et en posant les questions qu'il juge nécessaires pour éclaircir les points en litige et les circonstances de l'affaire. Presque invariablement au cours de la séance, il lui viendra à l'esprit certaines questions à poser à la partie qui n'est pas présente.

Plutôt que de clôturer la séance dès que la partie présente a fini de témoigner, il vaudrait mieux que l'arbitre ajourne les débats. Après l'ajournement, il doit immédiatement envoyer une lettre au tribunal, lui demandant de transmettre certaines questions précises à la partie absente qui devra y répondre et apporter toute autre preuve qu'elle juge à propos avant une date déterminée qui marquera la clôture de l'audience. Dans ce cas, le procès-verbal de l'audience montre clairement que l'arbitre, dans toute la mesure du possible, a fondé sa décision sur les faits et donné manifestement aux deux parties le droit de se faire entendre.

PROCÉDURE ET TECHNIQUES - LA SÉANCE

De toute évidence, l'arbitre peut faire face à une infinité de situations au cours de son mandat, et aucun manuel n'est en mesure de le préparer adéquatement à toutes les éventualités. Choisi par les parties pour trancher leur litige, il doit à un moment ou à un autre exercer son jugement et "improviser" une procédure visant à solutionner un problème imprévu qui surgit lors d'une audience. Toutefois, certaines techniques et procédures ont déjà fait leurs preuves dans la plupart des situations qui peuvent se présenter

à un arbitre. Il en sera question dans les sections suivantes du présent chapitre.

Avant la séance

Une fois fixés le lieu, la date et l'heure de l'audience, le premier devoir de l'arbitre consiste à se préparer le mieux possible pour celle-ci. Il doit étudier attentivement tous les documents écrits qui lui ont été présentés par l'entremise du tribunal afin de comprendre le mieux possible les questions en litige et les événements qui ont nécessité le recours à l'arbitrage. Peut-être voudra-t-il revoir les règles d'arbitrage qui présideront à l'audience; en tout cas, il devrait relire soit le présent guide soit d'autres instructions dont il dispose pour s'acquitter de ses fonctions. Il doit faire tout en son pouvoir pour arriver à la salle d'audience quelques minutes avant le temps prévu et avoir en sa possession toutes les formules et documents pertinents.

Quelques mots sur le contrôle

L'absence de formalités dans les débats est un des avantages de l'arbitrage que l'on mentionne souvent. On prétend que les parties sont un peu moins impressionnées que par l'ambiance qui règne devant les tribunaux. Elles sont plus détendues, plus réceptives, ce qui permet à l'arbitre de susciter un échange de vues plus spontané et de mieux comprendre la nature du différend.

Le caractère informel des débats peut toutefois les rendre difficiles à contrôler. Mais sachant que cela peut causer des problèmes, il y a moyen d'en minimiser les répercussions.

L'allure solennelle et quelque peu ritualisée de la procédure judiciaire fait généralement du juge une autorité qui contrôle parfaitement les débats. Ne pouvant compter sur cet appareil, l'arbitre doit compenser. Mieux vaut pour lui prendre fermement l'affaire en main dès le départ et relâcher peu à peu son emprise que d'instaurer une atmosphère détendue au début et de se rendre compte en cours de route qu'il a perdu le contrôle de la situation. Ce dernier peut s'instaurer d'entrée de jeu.

Les serments

Lorsqu'il accepte sa nomination, l'arbitre doit prêter un serment d'office. Celui-ci est signé et notarié et une copie en est envoyée au tribunal. L'arbitre doit informer les parties lors de son allocution inaugurale qu'il a prêté serment et avoir une copie notariée en main lors de la séance. La loi exige que l'arbitre soit assermenté dans la plupart des provinces. Mais dans l'éventualité peu probable où l'arbitre aurait négligé de prêter serment avant la séance, les parties peuvent déroger par écrit à cette obligation statutaire lors de l'audience.

Il n'est pas obligatoire que les témoins, y compris les parties, prêtent serment, mais l'arbitre peut décider que ce geste aidera à donner une atmosphère de sérieux à la séance. S'il juge bon d'assermenter les témoins, il n'a qu'à demander à chaque personne si elle jure solennellement de dire la vérité, toute la vérité, rien que la vérité et que Dieu lui soit en aide. Le témoin répond "Oui, je le jure!".

L'allocution inaugurale de l'arbitre

Cette allocution a plusieurs raisons d'être. Elle sert à présenter l'arbitre, à informer les parties, à fixer les "règles de base" et à donner le ton au débat.

Même s'il lui revient de déterminer le sujet exact de son allocution, l'arbitre peut vouloir y intégrer:

Une introduction, où il se présente lui-même comme la personne choisie par les parties pour trancher leur litige et où il demande à ces dernières ou à leurs représentants de se présenter.

Une insistance sur le sérieux de l'arbitrage. L'arbitre explique le caractère définitif et contraignant de sa décision; il informe les parties qu'une fois sa sentence rendue, très peu de motifs permettront de l'annuler. Bref, il cherche à faire comprendre aux parties qu'elles se soumettent à une procédure quasi judiciaire et non à une forme de médiation qui n'engage à rien.

Une explication du rôle de l'arbitre. L'arbitre souligne qu'il n'est ni médiateur ni conciliateur. Il déclare qu'il a comme fonction non pas d'aider les parties à conclure un accord, mais plutôt de leur indiquer quoi faire.

Il fait savoir que si les parties pensent pouvoir s'entendre avant la clôture de la séance, elles peuvent toujours demander un ajournement afin d'en discuter ensemble.

Une description de la marche à suivre. L'arbitre décrit la marche à suivre qu'il veut adopter au cours de la séance. Il fait savoir qui aura droit de parole le premier, comment s'effectueront les contre-interrogatoires, s'il permettra la formulation de commentaires lors de la clôture et quelles seront les limites de temps imposées. Il peut indiquer aux parties le moment où elles pourront poser des questions et s'il tolérera les interruptions..

Une assermentation des témoins. S'il a décidé d'assermenter les témoins, l'arbitre peut profiter de ce moment pour le faire.

Une définition des questions. Rendu à ce point, l'arbitre conclut ses observations et donne aux parties un aperçu de l'affaire comme il la voit à partir des formules de consentement à l'arbitrage. Il s'occupe alors d'aider les parties à définir les questions qu'elles désirent lui soumettre.

La ou les questions en litige

Les tribunaux ont recours à un système de plaidoiries en bonne et due forme où les deux parties, conformément à des règles établies, présentent des allégations en règle jusqu'au moment où ne reste plus qu'un point en litige. Des plaidoiries officielles feraient perdre beaucoup de sa simplicité à l'arbitrage. Et pourtant, définir clairement la ou les questions en litige est primordial pour la réussite de l'arbitrage.

L'arbitre dispose de plusieurs moyens pour définir la ou les questions en litige:

Les formules de consentement à l'arbitrage. Lorsqu'elle soumet un différend à l'arbitrage, chacune des parties est invitée à exposer sa version des faits et à décrire en détail le recours qu'elle espère. Bien qu'ils donnent un aperçu général de la nature du différend, ces documents ne sont souvent pas suffisamment clairs pour permettre de cerner la question. C'est particulièrement vrai des affaires dans le domaine de la consommation, où les parties s'y connaissent peu en arbitrage et peuvent avoir de la

difficulté à formuler ce qu'elles pensent en termes précis et articulés.

Donc, même si les formules de consentement à l'arbitrage peuvent servir de point de départ à une articulation de la question, l'arbitre expérimenté s'entend souvent avec les parties au début de la séance afin d'obtenir d'elles un accord écrit sur les points en litige qu'elles lui soumettent. C'est une pratique chaudement préconisée par les administrateurs des tribunaux.

Accord sur les points en litige lors de la séance. La formulation conjointe des points en litige lors d'une séance présente plusieurs avantages. Elle permet de toute évidence de ramener l'affaire à quelques questions essentielles. Chose moins évidente mais peut-être tout aussi importante, elle force les parties à collaborer, peut-être pour la première fois depuis le début de leur chicane, à s'entendre sur les questions litigieuses, en instaurant un climat de collaboration plutôt qu'en opposant des adversaires. En outre, les propos échangés par les parties donnent souvent à l'arbitre une meilleure compréhension de l'affaire avant le début des témoignages proprement dits. Voici deux exemples qui peuvent servir à illustrer ce qu'est l'accord sur les points en litige lors d'une séance.

Un arbitre a été choisi pour entendre un différend entre une société de rénovation domiciliaire et son client et il a reçu les formules de consentement à l'arbitrage des deux parties avant la séance. Essayant de cerner la question, la société déclare:

"Le client pense que nous sommes responsables des portes qui sont à l'origine de l'infiltration. C'est pourtant lui qui nous les a fournies, et ce genre de portes a tendance à couler. Nous les avons tout simplement suspendues à nouveau. Nous avons bien essayé de les calfeutrer pour les réparer, mais nous ne pouvons rien faire de plus."

Traitant de la même question, le client déclare:

"Le patio coule encore. La société a appliqué une pâte à calfeutrage, mais l'eau s'infiltré encore à l'intérieur. C'est la raison pour laquelle on a soulevé le béton et enlevé le bois qui était sous les portes. Il faudrait

mettre quelque chose sous les portes pour ne pas avoir à calfeutrer toujours. Il s'agit de portes coulissantes en aluminium qui sont très épaisses. Il y a un surplomb de quatre ou six pouces en béton qui ne devrait pas être là. Il devrait donc être enlevé et arrangé comme il faut."

Dès le début de la séance, l'arbitre a incité et aidé les parties à mettre au point un énoncé unique des points en litige, formulé sous forme de question qu'il aurait à trancher. Cette dernière se lisait ainsi:

"Le problème causé par l'infiltration d'eau résulte-t-il de travaux mal faits par l'entreprise et si tel est le cas, que doit obtenir le client comme mesure corrective?"

Cet énoncé a été consigné par écrit sur la formule d'accord sur les points en litige²⁷, laquelle a été signée par les deux parties et certifiée par l'arbitre.

Dans une autre affaire, l'arbitre suite à l'audience, avait rendu une sentence obligeant l'entreprise, une société de rénovation domiciliaire, à effectuer certains travaux sur la maison d'un client. L'envergure des travaux effectués par la société en vue de respecter la sentence a donné lieu à une seconde querelle. Se retrouvant alors dans une impasse, les parties ont de nouveau demandé au premier arbitre de tenir une autre séance. Dans sa seconde formule de consentement à l'arbitrage, la société déclarait que le litige portait sur "la réalisation des travaux exigés dans la sentence arbitrale concernant l'affaire n° 384", et qu'elle voulait obtenir "que l'arbitre confirme que les travaux avaient été effectués à sa satisfaction".

Au dire du client également, le litige portait sur "la réalisation des travaux exigés dans la sentence arbitrale concernant l'affaire n° 384"; le client voulait en revanche "une compensation monétaire étant donné que la société n'avait pas réalisé convenablement les travaux exigés par la sentence arbitrale concernant l'affaire n° 384".

Même si les deux déclarations se ressemblaient beaucoup et si la question en litige ne présentait aucun équivoque, l'arbitre considérait que les deux parties n'étaient jamais arrivés à s'entendre sur aucun point lors de la première séance. Voulant comprendre au juste ce qu'on lui demandait

27. Voir l'appendice D.

de trancher, il a travaillé avec les parties à formuler le point suivant, sous forme de question: "Nous acceptons d'être liés par la sentence que l'arbitre rendra relativement à la question suivante: les travaux qui devaient être effectués par la société conformément à la sentence arbitrale (affaire d'arbitrage n° 384) l'ont-ils été à la satisfaction de l'arbitre, et dans la négative, quelle compensation monétaire devrait être accordée au client?"

Bien qu'il soit évidemment souhaitable qu'il connaisse aussitôt que possible la portée exacte des questions à trancher, l'arbitre doit faire preuve de tact et de jugement lorsqu'il essaie de se procurer l'information pertinente. Même s'il a le privilège d'exiger qu'on précise les questions en cause au début de la séance, il peut se rendre compte très vite que les parties sont incapables de s'entendre et sont peut-être même en désaccord profond sur l'objet du litige. Dans ce cas, l'arbitre doit se demander s'il est souhaitable de définir au début des questions qui risquent de susciter une telle controverse. Il doit décider si en procédant ainsi, il accélèrera ou retardera le débat.

S'il décide que de nouvelles tentatives en vue d'obtenir un accord sur les points en litige seraient improductives, l'arbitre peut décider de poursuivre le débat même en restant dans l'ambiguïté. Si les questions essentielles ont l'air de se dessiner au travers des preuves et témoignages, l'arbitre peut interrompre l'audience, amener les parties à discuter des points en litige et leur faire signer la formule d'accord pertinente.

La détermination des questions incombe finalement à l'arbitre

Rares sont les cas où l'arbitre est en droit de contraindre les parties à énoncer clairement l'objet du litige. Quand ces dernières ne s'entendent pas, il lui incombe d'isoler la question litigieuse. Il se peut fort bien que la séance se termine sans que les parties soient tombées d'accord sur ce point. L'arbitre aura habituellement réussi à se faire une opinion sur laquelle il se fondera pour rendre sa décision. Dans ces cas-là, il est très important que l'arbitre consigne par écrit sa vision des choses, ce qu'il fait ordinairement dans l'exposé joint à sa sentence.

Par exemple, dans le cas d'un consommateur et d'une entreprise qui, parties à un différend relatif à une piscine creusée ne fonctionnant pas bien, étaient incapables d'en arriver à un accord sur les questions en litige, l'arbitre a déclaré dans l'exposé écrit qui accompagnait sa sentence:

"Les parties n'ont pas pu s'entendre sur la formulation exacte d'une question précise. L'arbitre quant à lui, a compris que le litige avait pour objet de déterminer si le système de filtration de la piscine fonctionnait comme il faut, et sinon, pourquoi."

La sentence et l'opinion qu'il a préparées portaient sur cette question.

Preuves et témoignages

Tous les avocats connaissent bien les règles de la preuve. Ceux qui ne sont pas de la profession en ont entendu parler par le biais de la télévision et du cinéma. À peu près toutes les pièces de théâtre judiciaire contiennent au moins une scène où l'avocat de la défense se lève brusquement pour s'opposer à un témoignage parce qu'il est "irrecevable, non pertinent et non fondé" ou qu'il est un "oui-dire". Comme tout profane le sait, si le juge reçoit l'objection, il ordonne alors au jury de ne pas tenir compte de la déclaration contestée.

L'arbitrage n'obéit toutefois pas à des règles aussi strictes. On admet que l'arbitre doit être capable de déterminer quelle crédibilité accorder au témoignage et qu'il doit donner aux parties toute liberté de présenter quelques témoignages ou preuves qu'elles jugent à propos. Il peut évidemment exclure toute preuve dont la non pertinence ne fait aucun doute. Mais l'arbitre en matière de consommation doit se souvenir que ce mécanisme a notamment pour but de donner aux parties l'occasion de "passer devant le tribunal". S'il suit des règles trop strictes quant à la preuve et qu'il exclut une grande partie des témoignages, il peut nuire à la réalisation de cet objectif. L'arbitre William E. Simkin déclare:

"L'un des principaux buts de la séance d'arbitrage, c'est de donner aux gens l'occasion de s'exprimer à coeur ouvert, peu importe le jugement rendu. La procédure d'arbitrage permet à un tiers, à quelqu'un de l'extérieur, de venir "confesser" les parties, de leur donner l'occasion de se soulager de leurs problèmes, de s'exprimer en public et d'avoir l'impression que quelqu'un les écoute d'une oreille compatissante. Comme je crois fermement à cette conception de l'arbitrage, je ne pense pas qu'il faille recourir aux règles de la preuve. Vous devez juger vous-mêmes de ce qui est pertinent ou non dans l'affaire. J'ai souvent laissé parler des gens pendant cinq minutes, sachant tout ce temps que leurs propos n'avaient absolument rien à voir avec la question. Mais ce travailleur ou ce représentant d'une compagnie avait quelque chose à dire qui lui tenait à coeur et c'était pour lui l'occasion rêvée de le faire."²⁸

La deuxième raison qui milite en faveur d'une attitude libérale lorsqu'il s'agit de recevoir des preuves, c'est qu'on demande à l'arbitre de se mêler d'un conflit qui s'envenime peut-être depuis des mois et de rendre un jugement équitable. Souvent un témoignage qui serait parfaitement irrecevable selon les règles les plus strictes de la preuve est extrêmement utile à l'arbitre pour comprendre les positions respectives des parties.

Finalement, le tribunal peut annuler la sentence d'un arbitre ayant rejeté une preuve qu'il jugeait sans rapport avec la question et qui s'est avérée ensuite pertinente, et ce, en dépit du fait que cette preuve n'aurait peut-être pas fait changer l'opinion de l'arbitre, si ce dernier l'avait acceptée.

Les arbitres en matière de consommation doivent se montrer très souples quant à la recevabilité des preuves et en accepter, dans la mesure du possible plus qu'il n'en faut pour rendre un jugement juste. Règle générale, en cas de doute, il vaut mieux accepter la preuve présentée.

28. Elkouri et Elkouri, How Arbitration Works, p.254, tiré de: Conference on Training of Law Students in Labour Relations, Vol.III, Transcription des délibérations 636-637.

L'arbitre peut se rendre compte qu'il reçoit d'une des parties des preuves qui seraient normalement irrecevables auprès des tribunaux. Dans certains cas, l'autre partie peut s'opposer au dépôt de certaines preuves. Dans d'autres, l'arbitre peut simplement faire savoir à l'autre partie qu'il n'est pas dupe des témoignages par oui-dire. Il peut décider dans ces circonstances d'accepter la preuve tout en déclarant: "Je reconnais que cette preuve n'est peut-être pas fondée (ou constitue un oui-dire, etc.), mais je l'accepte comme preuve et je la jugerai selon ses mérites."

L'AFFAIRE

Participation de l'arbitre

L'arbitre doit glaner au cours de la séance toute l'information dont il a besoin pour rendre sa décision. L'apprenti arbitre en matière de consommation peut avoir l'impression qu'il n'a qu'à se présenter à la séance, à prononcer son allocution inaugurale, puis s'asseoir et à écouter les deux parties éclaircir et discuter les questions en litige. Pour bon nombre d'arbitres, la première séance marque un réveil brutal. Souvent les exposés des parties sont mal préparés, les questions sont confuses et les témoignages des parties n'effleurent qu'en passant les éléments jugés vitaux par l'arbitre.

L'arbitre ne doit donc pas hésiter à participer aux débats dans la mesure où il le juge nécessaire pour connaître l'affaire. Il peut questionner les parties et leurs témoins, examiner lui-même le produit ou le service en litige et prendre l'initiative de demander des preuves susceptibles de se rapporter à l'affaire.

Une mise en garde est toutefois nécessaire. Bien qu'il ait raison d'intervenir, l'arbitre doit éviter, par tous les moyens possibles, de sembler prendre parti dans le conflit.

Discours d'introduction

Bon nombre d'arbitres en matière de consommation encouragent les parties à faire une déclaration au début de la séance. Chaque partie se voit allouer un certain laps de temps pour donner sa version des faits, et l'autre n'a pas le droit

de l'interrompre. Ces discours servent non pas à débattre les questions, mais plutôt à donner un aperçu d'ensemble des positions respectives des deux parties et à indiquer à l'arbitre quel témoignage ou autre forme de preuve chacune a l'intention de soumettre en sa faveur.

L'arbitre peut demander que les deux parties présentent leur déclaration avant d'apporter des preuves. Il peut aussi suggérer que l'une des deux parties fasse sa déclaration et présente son affaire au complet avant que l'autre ne commence. L'ordre de préséance dépend des circonstances de l'affaire, et l'arbitre est souvent celui qui est le plus en mesure de juger de la procédure qui convient.

Examen des témoins

En règle générale, dans les affaires d'arbitrage liées à la consommation, les parties n'interrogent pas les témoins selon la méthode des "questions et réponses". Dans bon nombre d'affaires, les parties n'ont pas de témoins et lorsqu'elles en ont, cette méthode s'avère souvent plus intimidante qu'utile. L'arbitre permet plutôt habituellement aux témoins de s'exprimer en leurs propres mots, à condition que les parties le veulent bien. Quand un témoin a fini de s'exprimer, l'arbitre permet à l'autre partie de le "contre-interroger". L'arbitre peut aussi poser toutes les questions qu'il juge à propos.

Déclarations finales

L'arbitre peut inviter les parties à faire une déclaration finale ou celles-ci peuvent en manifester le désir. Ces déclarations sont souvent très utiles à l'arbitre car elles amènent les parties à résumer leur point de vue, à mettre l'accent sur les points qu'elles jugent importants et à relier leur preuve à la conclusion qu'elles préconisent. L'arbitre devrait toujours permettre aux parties (et si possible les y encourager) de faire une déclaration finale, toute brève qu'elle soit.

L'INSPECTION

Nécessité d'une inspection

L'un des grands avantages de l'arbitrage en matière de consommation réside dans le fait qu'il permet à l'arbitre

ou aux arbitres d'effectuer des inspections sur place. Dans certains litiges relatifs à une installation défectueuse ou à un travail mal fait, l'arbitre doit presque nécessairement aller sur place s'il veut connaître les détails de l'affaire. Dans bien des cas, c'est l'une des deux parties qui demande une inspection, et l'arbitre y consent à peu près toujours. Même si les parties ne le demandent pas, l'arbitre ne doit pas hésiter à en suggérer une, s'il le juge à propos.

Fixation d'une date

Si l'une des parties demande dès le début au tribunal d'organiser une inspection sur place, la séance peut avoir lieu à cet endroit-là. Ainsi un conflit concernant la qualité d'un travail de rénovation domiciliaire peut être tranché dans la salle de séjour du client. Mais si l'arbitre ne découvre la nécessité d'une telle inspection, qu'au moment de la séance, il doit recueillir tous les témoignages qu'il juge à propos, choisir pour l'inspection la date et l'heure qui leur convient à tous et ajourner la séance. Il doit s'adresser aussitôt que possible au tribunal qui verra à envoyer un avis écrit d'inspection convoquant toutes les parties concernées.

Fardeau de la preuve

Il importe que l'arbitre comprenne bien ce qu'est le "fardeau de la preuve" dont voici une explication, au risque de trop simplifier:

Quand un consommateur et une entreprise se soumettent à l'arbitrage, il incombe souvent à l'une des parties d'établir qu'elle a été lésée. Ceci fait, elle doit prouver que l'autre partie est en faute. Si elle réussit à monter une affaire qui se tient, il revient désormais à l'autre partie de soumettre des preuves ou des témoignages afin de démontrer qu'elle n'est pas dans le tort.

Ainsi dans une affaire concernant une installation de chauffage, le client devait prouver que la température n'était pas constante dans toute la maison. Il a d'abord présenté un manuel technique fourni par le fabricant du système. Ce manuel donnait des directives d'installation qui différaient grandement de ce qu'avait fait l'entrepreneur. Le client a ensuite soumis une lettre d'un autre entrepreneur qui déclarait que l'écart de température au premier étage résultait de ce défaut d'installation.

Le fardeau de la preuve, dans un sens, est alors passé à l'entrepreneur qui a démontré que l'installation n'avait pas pu être effectuée selon les directives du manuel, à cause de la disposition des pièces de la maison du client.

Il a présenté d'autres manuels techniques dans lesquels on recommandait de procéder comme il l'avait fait, ainsi qu'une lettre d'un spécialiste en la matière, selon lequel les écarts de température étaient dus à l'absence d'isolants thermiques au grenier et de doubles fenêtres dans quelques pièces du premier étage.

Témoignage du spécialiste

Dans l'exemple qui vient d'être cité, l'arbitre était en présence de témoignages contradictoires. Lorsqu'il n'est pas expert dans le domaine en question, l'arbitre peut demander au tribunal d'inviter un spécialiste impartial et indépendant à inspecter ou analyser l'article ou les lieux qui font l'objet du litige. Le rôle du spécialiste est souvent mal compris par les parties en cause, par l'arbitre et parfois par le spécialiste lui-même.

Responsabilité du spécialiste

Comme on l'a vu précédemment, le fardeau de la preuve incombe généralement tantôt à l'une tantôt à l'autre des parties au cours de la procédure. Lors de l'instruction d'une affaire, chaque partie est libre de se servir de tout élément de preuve, y compris le témoignage d'un spécialiste, lui permettant de s'acquitter de l'obligation qu'elle a de faire la preuve. Quant à obtenir et soumettre des preuves ou des témoignages à l'appui de leurs prétentions, c'est une responsabilité qui incombe aux parties et non à l'arbitre ni au spécialiste témoin dont le tribunal a loué les services.

S'il se trouve en présence de témoignages contradictoires, l'arbitre peut demander au tribunal de faire appel à un expert-conseil indépendant. Ce spécialiste n'est aucunement responsable envers les parties; il n'est pas chargé de les aider à faire valoir leur point de vue. Sa seule mission est de donner à l'arbitre une opinion éclairée reposant sur ses connaissances techniques. Toutefois, avant d'avoir recours aux services d'un expert technique, l'arbitre doit s'assurer que chacune des parties a pris les mesures qui conviennent en vue de faire valoir son point de vue.

Déclaration écrite du spécialiste

Après avoir examiné le produit ou inspecté les lieux dont il s'agit, le spécialiste doit rédiger une déclaration, la signer, la dater et la remettre à l'arbitre. Cette déclaration doit être transmise aux parties, par l'intermédiaire du tribunal, avant la clôture de la séance.

CIRCONSTANCES PARTICULIÈRES

Divulgaration obligatoire - Renonciation à son droit d'objection

Il a été question plus haut de l'obligation qui incombe à l'arbitre de divulguer, au moment où il accepte sa nomination, tout rapport qui peut exister entre lui et l'une ou l'autre des parties intéressées.

Il arrive toutefois que l'arbitre ne découvre ce lien qu'en se présentant à l'audience. Prenons à titre d'exemple un arbitre ayant accepté d'entendre une cause qui mettait aux prises un consommateur et un fabricant d'appareils ménagers. Au meilleur de sa connaissance, il n'entretenait aucun rapport avec l'entreprise ni avec le client. A son arrivée à l'audience, il apprit que l'employé représentant l'entreprise était son voisin d'à côté. L'arbitre fit immédiatement part de cette situation au client qui exerça son droit d'objection, rendant l'arbitre inhabile à régler le différend. Les parties choisirent un autre arbitre et l'audience fut fixée à plus tard.

L'arbitre doit se rappeler que l'obligation dont il est ici question ne cesse pas une fois qu'il a accepté son mandat mais se poursuit durant tout le processus d'arbitrage. Si, au cours de la procédure, il découvre être lié, même de très loin, à l'une des parties, il se doit de le divulguer.

Si l'arbitre se rend compte, au cours de la séance, qu'il entretient des rapports avec l'une des parties et les divulgue, l'autre partie peut renoncer à son droit d'objection. Chaque arbitre a à sa disposition une formule à cet effet. Si une partie renonce ainsi à son droit, l'arbitre doit s'assurer que la formule est remplie, signée et envoyée au tribunal accompagnée de la sentence relative à l'affaire.

Présence d'un avocat sans préavis

Dans la formule de consentement à l'arbitrage, on demande à chacune des parties si elle a l'intention de se faire représenter par un avocat au cours des débats. Dans l'affirmative, l'autre partie doit en être informée avant la tenue de l'audience.

Toutefois, il est possible qu'en arrivant au lieu de l'audience, l'arbitre découvre que l'une des parties est représentée par un avocat sans l'en avoir précédemment avisé. Dans ce cas, l'arbitre doit en instruire l'autre partie et lui offrir d'ajourner la séance afin qu'elle ait le temps de faire appel aux services d'un défenseur.

Cependant, si l'une des parties se présente accompagnée d'un avocat, l'autre ne s'opposera peut-être pas à la poursuite de l'audience. L'arbitre invitera alors cette dernière à remplir et signer une formule de renonciation à son droit d'objection qu'il enverra au tribunal accompagnée de la sentence qu'il aura rendue.

Règlement lors de l'audience

Dans certains cas, les différends dans le domaine de la consommation sont réglés par les parties après la mise en branle du processus d'arbitrage. Ces règlements auront tout probablement lieu au cours de l'audience où les parties ont l'occasion d'examiner leur cause respective sous un jour nouveau.

L'arbitre n'a, en aucun cas, le droit de participer à quelque forme de négociations que ce soit entre les parties intéressées.

Si les parties se mettent à discuter de la possibilité de régler le différend à l'amiable, l'arbitre doit souligner que son rôle consiste à décider, non à conseiller. Il lui faut alors ajourner la séance, se retirer et informer les parties qu'elles devront le rappeler une fois le différend réglé ou si les négociations ont échoué.

Dans ce dernier cas, l'arbitre peut réouvrir l'audience et continuer à entendre les éléments de preuve qui lui permettront de rendre sa décision. Toutefois, si les négociations ont porté fruit et que les parties semblent avoir abouti à un accord, l'arbitre doit encourager celles-ci à accepter que leur entente officieuse soit formulée sous forme de sentence. L'arbitre peut demander aux parties de lui dicter les termes de leur entente. Il peut ensuite rédiger une "sentence par consentement mutuel" qu'il fera signer par les parties et leur remettra tout comme s'il s'agissait d'une sentence arbitrale.

Preuves complémentaires - Réouverture de l'audience

En général, l'arbitre clôture l'audience après avoir reçu toutes les preuves disponibles et prononce sa décision dans les délais prévus. Il se peut toutefois qu'un élément de preuve essentiel ne soit découvert qu'après la clôture des débats. Normalement, l'arbitre peut, sur sa propre proposition ou sur celle de l'une des parties en cause, rouvrir l'audience n'importe quand avant de rendre sa décision.

La partie qui met ainsi au jour de nouveaux éléments de preuve doit présenter par écrit à l'arbitre, par l'entremise du tribunal, une demande de réouverture des débats. Le tribunal communique la demande à l'arbitre et en fait parvenir copie à l'autre partie. L'arbitre décide, en se fondant sur le document, s'il y a lieu de rouvrir l'affaire.

Dans certains cas, l'arbitre peut simplement demander à chacune des parties de présenter une déclaration écrite concernant un aspect particulier de l'affaire qui exige des éclaircissements. Il n'est toutefois pas obligé de rouvrir l'audience à cet effet.

CHAPITRE V

LA SENTENCE ARBITRALE

La décision de l'arbitre constitue le point culminant du processus d'arbitrage. Censée régler le différend en toute justice, elle doit être exempte d'imprécisions et d'ambiguïtés, conforme à certaines normes de procédure, et rendue dans les délais prévus.

Le présent chapitre a pour objet d'aider l'arbitre à assumer la dernière et la plus importante responsabilité qui lui incombe.

Délais

En acceptant son mandat, l'arbitre s'engage à rendre un jugement dans le délai prévu par les règles d'arbitrage ou la formule de consentement des parties. Alors que ni l'arbitre ni l'administrateur des tribunaux ne sont autorisés à modifier ce délai, les parties en cause ont beaucoup de latitude à cette fin.

Si l'arbitre estime qu'il faudra plus de temps qu'on ne l'avait prévu pour rédiger, étudier et communiquer la décision, il peut expliquer la situation aux parties et leur suggérer de convenir d'un nouveau délai. Si les parties acceptent, l'arbitre doit remplir une formule de renonciation et la leur faire signer. Cette formule devra stipuler que les parties renoncent à leur droit d'exiger que le jugement soit prononcé dans le délai prévu par les règles et qu'elles acceptent qu'on le fasse dans un autre délai déterminé.

Cependant, à moins que les parties n'aient accepté par écrit un nouveau délai, l'arbitre est obligé de rendre sa décision conformément à l'entente conclue. S'il tardait à le faire, une des parties pourrait alors déposer une objection écrite devant le tribunal. Ce retard et cette objection fourniraient matière à procès à la partie qui tenterait d'empêcher l'arbitre de rendre sa décision.

Majorité (Groupes de trois arbitres)

Les règles d'arbitrage du Bureau d'éthique commerciale stipulent que toutes les questions litigieuses soumises à un groupe d'arbitrage doivent être réglées par vote majoritaire, y compris les questions de procédure et celles qui ont trait à la sentence. La décision de la majorité sera réputée être celle de tous les membres du groupe, et l'avis de la minorité ne sera pas rendu public.

Signature et constatation par acte notarié

Il existe dans la plupart des provinces une disposition statutaire voulant que l'arbitre signe et fasse notarié les décisions qu'il rend. L'article 31A des règles d'arbitrage du Bureau d'éthique commerciale va dans le même sens.

Dans les affaires jugées par un groupe de trois personnes, au moins deux de ces dernières doivent signer et ratifier tout verdict rendu par le groupe conformément aux règles d'arbitrage.

Communication de la décision

Une fois la décision signée et ratifiée, l'arbitre la remet généralement au tribunal qui la communique aux parties intéressées conformément aux dispositions des règles d'arbitrage et des lois applicables. Normalement, aux termes des règles d'arbitrage, la transmission se fait par courrier recommandé ou poste certifiée ou encore par messenger.

Formes de dédommagement possibles

Dans son jugement, l'arbitre peut ordonner le recours à diverses formes de dédommagement. Il se laisse guider dans son choix par l'entente conclue au préalable entre les parties.

Dégrèvement monétaire - C'est ce type de dédommagement que recherchent la plupart du temps les parties en cause. Par exemple, un client retient une partie de la somme qu'il doit pour la rénovation de sa maison. L'entreprise cherche à se faire payer le montant intégral prévu au contrat pour le travail exécuté, tandis que le client en réclame la réduction sous prétexte que la compagnie n'a pas exécuté convenablement le travail qu'il lui avait demandé.

Exécution de travaux - L'arbitre peut exiger des parties qu'elles accomplissent certains actes s'il en a l'autorisation en vertu des formules de consentement à l'arbitrage ou des règles pertinentes. Les règles d'arbitrage du Bureau d'éthique commerciale stipulent que l'arbitre peut ordonner le recours à toute forme de dédommagement ou de réparation prévue dans le consentement à l'arbitrage et réputée juste et équitable et admissible en vertu des lois provinciales.

Ainsi, un arbitre peut ordonner qu'un détaillant de meubles répare la surface endommagée d'une table au lieu d'accorder au client une indemnité pécuniaire.

Domages-intérêts - L'arbitre peut ordonner la réparation de dommages découlant du point essentiel en litige; toutefois, il doit se conformer en cela à la formule de consentement à l'arbitrage. A titre d'exemple, les parties peuvent demander à l'arbitre de décider si la compagnie était en cause dans le mauvais fonctionnement d'un congélateur et, le cas échéant, si elle doit être tenue responsable de la perte pécuniaire subie par le client lorsque les aliments ont dégelé et se sont gâtés.

Intérêts courus - Un arbitre peut ordonner le versement des intérêts courus, à moins que l'accord conclu entre les parties ne le lui interdise formellement. Il peut donc, par exemple, ordonner au client de payer un certain taux fixe d'intérêt à partir du jour où le solde était exigible.

Honoraires d'avocat - Il arrive que l'une des parties, ou les deux, soient représentées par un conseiller juridique durant la procédure d'arbitrage. En rendant son verdict, l'arbitre ne peut exiger

de la partie "perdante" qu'elle assume les frais judiciaires de la partie "gagnante", à moins que l'accord d'arbitrage ne l'y autorise spécifiquement.

Clause portant règlement de toute l'affaire

Ni les règles d'arbitrage ni les lois provinciales ne renferment de prescriptions relatives au libellé de la sentence. Cette dernière doit toutefois résoudre toutes les questions soulevées par l'une ou l'autre des parties. Afin d'éviter qu'on se demande par la suite s'ils ont tenu compte de tous les points litigieux en rendant leur décision, la plupart des arbitres terminent par la phrase suivante: "La présente décision règle en entier toutes les revendications et prétentions opposées soumises à l'arbitrage par l'une des parties contre l'autre:"

Cette clause ne décharge toutefois pas l'arbitre de son obligation d'examiner complètement et justement toutes les questions, revendications et prétentions opposées; elle ne fait que souligner qu'il s'en est acquitté. Même si une décision contient cette clause, elle peut être contestée avec succès devant les tribunaux si la partie récusante prouve que l'arbitre n'a pas vraiment tenu compte de toutes les revendications et prétentions opposées.

Bien qu'ils recommandent aux arbitres en matière de consommation d'avoir recours à la clause susmentionnée lorsqu'ils rendent leur jugement, les auteurs du présent guide les invitent également à envisager la possibilité de joindre à leurs décisions un exposé écrit et distinct des motifs qui justifient ces dernières. De tels exposés permettent dans une large mesure d'éviter qu'on se demande ensuite si l'arbitre a bien tenu compte de toutes les questions ou revendications avant de rendre sa décision. Nous verrons maintenant de façon plus détaillée les avantages et inconvénients de cette façon de procéder.

Exposé des motifs de la décision

L'arbitre n'est tenu, en droit, ni à exposer les motifs de sa décision, ni à expliquer les méthodes de calcul qu'il a adoptées pour en arriver à tel ou tel règlement financier. Selon ceux qui s'opposent à cette idée, la rédaction de tels exposés demande du temps et, en conséquence, retarde le prononcé de la sentence. Ils soutiennent que l'exposé comme tel peut donner lieu à une contestation de la sentence devant les tribunaux et qu'un arbitre volontaire hésitera peut-être à accepter le mandat s'il doit formuler par écrit les motifs de ses décisions puisque, ce faisant, il court le risque d'être critiqué par la collectivité pour raisonnement erroné et même d'être contesté devant les tribunaux.

Par ailleurs, ceux qui sont en faveur de l'idée déclarent que la mise par écrit des motifs facilite souvent la rédaction de la sentence arbitrale. En faisant ainsi l'exposé des questions, faits, revendications et prétentions contraires, l'arbitre peut lever tout doute sur le caractère final de sa décision. En outre, soutient-on, de tels exposés aident les deux parties en cause à réévaluer leurs futures relations et pratiques commerciales.

Selon le présent guide, dans les cas d'arbitrage en matière de consommation, il convient de mettre l'accent sur le vieux précepte juridique suivant: "Il faut non seulement rendre justice mais également sembler l'avoir fait". Dans ce domaine, les avantages d'une forme quelconque de garantie écrite selon laquelle l'arbitre a étudié la cause avec circonspection l'emportent de loin sur les inconvénients. Sans prôner la formulation par écrit des motifs justifiant les décisions rendues, nous recommandons de joindre à chacune de ces dernières, une constatation des faits pertinents.

Constatations de fait - La sentence est une décision. A ce titre, elle exige généralement, dans un langage péremptoire et sans ambiguïté, que l'une des parties ou les deux prennent certaines mesures. La sentence doit toujours être rédigée sur la formule que fournit le tribunal à cette fin, et elle ne doit jamais comprendre de recommandations ni d'exposé des motifs. Les constatations de fait doivent être rédigées séparément et porter, bien en évidence, la mention "CONSTATATIONS" ou "CONSTATATIONS DE FAIT".

Afin d'accentuer le caractère distinct de ces constatations, nous recommandons de les faire précéder de la phrase suivante: "Les constatations de fait qui suivent sont mises à titre gracieux à la disposition des parties en cause. Au yeux de l'arbitre, le document intitulé: "sentence" constitue la seule sentence et la seule décision qui comptent dans la présente affaire".

Présentation du document

Bien que la présentation des constatations de fait soit laissée à la discrétion de l'arbitre, il est recommandé que ce dernier s'en tienne aux règles générales suivantes:

Identification claire - Le document doit porter, bien en évidence, le numéro de la cause, le nom des parties en conflit, le nom des personnes qui les représentent et celui des témoins à leur décharge, ainsi que le nom du ou des spécialistes techniques que le tribunal a mis à la disposition de l'arbitre.

Énoncé des points en litige - Si les parties ont réussi à s'entendre sur les questions à régler, l'arbitre doit signaler celles-ci dans sa constatation. Dans le cas contraire, il doit clairement faire état des points qui, selon lui, doivent être réglés.

Faits influant sur la procédure arbitrale - Dans cette partie, l'arbitre doit faire sommairement le compte rendu de la procédure. Il peut y inclure la date des auditions et inspections, le nom des personnes présentes ou absentes, quelques indications sur les ajournements qui ont pu survenir et sur leurs raisons d'être, bref, tout fait qui a réellement influé sur le processus d'arbitrage. C'est le moment pour l'arbitre de mentionner tout élément de preuve matériel (contrats, lettres, produits, etc.) soumis par les parties. Il doit indiquer quelle partie a présenté les preuves et, s'il y a eu plus d'une séance, la date de celle à laquelle elle l'a fait.

Constatation des faits (ou notes documentaires) - L'arbitre peut donner ici un bref "historique" du différend tel qu'il le comprend. Il peut dire où en étaient les parties au moment où elles se sont engagées dans le processus d'arbitrage (qui devait quoi à qui, quel travail il restait à faire, par exemple). Il peut enfin résumer tous les faits dont il a été saisi.

Signature, date et certification - L'arbitre doit s'assurer que ses constatations sont signées et datées. Bien qu'il ne soit pas tenu par la loi de les faire certifier, nous recommandons qu'il en demande l'enregistrement auprès d'un notaire.

L'arbitre débutant pourra consulter le spécimen de "constatation de faits" figurant à l'appendice E. Ce document n'est joint qu'à titre d'exemple; les noms et dates en ont été supprimées afin de protéger le caractère confidentiel de la procédure. En outre, afin d'illustrer la différence qui existe entre la décision écrite et la constatation de faits de l'arbitre, nous avons également joint à l'appendice E la sentence rendue dans l'affaire en question.

Examen de quelques sentences

De façon générale, l'arbitre en matière de consommation accorde un dégrèvement monétaire ou ordonne l'exécution de certains travaux. Lorsqu'il rédige l'une ou l'autre de ces sentences, il doit à tout prix éviter de tomber dans certains pièges qui peuvent, en fin de compte, engendrer plus de problèmes que devait en résoudre la sentence. Les études de cas qui suivent aideront l'arbitre à éviter ces éventuels problèmes.

Jugement portant dégrèvement monétaire

Madame Jones a apporté un vêtement chez Acme Laundry pour le faire nettoyer à sec. Trois jours plus tard, elle va le chercher. Avant de payer les frais du nettoyage, elle examine le vêtement et découvre qu'il a des taches de décoloration. Refusant de le reprendre, elle demande qu'on lui en rembourse la valeur intégrale de remplacement, soit \$75. Le nettoyeur soutient qu'il n'est pas responsable de la décoloration; les deux parties conviennent de recourir à l'arbitrage.

Après avoir pris connaissance des faits, preuves et témoignages, l'arbitre a rendu la décision suivante:

SENTENCE

Après avoir entendu les revendications et examiné les preuves soumises par l'entreprise et le client qui s'opposent dans cette affaire, je, l'arbitre soussigné, rends la sentence suivante:

Je me prononce en faveur du client et lui accorde la somme de \$40 en guise de dédommagement. Cette sentence porte règlement de toutes les revendications et prétentions opposées soumises à l'arbitrage par l'une des parties contre l'autre.

L'arbitre en est arrivé à la conclusion que, possédant le vêtement depuis deux ans, la cliente devait se voir accorder la valeur de remplacement de ce dernier, moins la dépréciation qu'il avait subie. Bien que le vêtement se soit décoloré, il était très difficile de s'en rendre compte à première vue; selon l'arbitre, la cliente pouvait continuer à le porter. En outre, l'arbitre a signifié à l'entreprise qu'elle devrait payer la somme de \$40 dès que la sentence lui serait communiquée. En rendant son jugement, l'arbitre est tombé dans deux pièges courants.

En premier lieu, il n'a pas spécifié le délai dans lequel l'entreprise devait s'acquitter de sa dette envers la cliente. Peut-être la cliente s'entendait-elle à être remboursée immédiatement, tandis que l'entreprise a l'habitude de payer ce genre de frais par chèque à la fin du mois. Cette sentence peut engendrer un nouveau différend, même si les deux parties en cause croient agir en toute bonne foi conformément à la sentence.

En second lieu, la sentence ne résout pas la question de la garde du vêtement. Il est relativement facile pour un arbitre de laisser de côté une question secondaire de ce genre en rédigeant sa décision et de donner ainsi lieu à un nouveau différend. Avant de rédiger sa sentence, l'arbitre doit examiner avec circonspection la situation exacte dans laquelle se trouvaient les deux parties au début de la procédure. Qui détenait l'article litigieux? Le client devait-il à l'entreprise un solde sur une facture? En général, on considère comme réglée dans la sentence toute question qui aurait pu ou aurait dû être soulevée au cours de la procédure. Etant donné que l'arbitre n'a pas mentionné de façon spécifique la question de la garde du vêtement et que le nettoyeur a l'article en sa possession, il est fort possible que ce dernier puisse légalement garder le vêtement en vertu des termes de la sentence, même si cela n'était pas l'intention de l'arbitre. Selon la présomption "res judicata", il s'agit là d'un des effets de la décision arbitrale; nous y reviendrons en détail un peu plus loin.

Si l'arbitre a une supposition à faire relativement à sa sentence, c'est que les parties ne feront que ce qu'on leur a spécifiquement ordonné et que, comme le prétend le sage, "tout ce qui peut aller de travers ira invariablement de travers" en l'absence de spécificité.

Dans le cas qui nous intéresse, l'arbitre aurait pu éviter que sa décision donne lieu à d'autres différends s'il avait formulé sa sentence de la façon suivante:

SENTENCE

Après avoir entendu les revendications et examiné les preuves présentées par le client et l'entreprise, qui s'opposent dans cette affaire, je, l'arbitre soussigné, rends la sentence qui suit:

La compagnie, Acme Laundry, devra payer à la cliente, M^{me} Jones, la somme de \$40 représentant la valeur de remplacement du vêtement endommagé moins la dépréciation attribuable à deux années d'usure.

La compagnie devra en outre rendre le vêtement endommagé à M^{me} Jones.

M^{me} Jones n'est pas tenue de payer les frais de nettoyage du vêtement endommagé.

Le paiement devra être effectué et le vêtement rendu à M^{me} Jones dans les quinze jours suivant la réception de la présente sentence.

La présente sentence porte règlement de toutes les revendications et prétentions opposées soumises à l'arbitrage par l'une des parties contre l'autre.

Jugement portant exécution de travaux

M. Smith a loué les services de la compagnie de rénovation domiciliaire ABC en vue d'ajouter une pièce à sa maison, moyennant la somme de \$6,000. M. Smith a payé le tiers du montant dès la livraison des matériaux et un autre tiers durant l'exécution des travaux. Toutefois, M. Smith a refusé de verser le solde de \$2,000. Selon lui, les portes de l'annexe avaient été mal installées, les ouvriers avaient endommagé le toit principal de la maison durant les travaux, causant ainsi des fuites qui ont abîmé le plafond de la chambre, et aucune des fenêtres de l'annexe n'avait été convenablement calfeutrée. La compagnie soutenait que tous les travaux avaient été exécutés de façon satisfaisante. Les deux parties ont convenu de soumettre leur différend à un arbitre en spécifiant que ce dernier devait inspecter les installations.

Après avoir procédé à l'inspection des lieux et pris en considération tous les faits et témoignages relatifs à l'affaire, l'arbitre s'est prononcé ainsi:

SENTENCE

Après avoir pris connaissance des revendications et étudié les preuves soumises par le client, M. Smith, l'entrepreneur, la compagnie de rénovation domiciliaire ABC, parties en cause, je, l'arbitre soussigné, rends la sentence suivante:

La compagnie de rénovation domiciliaire ABC devra calfeutrer convenablement les fenêtres et réparer les portes de façon qu'elles puissent s'ouvrir et se fermer comme il faut. Tous les travaux devront être effectués de façon professionnelle et à l'entière satisfaction du client. La présente sentence porte règlement de toutes les revendications et prétentions opposées soumises à l'arbitrage par l'une des parties contre l'autre.

Les jugements ordonnant l'exécution de travaux précis peuvent causer beaucoup plus de problèmes aux parties et à l'arbitre que ceux qui accordent un simple dégrèvement monétaire, bien que l'exécution de travaux soit souvent la façon la plus juste de résoudre un différend. Les pièges inhérents à cette façon de procéder peuvent

être nombreux; l'arbitre, dans l'affaire opposant M. Smith et la compagnie ABC, s'y est laissé prendre à bien des égards.

L'arbitre devait régler essentiellement trois questions en litige: l'installation des portes supposément mal faite, le mauvais calfeutrage des fenêtres et les fuites du toit. Durant l'audience et l'inspection sur les lieux, il est devenu évident que, bien que les portes aient été convenablement posées, il fallait en raboter le bas afin qu'elles aient plus de jeu. L'arbitre a estimé que le toit coulait avant même la conclusion du contrat entre M. Smith et la compagnie ABC et que cette situation n'avait aucunement été aggravée à l'occasion des travaux effectués par la compagnie. Son inspection lui a révélé que les fenêtres non seulement avaient été mal calfeutrées, mais ne l'avaient pas été du tout.

Les éléments qui suivent, selon qu'ils sont présents ou absents de la sentence arbitrale, peuvent occasionner des problèmes aux deux parties.

Des sentences qui, pour permettre de déterminer la convenance des travaux exécutés, ont recours à des termes aussi imprécis que la satisfaction du client, ne font qu'engendrer d'autres différends. L'entreprise peut, sous prétexte que tous les travaux spécifiés dans la sentence ont été exécutés conformément à des normes de qualité reconnues dans l'industrie, exiger le paiement, et le client lui, peut refuser de payer parce qu'il n'a pas obtenu entière satisfaction.

La sentence de l'arbitre ne fait aucunement mention de la date à laquelle l'entrepreneur devra avoir commencé les travaux, ni de celle à laquelle il devra les avoir terminés. Ces renseignements sont souvent indispensables pour assurer le règlement réel du différend.

Qu'arrivera-t-il si la compagnie n'effectue pas les travaux spécifiés dans la sentence? Même s'il estime, de toute évidence, que la compagnie devrait remédier à certains problèmes soulevés par le client, l'arbitre n'a prévu aucune forme de compensation pécuniaire dans l'éventualité où la compagnie refuserait ou serait incapable d'effectuer les travaux dont il est question dans sa sentence,

Bien que le client ait retenu la somme de \$2,000, la sentence arbitrale ne renferme aucune indication précise sur la partie de cette somme qu'il devra payer à la compagnie ni sur la façon et le moment de le faire. Un tel état de chose peut occasionner de graves problèmes aux parties après le prononcé de la sentence.

Les arbitres s'acquittent toujours mieux de leur mandat lorsque, dans les sentences relatives à l'exécution de travaux, ils prévoient les "quand, où et comment" de tous les aspects de la question et se réservent la juridiction sur l'affaire. Comme les parties en cause lui ont demandé ce qu'elles devaient faire, l'arbitre est seul à savoir exactement quel genre de travaux il avait en tête en rédigeant sa sentence. Puisque les travaux ne peuvent être évalués qu'une fois terminés, l'arbitre peut se réserver la juridiction sur l'affaire jusqu'à ce que soit passé la date prévue dans la sentence pour leur accomplissement.

Compte tenu de ces facteurs, l'arbitre aurait mieux fait de rédiger sa sentence de cette façon-ci:

SENTENCE PROVISOIRE

Après avoir entendu les revendications et étudié les preuves présentées par le client, M. Smith, et l'entreprise, la compagnie de rénovation domiciliaire ABC, je, l'arbitre soussigné, rends la sentence provisoire suivante:

- 1) En ce qui concerne la facilité d'ouverture et de fermeture des portes installées par la compagnie de rénovation domiciliaire ABC, je donne raison au client.
- 2) En ce qui concerne le calfeutrage des fenêtres effectué par l'entreprise, je donne raison au client,
- 3) En ce qui concerne les fuites du toit présumément causées par l'entreprise, je donne raison à cette dernière. La compagnie de rénovation domiciliaire ABC n'en sera pas tenue responsable.

Les conclusions qui précèdent sont fondées sur les points litigieux dont ont convenu les deux parties devant l'arbitre le 3 juin 1973, relativement au contrat n° 11345 de la compagnie de rénovation domiciliaire ABC signé par les deux parties et daté du 4 février 1973. En raison de conclusions susmentionnées, j'ordonne que:

- 1) le client, M. Smith, verse à la compagnie de rénovation domiciliaire ABC la somme de \$1,850. Ce paiement devra être effectué en personne ou par la poste dans les sept (7) jours suivant la réception de la présente sentence;
- 2) la compagnie de rénovation domiciliaire ABC commence, dans les sept (7) jours suivant la réception du paiement susmentionné, les travaux suivants:
 - a) enlever les deux portes de leurs gonds, raboter le bas de chacune d'elles d'environ un quart ($\frac{1}{4}$) de pouce et remettre les portes en place. Aux fins de la présente sentence, l'arbitre attribue à ce travail une valeur monétaire de \$100;
 - b) calfeutrer entièrement le tour de toutes les fenêtres de l'annexe à l'aide d'un matériau à base de latex. L'arbitre attribue à ce travail une valeur monétaire de \$50.

Les travaux prévus en 2 a) et b) ci-dessus devront se terminer au plus tard le 15 juillet 1973 et être à l'entière satisfaction de l'arbitre.

- 3) Les parties en cause, la compagnie de rénovation domiciliaire et M. Smith, devront rencontrer l'arbitre sur le lieu des travaux, au 111 West Grove Street, le 20 juillet 1973, date à laquelle ce dernier procédera à une inspection

des travaux et rendra sa sentence définitive mettant un terme à l'affaire.

Le 20 juillet 1973, l'arbitre rencontra les parties sur les lieux afin d'inspecter les travaux exécutés par l'entreprise. Selon lui, tous les travaux mentionnés dans sa sentence provisoire avaient été effectués de façon satisfaisante; il a donc prononcé sa sentence définitive:

SENTENCE DÉFINITIVE

Après avoir entendu les revendications et étudié les preuves présentées par le client, M. Smith, et l'entreprise, la société de rénovation domiciliaire ABC, je, l'arbitre soussigné, rend la sentence suivante:

- 1) Je suis d'avis que les travaux mentionnés au paragraphe 2 a) de la sentence provisoire datée du 5 juin 1973 ont été exécutés à la satisfaction de l'arbitre.
- 2) Je suis d'avis que les travaux mentionnés au paragraphe 2 b) de la sentence provisoire datée du 5 juin 1973 ont été exécutés à la satisfaction de l'arbitre.

Compte tenu de ce qui précède, le client devra payer à la compagnie la somme de \$150. Le paiement devra être effectué dans les quinze (15) jours suivant la réception de la présente sentence définitive.

La présente sentence porte règlement de toute les revendications et prétentions opposées soumises à l'arbitrage par une partie contre l'autre.

Réserve de juridiction

Dans la partie précédente consacrée aux jugements ordonnant l'exécution de travaux, l'arbitre s'est réservé juridiction sur l'affaire en utilisant une sentence "provisoire" et une sentence "définitive" pour résoudre le conflit. L'arbitre en matière de consommation doit toutefois être conscient que cette méthode ne bénéficie nullement d'une approbation universelle. S'il reçoit le pouvoir de se réserver la juridiction sur l'affaire par le biais des formules de consentement des parties ou d'un énoncé des points en litige, l'arbitre a tout a fait raison de rendre une sentence "provisoire". Dans le cas contraire, toutefois, la sentence de type provisoire est susceptible d'être contestée aux termes de la loi provinciale.

En ce qui concerne les cas d'arbitrage en matière de consommation réglés à Buffalo (New York), aucun des jugements portant exécution de travaux sur lesquels l'arbitre s'est réservé la juridiction n'a fait l'objet de contestations devant les tribunaux. Il est

probablement juste d'affirmer que la plupart de ceux qui ont été portés devant les tribunaux ne l'auraient pas été si l'arbitre s'était réservé juridiction sur l'affaire.

Selon le présent guide, dans les cas d'arbitrage en matière de consommation, les avantages du recours à des sentences "provisoires" et "définitives" portant exécution de travaux l'emportent de loin sur le risque éventuel d'une contestation devant les tribunaux du pouvoir de l'arbitre de rendre de telles sentences. Même si elles ne lui en ont pas donné expressément le pouvoir, les parties semblent accepter que l'arbitre ait recours à de telles sentences. Nous recommandons donc à l'arbitre dans le domaine de la consommation de se réserver la juridiction pertinente chaque fois qu'il ordonne l'exécution de travaux précis.

Conclusion

Dans les parties du présent guide consacrées aux jugements portant compensation monétaire ou exécution de travaux, nous avons donné pour chacun des cas un exemple de sentence "médiocre" et de sentence "convenable". Il y aurait peut-être lieu d'améliorer la sentence dite "convenable". Si le lecteur en arrive à cette conclusion, l'un des principaux objectifs visés par ce chapitre sur les sentences arbitrales aura été atteint. La sentence doit être formulée de façon si précise qu'il sera impossible aux parties d'en mal interpréter le sens profond.

L'arbitre expérimenté porte peut-être au fond de lui-même certaines caractéristiques du voleur. Il examine toutes les questions, preuves et revendications relatives à l'affaire et rédige la meilleure sentence possible qu'il est en mesure de rendre. Ensuite, étudiant minutieusement cette dernière, il se demande: "Si j'étais à la place du client ou de l'entreprise, comment pourrais-je involontairement ou délibérément contourner cette sentence?" Sous ce jour, il peut découvrir qu'il y aurait lieu de modifier quelque peu sa sentence soi-disant "parfaite" afin d'éliminer d'éventuels problèmes. L'auto-révision permanente constitue une partie essentielle du processus de perfectionnement de l'arbitre.

L'axiome "res judicata" appliqué à la sentence

Selon cet axiome signifiant littéralement "chose jugée", nulle affaire qui a été tranchée quant au fond par un tribunal ou un arbitre ne peut faire l'objet d'un autre litige entre les mêmes parties. Bien entendu, tout principe juridique est sujet à différentes interprétations par différents tribunaux dans différentes circonstances. Les avocats qui se serviront du présent guide comprendront les nombreuses ramifications de ce principe de droit; les autres trouveront peut-être déroutante une discussion détaillée à ce propos.

Toutefois, tous les arbitres doivent connaître un des aspects du principe res judicata qui cause fréquemment des problèmes relativement aux sentences arbitrales. Il s'agit non pas de ce qui figure dans la sentence, mais plutôt de ce qui n'y figure pas.

Si l'arbitre est appelé à trancher cinq questions et qu'il n'en aborde que quatre dans sa sentence, la cinquième est réputée avoir été également réglée par sa sentence. Par exemple, si le cinquième point en litige consistait en l'allégation du client selon laquelle les portes qu'on avait récemment installées chez lui étaient gauchies, et si l'arbitre n'a fait aucune mention des portes dans sa sentence, il est possible de prétendre que cette cinquième question a été réglée en faveur de l'entreprise. En l'absence d'un exposé des motifs de la décision, le client ne peut aucunement savoir si l'arbitre a intentionnellement rejeté sa revendication ou s'il a involontairement omis de l'étudier. Comme les parties croient généralement avoir présenté un exposé convaincant, elles estimeront probablement qu'il s'agit d'un oubli. Une telle supposition, qu'elle soit fondée ou non, est susceptible de créer un nouveau litige.

Même si le principe res judicata permet à l'arbitre de réparer un oubli, nous recommandons que ce dernier aborde dans sa sentence chacun des points soulevés par les parties. De cette façon, ses intentions seraient toujours claires.

Sentences rendues le dimanche

L'arbitrage étant, en un sens, une procédure judiciaire, l'arbitre doit éviter de tenir une audience ou de délivrer une sentence le dimanche car il risque ainsi de violer les lois de certaines provinces.

CHAPITRE VI
APRÈS LA SENTENCE

L'axiome "functus officio"

Cette expression, qui peut se traduire littéralement par "dépouillé de sa fonction", signifie, dans le domaine de l'arbitrage, qu'une fois que l'arbitre a signé, fait certifier et délivré sa sentence, ses attributions prennent fin. Il n'a pas le pouvoir de rouvrir l'audience, de modifier sa sentence par ajout ou suppression ni tirer au clair une ambiguïté. Bien qu'il ait certains pouvoirs de modification extrêmement limités, l'arbitre doit voir dans l'axiome functus officio une invitation à bien mettre au point sa sentence avant de la communiquer aux parties intéressées car il lui sera rarement possible de la rectifier ultérieurement.

Rectification d'une sentence par l'arbitre

Bien qu'il soit "dépouillé de sa fonction" une fois qu'il a rendu sa sentence, l'arbitre peut avoir le droit de rectifier cette dernière à la demande d'une ou des deux parties, dans des circonstances extrêmement rares.

L'arbitre peut rectifier sa sentence dans les cas suivants:

- 1) lorsqu'il y a eu erreur de calcul ou description erronée d'une personne, d'un bien ou d'une propriété mentionné dans la sentence;
- 2) lorsque l'arbitre a statué sur une question qui ne lui avait pas été soumise et que le jugement peut être rectifié sans toucher à la décision relative aux points soulevés;
- 3) lorsque la sentence est imparfaite du point de vue de la forme et qu'on peut la modifier sans toucher au fond de l'affaire.

Le tribunal d'arbitrage est obligé, lorsqu'une partie lui présente une demande de rectification, d'en faire part à l'arbitre et à l'autre partie. En communiquant la demande à cette dernière, le tribunal doit l'informer qu'elle bénéficie d'un délai de dix jours pour s'y opposer. Au terme de cette période, l'arbitre doit ou bien rejeter la demande ou bien rectifier la sentence. Ce faisant, il doit se plier uniquement aux conditions de rectification prévues par les lois provinciales.

La partie intéressée doit présenter sa demande de rectification par écrit dans les cinq jours qui suivent le prononcé de la sentence.

Quand la demande de rectification parvient au tribunal dans le délai prévu, le directeur de ce dernier doit généralement se mettre en rapport avec l'arbitre pour l'en informer et pour répondre à toutes les questions qu'il pourrait poser relativement à la procédure.

CHAPITRE VII

LA SENTENCE ET LES TRIBUNAUX

L'administrateur de tribunal d'arbitrage a parfois de la difficulté à faire comprendre à l'une des parties la raison pour laquelle, la sentence arbitrale étant péremptoire, elle doit prendre la voie des tribunaux pour la faire mettre à exécution lorsque l'autre partie s'est dérobée à ses obligations. Il en est ainsi parce que ni l'arbitre ni la partie en faveur de laquelle la sentence a été prononcée ne peut recourir au mécanisme d'exécution provincial pour obtenir satisfaction. La Common Law et les lois provinciales délèguent ces pouvoirs aux tribunaux. Les mesures visant à annuler (rejeter), confirmer ou donner force exécutoire à une décision arbitrale doivent donc être prises devant les tribunaux car elles relèvent de leur juridiction.

Le présent chapitre vise à donner à l'arbitre une connaissance de base du rôle des tribunaux dans le processus d'arbitrage.

Demande d'annulation

En vertu des lois provinciales, une partie à une affaire d'arbitrage peut contester la sentence arbitrale devant les tribunaux à condition de le faire dans les quatorze (14) jours suivant son prononcé. Lorsqu'ils font l'étude d'une pétition visant à rejeter la sentence arbitrale, les tribunaux ne s'arrêtent généralement pas aux motifs qui ont inspiré la décision de l'arbitre ni à l'usage que ce dernier a fait de la loi. Les raisons qu'il est possible d'invoquer pour contester la sentence sont donc peu nombreuses. En fait, il en existe quatre: 29

- 1) lorsqu'on a eu recours à la corruption ou à la fraude pour obtenir une sentence en sa faveur;
- 2) lorsqu'un arbitre supposément neutre a fait preuve de partialité;
- 3) lorsque l'arbitre a outrepassé ses pouvoirs ou rendu une sentence si imparfaite que l'affaire n'a finalement pas été réglée;
- 4) lorsque l'arbitre ou l'organisme responsable de l'administration du jugement ne s'est pas conformé aux dispositions des lois provinciales.

Bien qu'il doive être conscient de l'existence de dispositions permettant d'annuler sa sentence, l'arbitre qui fait preuve de jugement et qui suit les lignes directrices exposées dans le présent guide en acceptant son mandat, en tenant des audiences et en rendant ses jugements, ne devrait jamais voir sa sentence annulée par les tribunaux.

29. Voir l'appendice A - Les raisons, comme les délais, varient d'une province à l'autre.

Demande de modification

L'arbitre a le pouvoir de modifier sa sentence dans certaines circonstances bien précises. En vertu de la loi ontarienne, les tribunaux peuvent modifier la sentence d'un arbitra en invoquant les mêmes critères qui permettent à ce dernier de modifier la sienne. Une partie désirant faire modifier une sentence peut donc présenter sa requête à l'arbitre ou au tribunal.

Exécution de la sentence

Si l'une des parties ne remplit pas les obligations prescrites par la sentence, l'autre peut réclamer au tribunal de mettre cette dernière à exécution. Cette requête doit être présentée dans un certain délai suivant le prononcé de la décision. Si la sentence est conforme à la loi provinciale, le tribunal peut, après examen de toutes les objections soulevées par l'autre partie, la corroborer. Ce faisant, il prend jugement contre la partie dérogante, et le mécanisme d'exécution provincial peut être mis en branle pour le faire respecter.

Si l'on présente une demande d'annulation d'une sentence et que le tribunal la rejette, la sentence est automatiquement corroborée par les tribunaux et l'on prend jugement.

La sentence non confirmée

En vertu de la loi ontarienne, le tribunal compétent peut ratifier la sentence arbitrale, à la demande de l'une des parties, un certain temps après communication de la sentence à cette dernière. Toutefois, même si le délai est écoulé, la sentence non confirmée peut encore servir de fondement à un procès sur autorisation du tribunal.

Supposons, à titre d'exemple, qu'un arbitre ait ordonné à la partie "A" de verser \$1,000 à "B". Sous divers prétextes, la partie "A" réussit à retarder le paiement dix-huit mois après la communication de la sentence. En fin de compte, la partie "B" acquiert la conviction que la partie "A" n'a nullement l'intention de la payer; toutefois, le délai d'un an prévu par la loi ontarienne pour corroborer la sentence est écoulé. L'avocat de la partie "B" dans cette affaire peut soutenir que les accords d'arbitrage et la sentence constituent un contrat inexécuté entre les parties et avoir gain de cause dans une action qu'il intenterait en justice pour ce motif.

Le rôle unique de l'arbitre

L'arbitre, dans l'accomplissement des tâches liées à son mandat, jouit d'un statut spécial, essentiellement le même que celui du juge. Au risque de trop généraliser, il est correct d'affirmer que l'arbitre jouit de l'immunité à l'égard de toute responsabilité civile liée aux activités qui lui permettent de rendre sa sentence. S'il en était autrement, les juges, arbitres et autres personnes ayant des pouvoirs quasi judiciaires risqueraient d'être poursuivis en justice après chacune des décisions ou sentences qu'ils auraient rendues. Dans de telles circonstances, rares seraient sans doute les personnes qui accepteraient d'accomplir des fonctions judiciaires

ou quasi judiciaires.

En outre, l'arbitre ne peut ni être contraint ni s'offrir à donner devant un tribunal les raisons qui ont modifié sa décision. Règle générale, il ne peut donner un témoignage qui permettrait d'interpréter sa sentence.

L'immunité sert manifestement à protéger l'intégrité du processus d'arbitrage, mais elle alourdit le fardeau qui incombe à l'arbitre de s'assurer que sa décision est bien rédigée. Avant de rendre sa sentence, l'arbitre doit l'examiner pour vérifier que ses intentions sont claires et indubitables. De cette façon, une tierce partie ne sachant rien de la cause, un tribunal par exemple, aura très peu de difficulté à l'interpréter.

CHAPITRE VIII

CONCLUSION

Comme nous l'avons mentionné au début, le présent guide est loin d'être une étude exhaustive de tous les aspects du processus d'arbitrage. Pourtant, même sous cette forme abrégée, il peut sembler contenir un nombre considérable de renseignements.

Ne vous découragez pas. Au fond, l'arbitrage est une méthode efficace et privée de règlement des différends qui fait beaucoup appel à l'entière participation des parties en cause. L'information contenue dans ce guide représente, dans une large mesure, le bon sens sous forme codifiée.

Dans la plupart des cas, les parties ont hâte de résoudre le conflit qui les oppose, apprécient sincèrement les efforts mis en oeuvre par l'arbitre en vue de les aider et collaborent entièrement avec lui durant toute la procédure.

À une époque où semble s'accroître le nombre des différends de toutes sortes et où s'allonge la liste des causes en instance devant les tribunaux, la possibilité de recourir à l'arbitrage et le consentement de volontaires à servir d'arbitres constituent un service public d'importance.

L'arbitrage ne dispense pas du maintien au sein des entreprises d'une procédure efficace et bien adaptée pour régler les différends ni ne remplace la médiation et le recours à une tierce partie pour donner suite aux plaintes. Pourtant, le fait que l'arbitrage en matière de consommation existe et qu'on y a recours de plus en plus peut servir à encourager l'élaboration et le perfectionnement continus de méthodes plus rentables et moins formelles de conciliation et de médiation.

Enfin, le succès d'un tribunal d'arbitrage au sein d'une collectivité se mesure non au nombre de cas qu'il règle mais plutôt au nombre de conflits liés à la consommation qui sont réglés avant d'être portés devant l'arbitre ou les tribunaux.

APPENDICE A

DES ARBITRAGESCode de Procédure Civile de la Province de Québec

13-14 Elizabeth II, chap. 80

Révisé par Lise Saintonge Poitevin, LL.L.
du Bateau de Montréal - Livre Septième

940. Toutes personnes peuvent compromettre sur les droits dont elles ont la libre disposition. On ne peut toutefois compromettre sur les dons et legs d'aliments, sur les séparations d'entre époux, ni sur les questions qui concernent soit l'ordre public, soit l'état ou la capacité des personnes.
941. Le compromis doit être constaté par écrit; il doit contenir les noms et qualités des parties, désigner un ou trois arbitres et indiquer les objets en litige; s'il ne fixe pas d'autre délai, la sentence arbitrale doit être rendue au plus tard six mois après que les arbitres ont été saisis.
- (C.P. 1434 et 1435) C.C. 1214.
942. Pendant le délai de l'arbitrage, les arbitres ne peuvent être révoqués que du consentement unanime des parties.
- (C.P. 1437)
943. Les arbitres peuvent requérir chacune des parties de leur remettre, dans un délai imparti, un exposé de ses prétentions, avec les pièces qu'elle invoque. Les arbitres doivent entendre les parties et recevoir leur preuve, ou, le cas échéant, constater leur défaut; ils procèdent suivant la procédure qu'ils déterminent, à moins que les parties n'en soient autrement convenues. Les témoins sont assignés suivant les règles établies aux articles 280 et 284, et sont assermentés devant le protonotaire ou devant toute autre personne autorisée à recevoir le serment. Le procès-verbal d'instruction doit être signé par tous les arbitres, à moins que le compromis n'en ait autrement décidé.
- (C.P. 1436) P. 280, 284.
944. Le compromis est sans effet:
1. au cas de décès, de refus, de déport ou d'empêchement d'un des arbitres, s'il n'y a clause qu'il sera passé outre, ou que le remplacement sera fait au choix des parties, ou de l'arbitre, ou des arbitres restants, ou autrement;

2. au cas d'expiration du délai fixé avant que la sentence ne soit prononcée;
3. au cas de perte de la chose ou d'extinction de l'obligation qui en fait l'objet.

(C.P. 1438)

945. Le décès d'une partie ne met pas fin au compromis, mais le délai de l'arbitrage est suspendu pendant celui qui est accordé par la loi pour faire inventaire et délibérer.

946. Les arbitres ne peuvent se déporter sans raison grave, si leurs opérations sont commencées. Ils ne peuvent être récusés que pour une cause de récusation d'un juge, survenue ou découverte depuis le compromis. La déclaration de récusation est déposée au greffe du tribunal compétent à statuer sur les objets du compromis, et signifiée aux arbitres dans les trois jours qui suivent; la récusation est proposée par requête à un juge du tribunal.

(C.P. 1439) P. 234; C.C. 1755.

947. S'il est formé inscription de faux les arbitres délaissent les parties à se pourvoir devant le tribunal, et celui-ci peut ordonner que le délai de l'arbitrage soit suspendu jusqu'au jour de la décision définitive sur l'incident.

948. Les arbitres doivent juger suivant les règles du droit, à moins qu'ils n'en soient, dispensés par le compromis, ou qu'ils n'aient reçu pouvoir de statuer comme amiables compositeurs. La sentence arbitrale doit être rendue à la majorité des voix. Elle doit, dans tous les cas, être motivée, et signée par chacun des arbitres; si l'un refuse de signer, les autres doivent en faire mention, et la sentence a le même effet que si elle avait été signée par tous.

(C.P. 1436) P. 280.

949. Les arbitres doivent déposer leur sentence entre les mains du protonotaire du district où l'arbitrage a eu lieu, après en avoir fait signifier copie aux parties.

(C.P. 1442)

950. Mod. 1970, El. II, bill 11, a. 3.) La sentence arbitrale ne peut être exécutée que sous l'autorité du tribunal compétent, et sur requête en homologation, pour faire condamner la partie à l'exécuter. Le tribunal saisi peut entrer dans l'examen des nullités dont la sentence pourrait être entachée ou des autres questions de forme qui peuvent en empêcher l'homologation; il ne peut toutefois s'enquérir du fond de la contestation.

(C.P. 1443 et 1444) P. 79, 388, 389.

951. La clause compromissoire doit être constatée par écrit. Lorsque le différend prévu est né, les parties doivent passer compromis. Si l'une d'elles s'y refuse, et ne nomme pas d'arbitre, il est procédé à cette nomination et à la désignation des objets en litige par un juge du tribunal compétent, à moins que la convention elle-même n'en ait décidé autrement.
952. Le présent code entrera en vigueur à la date qui sera fixée par proclamation du lieutenant-gouverneur en conseil.
-

DE L'ASSIGNATION DES TÉMOINS

Code de Procédure Civile de la Province de Québec

Livre Deuxième, Chapitre Premier, Section III

280. (Rempl., 1977, p.l. 32, a. 9) La partie qui désire produire un témoin peut l'assigner au moyen d'un bref de subpoena signifié au moins cinq jours francs avant la comparution. Toutefois, le bref adressé à un ministre ou un sous-ministre du gouvernement du Québec est signifié au moins dix jours francs avant la comparution. Toutefois, en cas d'urgence, le juge ou le protonotaire peut, par ordonnance spéciale inscrite sur le bref de subpoena, réduire le délai de signification, mais celle-ci ne peut être faite moins de douze heures avant le moment de la comparution.
- (C.P. 297) P. 723, 943s.
281. Un témoin peut être assigné pour déclarer ce qu'il connaît, pour produire quelque document, ou pour les deux objets à la fois.
- (C.P. 298) P. 311, 544; C.C. 2182.
282. (Mod., 1977, p.l. 32, a. 10) Une personne résidant dans la province d'Ontario peut être contrainte de comparaître comme témoin, s'il est établi, à la satisfaction du juge ou du protonotaire, que sa présence est nécessaire, et si il n'y a pas d'autre action pendante entre les mêmes parties et pour la même cause dans la province d'Ontario. Toutefois, l'assignation ne peut être faite que sur ordonnance spéciale d'un juge ou du protonotaire, inscrite sur le bref de subpoena, lequel doit être signifié conformément à la loi de la province d'Ontario, par toute personne majeure, qui en dresse procès-verbal sous serment.
- (C.P. 299, 300 et 301) P. 38, 41, 137, 163.

283. Une personne incarcérée ne peut être assignée que sur ordonnance d'un juge ou du protonotaire enjoignant au directeur ou au geôlier, selon le cas, de la conduire devant le tribunal pour y rendre témoignage.

(C.P. 302) P. 38, 41.

284. (Mod. 1972, loi 50, a. 14) Lorsqu'une personne régulièrement assignée et à qui ses frais de déplacement ont été avancés fait défaut de comparaître, le juge, s'il est d'avis que son témoignage pourrait être utile, peut décerner contre elle un mandat d'amener et ordonner qu'elle soit détenue sous garde jusqu'à ce qu'elle ait rendu témoignage, ou qu'elle soit libérée à la condition de fournir bonne et suffisante caution de rester à la disposition de la cour. Le mandat d'amener décerné en vertu du présent article peut être exécuté par un huissier. (Mod., 1977, p.l 32, a. 11.) Le juge peut en outre condamner la personne ainsi amenée à payer, en tout ou en partie, les frais causés par son défaut. Le témoin défaillant qui réside dans la province d'Ontario n'est punissable que par le tribunal de sa résidence, sur certificat de la cour attestant son défaut.

(C.P. 303) P. 138, 303, 316, 943s.

RÈGLES UNIFORMES POUR UN PROGRAMME NATIONAL D'ARBITRAGE À
L'INTENTION DES ENTREPRISES COMMERCIALES ET DES CLIENTS

Appliquées par

LE BUREAU D'ÉTHIQUE COMMERCIALE DU CANADA*

Article 1 -- Définitions

A. L'arbitrage est la procédure par laquelle deux parties ou plus choisissent une ou plusieurs personnes neutres qu'elles autorisent à résoudre leur différend.

B. Différend en matière de consommation s'entend de toute divergence entre un commerçant et son client, ou entre un commerçant et les consommateurs de ses produits, quant à la vente ou à la location de tout produit ou service. Cela ne comprend pas les fraudes, les infractions criminelles, les réclamations de dommages-intérêts pour lésion corporelle ni les autres allégations qui sortent du cadre réel du produit ou service en cause. Sont également exclus, les différends qu'il est juridiquement impossible d'arbitrer et ceux dont le consentement à l'arbitrage fait exception. Si, au cours de tout acte de procédure mené conformément aux présentes règles, l'arbitre constate que la question dont il est saisi ne correspond pas à cette définition, il peut suspendre définitivement les débats, limiter la question au contenu de la définition ou prendre toutes autres mesures qu'il juge nécessaires.

C. Tribunal fait allusion au Bureau d'éthique commerciale ou à une organisation distincte établie par celui-ci aux fins d'arbitrer les différends en matière de consommation.

D. Les parties à l'arbitrage sont les personnes nécessaires pour résoudre un différend, soit habituellement le commerçant et son client.

E. L'arbitre est la personne ou le jury qui, en dernier ressort, décide ou rend la sentence.

Article 2 -- Application des règles

Les présentes règles s'appliquent aux différends en matière de consommation soumis au tribunal d'arbitrage. Les parties sont réputées les adopter chaque fois qu'elles consentent par écrit à soumettre leur différend à un arbitre; pourvu, toutefois, qu'aucun différend ne soit soumis à l'arbitrage avant épuisement de la procédure non officielle de règlement des griefs dont se servent généralement l'entreprise en cause et le BEC.

* Copyright -- Bureaux d'éthique commerciale du Canada, 1979. Tous droits réservés.

Article 3 -- Loi applicable

Les présentes règles sont régies par les lois provinciales applicables. (Tout accord d'arbitrage valide est généralement exécutoire, irrévocable et obligatoire pour toutes les parties.) À moins que cela ne soit expressément défendu, tout conflit qui peut exister entre ces règles et les lois provinciales doit être résolu en faveur des règles.

Article 4 -- Amorce de l'arbitrage

S'il semble que l'on a tout fait pour résoudre un différend à l'amiable, le Bureau peut proposer ou les parties peuvent demander le recours à l'arbitrage. Le tribunal établira alors une formule de consentement à l'arbitrage sur laquelle seront indiquées les questions litigieuses, les points qui en sont exclus ainsi que toutes limites qui sont imposées aux pouvoirs du tribunal, et en transmettra une copie identique à chacune des parties. Si ces dernières souscrivent à ces questions et acceptent en outre d'être liées par la sentence, elles signeront le document et le renverront au tribunal dans un délai de cinq (5) jours après réception. Si l'une des parties n'y souscrit pas, elle en renverra une version corrigée au tribunal. Celui-ci résoudra tout conflit surgissant au sujet des questions et fera parvenir aux parties une formule modifiée pour signature. Le défaut de renvoyer le document dûment signé sera considéré comme un refus d'arbitrage. Au reçu des consentements signés par les parties, le tribunal entamera la procédure d'arbitrage du différend conformément aux présentes règles.

Le tribunal peut exiger de l'une ou l'autre des parties le dépôt d'une garantie nominale d'exécution afin d'assurer qu'elle sera présente à l'audience. Cette garantie lui sera remise lorsqu'elle se présentera à l'audience.

Article 5 -- Choix de l'arbitre

Le tribunal gardera en réserve un groupe de volontaires parmi lesquels on choisira l'arbitre. Ce groupe sera le reflet de l'ensemble de la collectivité. Le choix de l'arbitre peut se faire d'après les méthodes suivantes:

A. L'arbitre unique

À la discrétion du tribunal, on peut n'avoir recours qu'à un seul arbitre, que les parties choisiront dans la réserve créée à cet effet. Au reçu des formules de consentement à l'arbitrage exécutoire, le tribunal fournira à celles-ci une liste identique de cinq (5) arbitres choisis parmi ceux de la réserve, ainsi qu'une courte biographie de chacun. Après réception de cette liste, chaque partie disposera de cinq (5) jours pour rayer les noms de ceux qu'elle juge inacceptables et placera les noms restants dans un ordre décroissant de préférence, écrivant le chiffre 1 à la suite du nom du premier choix, etc. Le tribunal sélectionnera un arbitre parmi les trois premiers choix des parties. Si les préférences ne concordent pas, le tribunal peut soit adresser aux parties une nouvelle liste d'arbitres soit instituer un jury de la façon décrite ci-dessous.

B. Jury de trois membres

A la discrétion du tribunal ou lorsque les parties ne parviennent pas à s'entendre sur la formule d'un arbitre unique, ou encore lorsque les membres actifs d'un groupe d'industries ont déjà opté pour ce mode de sélection d'un arbitre, chaque partie en choisit un qui représente son premier choix dans la réserve. Les deux arbitres ainsi sélectionnés en choisiront, à la même source, un troisième qui n'a pas déjà été éliminé par l'une ou l'autre des parties. La personne désignée de cette façon assumera les fonctions de président et de convocateur du jury.

C. Jury dont les membres sont déjà sélectionnés

Dans le cas des différends qu'il juge de peu d'importance, le tribunal choisira un jury. À moins d'entente contraire entre les parties, ce jury sera constitué comme suit: un tiers de ses membres représentera le secteur des affaires, un tiers représentera le secteur de la consommation, et le dernier tiers représentera un secteur neutre. Avec l'autorisation du tribunal, le jury peut comprendre plus de trois membres. Si les parties sont d'accord, on peut avoir recours à ce type de jury sans tenir compte du montant qui fait l'objet du litige. On peut aussi avoir recours au jury dont les membres sont déjà sélectionnés dans des secteurs spécifiques de l'industrie, à condition bien sûr que les parties se soient entendues à ce sujet.

Article 6 -- Locaux et frais

Le tribunal fournira les locaux pour la tenue des audiences et la garde des dossiers. Il assumera également tous les frais normaux et raisonnables occasionnés par l'obtention des services de témoins spécialistes et de laboratoires d'essai, les dépenses jugées par lui extraordinaires étant réparties équitablement entre les parties. Les frais de services sténographiques, d'enregistrement des débats et de chaque témoin seront imputés au requérant.

Article 7 -- Communications et remise des avis

Toute la correspondance doit être adressée au tribunal sous pli recommandé. Nul échange de propos n'est permis entre l'une des parties et l'arbitre concernant le différend, sauf à l'audience et en présence de l'autre partie ou avec l'autorisation de cette dernière. Toute la correspondance entre les parties et l'arbitre sera expédiée via le tribunal. Toute partie ayant accepté l'arbitrage conformément aux présentes règles sera réputée avoir consenti à ce que tout avis ou autre communication relatif à la procédure d'arbitrage soit délivré par courrier recommandé adressé à la partie ou à son avocat à sa dernière adresse connue.

Article 8 -- Avis de nomination

Le tribunal devra envoyer ce document à l'arbitre en même temps qu'un exemplaire des présentes règles. La formule de nomination signée et la déclaration de toute relation avec les parties seront adressées au tribunal avant le début de la première audience.

Article 9 -- Déclaration de l'arbitre; remplacements

Toute personne choisie comme arbitre doit déclarer dans l'acceptation signée de sa nomination tout lien financier, professionnel, familial, social ou de nature concurrentielle, si éloigné soit-il, qu'elle entretient avec les parties aux différends qu'elle est chargée d'arbitrer. La déclaration dissipera tous les doutes. Toute déclaration de ce genre sera transmise au tribunal qui la communiquera aux parties avec une formule de renonciation à faire objection. En cas de refus d'une partie ou si un arbitre se trouve dans l'impossibilité de remplir ses fonctions ou ne veut pas les assumer, le tribunal viendra en aide aux parties conformément à l'article 4 des présentes règles en choisissant ou en nommant un remplaçant.

Article 10 -- Comparution par avoué

Une partie peut assurer sa propre défense ou nommer toute personne, pas nécessairement un avocat, pour être son porte-parole lors d'une séance d'arbitrage. Le choix de quelqu'un qui n'est pas avocat ne constitue pas une renonciation au droit de recourir aux services d'un conseiller juridique. Cependant, si on choisit un avocat, il faut en communiquer les nom et adresse au tribunal 5 jours au moins avant la date des débats de façon que ce dernier puisse en informer la partie adverse.

Article 11 -- Calendrier des audiences; avis; renonciation à l'avis

Une fois l'arbitre accepté, le tribunal fixera dans les trois jours, la date, l'heure et le lieu de l'audience en veillant à ce que cela convienne aux parties et à l'arbitre. Il en informera les parties au moins sept jours avant la date fixée pour l'audience au moyen de la formule réservée à cet effet. Les parties auxquelles ces dispositions ne conviendront pas devraient en aviser rapidement le tribunal de vive voix et par écrit, faute de quoi elles seront réputées avoir renoncé à exprimer leurs objections. La présence d'une partie à l'audience constituera automatiquement une renonciation à l'avis.

Article 12 -- Renonciation aux audiences

Les parties peuvent consentir par écrit à renoncer aux audiences et à permettre l'arbitrage sur la foi d'un exposé écrit des faits et d'une preuve documentaire. Lorsqu'on renonce aux audiences, l'arbitre doit fixer les délais pour la présentation des preuves. Dans de tels cas, la date de la sentence sera fixée à 10 jours après la réception de toutes les preuves.

Article 13 -- Inspection par l'arbitre

Lors du recours à l'arbitrage, l'une ou l'autre partie peut demander que l'on procède à une inspection ou qu'une audience ait lieu à l'endroit où se fera cette dernière. L'arbitre a l'entière liberté d'inspecter les produits ou les lieux en cause au moment qui convient à l'entreprise. Il ne peut toutefois inspecter les installations commerciales ou manufacturières, ni d'examiner les dossiers généraux ou autres de l'intéressé sans le consentement de ce dernier. Si l'inspection doit être menée en dehors des audiences, le tribunal en informera les parties et les invitera à être présentes. Au cas où une partie se trouve dans l'impossibilité d'assister à l'inspection, on devra lui permettre de faire des commentaires au sujet des observations qu'y a faites l'arbitre. Le tribunal doit également assurer la présence d'un expert technique à la discrétion de l'arbitre. Les inspections se dérouleront si possible avant l'audience.

Article 14 -- Essais en laboratoire, avis de l'expert

L'arbitre peut exiger la soumission de tout article litigieux à l'examen et à l'analyse d'un laboratoire d'essai indépendant ou avoir recours aux services d'un spécialiste impartial afin d'inspecter et d'analyser l'article ou les locaux dont il s'agit. Éventuellement le tribunal couvrira les frais normaux et raisonnables de tels services et transmettra dès que possible les conclusions du spécialiste ou du laboratoire à l'arbitre. Si possible, ce dernier en fera parvenir copie aux parties avant l'arbitrage. Ces conclusions feront partie de la preuve présentée à l'audience et les parties devront pouvoir, à moins qu'elles ne renoncent toutes deux à ce droit, contre-interroger le responsable du test de laboratoire ou de l'expertise avant le prononcé de toute sentence.

Article 15 -- Assistance aux débats

Sauf convention contraire écrite des parties, seules les personnes en cause ou celles directement intéressées dans le différend ont le droit d'assister aux audiences. L'arbitre devra disposer du pouvoir de demander à un témoin quelconque de se retirer de la salle d'audience lorsqu'il juge sa présence inutile ou indésirable.

Section 16 -- Défaut d'une partie

Les audiences d'arbitrage peuvent se dérouler en l'absence d'une partie quelconque qui, après en avoir dûment été informée, n'y assiste pas; ce fait, cependant, ne doit pas servir de prétexte à un jugement par défaut. La partie présente doit plutôt produire des preuves et l'arbitre peut rendre une sentence d'après celles-ci. La partie absente devra avoir le droit de présenter des preuves par écrit dans le délai fixé par l'arbitre, à condition toutefois que la partie présente en reçoive un exemplaire intégral et qu'elle ait le droit, en retour, de soumettre ses propres preuves supplémentaires à l'arbitre, en en fournissant un exemplaire à la partie absente, avant que l'arbitre ne rende sa sentence.

Article 17 -- Transcription des débats

À la demande de l'une ou l'autre partie, le tribunal fournira des services sténographiques ou enregistrera les débats à condition, cependant, que les frais soient supportés par l'intéressé et que toutes les parties aient accès aux documents. L'arbitre peut demander un enregistrement complet ou partiel des audiences sur magnétophone et le tribunal en supportera les frais. Si l'une ou l'autre partie se sert de son propre matériel pour enregistrer les débats, le tribunal devra procéder de la même façon pour ses dossiers. Dans tous les cas, l'arbitre veillera à ce que l'on établisse un procès-verbal des débats à la fin de chaque audience.

Article 18 -- Interprètes

Lorsque l'une ou l'autre partie en éprouve le besoin et que l'arbitre en juge la nécessité, le tribunal mettra gratuitement un interprète à leur disposition.

Article 19 -- Serments

L'arbitre, les parties et tout témoin à l'audience doivent être assermentés.

Article 20 -- Déroulement de la procédure à l'audience

- A. Après l'assermentation, le client résumera sa situation dans le différend et exposera brièvement le genre de réparation qu'il désire obtenir. Le commerçant procèdera ensuite de la même façon.
- B. Puis le client présentera sa réclamation, ses preuves et ses témoins, s'il en a, et répondra aux questions de l'arbitre. Il en sera alors de même pour le commerçant. Les parties peuvent recourir au contre-interrogatoire.
- C. Après l'exposé de la preuve, chaque partie résumera brièvement sa position en appuyant ses allégations sur les preuves et les témoignages présentés.
- D. Afin d'assurer que chaque partie ait l'entière possibilité de présenter toutes les preuves nécessaires pour le jugement, l'arbitre peut, à sa discrétion, intervertir l'ordre de la procédure.
- E. L'arbitre déclarera que l'audience est levée si aucune partie n'a d'autres preuves ou témoins à présenter.

Article 21 -- Admission de preuves

L'arbitre jugera de la pertinence des preuves et pourra en demander d'autres aux parties. Il peut refuser d'admettre des preuves réputées non recevables et donner le motif de son refus. L'arbitre n'est pas assujéti aux règles de la preuve qui sont appliquées devant les tribunaux.

Article 22 -- Parties supplémentaires

Lors de la résolution de tout différend en matière de consommation dans lequel quelqu'un d'autre que le commerçant et le client est nécessaire pour résoudre toutes les questions, et lorsque ce quelqu'un a souscrit aux questions présentées et a accepté d'être lié par la sentence, l'arbitre le constituera partie au différend et aura toute latitude de le faire participer aux débats.

Article 23 -- Renvois

À la demande d'une partie, ou de sa propre initiative, l'arbitre peut ajourner les débats.

Article 24 -- Méthode adoptée pour rendre le jugement

Toutes questions litigieuses soumises à un tribunal d'arbitrage seront réglées par vote majoritaire, y compris les questions de procédure et celles se rapportant à la sentence. La décision de la majorité sera réputée celle de tous les membres du jury et tous devront s'y rallier.

Article 25 -- Reprise des audiences

S'il juge à propos, l'arbitre peut rouvrir les débats de sa propre initiative à la demande d'une partie. Dans un tel cas, le délai pour rendre la sentence est calculé en fonction de la date de clôture de la dernière audience. Les débats ne peuvent être rouverts après le prononcé d'une sentence, sauf si les lois provinciales le prévoient.

Article 26 -- Conservation de la propriété

L'arbitre peut ordonner toute mesure qu'il juge nécessaire pour sauvegarder le bien qui fait l'objet de l'arbitrage ou la position des parties pendant la période prévue pour rendre la sentence.

Article 27 -- Pouvoirs de citer à comparaître; dépositions

Si les lois provinciales le permettent, l'arbitre peut obliger des témoins à comparaître et imposer la production de documents pertinents conformément à la procédure établie par ces lois. En l'absence de lois provinciales prescrivant le contraire, l'arbitre peut autoriser la prise des dépositions de témoins se trouvant dans l'impossibilité d'assister à l'audience.

Article 28 -- Attestations par écrit

Les déclarations écrites, dûment faites sous serment et notariées, seront acceptées en remplacement de dépositions verbales, si l'arbitre le juge à propos et à condition que celui qui les produit puisse être contre-interrogé à leur sujet de la même manière que s'il avait témoigné oralement, aux termes de l'article 20 B. ci-dessus. La partie qui demande à soumettre une telle déclaration doit en fournir un exemplaire à l'autre partie cinq (5) jours avant la date de l'audience. Lorsque l'arbitre décide d'accepter la déclaration, l'autre partie en cause doit avoir le droit de contre-interroger celui qui l'a produite.

L'arbitre doit déterminer la façon dont se déroulera le contre-interrogatoire.

Article 29 -- Renonciation à l'application des règles

Toute partie, qui entame une procédure en sachant qu'on a pas observé une disposition des présentes règles et qui omet de faire des objections par écrit à ce sujet avant la fin du délai réservé au prononcé de la sentence, sera réputée avoir renoncé à son droit de recours.

Article 30 -- Prolongation de délais

De commun accord, et avec l'approbation de l'arbitre, les parties peuvent modifier tout délai prévu dans les présentes règles. L'arbitre peut prolonger tout délai dans les présentes règles, sauf celui fixé pour le prononcé de la sentence. Le tribunal informera les parties de toute mesure du genre.

Article 31 -- La sentence

A. Délais

L'arbitre rendra une sentence signée et, si la loi l'exige, notariée au plus tard dix jours à compter de la date à laquelle la dernière audience a été levée. Si l'on doit soumettre d'autres documents après cette date, le délai pour le prononcé de la sentence sera de dix jours à partir de la réception de ces documents. Si l'on a renoncé aux audiences et que l'arbitre exige la présentation des pièces documentaires voulues, le délai sera alors de dix jours à partir de la réception de ces pièces.

B. Champ d'application

L'arbitre peut accorder toute réparation ou compensation prévue dans la formule de consentement à l'arbitrage qui soit réputée juste et équitable et permise en vertu de la loi provinciale.

C. Modification provinciale de la sentence

S'il y a une erreur d'écritures ou de calcul dans le montant de la somme allouée par la sentence, le tribunal en informera l'arbitre à la discrétion duquel on effectuera les modifications qui conviennent. Dès qu'il aura reçu et consigné ces modifications, le tribunal les transmettra aux parties.

D. Nouveaux éléments de preuve

Tout nouvel élément de preuve mis au jour après le prononcé de la sentence sera soumis au tribunal, qui le transmettra à l'arbitre. Ce dernier peut alors revoir sa sentence et, s'il le juge à propos, rouvrir l'audience pour tenir compte de cette nouvelle donnée.

E. Règlement

Si les parties règlent le différend avant le prononcé de la sentence, le tribunal, après en avoir été informé par écrit et avoir vérifié l'accord, mettra un terme aux débats et en avisera l'arbitre. À la demande des parties, l'arbitre peut, à sa discrétion, ramener tout accord de ce genre à une sentence écrite.

F. Formule et dépôt du document

La sentence doit être consignée sur la formule destinée à cet usage et transmise au tribunal. Ce dernier en fera parvenir copie aux parties et il s'occupera de déposer la sentence devant le tribunal approprié, lorsque les lois provinciales l'exigent. Aucune sentence ne peut être rendue publique sans le consentement écrit de toutes les parties.

Article 32 -- Mise en application des règles

L'arbitre mettra les présentes règles en application dans la limite de ses pouvoirs et attributions. Les questions qui dépassent le cadre de sa compétence ou de ses connaissances seront adressées par le tribunal au Bureau d'éthique commerciale du Canada.

APPENDICE CDIRECTIVES À L'INTENTION DES ARBITRES*AVANT L'AUDIENCE OU L'INSPECTION

1. Examinez de près les règles d'arbitrage et les informations relatives à la procédure d'arbitrage.
2. Examinez l'accord d'arbitrage en prenant bien note du nom des parties et de leurs avocats. Avisez le Tribunal immédiatement si vous jugez être incapable d'agir comme arbitre impartial.
3. Vérifiez le temps et le lieu désignés pour l'audience ou l'inspection. Avisez le Tribunal immédiatement si vous ne pouvez vous y rendre.
4. Si vous décidez, à n'importe quel moment avant (ou même pendant) l'audience, qu'une inspection sur place est nécessaire ou qu'un spécialiste doit être appelé, faites part de votre décision au Tribunal. Vous devriez faire une suggestion quant au moment opportun pour procéder à l'inspection.
5. Si les parties ont renoncé à une audience ou si le dossier de l'affaire doit vous être présenté avant l'audience ou l'inspection, fixez, par l'entremise du Tribunal, le moment et le lieu où vous serez assermenté. Chaque arbitre doit prononcer un serment d'office (voir la formule d'avis de nomination) devant un commissaire à l'assermentation ou toute autre personne autorisée avant d'assumer ses fonctions. Si vous n'avez pas l'intention d'examiner le dossier ou de procéder à une inspection avant la date de l'audience, vous pouvez prêter serment au début de l'audience.

LORS DE L'INSPECTION

1. Si l'on convient de procéder à une inspection, celle-ci devrait avoir lieu avant l'audience, si possible, et en présence de deux parties.
2. Procédez à l'inspection sans trop de formalités, mais ne tolérez que les discussions qu'il faut pour identifier les questions relatives au différend. Le but principal d'une inspection est de permettre à l'arbitre d'examiner personnellement la qualité du travail, le niveau d'exécution du contrat ou d'autres aspects de la chose en litige, ce qui n'est rendu possible que par une inspection en dehors de la salle d'audience.
3. Bien que les règles ne prescrivent aucun délai, les inspections doivent se dérouler de la manière la plus approfondie mais aussi la plus rapide possible.
4. Il serait peut-être sage de consigner brièvement par écrit les observations et évaluations faites pendant l'inspection sur les lieux. Ces renseignements peuvent être inscrits sur la formule "Rapport d'audience/d'inspection".

* Copyright -- Conseil des bureaux d'éthique commerciale, Inc. 1972
Reproduit avec permission.

LORS DE L'AUDIENCE

1. Présentez-vous à la salle d'audience assez à l'avance pour avoir le temps de régler les questions administratives de dernière minute avec l'administrateur du Tribunal.
2. Lorsque les parties sont arrivées, demandez leur si elles sont prêtes à commencer. Lorsque tous sont présents et prêts, demandez au commissaire à l'assermentation ou à tout autre agent autorisé de recevoir votre serment si vous n'avez pas encore été assermenté.
3. Expliquez la procédure à suivre, en soulignant l'importance d'observer le décorum et les règles de courtoisie en tout temps.
4. Lorsque vous présidez une audience, soyez ferme. Rappelez à l'ordre les parties ou témoins qui parlent sans que ce soit leur tour ou qui manquent de respect envers autrui de quelque autre manière.
5. Si vous ne pouvez trouver de règle relative à une question de procédure donnée, faites appel à votre bon sens et tranchez la question en toute impartialité.
6. Les parties ainsi que les témoins doivent prêter serment avant de faire leur déposition. Commencez l'audience en demandant au client de résumer sa position et invitez ensuite l'homme d'affaires à en faire autant. Accordez à chacun un délai à peu près égal à cet effet.
7. L'exposé complet du point de vue du client, y compris la déposition des témoins et la présentation de documents ou d'autres éléments de preuve, devrait suivre les déclarations sommaires. Accordez ensuite à l'homme d'affaires l'occasion de présenter ses témoins et de déposer ses éléments de preuve. Vous êtes libre de poser des questions pendant la procédure. S'il y a lieu de faire intervenir un témoin neutre ou un spécialiste, cela doit se produire après l'exposé présenté par les parties; dans les autres cas, la procédure peut varier selon les circonstances.
8. Accordez aux parties la possibilité d'interroger les témoins et d'examiner les pièces, mais fixez un délai raisonnable pour les contre-interrogatoires. S'il le faut pour faire régner l'ordre, demandez à chaque partie de vous présenter sa question en premier. Vous pouvez ensuite la poser à l'autre partie ou au témoin. Vous ne devez jamais hésiter à poser vos propres questions. Il est essentiel que vous compreniez à fond les faits et les questions liés à la controverse.
9. Accordez beaucoup de latitude, mais ne permettez aux parties de présenter que des éléments de preuves pertinents. Veillez à éviter qu'on revienne sans cesse sur les mêmes revendications, faits ou éléments de preuve, et encouragez les parties à procéder d'une manière ordonnée et concise. Insistez sur l'importance de régler l'affaire en une seule séance, si possible, qui soit terminée après une heure ou deux au plus.
10. L'une et l'autre parties devraient avoir le droit de faire une dernière déclaration. Demandez-leur ensuite si elles ont autre chose

à ajouter. Vous pouvez leur permettre de déposer de nouveaux éléments de preuve à une date ultérieure, si nécessaire, mais fixez un délai définitif après lequel aucune autre preuve ne sera acceptée. Les débats seront clos à cette date. Si les parties n'ont rien de plus à présenter, déclarez l'audience terminée.

11. Si les parties désirent que les débats restent ouverts jusqu'au dépôt de nouveaux éléments de preuve, il faut leur demander d'envoyer ces derniers au Tribunal. Celui-ci conservera les pièces pour examen et fera des copies des documents écrits qu'il vous fera parvenir ainsi qu'à l'autre partie. Advenant qu'une autre audience soit nécessaire, on essaiera dans la mesure du possible d'en fixer la date, l'heure et le lieu à la fin de la première audience.

12. Si les circonstances le permettent, la sentence peut être rendue immédiatement après la fin de l'audience. S'il y a plus d'un arbitre, le jury devrait discuter des questions en privé et en profondeur, et déterminer la réparation qui convienne seulement après avoir soigneusement délibéré. La sentence devrait être rendue pendant que l'audience est encore fraîche dans la mémoire du ou des arbitres, au moyen de la formule obtenue du tribunal à cet effet.

APRÈS L'AUDIENCE

1. Assurez-vous que le tribunal est au courant de la date, de l'heure et du lieu proposés pour la seconde audience, le cas échéant.
2. Au besoin, fixez la date, l'heure et le lieu où les arbitres, s'ils sont plusieurs, pourront se réunir pour discuter de l'affaire ou des nouveaux éléments de preuve qui doivent être déposés ultérieurement.
3. Lorsqu'il y a plusieurs arbitres, le président devrait rédiger la sentence ainsi qu'un bref exposé des faits, selon la majorité des arbitres. Le président doit veiller à ce que la sentence soit signée par chacun des arbitres et qu'elle soit remise sans délai au Tribunal qui en avisera les parties.
4. Tout élément de preuve ou document relatif à l'affaire doit être retourné au Tribunal.
5. Le Tribunal sera chargé de voir à ce que la sentence soit déposée devant la cour compétente, si les lois provinciales l'exigent.

APPENDICE D

FORMULES D'ARBITRAGE

CONSENTEMENT À L'ARBITRAGECause arbitrée n^o _____

RETOURNER au président du tribunal d'arbitrage Date: _____

Nom de la partie: _____

Adresse: _____

Numéro de téléphone: _____ Somme approximative en cause: _____

Nom(s) de l'autre (des autres) partie(s): _____

1. Nature du produit ou du service: _____

2. Objet du litige: _____

3. Solution ou compensation souhaitée par la partie: _____

BEC/C-ARBITRAGE

Formule n^o 1 BEC/CBureau d'éthique commerciale du Canada, 1979
Tous droits réservés.

Je soussigné, agissant en mon nom/au nom de mon client/ au nom de l'entreprise qui m'emploie, par la présente soumetts le différend exposé ci-dessus à l'arbitrage, selon les règles de _____, dont j'ai reçu copie, et les lois de la province. Je m'engage à me conformer à la sentence arbitrale prononcée à la suite des procédures décrites dans ces règles.

J'ai/je n'ai pas l'intention d'être représenté par un conseiller juridique. (Nom et adresse du conseiller, s'il y a lieu:

J'accepte/je n'accepte pas de me présenter à l'audience d'arbitrage.

Nom de la partie: _____

Signature: _____

(Le signataire qui agit au nom d'un client ou d'une entreprise est prié d'indiquer à quel titre.)

ACCORD SUR LES POINTS EN LITIGE

Cause arbitrée n° _____

Date: _____

Au directeur du tribunal:

Pour éviter toute ambiguïté ou tout malentendu quant aux points en litige qui doivent être tranchés par l'arbitre dans cette affaire, nous, les parties en cause, en présence de l'arbitre, modifions par la présente les formules de consentement à l'arbitrage que nous avons déjà signées individuellement, afin de stipuler d'un commun accord que les questions que l'arbitre devra régler sont celles énumérées ci-dessous, et nous réaffirmons notre engagement à respecter la décision de l'arbitre:

Signature (du client) _____

Signature (du représentant de l'entreprise) _____

Document signé sous le sceau du serment, en ma présence, ce _____
jour d _____ 197__.

Signature (de l'arbitre)

AVIS DE NOMINATION

À: _____ Cause arbitrée n° _____
 (Nom de l'arbitre)

DE: _____ Date: _____
 (Tribunal)

OBJET: Arbitrage d'un différend

Vous avez été choisi(e) comme arbitre dans le conflit exposé ci-dessous. À moins que vous ne soyez incapable d'accepter cette responsabilité ou que vous ne croyiez pas être en mesure de rendre une décision impartiale dans cette cause, vous êtes prié(e) de signer la présente formule et d'en faire parvenir une copie notariée au Tribunal nommé plus haut.

Le différend oppose les parties suivantes: _____

L'objet du litige se résume à ceci: _____

_____ . D'après toutes les parties, le montant sur lequel porte le conflit est inférieur à \$ _____.

L'avocat du client est M^e _____ . L'avocat de l'entreprise est M^e _____.

Afin que l'intégrité des arbitres ne soit pas mise en doute et que soient communiqués aux parties tous les renseignements pertinents sur le processus d'arbitrage, vous êtes prié(e) de faire connaître l'existence de toute relation que vous ayez pu avoir avec l'une ou l'autre partie ou son conseiller juridique. Vous devez révéler les liens d'ordre financier, professionnel, social ou familial, ainsi que les relations commerciales de nature concurrentielle et toutes celles qui pourraient vous sembler pertinentes. Le Tribunal mettra ces renseignements à la disposition des parties. (Veuillez écrire au verso.)

BEC/C-ARBITRAGE

Formule n° 2 BEC/C

Bureau d'éthique commerciale du Canada, 1979
 Tous droits réservés.

SERMENT DE L'ARBITRE

PROVINCE DE _____

VILLE ET COMTÉ: _____

Je soussigné, _____ (nom de l'arbitre),
 accepte par la présente d'arbitrer le conflit opposant les parties
 susnommées. Je jure/j'affirme solennellement que j'agirai, autant qu'i
 me sera possible, avec équité et impartialité dans l'audition et
 l'examen des questions litigieuses, la conduite des délibérations
 et le prononcé de la sentence, conformément aux règles de
 _____.

ET JE SIGNE _____
 (Arbitre)

Déclaré sous serment devant moi le _____.

Mon mandat expire le _____.

 (Commissaire à l'assermentation)

(Note à l'intention de l'arbitre: veuillez signer la présente
 formule et en retourner un exemplaire au Tribunal.)

AVIS D'AUDIENCE/D'INSPECTION

Cause arbitrée n^o _____
 À: _____ Date: _____
 (Arbitre/Partie)
 DE: _____
 (Tribunal)

OBJET: Date et lieu de l'audience/de l'inspection d'arbitrage

NATURE DU LITIGE:

Arbitre(s): _____

Parties: _____

Experts techniques: _____

Date, heure, lieu et nature de l'inspection (s'il y a lieu): _____

DIRECTIVES À L'INTENTION DES PARTIES

1. Avisez immédiatement le tribunal, si ce n'est déjà fait, de votre intention d'être représenté par un conseiller juridique à l'audience ou à l'inspection.
2. Avisez immédiatement le tribunal si vous ne pouvez assister à l'inspection ou à l'audience. (Veuillez prendre note que votre absence n'empêche pas le juge de conduire l'inspection ou de tenir l'audience. Si vous n'êtes ni présent ni représenté lors de l'inspection, vous pouvez formuler des observations sur les questions qui y ont été soulevées. L'arbitre peut décider de tenir l'audience et même de rendre une sentence en votre absence.)
3. Veuillez arriver à temps à chacune des séances.
4. Veuillez produire à l'audience tous les témoins, les documents et autres éléments de preuve jugés nécessaires, afin que les délibérations puissent se poursuivre sans délai.
5. Adressez toute pièce de correspondance au tribunal. Ne communiquez pas directement avec le(s) arbitre(s).

Nous vous prions d'agréer, M _____, nos salutations distinguées.

Le directeur exécutif du tribunal

RAPPORT D'AUDIENCE/D'INSPECTION

Cause arbitrée n° _____

Faits:

Date: _____

Heure: _____

Lieu: _____

Numéro d'audience: _____ Date de l'inspection: _____

Parties:

Client: _____ Avocat/représentant: _____

Entreprise: _____ Avocat/représentant: _____

Délibérations: (Inscrire au verso le nom des témoins ou les preuves supplémentaires)

Position du client:

Témoins du client:

Nom: _____ Adresse: _____

Nom: _____ Adresse: _____

Nom: _____ Adresse: _____

Position de l'entreprise:

Témoins de l'entreprise:

Nom: _____ Adresse: _____

Nom: _____ Adresse: _____

Nom: _____ Adresse: _____

Exposé d'autres parties, des témoins neutres ou des experts techniques

Nom: _____ Adresse: _____

Nom: _____ Adresse: _____

Éléments de preuve et pièces justificatives présentés par les parties:

N^o _____; Description: _____

Retourner à: _____

N^o _____; Description: _____

Retourner à: _____

N^o _____; Description: _____

Retourner à: _____

N^o _____; Description: _____

Retourner à: _____

Observations et résultats de l'évaluation/de l'inspection

L'audience a pris fin à _____ (heure et date)

La prochaine audience aura lieu à _____ (heure et date)

Tout document supplémentaire doit être reçu avant _____ (heure et date)

La sentence doit être rendue avant le _____ (date)

(Signature)

SERMENT DU TÉMOIN

Je, _____
 (nom complet du témoin; dactylographié ou écrit en
 caractères d'imprimerie), jure/affirme solennellement qu'en
 témoignant à la présente audience, je dirai toute la vérité et
 rien que la vérité.

Signature: _____

Serment prêté devant moi ce _____ jour d' _____ 197__.

Signature: _____
 (Arbitre)

CITATION À COMPARAÎTRE

Cause arbitrée n^o _____

Date: _____

Au nom de la province de _____, par
 l'intermédiaire d'un arbitre dûment assermenté et autorisé à
 délivrer des citations en vertu des lois de cette province,
 vous, _____ (nom du témoin), êtes convoqué à
 l'audience d'arbitrage qui doit avoir lieu le _____ (date),
 à _____ (heure), au _____ (lieu), afin de produire des
 preuves et de témoigner au sujet du différend entre _____
 (client) et _____ (entreprise), ces parties ayant
 soumis leur litige à l'arbitrage en vertu des règles du _____
 _____ et des lois de cette province. Vous devrez,
 en outre, présenter: _____

Signature: _____
Arbitre(s)

SENTENCE

Je (Nous), le(s) arbitre(s) soussigné(s), ayant été choisi(s) aux termes des Règlements d'arbitrage de _____ et conformément à la volonté des parties, ayant entendu les revendications et étudié les éléments de preuve de: _____, qui sont les parties en cause dans le présent différend, rend (rendons) la sentence suivante:

Date: _____

Signature de(s) (l') arbitre(s): _____

PROVINCE DE
COMTÉ DE :

Ce _____ jour de 19____, a(ont) lui (eux)-même(s) comparu devant moi, _____ connu(s) de moi comme étant le(s) particulier(s) ayant signé le document ci-dessus, le(s)quel(s) a(ont), en ma présence, reconnu l'avoir signé.

Fin de mon mandat: _____

(Officier ministériel)

BEC/C-ARBITRAGE

Formule n^o 7 BEC/C

Bureau d'éthique commerciale du Canada, 1979
Tous droits réservés.

ACCEPTATION DE L'ARBITRE

Cause arbitrée n^o _____

Date: _____

AU: Bureau du tribunal d'arbitrage

En mon nom propre ou en celui de mon client ou de mon entreprise, j'ai lu la lettre et (ou) entendu la déclaration de l'arbitre _____, concernant ses relations antérieures avec _____

Je reconnais que l'arbitre a fait toute la lumière, au meilleur de ses connaissances, sur la nature de ces liens et, en outre, que _____ propose de renoncer à l'exercice de ses fonctions d'arbitre dans la présente cause à moins que les deux parties ne conviennent qu'il doit continuer à exercer ses fonctions. Je sais aussi que si l'arbitre est déclaré inhabile, les parties intéressées devront choisir un autre arbitre pour présider les audiences. En toute connaissance de cause, je signe la présente déclaration et j'accepte que _____ continue à remplir les fonctions d'arbitre et rende une sentence, conformément aux règles d'arbitrage entre clients et entreprises du Bureau d'éthique commerciale de _____.

Au nom de: _____

Signature: _____

(Indiquer la qualité du signataire s'il agit au nom d'un client ou d'une entreprise.)

FORMULE DE RENONCIATION

Date _____

Nom et adresse

Nom et adresse

Les soussignés, connaissant très bien les règles qui se rattachent au présent mécanisme d'arbitrage et en ayant reçu un exemplaire, renoncent par la présente _____

"à leur droit à l'audience verbale"

"à faire objection au choix de l'arbitre à cause de ses liens avec _____"

"à leur droit d'être représentés par un avocat"

"à faire objection au choix de l'arbitre à cause de ses liens avec (nom de la partie) _____, objection qui n'avait pas encore été admise"

"à faire objection à la présente, à l'audience, de _____

Signatures des parties et des arbitres _____

Cause arbitrée n° _____

CONCLUSIONS SUR DES POINTS DE FAIT

(Ces conclusions sont fournies gracieusement aux parties en cause dans le différend. Elles exposent très brièvement le raisonnement qui a amené l'arbitre à rendre sa sentence. Aux yeux de l'arbitre, le document intitulé "Sentence" constitue la seule sentence et l'unique décision rendue dans la présente cause.)

Date: _____ Signature: _____

Document signé devant moi sous le sceau du serment ce _____

jour d _____ 19__

Notaire public

BUREAU D'ÉTHIQUE COMMERCIALE DU CANADA
 FICHE DE DONNÉES PERSONNELLES POUR LE RECRUTEMENT DES ARBITRES EN
 MATIÈRE DE CONSOMMATION
 (Groupe national)

Section locale du BEC _____

Nom: _____

Adresse: _____ Téléphone: _____

Donnez une brève description de votre emploi et(ou) de vos domaines d'intérêt actuels:

Dites pourquoi l'arbitrage en matière de consommation vous intéresse:

Langues étrangères que vous pouvez parler/lire de façon à comprendre ou à vous faire comprendre:

Instruction:

Études secondaires: _____ Nombre d'années: _____

Études collégiales: _____ Date de réception du diplôme: _____

Grade: _____

Études universitaires: _____

Diplôme du deuxième cycle: _____ Date de réception: _____

Licence ou certificat professionnel: _____ Date de réception: _____

BEC/C -ARBITRAGE
 Divers

Bureau d'éthique commerciale du Canada, 197
 Tous droits réservés

Les membres du groupe d'arbitres en matière de consommation du BEC/C sont des bénévoles. Les personnes qui souhaitent faire partie de ce groupe doivent accepter de servir d'arbitre, lorsqu'on le leur demande, en vertu des règles du bureau local du BEC/C, et peuvent être appelées à prêter le serment d'arbitre.

Indiquez toute expérience antérieure qui pourrait vous être utile, selon vous, dans vos fonctions de tiers neutre ou impartial:

Indiquez les activités communautaires importantes et les charges civiles que vous avez exercées pendant les trois dernières années (s'il y a lieu), et donnez l'adresse et le numéro de téléphone pertinents ainsi que le nom d'une personne à contacter:

Nommez trois personnes que vous aimeriez proposer comme éventuels arbitres bénévoles - ces personnes doivent, autant que possible, représenter l'ensemble de la communauté (être issues, par exemple, du milieu commercial, religieux, ouvrier, juridique ou médical, etc.):

Date: _____ Signature du candidat: _____

Utilisation du symbole social
 Programme d'arbitrage en matière de consommation
 Entente conclue
 entre
 et

LE BUREAU D'ÉTHIQUE COMMERCIALE DE _____

La présente entente est conclue entre le BUREAU D'ÉTHIQUE COMMERCIALE DE _____ (ci-après appelé le "BUREAU") et _____ (ci-après appelé l'"ENTREPRISE"). Les deux parties conviennent de ce qui suit:

1. L'ENTREPRISE consent à ce que tous les conflits qui pourraient survenir entre elle et ses clients soient soumis à l'arbitrage aux termes des règles d'arbitrage du BUREAU et des lois de la province de _____; à condition, toutefois, qu'aucun litige ne soit confié à l'arbitrage avant que le client n'ait d'abord tenté de régler la question directement avec l'ENTREPRISE et, n'ayant pas obtenu satisfaction, ait demandé l'aide du BUREAU, et que ledit BUREAU juge que des efforts raisonnables faits par lui en vue de résoudre la question de façon informelle ont échoué.

2. Compte tenu du consentement de l'ENTREPRISE à l'arbitre, BUREAU autorise l'ENTREPRISE à utiliser le symbole social du programme national d'arbitrage en matière de consommation (SYMBOLE DU PROGRAMME) qui est une marque distinctive des services du Conseil des bureaux d'éthique commerciale Inc. (ci-après désigné par BEC) et qui indique l'adhésion de l'ENTREPRISE au programme d'arbitrage du BUREAU.

À CONDITION, TOUTEFOIS, QUE

- a) Le SYMBOLE DU PROGRAMME soit utilisé uniquement selon les normes que prescrira le BUREAU, et d'aucune autre façon;
- b) Le SYMBOLE DU PROGRAMME soit accompagné, dans toute publicité, de la mention "Membre du programme d'arbitrage entre consommateurs et entreprises par l'intermédiaire de _____" et d'aucune autre légende, à moins qu'elle n'ait reçu au préalable l'approbation écrite du Conseil.
- c) Toute publicité qui utilise le SYMBOLE DU PROGRAMME soit de courte durée, et qu'elle ne paraisse que:
 - dans des journaux;
 - périodiques;
 - bulletins;
 - revues commerciales;
 - réclames postales;
 - communiqués ou prospectus;
 - annonces-éclair à la radio ou à la télévision
 - sur des feuilles volantes;
 - sacs à provisions;
 - panneaux d'affichage;
 - affiches et affichettes d'autobus (la durée d'affichage ne devant pas dépasser 90 jours).

Tous les organes susmentionnés doivent tenir compte des limites territoriales établies ci-dessous et de la période d'un an fixée pour la présente entente afin de pouvoir être considérés comme des moyens de "publicité de courte durée".

d) Aux fins de la présente entente, les organes suivants ne seront pas considérés comme des moyens de publicité de courte durée; la publicité comprenant le SYMBOLE DU PROGRAMME ne devra donc pas y paraître:

périodiques publiés à des intervalles de moins de 30 jours, par exemple, les bulletins bimensuels, trimestriels et semestriels;

les guides et manuels permanents (ceux qui sont normalement publiés annuellement);

le matériel de promotion de vente à conserver, par exemple, les stylos, les calendriers, les presse-papier, etc.;

les panneaux d'affichage, les affiches et les affichettes d'autobus exposés pendant plus de 90 jours ;

les annuaires, par exemple, les pages jaunes du téléphone, les bottins, les revues commerciales lorsque la publicité y est permise, etc. (tout répertoire dont les listes sont dressées annuellement);

les enseignes permanentes, par exemple dans les vitrines de magasins, sur les véhicules, les uniformes; et les en-têtes et les enveloppes, les cartes de visite, les factures et les formules de rapport.

e) Aux fins de la présente entente, la publicité de l'ENTREPRISE devra se limiter au territoire qui relève de la compétence du BUREAU tel que l'a défini le Bureau d'éthique commerciale du Canada.

Toute publicité sous le contrôle direct de l'ENTREPRISE, notamment la réclame postale, les brochures, etc., ne devra pas être envoyée à l'extérieur de cette région. Ne serait pas considéré comme bris de contrat le fait que, en raison de l'incapacité de concilier la région de compétence du Bureau avec celle du marché, des imprimés ou des messages sont diffusés par exemple dans les journaux, les revues, à la radio et à la télévision, en provenance du territoire du BUREAU et sont lus ou entendus à l'extérieur de ce territoire, sans qu'il y ait faute de la part de l'ENTREPRISE.

f) Le BUREAU prendra les mesures d'application et de surveillance prescrites par le BEC/C pour assurer l'utilisation correcte du SYMBOLE DU PROGRAMME, et l'ENTREPRISE collaborera avec le BUREAU et prendra toutes les mesures jugées nécessaires par ce dernier pour assurer l'utilisation et la protection adéquates du SYMBOLE DU PROGRAMME.

- g) Sur réception d'un avis du BUREAU, l'ENTREPRISE devra rectifier l'emploi fait du SYMBOLE DU PROGRAMME dans les dix jours suivants, sans quoi elle perdra d'office tous ses droits d'utilisation dudit SYMBOLE, de quelque façon que ce soit.
- h) L'ENTREPRISE qui ne soumettra pas un litige à l'arbitrage conformément à l'article 1 ci-dessus, perdra immédiatement le droit d'utiliser le SYMBOLE DU PROGRAMME de quelque façon que ce soit.

3. La présente entente est valide pour un an à partir de la dernière date indiquée ci-dessous et sera renouvelable pour une autre année, à moins d'avoir été annulée par l'application des paragraphes (g) ou (h) ou par une des deux parties, après préavis écrit de 30 jours.

4. Aux termes de la présente entente, l'ENTREPRISE perdra immédiatement tous les droits accordés pour l'utilisation du SYMBOLE DU PROGRAMME; elle s'engage à ne pas se servir de symboles ou de marques qui pourraient être confondus avec le SYMBOLE DU PROGRAMME et à rendre sur-le-champ au BUREAU ou à détruire tous les documents portant le SYMBOLE DU PROGRAMME.

Entreprise

Date: _____

Signée par: _____

BUREAU D'ÉTHIQUE COMMERCIALE de _____

Date: _____

Signée par: _____

APPENDICE E

SENTENCES ET CONCLUSIONS ARBITRALES

SENTENCE

Je(nous), arbitre(s) soussigné(s), ayant été choisi(s) conformément aux règles d'arbitrage du Bureau d'éthique commerciale, et à la volonté commune des parties, et ayant entendu les arguments et examiné les preuves présentés par: (Noms des clients) et (Nom de l'entreprise), les parties en cause dans ce différend, rends(rendons) la sentence suivante:

(Nom de l'entreprise) devra payer à (Noms des clients) la somme de \$285, ce qui représente le prix de détail actuel d'un filtre de rechange, plus le coût des produits chimiques utilisés en trop dans la piscine qui se chiffrent à \$164.65, soit un montant total de \$449.65 qui devra être versé aux propriétaires. Le paiement devra être effectué dans les quinze (15) jours suivant la date de réception de la présente sentence.

Lorsque cette somme aura été versée, l'entrepreneur pourra reprendre le filtre (nom du produit), moins la pompe et le moteur.

Date: (Jour, mois et année)

Signature de l'arbitre (des arbitres): _____

ÉTAT DE
COMTÉ DE

Ce _____ jour d _____ 19____, a(ont) lui (eux)-même(s) comparu(s) devant moi _____, connu(s) de moi comme étant le(s) particulier(s) ayant signé le document ci-dessus, le(s)quel(s) a(ont), en ma présence, reconnu l'avoir signé.

Fin de mon mandat: _____

(Notaire public)

APPENDICE E

BETTER BUSINESS BUREAU
OF WESTERN NEW YORK, INC.

Dans la cause en arbitrage

entre

(Nom du client)

CAUSE ARBITREE N^o _____

et

(Nom de l'entreprise)

Ont comparu:

Au nom du propriétaire:

(Noms des personnes)

Au nom de l'entreprise:

(Noms des personnes)

Au nom du Bureau d'éthique commerciale (experts impartiaux choisis
par le Bureau d'éthique commerciale):

(Noms des experts)

CONCLUSIONS

(date)

REMARQUE: Ces conclusions sont fournies gracieusement aux parties
en cause dans le différend. Aux yeux de l'arbitre, le
document intitulé "Sentence" constitue la seule sentence
et l'unique décision rendue dans la présente cause.

APPENDICE E

La première audience dans cette affaire a eu lieu le (date) au bureau de l'arbitre, (adresse), à Buffalo (New York) de 9 h 45 à 11 h 30. L'audience finale s'est déroulée au même endroit, le (date), de 11 h jusqu'à environ 12 h 20.

Dans l'entre-temps, des inspections sur place furent effectuées à la résidence des propriétaires, à l'endroit où est installée la piscine, le vendredi (date), à 15 h, et le mercredi (date) vers 14 h 30.

Lors de la première inspection sur place, (nom de l'expert), spécialiste technique envoyé par le Bureau d'éthique commerciale, était sur les lieux, en plus des parties intéressées et de l'arbitre; lors de la seconde inspection sur place, un expert technique, (nom), était présent, en plus des parties intéressées et de l'arbitre.

Lors de la première audience officielle, les parties ont prêté serment et sont demeurées liées par ce serment. Le serment signé par l'arbitre a été porté à la connaissance des parties. L'arbitre a proposé d'être assermenté devant celles-ci, mais elles l'en ont dispensé. Aucune des deux parties n'était représentée par un avocat.

Les parties furent autorisées à présenter des exposés préliminaires, à produire des preuves verbales et écrites, à contre-interroger les témoins et à faire des déclarations de conclusion.

Lors de la première audience au mois de , les parties ont convenu de reporter l'inspection sur place et une audience subséquente à l'été de (année), étant donné que la piscine en question avait été fermée pour l'hiver.

Après la première inspection sur place, des retards ont été causés par la mise en oeuvre de diverses recommandations de l'expert technique pour déterminer la cause, s'il y en avait une, du prétendu mauvais fonctionnement du système de filtrage. Parmi ces recommandations,

figuraient le remplacement des produits chimiques et du sable dans le filtre à sable original, la mise à l'épreuve sous pression du niveau souterrain de l'eau, etc. Ces recommandations ont été faites à un moment ou l'autre par les deux experts techniques choisis par le Bureau d'éthique commerciale.

Lors de la dernière audience officielle, le (date) , les parties ont encore une fois présenté un exposé préliminaire, l'expert technique (nom) a témoigné, les deux parties ont de nouveau témoigné, et des déclarations de conclusion ont été entendues.

Les délibérations n'ont pas été textuellement transcrites, et il n'y a pas eu nom plus d'enregistrement. L'arbitre s'en est remis à ses notes.

Documents écrits qui ont été admis comme preuves par les parties ou par l'arbitre:

1. L'accord d'arbitrage, daté du , conclu entre (noms des clients) et (nom du représentant de l'entreprise), président (nom de l'entreprise), le (date)
2. La formule de rapport du client au Bureau d'éthique commerciale, (date) , signée par les deux parties avec les observations de chacune.
3. Une lettre-formule du New York Board of Fire Underwriters, datée du (date) , signée par (nom) , directeur de succursale, qui fait mention de défaut dans l'installation des fils.
4. Le contrat original conclu entre les parties, daté du
5. Lors de la seconde audience: une lettre datée du , de (l'entreprise qui fournit le filtre), portant la signature de (nom) , vice-président, et adressée aux propriétaires, au sujet du filtre à sable (nom du produit).

6. Lors de la seconde audience: une lettre datée du [] adressée au fabricant (nom de l'entreprise) du filtre à sable (nom du produit), à ce même sujet.

LE LITIGE

Les parties n'ont pu s'entendre sur la formulation exacte du litige. Selon l'arbitre, la question était de savoir si le système de filtrage de la piscine fonctionnait bien ou non et, si non, pourquoi.

HISTORIQUE

Au mois de [] 19 [], les propriétaires ont conclu un contrat en vue de l'installation d'une piscine creusée chauffée, équipée d'un filtre, d'une glissoire, d'une échelle et de marches, au coût global de \$4,850. Alors que le contrat prévoyait que la piscine devait être réniforme, on a construit en fait une piscine de forme ovale, ce dont avaient convenu les deux parties avant le début des travaux, présumément pour se conformer aux restrictions d'espace du site. La piscine a été construite au mois de [], mais elle n'a pas été raccordée au réseau de distribution d'eau avant le mois de []. Elle a bien fonctionné pendant quelque temps, puis elle a commencé à faire défaut. L'eau de la piscine devenait extrêmement sale, la pression de l'eau était réduite aux orifices de la piscine, l'aspirateur ainsi que le système de filtrage ne conservaient pas à l'eau toute sa pureté. Le propriétaire a aussi formulé d'autres plaintes, concernant un raccord électrique supposément mal effectué, la dimension du moteur de la pompe de filtrage, etc. L'entrepreneur a remplacé le moteur et le raccord électrique, ce qui ne faisait en fait l'objet que d'une plainte mineure qui ne valait pas d'être mentionnée dans la demande finale de dédommagement des propriétaires.

Les propriétaires se sont plaints d'avoir dû dépenser \$234.65 en produits chimiques pendant la première année de mauvais fonctionnement de l'installation, en affirmant que le coût normal aurait du être de \$70.

Les spécialistes techniques ont recommandé qu'on utilise une quantité exceptionnelle de chlore dans la piscine, qu'on change le sable du filtre, qu'on fasse un usage contrôlé des produits chimiques pour piscine, et qu'on installe temporairement un filtre à diatomées, qui supplérait au filtre à sable original. (Nom de l'expert) a recommandé qu'on vérifie la pression des tuyaux de l'installation souterraine. Les examens de pression n'ont révélé aucun défaut dans ce système.

Lors de la première inspection sur place, on a demandé aux propriétaires de procéder au lavage du filtre comme ils le faisaient habituellement. On s'est aperçu qu'ils sautaient une étape de la méthode indiquée pour le lavage du filtre, mais même lorsque cette étape a été observée par la suite, le problème n'a pas été réglé.

Après avoir tenté, pendant plusieurs mois, diverses solutions proposées par les experts techniques, l'arbitre a décidé que le mauvais fonctionnement de la piscine était causé par le filtre à sable (nom) défectueux installé par l'entrepreneur. Dans une lettre, (nom de l'entreprise), qui avait fourni à l'entrepreneur tous les accessoires de la piscine, y compris le filtre, on a admis avoir déjà eu des problèmes avec d'autres filtres à sable de la marque (nom du produit). Cette lettre énumère diverses causes qui peuvent expliquer le mauvais fonctionnement du filtre et propose des solutions possibles, mais l'arbitre a accordé beaucoup d'importance au fait que l'entreprise avait reconnu les défauts de ce genre de filtre.

Le filtre à diatomées a enfin été installé par (nom de l'expert). Il a fonctionné à merveille et l'eau de la piscine s'est éclaircie.

Il faut souligner que l'entrepreneur a dépensé environ \$147 afin de permettre à l'expert technique, (nom) , d'appliquer diverses solutions pour résoudre les problèmes.

Lors de l'audience finale, l'expert technique, (nom) , a témoigné qu'un filtre à sable d'un genre similaire (nom du produit) vaudrait environ \$300 au détail, moins la pompe et le moteur. (Nom de l'entreprise) a confirmé qu'aux prix actuels, le coût de détail du filtre (nom) original, moins la pompe et le moteur, serait d'exactement \$285, c'est-à-dire \$190 au prix du gros plus une marge bénéficiaire de \$95.

Les propriétaires ont déclaré que le dédommagement qu'ils espéraient était le coût d'un nouveau filtre et le remboursement du prix des produits chimiques qu'ils ont dû utiliser en trop la première année, soit le chiffre global de \$234.65, moins la somme de \$70 qui représente le coût des produits chimiques normalement utilisés, pour un total de \$164.65.

L'entrepreneur a appuyé sur le fait que son fournisseur a refusé de lui fournir un filtre de rechange. On ne doit toutefois pas tenir compte de ce problème au cours des présentes délibérations puisque l'entreprise qui a fourni le filtre, (nom de l'entreprise) , n'est pas l'une des parties en cause dans cet arbitrage et qu'il n'y existe aucune obligation contractuelle entre les personnes qui ont acheté la piscine, (noms des clients), et le fournisseur ou le fabricant.

Tous les faits qui ont été exposés indiquent que les problèmes auxquels ont fait face les propriétaires avaient pour origine le mauvais fonctionnement du filtre à sable (nom) . Si l'entrepreneur avait agi promptement lorsque les propriétaires se sont plaints et s'il avait corrigé la situation, les propriétaires n'auraient pas eu à dépenser la somme supplémentaire de \$164.65 pour les produits chimiques.

En résumé, je juge que le filtre était défectueux et qu'à cause de ce défaut, les propriétaires ont dû déboursier pour des produits chimiques \$164.65 de plus qu'ils ne l'auraient fait normalement.

On doit signaler que pendant environ deux ans, les propriétaires n'ont pas pu se servir à leur gré de leur piscine, mais qu'ils n'ont pas porté plainte au sujet de cette perte de jouissance. S'ils l'avaient fait, il aurait été impossible de déterminer la valeur monétaire de cette perte.

En raison des inconvénients subis par les propriétaires, je crois qu'il serait injuste de permettre à l'entrepreneur de remplacer le filtre par un autre filtre (nom) puisque le fournisseur a admis que ce produit était souvent défectueux.

Les témoignages ont établi qu'un filtre à sable comparable, moins la pompe et le moteur, se vendrait au détail "environ \$300". L'entrepreneur a déclaré que le coût de détail actuel du filtre en question, moins la pompe et le moteur, serait de \$285.

La sentence que je rendrai accordera aux propriétaires, (noms), les dédommagements qu'ils désirent, c'est-à-dire un remboursement monétaire d'un montant de \$164.65 pour les produits chimiques qu'ils ont dû utiliser en trop et d'un montant de \$285 pour le filtre de rechange. Selon cette sentence, l'entrepreneur reprendra possession du filtre original (nom), moins la pompe et le moteur, après que ce paiement aura été effectué.

Date: (jour, mois, année)
Buffalo (New York)

Signature: _____ (Signature de l'arbitre)

Arbitre

ETAT DE NEW YORK
COMTE D'ERIE
VILLE BUFFALO

Ce _____ jour d _____ 19____, a(ont) comparu(s) devant
moi (nom de l'arbitre), connu(s) de moi comme étant le(s) particulier(s)
ayant signé le document ci-dessus, le(s)quel(s) a(ont), en ma présence,
reconnu l'avoir signé.

BIBLIOGRAPHIE

- "Arbitration for Consumers is Spreading as Better Business Bureaus Offer Service," Wall Street Journal, 12 avril 1975.
- Coulson, Robert. "Marketing a Modern Commercial Arbitration System," Judicature 54 (août-septembre 1970): 55-63.
- Domke, Martin. The Law and Practice of Commercial Arbitration. Mundelein, Ill.: Callaghan and Company, 1968.
- Elkouri, Frank and Elkouri, Edna Asper. How Arbitration Works. Washington: The Bureau of National Affairs, Inc., 1973.
- "FTC Orders Arbitration in Business-Consumer Rift." New York Times, 14 mai 1974.
- "Focus on Help for Consumers." The Christian Science Monitor -- Eastern Edition, 28 février 1973, p. 1.
- Guttell, Steven M. "An Analysis of a Technique of Dispute Settlement: The Expanding Role of Arbitration," Suffolk Law Review 7 (1973): 618-648.
- King, Josephine Y. "Arbitration in Philadelphia and Rochester," American Bar Association Journal, 58 (juillet 1972): 712-714.
- Lifshey, Earl. "At Last -- Consumer Arbitration." Home Furnishings Daily, août 1972, p. 24.
- Lippman, Marshall E. "Arbitration as an Alternative to Judicial Settlement: Some Selected Perspectives," Maine Law Review 24 (1972): 215-241.
- McGonagle, John J., Jr. "Arbitration of Consumer Disputes," The American Arbitration Association's Arbitration Journal 27 (juin 1972): 65-84.
- National Consumers League, Arbitration of Consumer Complaints: A Casebook. Washington, D.C.: National Consumers Committee for Research and Education, 1975.
- Norlund, Willis J. "The Arbitrator Development Process." The Arbitration Journal 30 (mars 1975): 34-41.
- Report of the National Institute of Consumer Justice: Redress of Consumer Grievances. Par Robert Braucher, président. Washington (D.C.) 1973.
- Resnick, Alan N. "Consumer Arbitration as an Alternative to Judicial Preseizure Replevin Proceedings," William and Mary Law Review 16 (1974): 269-293.

Roomkin, Myron. "The First Case: Or, The One-Eyed Man in the Land of the Blind." The Arbitration Journal 30 (mars 1975): 42-49.

Seide, Katherine. A Dictionary of Arbitration and Its Terms. Dobbs Ferry: Oceana Publications, Inc.

"Sellers v. Consumers," New York Times, 7 mai 1972.