

L'affaire DELL : qu'en est-il de l'erreur sur le prix?

Miriam COHEN

Lex Electronica, vol. 12 n° 2 (Automne / Fall 2007)

<http://www.lex-electronica.org/articles/v12-2/cohen.htm>

<http://www.lex-electronica.org/articles/v12-2/cohen.pdf>

INTRODUCTION	1
I. L'ERREUR EN DROIT CIVIL QUÉBÉCOIS.....	3
A. LES TYPES D'ERREUR	4
1- <i>L'erreur inexcusable</i>	4
2. <i>L'erreur vice du consentement</i>	4
a) L'erreur sur la nature du contrat :	5
b) L'erreur sur l'objet de la prestation	5
c) L'erreur sur un élément essentiel déterminant	5
B. LE CAS DE L'ERREUR SUR LE PRIX.....	6
II. L'ERREUR SUR LE PRIX DANS LES CONTRATS ÉLECTRONIQUES.....	7
A. L'AFFAIRE DELL ET L'ERREUR SUR LE PRIX.....	7
1. <i>L'obligation du commerçant d'honorer le prix affiché</i>	9
a) La disposition concernant l'affichage du prix.....	9
b) L'annulation du contrat sur la base d'erreur sur le prix	9
B. DÉCISIONS ÉTRANGÈRES CONCERNANT L'ERREUR SUR LE PRIX.....	10
CONCLUSION	13

Introduction

L'avènement de l'Internet a apporté plusieurs changements au droit tel qu'on le connaissait auparavant. Le droit des contrats, par exemple, a été très affecté par ce nouveau phénomène qu'est le cyberspace. Le consentement électronique est-il différent du consentement sur papier¹? Ce travail vise en partie à répondre à cette question. Le fait, par exemple, que les parties ne soient pas en présence l'une de l'autre lors de la conclusion du contrat électronique, tout comme dans un contrat par courrier ou par téléphone² peut avoir un

* Cet article a été écrit avant que ne soit rendue la décision *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs*, 2007 CSC 34 (CanLII)

¹ Sur la notion de consentement électronique voir Vincent GAUTRAIS, « La Couleur du Consentement Électronique », (2003), 16-1 *Cahiers de la propriété intellectuelle* 61-29, disponible en ligne à l'adresse suivante : <http://www2.droit.umontreal.ca/cours/ecommerce/textes/consentement2003CPI.pdf>

² Voir la définition de contrat à distance dans la *Loi sur la Protection du Consommateur*, L.R.Q., c. P-40.1, art. 20

impact lors de l'échange des volontés. Dans le cadre d'un contrat en ligne, pensons à l'hypothèse d'un marchand qui, lors de l'offre d'un bien sur son site Web, se trompe dans l'affichage du prix³. Dans cette situation, la distance entre le marchand et le consommateur devient très pertinente puisque ce dernier effectuera son achat, ou acceptera le prix proposé par le marchand, sans être en présence de ce dernier, et ce, sans que ce dernier puisse se rendre compte de l'erreur sur le prix et puisse le corriger avant la conclusion du contrat. Cette erreur serait plus facilement détectée si les parties étaient en présence l'une de l'autre lors de la formation du contrat. Dans cette optique, nous allons traiter d'un sujet très pertinent en matière de consentement électronique, soit l'erreur lors de la formation du contrat. Notre analyse sera axée sur la notion particulière de l'erreur sur le prix.

La première affaire au Canada qui traite de la question de l'erreur sur le prix dans les contrats électroniques est l'affaire *Union des consommateurs c. Dell Computer Corp.*⁴ (ci-après « l'affaire Dell »). Cela dit, la question de l'erreur sur le prix n'a pas encore été tranchée par les tribunaux⁵. En effet, cette affaire soulève plusieurs autres questions⁶, notamment la compétence d'un arbitre en matière de consommation, le degré de consentement requis dans un contrat de cyberconsommation. Malgré la pertinence de ces questions, nous ne les traiterons pas dans ce travail. Nous analyserons uniquement la question de la validité du contrat en fonction de l'erreur sur le prix. De même, nous traiterons des cas similaires dans d'autres juridictions et les solutions proposées⁷.

Étant donné notre propos, soit l'analyse de l'erreur sur le prix dans l'affaire Dell⁸, il s'avère nécessaire de dresser un portrait général de l'état du droit au Québec en matière d'erreur. Premièrement, nous avons l'intention d'exposer les erreurs reconnues en droit civil québécois et de discuter dans quelle mesure l'erreur peut vicier le consentement⁹? Nous allons distinguer les erreurs vice de consentement de ceux qui sont indifférents à la validité du contrat. Dans cette même optique, nous analyserons si l'erreur dans l'affichage du prix peut vicier le consentement¹⁰.

³ À cet égard, voir notamment le cas de *Amazon*, qui a offert des ordinateurs *iPaq* pour moins de £10 : Mathew BROERSMA, *Amazon Mis-priced iPaks: No Sale*, ZDNet UK (Mar. 19, 2003), disponible à l'adresse suivante : <http://news.zdnet.co.uk/business/0,39020645,2132174,00.htm>

⁴ 2004 IIJCan 32168 (QC C.S.)

⁵ Voir *Union des consommateurs c. Dell Computer Corp.*, 2004 IIJCan 32168 (QC C.S.) et *Dell Computer Corporation c. Union des consommateurs*, 2005 QCCA 570 (CanLII). Voir aussi la récente décision de la Cour Suprême du Canada, *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs*, 2007 CSC 34 (CanLII). Malgré le bien fondé de cette décision et la pertinence des questions traitées, nous ne discuterons pas de cette affaire dans le cadre du présent travail car l'erreur sur le prix n'est pas traitée par la Cour Suprême du Canada.

⁶ À cet égard, voir l'analyse des autres questions dans Vincent GAUTRAIS, « DELL Computer c. Union des Consommateurs : Histoire d'un « Oops »! » (2005) 17-3 *Cahiers de propriété intellectuelle* 687-703, disponible à : <http://www2.droit.umontreal.ca/cours/ecommerce/dell2005.pdf>

⁷ *Infra*, p. 14 et suiv.

⁸ *Union des consommateurs c. Dell Computer Corp.*, précitée, note 4

⁹ *Infra*, p. 5 et suiv.

¹⁰ Malgré la pertinence, nous ne traiterons pas dans ce travail des autres types de vice de consentement. Les vices du consentement reconnus en droit civil québécois sont décrits à l'article 1400, al. 2, C.c.Q.

Dans une deuxième partie de notre exposé, nous traiterons de la validité du contrat dans l'affaire Dell¹¹ et l'obligation du marchand d'honorer ses engagements. À cet égard, nous analyserons le mécanisme de formation du contrat, soit l'offre et l'acceptation. Par ailleurs, nous aborderons la question à savoir si l'erreur quant à l'affichage du prix commise par *Dell Computer Corporation* (ci-après « Dell ») a vicié le consentement de cette dernière.

I. L'erreur en droit civil québécois

Pour avoir un contrat, il faut un échange des volontés. Ceci est la règle de base pour la formation d'un contrat. En effet, le droit québécois est clair sur cette question, en indiquant que l'échange de consentement est une des conditions de formation du contrat¹². En effet,

« Le contrat se forme par le seul échange de consentement entre des personnes capables de contracter, à moins que la loi n'exige, en outre, le respect d'une forme particulière comme condition nécessaire à sa formation, ou que les parties n'assujettissent la formation du contrat à une forme solennelle.

Il est aussi de son essence qu'il ait une cause et un objet. »¹³

Cet article énonce le principe du consensualisme¹⁴ comme palier du droit civil des contrats. Cet échange de consentement se réalise lorsqu'un cocontractant accepte l'offre qu'une autre personne a faite¹⁵. Le consentement a une forme prescrite par la loi, faute de quoi il sera invalide. C'est l'article 1399 C.c.Q. qui énonce la forme que doit prendre le consentement. Or, l'erreur est un vice du consentement dans la mesure où elle porte sur la nature du contrat, sur l'objet de la prestation ou sur tout autre élément essentiel¹⁶. Il s'en suit que le consentement n'est pas vicié par toute erreur, mais seulement par celles encadrés par la loi. D'ailleurs, l'erreur inexcusable ne vicie pas le consentement¹⁷.

Voici la toile de fond de la notion de consentement en droit québécois : pour qu'il soit valide, il doit être libre et éclairé, autrement dit, il ne doit pas être vicié. L'erreur fait en sorte que l'échange de consentement est imparfait. La conséquence est l'invalidité du contrat¹⁸. Toutefois, l'erreur ne vicie pas toujours le consentement. En premier lieu, nous allons distinguer les différents types d'erreurs et préciser dans quelle mesure ils peuvent vicier le consentement. En deuxième lieu, nous aborderons le cas spécifique de l'erreur sur le prix.

¹¹ *Union des consommateurs c. Dell Computer Corp.*, précitée, note 4

¹² *Code civil du Québec*, L.Q. 1991, c.64, Section III, *Des conditions de formation du contrat*

¹³ Article 1385 C.c.Q.

¹⁴ Voir à cet égard, MINISTÈRE DE LA JUSTICE, *Commentaires du ministre de la Justice*, tome I, Montréal, Les Publications du Québec, 1993, article 1385 C.c.Q.

¹⁵ Article 1386 C.c.Q.

¹⁶ Article 1400 C.c.Q.

¹⁷ Article 1400 al. 2 C.c.Q.

¹⁸ Article 1419 C.c.Q.

A. Les types d'erreur

En lisant l'article 1400 C.c.Q., qui nous enseigne les principes de base en matière d'erreur, nous pouvons établir qu'il existe deux catégories d'erreur en droit civil québécois : l'erreur inexcusable qui ne vicie pas le consentement et l'erreur vice du consentement¹⁹. Il existe des situations où l'erreur n'aura aucun effet à la validité du contrat (1) alors que dans d'autres circonstances l'erreur sera un obstacle à la formation parfaite du contrat (2).

1- L'erreur inexcusable

De par son énoncé même, l'article 1400 C.c.Q. nous indique une des caractéristiques de l'erreur inexcusable, à savoir, qu'elle ne vicie pas le consentement²⁰. Selon les professeurs Didier Luelles et Benoît Moore, l'erreur inexcusable est celle dont « la personne aurait pu aisément l'éviter en prenant un minimum de précautions qu'elle n'a pas prises »²¹. Il s'agit ici d'un cas qui s'apparente à la négligence ou à faute grossière de la part de la victime, qui ne pourra invoquer sa propre faute pour annuler le contrat. À titre d'exemple, la Cour supérieure a considéré comme une erreur inexcusable le fait de signer un contrat sans l'avoir préalablement lu²².

En ce qui concerne l'évaluation du caractère inexcusable de l'erreur, il faut tenir compte des circonstances particulières de chaque affaire, tel l'âge, la position économique ou financière des parties²³.

En somme, lorsque les parties font face à une erreur inexcusable, selon les caractéristiques invoquées ci-dessus, le contrat demeurera parfaitement valide, puisque ce type d'erreur, n'étant pas un vice de consentement, il n'affecte pas la validité du contrat.

2. L'erreur vice du consentement

Les erreurs qui mettent en cause le caractère libre et éclairé du consentement sont celles qui sont décrites dans le premier alinéa de l'article 1400 C.c.Q. Dès lors que le consentement est vicié, le contrat n'a pu se former valablement. Avant l'analyse des erreurs prévues par la loi²⁴, il faut noter que l'erreur doit participer à une des catégories décrites par la loi, soit l'erreur sur la nature du contrat, l'erreur sur l'objet de la prestation et l'erreur sur un élément essentiel. Analysons chacune des catégories.

¹⁹ Jean-Louis BAUDOUIN, *Les Obligations*, 5^{ème} éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2005, p. 199

²⁰ Voir aussi, *Armoires D.L.M. Inc. c. Constructions Plani-sphère Inc.*, J.E. 96-639 (C.S.), qui confirme le principe selon lequel l'erreur inexcusable ne vicie pas le consentement.

²¹ Didier LUELLES et Benoît MOORE, *Droit québécois des obligations*, Montréal, Éditions Thémis, 1998

²² *Banque Nationale du Canada c. Marcoux*, 99BE-292 (C.S.)

²³ *Faubert c. Poirier*, [1959] R.C.S. 459

²⁴ Articles 1400 et 1401 C.c.Q.

a) L'erreur sur la nature du contrat :

Il s'agit d'une erreur majeure puisque la base même de la volonté de contracter est de savoir à quoi on s'engage. C'est la situation qui se pose notamment quand un des contractants pense acheter un bien alors que l'autre ne veut que le louer²⁵. De même, il s'agit d'une erreur sur la nature du contrat le fait de signer un cautionnement en croyant signer une lettre de référence²⁶. Il est clair que ce type d'erreur entraîne la nullité du contrat, étant donné le court-circuit dans la communication et la perception des parties lors de la formation du contrat. Il va sans dire que les parties doivent toujours être de bonne foi²⁷, comme pour les autres catégories d'erreur décrites à l'article 1400 C.c.Q.

b) L'erreur sur l'objet de la prestation

Cette erreur est très particulière puisque les parties connaissent la nature du contrat qui les lie, pourtant, leur consentement porte sur un objet différent. La difficile classification de cette catégorie d'erreur est évidente lors d'une revue de la jurisprudence portant sur la matière. En effet, les tribunaux se sont prononcés maintes fois sur cette catégorie très spécifique d'erreur. Nous pouvons citer comme exemple le cas d'un acheteur qui pense avoir acquis le lot « x » alors que ce qu'on lui vend est le lot « y »²⁸. Commet aussi une erreur sur l'objet de la prestation celui qui veut acheter de l'engrais et finit par acheter un herbicide²⁹.

c) L'erreur sur un élément essentiel déterminant

Selon nous, ce type d'erreur est un peu abstrait. Il faut tout d'abord déterminer la portée du terme « élément essentiel ». Les commentaires du Ministre de la Justice nous laisse comprendre qu'il s'agit d'une erreur sur une considération principale³⁰, telle que connue sous le régime du Code civil du Bas-Canada³¹. Aussi, les commentaires du Ministre nous indiquent qu'il s'agit d'une erreur sur la substance, sur les qualités substantielles de l'objet ou sur la considération principale³². Ce fut le cas notamment des acheteurs qui acquièrent un terrain avec l'objectif principal d'y bâtir une maison³³, alors que le terrain ne s'y prête pas.

²⁵ *Grégoire c. Bécharde*, (1930) 49 B.R. 27

²⁶ *Rawleigh Co. c. Dumoulin*, [1926] R.C.S. 551

²⁷ D'ailleurs, c'est la bonne foi qui permet de distinguer les erreurs spontanées, énoncées à l'article 1400 C.c.Q. de l'erreur dolosive, énoncée à l'article 1401 C.c.Q.

²⁸ *Côté c. Coulombe*, [1993] R.D.I. 227 (C.S.)

²⁹ *Agricultural Chemicals Ltd. c. Boisjoli*, [1969] B.R. 383

³⁰ Ministère de la Justice, *op. cit.*, note 14, article 1400. En effet, en cas de doute nous pouvons consulter la jurisprudence rendue sous l'empire du Code civil du Bas Canada concernant l'erreur sur la considération principale.

³¹ Article 992 C.c.B.C.

³² MINISTÈRE DE LA JUSTICE, *op. cit.*, note 14

³³ *Montpetit c. St-Jean*, [1996] R.D.I. 1 (C.A.)

B. Le cas de l'erreur sur le prix

Après avoir analysé les erreurs reconnues par le droit québécois, nous aborderons un type d'erreur un peu plus abstrait en termes de classification, soit l'erreur sur le prix. La question qui nous concerne dans le cadre de ce travail est de savoir si l'erreur sur le prix, peu importe la nomenclature donnée, peut vicier le consentement des contractants et de ce fait atteindre la validité du contrat. En effet, le Code civil du Québec prévoit³⁴ que le consentement doit être libre et éclairé. Or, si l'erreur sur le prix atteint le caractère libre du consentement, le contrat ne peut pas se former valablement³⁵.

En fait, pour être reconnu comme une erreur vice du consentement, l'erreur sur le prix doit entrer dans une des catégories reconnues à l'article 1400 C.c.Q., soit l'erreur sur la nature du contrat, l'erreur sur l'objet de la prestation ou l'erreur sur un élément essentiel du contrat³⁶. En effet, selon la Cour d'appel du Québec, l'erreur sur le prix, dans la mesure où elle est déterminante, peut parfois être considérée comme une erreur sur la considération principale³⁷, dans la mesure où l'erreur est au centre de la décision de contracter.

L'erreur sur le prix est en fait très similaire à la notion de lésion. Nous sommes d'accord avec certains auteurs pour affirmer qu'« il s'agit en réalité, d'un déséquilibre économique au niveau des prestations réciproques, donc d'une lésion (art. 1406, al. 1^{er}) »³⁸. En droit civil québécois la lésion n'est permise que dans des circonstances spécifiques³⁹. Or, plaider l'erreur sur le prix comme vice du consentement consisterait à faire indirectement ce qu'on ne peut pas faire directement, puisque la lésion n'est pas admissible entre majeurs. Par voie de conséquence, et selon ce qui a été établi par les tribunaux canadiens, l'erreur sur le prix ne constitue pas une cause de nullité du contrat, sauf s'il s'agit d'une des catégories admises par la loi⁴⁰.

Pour finir sur la question de l'erreur sur le prix en droit civil général, il nous apparaît nécessaire d'analyser l'erreur quant à l'affichage du prix. À notre avis, ce type d'erreur se distingue du cas par lequel le vendeur se trompe quant à la valeur de l'objet et le vend à un prix inférieur⁴¹. L'erreur sur l'affichage du prix correspond plutôt à une erreur matérielle, à une erreur humaine. En effet, le vendeur connaît très bien la valeur du bien dans le marché,

³⁴ Article 1399 C.c.Q.

³⁵ En effet, l'erreur vice du consentement frappe le contrat de nullité relative, voir l'article 1419 C.c.Q.

³⁶ *Supra*, p. 7 et suiv.

³⁷ *Cayer c. Martel*, J.E. 95-2071 (C.A.)

³⁸ D. LUELLES et B. MOORE, *op. cit.*, note 21, n° 569

³⁹ En effet, selon l'article 1405 C.c.Q., la lésion ne vicie le consentement que dans les cas des mineurs et des personnes inaptes protégées. Voir à cet égard, *Beaurivage & Méthot Inc. c. Hôpital de Saint-Sacrement*, [1986] R.J.Q. 1729 (C.A.)

⁴⁰ Voir à cet égard : *Racicot c. Bertrand* [1979] 1 R.C.S. 441, 473 et *Beaurivage & Méthot Inc. c. Corp. De l'Hôpital de St-Sacrement*, précitée, note 39

⁴¹ Ici, nous faisons la distinction, par exemple, à celui qui vend un tableau authentique pour un prix clairement inférieur à sa valeur dans le marché en raison de sa méconnaissance des cours et le commerçant qui veut vendre un bien pour sa valeur dans le marché, mais l'annonce pour un autre prix.

mais lors de l'affichage du prix de ce bien, il oublie, par exemple un chiffre à la fin⁴². Il est certain que ce type d'erreur est plus fréquent lorsque les biens sont vendus en ligne. Dans ce cas, le commerçant et le consommateur ne sont pas en présence l'un de l'autre lors de la formation du contrat. De ce fait, l'erreur devient difficilement perceptible avant la conclusion du contrat⁴³. Cette question, fort importante dans la pratique, sera traitée plus en détail dans la partie suivante de ce travail, laquelle aborde spécifiquement l'impact de l'erreur sur le prix dans les contrats électroniques.

II. L'erreur sur le prix dans les contrats électroniques

Dans le contexte des contrats électroniques, l'erreur sur le prix devient beaucoup plus constante et fréquente et les conséquences peuvent être néfastes pour le marchand⁴⁴. Les exemples ne manquent pas. En 2003, le site *Amazon.com* a annoncé un ordinateur pour le prix de \$ 99.99 au lieu de \$ 1.049. Il y a eu 6000 commandes avant qu'*Amazon.com* ne se rende compte de l'erreur. Les commandes ont été annulées, évitant ainsi une perte d'environ \$ 500.000 pour le marchand⁴⁵.

Dans ce sens, nous allons analyser l'impact de ce type d'erreur dans les relations virtuelles et dans la formation des contrats en ligne. En outre, nous analyserons l'affaire Dell⁴⁶, puisqu'il s'agit d'un cas récent, traité par la Cour d'appel du Québec, qui traite de l'erreur sur le prix dans les contrats électroniques. À cet égard, nous analyserons la validité du contrat conclu entre Dell et certains consommateurs et l'impact de l'erreur sur le prix. Nous traiterons aussi des décisions d'autres pays à l'égard de l'erreur dans l'affichage du prix dans les contrats formés en ligne.

A. L'affaire Dell et l'erreur sur le prix

Il s'agit assurément de la première fois que la Cour d'appel du Québec et la Cour Suprême du Canada ont eu à faire face à une affaire de cyberconsommation⁴⁷. L'origine du litige est

⁴² Voir le cas de la compagnie aérienne Alitalia, qui au lieu d'annoncer les billets d'avion pour \$3300, l'a affiché pour \$33, disponible à :

http://blog.ic-agency.com/fr/2006/04/alitalia_erreur.html

⁴³ Normalement, le commerçant ne se rend compte de son erreur après que certaines commandes ont été faites avec les prix erronés. Voir à cet égard, Benjamin GROEBNER, « Oops! The legal consequences of and Solutions to Online Pricing Errors » (2004) *Shidler Journal for Law, Commerce & Technology* 1-2

⁴⁴ Voir notamment l'exemple de *Amazon*, qui a affiché erronément les prix des *iPaqs* pour moins de 10£, alors que le vrai prix était environ 287£ : <http://news.zdnet.co.uk/itmanagement/0,1000000308,2132174,00.htm>. Voir aussi le cas de *KMart's BlueLight.com*, qui a annoncé le *Nomad Jukebox MP3 Player* pour \$US 26.89 au lieu de \$US 299, <http://www.unlimited.co.nz/unlimited.nsf/0/B333D06B92AAF897CC256A630072620C?OpenDocument>

⁴⁵ Voir l'histoire complète à l'adresse suivante : http://seattlepi.nwsourc.com/local/106251_amazon29.shtml

⁴⁶ *Union des consommateurs c. Dell Computer Corp.*, précitée, note 4 et *Dell Computer c. Union des consommateurs*, 2005 QCCA 570 (IJC), disponible à <http://www.canlii.org/qc/jug/qcca/2005/2005qcca570.html>

⁴⁷ Voir à cet égard V. GAUTRAIS, *loc. cit.*, note 6, p. 1

l'erreur d'affichage du prix qui a donné lieu à plusieurs commandes⁴⁸. Certainement, les questions qui seront traitées par la Cour Suprême du Canada⁴⁹ ne seront pas analysées dans le cadre du présent travail, et ce, malgré sa pertinence. Nous aborderons seulement la question de l'erreur d'affichage du prix.

Selon la Cour supérieure, voici les faits tenus pour avérés :

« Dell, une commerçante oeuvrant dans la vente au détail d'appareils informatiques, annonce sur le site, entre le 4 avril et le 7 avril 2003, l'appareil Axim X5, 300 ou 400 mhz au prix respectif de 89 \$ et de 118 \$. Dumoulin, un consommateur, le 7 avril 2003, place une commande pour le modèle 400 mhz pour une somme totale de 89 \$ ayant retiré certaines fonctions facultatives. Il s'avère que le prix total affiché est erroné. Le 7 avril 2003, Dell publie sur son site un avis de correction et, le 8 avril 2003, transmet à Dumoulin un courriel l'informant de l'erreur, du fait qu'elle ne donnera pas suite à sa commande au prix annoncé et qu'une nouvelle commande au prix exact doit être formulée. Dumoulin met ensuite en demeure Dell de respecter la commande.»⁵⁰

La question que la Cour a à trancher est de savoir si, dans les faits, Dell doit honorer les commandes faites sur la base du prix erroné. Il est important de noter qu'il s'agit d'un recours collectif auquel Dumoulin, un des demandeurs en l'espèce, représente les consommateurs et consommatrices, qui, au même titre que ce dernier, ont fait une commande en ligne des appareils concernés⁵¹.

Afin d'analyser si Dell doit honorer les commandes des consommateurs, il faut d'abord comprendre quels sont les principes applicables en matière d'erreur. Nul ne doute qu'il s'agit d'une erreur sur l'affichage du prix. Faute d'un droit propre aux contrats de consommation en ligne⁵², il faut appliquer les règles du droit commun. Comme le litige est survenu au Québec, ceux sont les règles de droit civil québécois qui trouvent application. Plus spécifiquement, les règles applicables au contrat de consommation de la *Loi sur la Protection du Consommateur* (ci-après « L.p.c. »), car le contrat entre les parties est un

⁴⁸ En effet, selon le jugement de la Cour Supérieure, précité, note 6, 350 commandes ont été placées pendant les 3 jours que le prix fut erroné.

⁴⁹ Quant aux questions qui seront traitées par la Cour Suprême du Canada, voir les mémoires des parties, disponibles à : http://www.gautrais.com/article.php3?id_article=215&var_recherche=dell

⁵⁰ *Union des consommateurs c. Dell Computer Corp.*, précitée, note 4

⁵¹ Une des difficultés pour régler ce litige est due au fait que le contrat en question contient une clause d'arbitrage. De ce fait, avant de s'attarder sur la question de fond, à savoir si le commerçant doit honorer les commandes des consommateurs, la Cour doit décider de la compétence de l'arbitre ou de la Cour Supérieure pour régler le litige. La Cour d'appel, confirmant la décision de la Cour Supérieure, a conclu que la clause d'arbitrage était nulle et inopposable aux consommateurs et que de ce fait la Cour supérieure avait compétence pour trancher la question sur le fond.

⁵² À cet égard voir la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances*, Projet de loi 48, 2^{ème} session, 37^o législature (Québec), lequel propose des règles plus appropriées aux contrats conclus en ligne.

contrat de consommation selon la définition de cette loi⁵³. Dans cette loi, il existe des dispositions très spécifiques à l'affichage du prix par le marchand.

1. L'obligation du commerçant d'honorer le prix affiché

En attendant la décision quant à la question de fond, nous nous prononcerons sur l'obligation de Dell d'honorer le prix des marchandises annoncé sur son site Web. Nous sommes d'avis que Dell a l'obligation d'honorer ses engagements et de livrer les ordinateurs achetés. Nous proposons trois raisons pour lesquelles Dell a l'obligation d'honorer les commandes selon les prix affichés.

a) La disposition concernant l'affichage du prix

Premièrement, nous partageons l'avis de la Cour supérieure quant au fait que le contrat intervenu entre les parties est un contrat de consommation au sens de la L.p.c.⁵⁴. Telle que l'énonce la Cour Supérieure⁵⁵, l'article 224 c) de la L.p.c. détermine qu'« [a]ucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit: [...] c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé »⁵⁶.

Comme conséquence de l'analyse proposée plus haut, Dell ne peut pas changer le prix annoncé sur son site Web. Tout autre résultat enlèverait à cette disposition sa raison d'être. Cette disposition a comme objectif de protéger le consommateur contre les changements que les commerçants peuvent apporter au prix de leurs marchandises. Dans ce cas, la disposition de la L.p.c. empêche les commerçants d'annuler les commandes une fois que la publicité ait été faite.

b) L'annulation du contrat sur la base d'erreur sur le prix

Après s'être rendu compte de l'erreur sur le prix, Dell annonce sur son site Web que, entre autres « (...) Dell is not obligated to sell products based on pricing errors on our website »⁵⁷, et ce, malgré le fait que 350 commandes ont été faites. Cet énoncé nous paraît erroné, dans la mesure où la vente a eu lieu dès l'acceptation de l'offre par les consommateurs⁵⁸. Les compagnies qui vendent en ligne sont liées une fois que l'acheteur a déposée sa commande. Ce fut le cas notamment de Kodak qui, en 2001, a offert une caméra digitale qui valait £329 pour £100. Selon certains juristes, le contrat avait été valablement

⁵³ L.R.Q., c. P-40.1, art. 2

⁵⁴ *Union des consommateurs c. Dell Computer Corporation*, précitée, note 4, para. 22

⁵⁵ *Union des consommateurs c. Dell Computer Corporation*, précitée, note 4, para. 51

⁵⁶ *Loi sur la Protection du consommateur*, art 224 c)

⁵⁷ *Union des consommateurs c. Dell Computer Corporation*, précitée, note 4, para. 16

⁵⁸ En ce qui concerne l'offre de contracter sur les réseaux électroniques, voir Lionel THOUMYRE, « L'échange des consentements dans le commerce électronique », *Lex Electronica*, vol. 5, no 1, printemps 1999, disponible à : <http://www.lex-electronica.org/articles/v5-1/thoumfr.htm>

formé dès lors que Kodak avait envoyé un courriel de confirmation aux acheteurs. Le résultat : Kodak a honoré ses obligations et a eu une perte de £2 millions⁵⁹.

Or, si les contrats ont été conclus, la seule porte de sortie de Dell pour ne pas livrer les produits pour le prix affiché est d'annuler les contrats sur la base d'une erreur sur le prix. Tel que nous avons traité au fond⁶⁰, l'erreur peut vicier le consentement d'un des contractants et de ce fait le contrat sera entaché de nullité. Dans le cas qui nous occupe, il s'agit d'une erreur sur l'affichage du prix.

Le contrat conclu entre les parties est un contrat électronique. Il n'existe aucune décision des tribunaux canadiens, autre que l'affaire Dell⁶¹, concernant l'erreur sur le prix dans des contrats formés en ligne. Comme la décision quant à l'erreur sur le prix et à la validité du contrat n'est pas encore rendue⁶², nous proposons des solutions données dans des décisions étrangères.

B. Décisions étrangères concernant l'erreur sur le prix

Une décision du Tribunal d'instance de Strasbourg⁶³, datant du 24 juillet 2002, portait sur l'erreur dans l'affichage du prix d'un rétroprojecteur sur le site Web de la compagnie Netbusiness. Les faits de cette affaire sont très similaires à ceux de l'affaire Dell⁶⁴. En effet, un consommateur a fait une commande auprès de Netbusiness d'un rétroprojecteur pour un prix de 5290 F, montant qui représentait un dixième de la valeur réelle de l'objet. Ce même rétroprojecteur se vendait pour un prix supérieur à 50 000 F. La compagnie a envoyée un accusé de réception confirmant la commande et en l'acceptant. N'ayant pas reçu l'appareil, le consommateur a déposé une demande d'injonction au Tribunal d'Instance de Strasbourg afin d'obliger Netbusiness de lui livrer le rétroprojecteur. Le tribunal a décidé que le contrat devrait être annulé sur la base de « l'erreur matérielle d'étiquetage informatique »⁶⁵. Le tribunal est d'avis que l'erreur a vicié le consentement de Netbusiness, laquelle n'a pas exprimé une volonté éclairée de vendre l'objet pour le prix erroné.

Nous estimons que l'écart flagrant du prix affiché de l'objet et de son prix réel a eu un impact dans la décision du juge. La bonne foi du consommateur était douteuse puisqu'il était clair qu'il y avait une erreur sur le prix du rétroprojecteur, compte tenu de la valeur minimale demandé pour le bien. Nous pouvons conclure, par la lecture de cette décision, que le droit français exige que l'acheteur soit de bonne foi.

⁵⁹ Citée dans Mathew BROERSMA, *Amazon Mis-priced iPags: No Sale*, ZDNet UK (Mar. 19, 2003), disponible à : <http://news.zdnet.co.uk/business/0.39020645.2132174.00.htm>

⁶⁰ *Supra*, p. 7 et suiv.

⁶¹ *Union des consommateurs c. Dell Computer Corporation*, précitée, note 4

⁶² En effet, la Cour Suprême se prononcera le 13 décembre 2006 sur les questions traitées par la Cour d'appel du Québec, dans sa décision *Dell Computer Corporation c. Union des consommateurs*, précitée, note 46

⁶³ *Mr Thierry P. c. Sté Net Business Planet Discount*, Tribunal d'Instance de Strasbourg, 24 juillet 2002

⁶⁴ *Union des consommateurs c. Dell Computer Corporation*, précitée, note 4

⁶⁵ *Mr Thierry P. c. Sté Net Business Planet Discount*, précitée, note 63

Une autre décision française qui a trait à l'erreur sur le prix provient de la Cour de Cassation⁶⁶. Dans cette affaire, la Cour a refusé d'annuler un contrat conclu entre un commerçant et un consommateur à l'égard d'une bague de luxe, laquelle a été vendue pour 100.000 francs au lieu de 460.000 francs. Le juge a refusé d'annuler la décision puisque la différence entre le prix réel et le prix affiché n'était dérisoire.

Le droit français sur la question de l'erreur sur le prix est très intéressé à la notion de bonne foi de l'acheteur. Nous sommes d'accord avec un auteur pour affirmer qu'en droit français « [l]es tribunaux considèrent en effet, de manière restrictive, qu'une telle nullité ne pourra être retenue que si l'erreur d'affichage fait apparaître un prix dérisoire tel que le consommateur ne peut prétendre avoir pris ce prix pour la valeur réelle du bien. »⁶⁷

Une décision en Allemagne⁶⁸ illustre bien l'argument de la bonne foi de l'acheteur. Une décision datant du 15 juillet 2004, a porté sur la même question de l'erreur sur le prix. En effet, le tribunal a estimé dans cette affaire « qu'un consommateur pouvait exiger la livraison d'un produit frappé d'une erreur sur le prix dès lors, compte tenu de la marge de différence, que ce dernier n'avait pas connaissance de cette erreur »⁶⁹.

Aux États-Unis, dans une décision datant du 28 janvier 2003, la juge Eileen Kato de la King County District Court, a annulé un contrat conclu sous l'empire de l'erreur sur le prix⁷⁰. Dans cette affaire, Barry Sweet avait acheté un téléviseur sur le site d'Amazon.com pour un prix qui équivalait à 10% du prix réel du bien. Encore une fois, la raison de ce « rabais » était l'erreur dans l'affichage du prix. Dans sa décision, la magistrate n'a pas annulé le contrat sur la base de l'erreur vice du consentement, mais elle l'a fait plutôt en s'appuyant sur les conditions de vente affichées sur le site d'Amazon, qui prévoit, entre autres, que cette dernière peut annuler les commandes lorsque le prix d'un bien est supérieur au prix affiché dans le site Web.

Il nous semble, dans ces décisions étrangères, que l'accent est mis sur l'acheteur, lors de l'évaluation du caractère viciant ou non de l'erreur du marchand. Nous concluons que les tribunaux se sont basés surtout sur le caractère raisonnable du prix d'un bien. Or, la décision française⁷¹ a autorisé l'annulation du contrat en se basant sur le fait que la évidente marge de différence entre le prix affiché et la valeur normale du bien. Dans le même sens, la décision allemande n'a pas annulé la vente puisque l'erreur sur le prix n'était

⁶⁶ Bulletin 1995 I N° 303 p. 212, Cour de Cassation, 4 juillet 1995, disponible à : <http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnDocument?base=CASS&nod=CXCXAX1995X07X01X00303X000>

⁶⁷ Voir à cet égard : *Forum des droits sur l'Internet*, « L'erreur sur le prix d'affichage dans le milieu du commerce électronique », 25/03/2003, disponible à : <http://www.foruminternet.org/actualites/lire.phtml?id=526>

⁶⁸ La décision est disponible, en Allemand, à l'adresse suivante : <http://www.jurpc.de/rechtspr/20040269.htm>

⁶⁹ Voir des commentaires sur cette affaire à l'adresse suivante : <http://tabaka.blogspot.com/2004/11/allemande-une-erreur-sur-le-prix-qui.html>

⁷⁰ Voir les commentaires de cette affaire à l'adresse suivante : <http://www.foruminternet.org/actualites/lire.phtml?id=526>

⁷¹ *Mr Thierry P. c. Sté Net Business Planet Discount*, précitée, note 63

pas évident pour l'acheteur, qui a fait la commande en croyant que le prix était correct. Conséquemment, pour décider si l'erreur a vicié le consentement du marchand, il faut analyser si l'acheteur était de bonne foi. Il nous semble que cette analyse est erronée.

À notre avis, il ne faut pas analyser cette question sur la base de la bonne foi de l'acheteur. Maintes fois le marchand affiche des biens avec un prix inférieur à sa valeur réelle pour une pure négligence ou en connaissance de l'erreur. En outre, nous n'écartons pas la possibilité pour un commerçant de se prévaloir d'une apparente erreur comme une stratégie de marketing⁷². Dans cette optique, il devient très délicat pour l'acheteur de savoir si le prix affiché est un prix promotionnel ou un prix erroné. L'acheteur, comme toute personne, et sans que cela ait une connotation négative, veut profiter des bonnes opportunités. Cela ne veut pas nécessairement dire que l'acheteur est de mauvaise foi en faisant une commande pour l'acquisition d'un objet à un bas prix. Normalement, les marchands qui transigent en ligne comptent sur une équipe nombreuse pour la gestion de la vente des produits en ligne. Il s'ensuit que le consommateur est bien fondé de présumer qu'un bien, avant d'être offert en ligne pour des milliards de consommateurs, a passé par un processus de « vérification » de prix. Enfin, il est étonnant que, malgré les préjudices qui peuvent être occasionnés par une erreur de prix, les marchands soient encore la partie faible de l'histoire et que le consommateur soit le opportuniste.

Nous estimons que dans les cas d'erreur sur le prix dans les contrats électroniques, il faut analyser si l'erreur sur le prix a vicié le consentement du marchand, sans pour autant se pencher sur la question de la bonne foi de l'acheteur. À notre avis, l'erreur doit être analysée selon les critères établis par la Cour d'appel du Québec, à savoir si l'erreur « s'élève au rang de considération principale et de condition même de l'engagement »⁷³.

Dans l'affaire Dell⁷⁴, nous estimons que l'erreur n'a pas eu comme résultat de vicier le consentement du marchand. En effet, l'erreur commise par Dell ne s'agit que pure et simplement d'une erreur sur l'affichage du prix de l'objet, les ordinateurs. Or, si nous acceptons d'annuler le contrat sur une base d'erreur sur le prix nous acceptons la nullité d'un contrat sur la base de la lésion, qui est, en principe, interdite dans le droit civil québécois⁷⁵. La notion de lésion signifie une disproportion économique entre les prestations offertes, soit une disproportion entre le prix payé et l'objet livré⁷⁶. Conséquemment, l'erreur de Dell ne peut pas être retenue comme cause de nullité du contrat.

⁷² Voir à cet égard, le cas de la compagnie aérienne Alitalia, qui a vendu des billets d'avions pour 33\$ au lieu de \$3300. Il n'est pas certain s'il s'agissait d'une erreur ou d'une stratégie de publicité afin de promouvoir une nouvelle ligne. Histoire disponible à : http://blog.icagency.com/fr/2006/04/alitalia_erreur.html

⁷³ *Légaré c. Morin Légaré*, [2003] R.J.Q. 2545, REJB 2002-33389 (C.A.)

⁷⁴ *Union des consommateurs c. Dell Computer Corp.*, précitée, note 4

⁷⁵ Article 1406 C.c.Q.

⁷⁶ D. LUELLES et B. MOORE, *op. cit.*, note 21, n° 862 et suiv.

Il s'en suit, par voie de conséquence, que Dell doit honorer ses obligations et livrer les ordinateurs aux acheteurs. Une autre solution serait contraire aux principes établis sur la matière⁷⁷.

Conclusion

L'erreur sur le prix emporte des conséquences pratiques très lourdes. Malgré tout, il est très commun dans le commerce électronique. À défaut d'un droit propre au commerce électronique, il faut utiliser les règles de droit commun pour régler les problèmes du cyberspace.

⁷⁷ En effet, il a été affirmé maintes fois que l'erreur sur le prix ne peut pas être considérée comme une cause de nullité du contrat. Voir sur l'interdiction d'accepter l'erreur sur le prix en droit québécois et en droit canadien, notamment, *Université Laval c. Black & Mc Donald limitée*, 2005 CarswellQue 4680 (C.S.), qui fait une revue des autorités concernant l'erreur sur le prix et conclut que le contrat en l'espèce ne peut pas être annulé pour motif d'erreur économique. Voir aussi, *Beaurivage & Méthot Inc. c. La Corporation de l'Hôpital de Saint-Sacrement*, précitée, note 45, p. 1734, j. Chouinard : « Admettre l'erreur quant au prix, en cette matière, ce serait admettre l'erreur d'appréciation économique et en conséquence la lésion qui en résulte. Celle-ci n'est pourtant pas admise entre majeurs dans notre droit. ». Voir aussi, OGILVY RENAUD, *La construction au Québec: Perspectives juridiques*, Montréal, Wilson & Lafleur, 1998, p. 197. Pour les provinces de *common law*, voir au même effet *Calgary v. Northern Construction co.*, [1987] 2 S.C.R. 757.