

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° 500-06-000709-143

**C O U R S U P É R I E U R E**  
(Action collective)

---

Les personnes ayant acheté des défenderesses Ameublements Tanguay inc., Meubles Léon ltée, Brault & Martineau inc., Corbeil Électrique inc. et Glentel inc., une garantie prolongée , après le 30 juin 2010, à la suite de la représentation à l'effet que si elles n'achetaient pas cette garantie supplémentaire et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, elles devraient assumer le coût des réparations ou du remplacement.

Le Groupe

et

**FRANÇOIS ROUTHIER**

Représentant

c.

**AMEUBLEMENTS TANGUAY INC.**

et

**MEUBLES LÉON LTÉE**

et

**GROUPE BMTc INC. (BRAULT & MARTINEAU INC.)**

et

**CORBEIL ÉLECTROMÉNAGERS / CORBEIL ÉLECTRIQUE INC.**

et

**AM-CAM ÉLECTROMÉNAGERS INC.**

et

**GLENTEL INC.**

Défenderesses

---

**DÉFENSE DE LA DÉFENDERESSE GROUPE BMTc INC. (BRAULT & MARTINEAU INC.)**

---

**EN DÉFENSE À LA DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN ACTION COLLECTIVE MODIFIÉE, BRAULT & MARTINEAU INC. EXPOSE CE QUI SUIT :**

1. En ce qui a trait aux allégations contenues aux paragraphes 1 à 5 de la Demande introductive d'instance en action collective modifiée (la « DII »), la Défenderesse s'en remet à la décision de cette cour datée du 9 septembre 2016 dans le présent dossier (le « **jugement d'autorisation** ») et nie tout ce qui n'y est pas conforme.
2. Quant aux allégations contenues au paragraphe 6 de la DII, la Défenderesse prend acte de l'admission à l'effet que le groupe ne comprend que les personnes qui sont des « consommateurs » au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* (« *L.p.c.* »).
3. La Défenderesse admet les allégations contenues aux paragraphes 7 et 8 de la DII en ce qui la concerne et les ignore en ce qui concerne les autres défenderesses. La Défenderesse note toutefois qu'il est plus approprié d'employer le terme « garantie supplémentaire », prévu à la *L.p.c.*, plutôt que le terme « garantie prolongée ».
4. La Défenderesse ignore les allégations contenues aux paragraphes 9 et 10 de la DII.
5. La Défenderesse admet les allégations contenues au paragraphe 11 de la DII. Toutefois, la Défenderesse n'admet pas que Marlène Langlais est membre du groupe.
6. Les Défenderesse ignore les allégations contenues aux paragraphes 12 à 42 de la DII.
7. Quant aux allégations contenues au paragraphe 43 de la DII, la Défenderesse s'en remet à la pièce P-8 et nie tout ce qui n'y est pas conforme. La Défenderesse ajoute qu'elle n'a jamais exploité de succursale au 928, rue Bellerive, à Sainte-Anne-des-Monts.
8. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 44 de la DII.

9. Quant aux allégations contenues au paragraphe 45 de la DII, la Défenderesse s'en remet aux termes de la garantie supplémentaire acquise par Mme Langlais et nie tout ce qui n'y est pas conforme.
10. La Défenderesse nie, telles que rédigées, les allégations contenues aux paragraphes 46 et 47 de la DII.
11. La Défenderesse nie, telles que rédigées, les allégations contenues au paragraphe 48 de la DII. La Défenderesse ajoute que ses vendeurs ont effectivement un objectif de vente de garanties supplémentaires, mais précise qu'aucune sanction n'est imposée aux vendeurs qui n'atteignent pas cet objectif.
12. La Défenderesse nie, telles que rédigées, les allégations contenues au paragraphe 49 de la DII.
13. La Défenderesse nie les allégations contenues aux paragraphes 50 et 51 de la DII.
14. Quant aux allégations contenues au paragraphe 52 de la DII, la Défenderesse s'en remet à la pièce P-9 et nie tout ce qui n'y est pas conforme. En particulier, la Défenderesse note que la pièce P-9, contrairement aux allégations du Représentant, ne contient pas de représentation à l'effet qu'« au-delà de la garantie d'un (1) an du manufacturier, il n'y a plus de protection contre les bris à moins d'acheter une garantie prolongée ». La Défenderesse ajoute également que Mme Langlais a admis n'avoir aucun souvenir d'avoir lu le dépliant concernant la garantie supplémentaire, pièce P-9, lequel est préparé par l'entreprise Services Comerco Inc. (« Comerco ») et non par la Défenderesse, avant de procéder à l'achat de sa garantie supplémentaire.
15. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 53 de la DII, précisant que le dépliant concernant la garantie supplémentaire, pièce P-9, est remis aux consommateurs au moment où ceux-ci ont déjà décidé d'acheter une

garantie supplémentaire, mais que le moment exact peut parfois varier selon les pratiques propres à chaque vendeur.

16. La Défenderesse nie les allégations contenues aux paragraphes 54 à 56 de la DII.
17. Quant aux allégations contenues au paragraphe 57 de la DII, la Défenderesse s'en remet aux notes sténographiques de l'interrogatoire de Normand Legault, pièce P-10, et nie tout ce qui n'y est pas conforme.
18. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 58 de la DII.
19. La Défenderesse ignore les allégations contenues aux paragraphes 59 à 97 de la DII.
20. Quant aux allégations contenues au paragraphe 98 de la DII, la Défenderesse s'en remet aux articles 37 et 38 de la *Loi sur la protection du consommateur*, R.L.R.Q. c. P-40.1 et nie tout ce qui n'y est pas conforme.
21. La Défenderesse nie les allégations contenues aux paragraphes 104 à 109 de la DII.
22. La Défenderesse admet les allégations contenues au paragraphe 110 de la DII, mais précise que ce ne sont pas les « discussions législatives » qui sont entrées en vigueur le 30 juin 2010, mais plutôt les amendements à la *L.p.c.*
23. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 112 de la DII.
24. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 113 de la DII et ajoute que la fausse représentation alléguée par les demandeurs et sur laquelle repose la présente action collective n'est pas que « la garantie du bien vendu est limitée à un (1) an ».
25. La Défenderesse nie les allégations contenues aux paragraphes 114 à 117 de la DII.

26. Quant aux allégations contenues aux paragraphes 118 à 120 de la DII, la Défenderesse les ignore puisqu'il s'agit seulement de dispositions législatives. La Défenderesse ajoute que certaines de ces dispositions législatives ne sont d'aucune pertinence à la présente action collective.
27. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 121 de la DII et, en particulier, précise que le Représentant et les membres du groupe n'ont subi aucun dommage. Subsidiairement, la Défenderesse ajoute, d'une part, que les membres du groupe ont bénéficié, à divers degrés, des avantages découlant de leurs garanties supplémentaires et, d'autre part, que rien ne justifie l'imposition de dommages punitifs en l'espèce.
28. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 122 de la DII et précise que la présente action collective ne peut faire l'objet d'un recouvrement collectif puisqu'il est impossible de savoir si des consommateurs se sont vus faire les représentations alléguées, et le cas échéant, leur nombre. Par ailleurs, si ces représentations devaient être considérées fausses ou trompeuses, ce qui est vigoureusement nié, il faudrait tenir une enquête et audition pour chaque consommateur pour déterminer s'ils ont fait l'objet des représentations alléguées, quelles ont été les conséquences de ces représentations sur leur comportement, le cas échéant, et dans quelle mesure ils ont bénéficié des avantages découlant de leurs garanties supplémentaires.
29. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 123 de la DII.

**ET DANS LE BUT DE RÉTABLIR LES FAITS, LA DÉFENDERESSE AJOUTE CE QUI SUIT :**

### **PARTIE I - LES PRÉTENDUES REPRÉSENTATIONS**

#### **I. INTRODUCTION**

30. Aux termes du jugement d'autorisation, le groupe est défini comme :

*« Les personnes ayant acheté des défenderesses Ameublements Tanguay inc., Meubles Léon Itée, Brault & Martineau inc., Corbeil Électrique inc. et Glentel inc., une garantie prolongée , après le 30 juin 2010, à la suite de la représentation à l'effet que si elles n'achetaient pas cette garantie supplémentaire et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, elles devraient assumer le coût des réparations ou du remplacement. » [Nous soulignons]*

31. Ainsi, l'existence même d'un groupe repose sur la prémisse que les représentants des défenderesses ont fait l'objet de telles représentations.
32. Or, il est invraisemblable que des représentants de la Défenderesse aient fait de telles représentations, puisqu'elles seraient contraires aux pratiques de la Défenderesse et à la formation et aux instructions données à ses représentants.
33. Si de telles représentation ont été formulées par certains représentants de la Défenderesse, ce qu'elle n'est pas en mesure de vérifier, surtout pas à l'échelle visée par l'action collective, elles l'auraient été de façon isolée et non-uniforme, tel qu'il appert de la preuve au dossier.
34. À tout événement, si cette représentation avait été formulée, elle ne serait pas fausse ou trompeuse, incluant pour les motifs énoncés par le juge Prévost (*Toure c. Brault & Martineau inc.*, 2012 QCCS 99, par. 43-45) et par la juge Nicole Duval-Hesler (dissidente) dans un dossier connexe portant sur la vente de garanties supplémentaires (*Fortier c. Meubles Léon Itée*, 2014 QCCA 195 (« *Fortier c. Léon* »), par. 166-172).
35. Même si cette représentation avait été formulée et qu'elle était fausse ou trompeuse, ce qui est nié, elle n'est pas susceptible d'influer sur le comportement adopté par le consommateur relativement à la formation du contrat de garantie supplémentaire.

36. Enfin, même si cette représentation était susceptible d'influer sur le comportement adopté par le consommateur relativement à la formation du contrat de garantie supplémentaire, ce qui est nié, les dommages réclamés par le Représentant sont mal fondés et inexistants.

## II. LA REPRÉSENTATION ALLÉGUÉE N'A PAS ÉTÉ FORMULÉE

### A. LA FORMATION DES CONSEILLERS AUX VENTES

37. Le 9 juin 2010, soit seulement trois (3) semaines avant l'entrée en vigueur de l'article 228.1 de la *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q. chapitre P-40.1 (la « *L.p.c.* »), le *Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* était adopté par le Décret 495-2010 (le « **Décret** »).
38. Le Décret introduisait, entre autres, les articles 91.9 à 91.11 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, chapitre P-40.1, r. 3 (le « *R.a.L.p.c.* »), qui prescrivent la façon dont les commerçants doivent informer verbalement et par écrit les consommateurs de l'existence et du contenu de la garantie prévue aux articles 37 et 38 *L.p.c.* avant de leur proposer l'achat d'une garantie supplémentaire.
39. Suite à l'adoption du Décret, la Défenderesse a mis en place une série de mesures visant à s'assurer que tous ses conseillers aux ventes (les « **vendeurs** ») et ses caissiers reçoivent une formation qui assure le respect des nouvelles dispositions du *R.a.L.p.c.*
40. Le 29 juin 2010, Paul Bernard, alors Directeur général de ventes pour la Défenderesse, a envoyé un mémo à l'attention de tous les vendeurs de la Défenderesse (le « **Mémo initial** »), les avisant de la façon dont ils devraient dorénavant informer les consommateurs de l'existence de la garantie légale avant de leur proposer l'achat d'une garantie supplémentaire, tel qu'il appert d'une copie de ce mémo produit au soutien de la présente comme **Pièce D-1**.

41. Le Mémo initial a été remis en mains propres aux vendeurs, de façon individuelle, par les formateurs de la Défenderesse ou par les directeurs de succursale, de sorte qu'en date du 30 juin 2010 ou dans les jours suivants, tous les vendeurs étaient formés quant à l'application des articles 91.9 à 91.11 du *R.a.L.p.c.*
42. La formation reçue par les vendeurs, laquelle est toujours en vigueur aujourd'hui, peut être résumée comme suit :
- (a) Tout d'abord les formateurs demandent aux vendeurs s'ils connaissent la garantie légale et le cas échéant, écoutent leur réponse;
  - (b) Les formateurs expliquent aux vendeurs que la *L.p.c.* prévoit qu'un bien doit pouvoir servir à un usage normal pendant une durée raisonnable;
  - (c) Les formateurs donnent ensuite instruction aux vendeurs de respecter trois (3) étapes dans le cadre de la vente d'une garantie supplémentaire :
    - i) Indiquer au consommateur l'existence et la durée de la garantie du fabricant;
    - ii) Dire au consommateur que « la loi accorde une garantie sur le bien que vous achetez ou louez : il doit pouvoir servir à son usage normal pendant une durée raisonnable » et lui remettre l'avis sur la garantie légale, dont une copie est communiquée au soutien de la présente comme **Pièce D-2**;
    - iii) Offrir au consommateur la possibilité de prolonger la garantie du fabricant avec l'achat d'un plan de protection (ou garantie supplémentaire) et présenter les avantages du plan de protection (ou garantie supplémentaire);



- (d) Les formateurs de la Défenderesse indiquent aux vendeurs qu'à défaut de respecter les trois (3) étapes mentionnées ci-dessus, les vendeurs commettent une infraction pouvant mener à des sanctions.
43. La Défenderesse donne également une formation aux caissiers relativement à la vente d'une garantie supplémentaire. Elle leur donne instruction de demander au consommateur qui se présente à la caisse pour acheter une garantie supplémentaire de confirmer qu'il a été informé de l'existence de la garantie légale par son vendeur. Dans le cas contraire, les caissiers ont instruction de faire venir un directeur de succursale pour faire les représentations appropriées au consommateur.
44. La Défenderesse a préparé une liste de tous ses employés afin de s'assurer que tous aient reçu la formation ci-haut mentionnée au 30 juin 2010 ou dans les jours suivants. Chaque employé devait signer la liste et inscrire la date à laquelle la formation était reçue, laquelle pouvait être légèrement décalée dans le temps en fonction des horaires et congés des employés. La Défenderesse a tenté sans succès de retracer cette liste avec les signatures colligées.
45. Quant aux vendeurs embauchés après le 30 juin 2010, ils doivent signer un mémorandum semblable au Mémo initial qui fait partie de leur trousse d'employé, tel qu'il appert d'une copie de la dite trousse d'employé et du mémorandum communiqué au soutien de la présente comme **Pièce D-3**. En l'absence d'une signature du mémorandum sur la garantie légale par le vendeurs, le département des Ressources Humaines refuse le dossier.
46. De plus, depuis le mois de novembre 2010, la Défenderesse a mis en place une procédure en vertu de laquelle le consommateur doit désormais signer une mention sur sa facture à l'effet qu'il reconnaît avoir été informé de l'existence de la garantie légale et avoir reçu l'avis à cet effet (**Pièce D-2**). Cette procédure fut d'ailleurs respectée dans le cas de la membre désignée, Mme. Langlais, tel qu'il appert de la pièce **P-5** au soutien de la DII.

47. Cette procédure ajoute, d'une part, une mesure d'information supplémentaire pour le consommateur et, d'autre part, une ligne de contrôle afin d'assurer que tout problème relatif à la procédure mise en place en lien avec la vente de **garanties** supplémentaires soit identifié avant que le consommateur ne quitte le magasin. En effet, lorsque le client refuse de signer ou prétend qu'il n'a pas reçu les informations mentionnées, le caissier appelle un directeur de succursale ou un conseiller afin de faire les représentations nécessaires et demander au consommateur s'il souhaite toujours acheter la garantie supplémentaire.
48. Le ou vers le 31 janvier 2011, une nouvelle procédure a été ajoutée : dès qu'une garantie supplémentaire apparaît sur une commande, une fenêtre s'ouvre sur l'écran d'ordinateur du caissier qui rappelle au caissier de demander au consommateur de signer l'avis à l'effet qu'il a bel et bien été informé de l'existence et du contenu de la garantie légale, tel qu'il appert d'une copie d'une capture d'écran communiquée au soutien de la présente comme **Pièce D-4**.
49. Les formateurs de la Défenderesse n'ont jamais donné instruction aux vendeurs de représenter aux consommateurs qu'ils n'auraient aucun recours en cas de bris de leur bien après l'expiration de la garantie du fabricant, et à la connaissances de la Défenderesse, ses vendeurs n'ont jamais fait de telles représentations. De fait, de telles représentations seraient contredites par l'avis sur la garantie légale que les vendeurs ont instruction de lire et de remettre aux consommateurs.
50. Par ailleurs, hormis la procédure générale énoncée au paragraphe au paragraphe **42(c)**, il n'y a aucun script préétabli sur la vente de garanties supplémentaires. Au contraire, les formateurs rappelaient toujours aux vendeurs qu'ils doivent être naturels et expliquer les caractéristiques des produits offerts, incluant la garantie supplémentaire, dans leurs propres mots.
51. Or, la Défenderesse comptait, au cours de la période pertinente à la présente action collective, entre 105 et 229 employés affectés aux ventes d'appareil

électroménagers et électroniques. Il y a donc autant de façons de vendre la garantie supplémentaire qu'il y a d'employés affectés aux ventes.

52. En outre, dans la mesure où Mme. Langlais s'est fait représenter qu'après l'expiration de la garantie du fabricant, elle devrait elle-même assumer les frais associés à la réparation de son produit, ce qui est nié, alors il s'agit d'un cas isolé qui ne peut être extrapolé à l'ensemble des personnes qui ont acheté des garanties supplémentaires.
53. Enfin et à tout événement, dans la mesure où Mme. Langlais s'est fait représenter qu'après l'expiration de la garantie du fabricant, elle devrait elle-même assumer les frais associés à la réparation de son produit, alors cette représentation ne serait pas fausse ou trompeuse pour les motifs énoncés aux paragraphes 72 et suivants de la présente.

**B. L'INTERROGATOIRE DE LA MEMBRE DÉSIGNÉE ET DU REPRÉSENTANT**

**i. L'absence de preuve des représentations formulées**

54. Lors de son interrogatoire au préalable, la membre désignée, Mme. Langlais, a admis ne pas se souvenir des termes « exacts » des représentations qui lui ont été formulées par le vendeur de la Défenderesse il y a maintenant plus de sept (7) ans, soit en novembre 2012, lors de la vente d'une garantie supplémentaire, mais suggère se souvenir à tout le moins de ce qu'elle en a compris:

Q. Vous trouviez que la garantie prolongée était chère?

R. C'est ça. Ça fait qu'il m'a dit: «Si jamais vous la prenez pas puis il arrive un bris, vous avez un an de garantie sur l'appareil et vous devrez assumer les frais», grosso modo comme ça. C'est ça que ça voulait dire en tout cas.

[...]

Q. Lui, il vous a dit que la garantie légale, c'était un an?

R. Oui.

Q. O.K. Est-ce que c'est ce qu'il vous a dit ou c'est ce que vous avez compris?

R. Bonne question. Je m'en souviens pas. [nous soulignons]

55. Or, la Cour ne peut juger du caractère faux ou trompeur d'une représentation en se fiant à la compréhension que le consommateur en a eu : la Cour lui déléguerait alors la faculté de juger lui-même du bien-fondé de sa réclamation.
56. Au contraire, le Tribunal doit pouvoir juger lui-même, *in abstracto*, du caractère faux ou trompeur d'une représentation, et ce, en tenant « *compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés* » (art. 218 de la *L.p.c.*), ce qui n'est possible que lorsqu'on connaît les « *termes qui [...] sont employés* » dans la représentation, ce qui n'est pas le cas ici.
57. À tout événement, la compréhension de la membre désignée est à l'effet que si elle ne prenait pas la garantie supplémentaire et qu'un bris survenait plus d'un an après l'achat, elle devrait assumer les frais. Si une telle représentation avait été faite, ce qui n'est pas prouvé, elle ne serait nullement fausse ou trompeuse, pour les motifs exposés aux paragraphes 72 et suivants de la présente.
58. Dans tous les cas, Mme. Langlais a admis qu'il était possible que le vendeur de la Défenderesse lui ait simplement dit que la « garantie prolongée » lui offrirait une *meilleure* protection :

Q. Je comprends. Je comprends. Puis là, j'imagine que vous ne vous en souvenez pas non plus. Est-ce que c'est possible que quand on vous a parlé de la garantie prolongée, qu'on vous ait simplement dit que vous alliez être mieux protégée si vous achetiez la garantie prolongée? Est-ce que c'est possible ou est-ce que vous ne vous souvenez pas?

R. Je m'en souviens pas, mais c'est possible. Mais je m'en souviens pas. [nous soulignons]

59. Or, la représentation à l'effet que la garantie supplémentaire lui offrirait une meilleure protection est exacte selon l'arrêt de la Cour d'appel du Québec dans l'arrêt *Fortier c. Léon*.

60. Mme. Langlais admet également ne pas se souvenir que le vendeur de la Défenderesse lui ait dit qu'il « existait une garantie légale, mais [qu'elle] devrait s'adresser uniquement au fabricant », contrairement à ce qui est allégué au paragraphe 21 de la *Requête réamendée pour autorisation d'exercer un recours collectif et pour se voir attribuer le statut de représentant*.

ii. **L'absence de représentations écrites précédant l'achat**

61. La membre désignée, Mme. Langlais, a admis en interrogatoire au préalable ne pas se souvenir du moment auquel le dépliant sur la garantie supplémentaire, pièce P-9, lui a été remis :

Q. Est-ce que vous vous souvenez du moment où est-ce que ce document-là vous a été remis ?

R. Non.

Q. Non. Est-ce que c'est possible que ce soit après avoir payé votre transaction à la caisse ou vous ne vous en souvenez pas ?

R. Je ne m'en souviens pas. [nous soulignons]

62. Elle a également admis ne pas se souvenir d'avoir pris connaissance les représentations écrites contenues dans la pièce P-9 avant d'acheter sa garantie supplémentaire :

Q. Très bien, O.K. Est-ce que vous avez lu ces documents-là? Est-ce que vous vous souvenez de les avoir lus?

R. Je m'en souviens pas. C'est pas que je les ai pas lus, c'est que je m'en souviens pas. Mais quand j'ai des documents comme ça, je les lis normalement. Mais là, je me souviens pas de les avoir reçus. Je les ai peut-être reçus, je m'en souviens pas.

Q. Je comprends. C'est ni oui ni non, c'est on ne s'en souvient pas.

R. Non, c'est ça. [nous soulignons]

63. Or, le plan de protection, pièce P-9, rédigé par Comerco, ne sert pas à la mise en marché par les vendeurs de la Défenderesse, mais plutôt comme document de référence après l'achat de la garantie supplémentaire.
64. Les préposés-vendeurs de la Défenderesse n'ont pas instruction de remettre aux clients le plan de protection, pièce P-9 afin de promouvoir la vente de garanties supplémentaires.
65. La politique de la Défenderesse, en tout moment pertinent à la présente action collective, était de remettre le plan de protection au consommateur après l'achat de la garantie supplémentaire, au moment de la réception de sa facture.
66. Ainsi, les représentations contenues dans le dépliant sur la garantie supplémentaire, lesquelles ne sont à tout événement pas fausses ou trompeuses, ne sont aucunement susceptible d'influer sur le comportement adopté par le consommateur relativement à la formation du contrat de garantie supplémentaire.
67. D'ailleurs, la DII n'allègue aucunement que le plan de protection ait pu influencer la décision de procéder à l'achat d'une garantie supplémentaire.

iii. **L'absence de groupe**

68. Le Représentant admet dans son interrogatoire au préalable n'avoir parlé à aucun client de la Défenderesse et n'avoir aucune idée des pratiques de commerce de la Défenderesse. Partant, il admet l'absence de groupe :

R. En tout cas, la seule chose que je peux te dire, c'est que j'ai pas parlé avec des clients de Brault.

Q. O.K., vous avez parlé avec aucun client de Brault?

R. Non, exact.

[...]

Q. Bon, O.K. Donc vous vous appuyez sur quoi pour faire les allégations qu'on vient de voir, là, paragraphes 49, 50, 51 et 53?

R. Bien je me fie à madame.

Q. Est-ce que vous lui avez parlé?

R. Non.

Q. Vous nous dites que vous avez parlé avec aucun client?

R. Non.

Q. O.K. Et vous, vous personnellement, vous avez aucune idée des représentations qui sont faites par les vendeurs de Brault après le trente (30) juin deux mille dix (2010)?

R. Leur pitch, je connais pas leur pitch. Leur pitch de vente, là, si c'est de ça que vous parlez...

Q. Um-hum.

R. ... je ne connais pas la façon de vendre chez Brault.

Q. Et vous n'avez aucune idée personnellement des pratiques de commerce de Brault?

R. Directement, immédiatement, non. [nous soulignons]

69. Le Représentant a aussi admis n'avoir entrepris aucune démarche pour identifier des membres :

Q. Alors depuis cette date-là [15 juin 2016], est-ce que vous avez entrepris des démarches pour identifier des membres? Des membres, pour vous aider, là, c'est des gens qui auraient vécu la même chose que vous.

R. O.K., qui font partie de la liste?

Q. Oubliez la liste, moi je vous parle de façon générale.

R. O.K. O.K. Non.

70. Le Représentant a finalement admis ne pas être entré en contact avec les différents membres désignés :

Q. Voilà. Donc je comprends que vous avez pas... vous êtes entré en contact avec aucun membre désigné non plus?

R. Exact.

71. Le Représentant admet ne rien savoir du processus de vente de garanties supplémentaires de la Défenderesse, ne pas connaître son « pitch de vente » sur les garanties supplémentaires, et ne pas savoir si des consommateurs se sont fait représenter par les représentants de la Défenderesse (ou des autres défenderesses) que « *si elles n'achetaient pas cette garantie supplémentaire et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du fabricant, elles devraient assumer le coût des réparations ou du remplacement* ». En bref, le Représentant admet n'avoir aucune preuve de l'existence d'un groupe.

### III. LA REPRÉSENTATION N'EST PAS FAUSSE OU TROMPEUSE

72. Subsidiairement et sans préjudice à ce qui précède, la Défenderesse ajoute que la représentation alléguée n'est ni fausse, ni trompeuse.
73. La représentation alléguée ne nie pas et n'est pas incohérente avec l'existence de la garantie légale, bien au contraire. La représentation alléguée ne fait que préciser qu'après l'expiration de la garantie du fabricant, le consommateur devra assumer le coût des réparations, ce qui est rigoureusement conforme à la réalité pratique et juridique à laquelle est confronté le consommateur.
74. En effet, contrairement à la garantie du fabricant et à la garantie supplémentaire, la garantie légale impose le fardeau de « *démontrer la présence d'un vice caché ou de débattre s'il s'en trouve un* » (*Fortier c. Léon*, par. 109).
75. Il s'ensuit que le commerçant serait justifié de présumer que les biens qu'il vend ne souffrent d'aucun vice caché et que les bris qui surviennent à l'expiration de la garantie du fabricant sont effectivement à la charge du consommateur.
76. Le commerçant représenterait donc la réalité, et non quelque fausseté ou tromperie, s'il indiquait au consommateur non pas qu'aucune garantie ne



s'applique à l'expiration de la garantie du fabricant, mais plutôt qu'il devra « *assumer le coût des réparations ou du remplacement des biens achetés* » à l'expiration de la garantie du fabricant. Dans l'arrêt *Fortier c. Léon*, la juge en chef du Québec conclut :

[171] [...] les appelants devraient effectivement, en l'absence d'une garantie prolongée conventionnelle, assumer, dans un premier temps, le coût des réparations. Ce n'est que s'ils se déchargent de leur fardeau de prouver le vice caché antérieur à la vente qu'ils obtiendront, en justice, le remboursement des intimées. L'issue d'un tel recours étant pour le moins incertaine, on comprend pourquoi les intimées ont dépeint comme ils l'ont fait la situation qui prévaudrait à l'expiration de la garantie du manufacturier. Je ne saurais y voir aucune fausse représentation.  
[nous soulignons]

77. De plus, la représentation alléguée reprend de façon quasiment identique les termes de la définition législative de « *contrat de garantie supplémentaire* » à l'art. 1(e.1) *L.p.c.*, soit que le commerçant ne s'engage à « *assumer directement ou indirectement, en tout ou en partie, le coût de la réparation ou du remplacement d'un bien ou d'une partie d'un bien advenant leur défectuosité ou leur mauvais fonctionnement, et ce autrement que par l'effet d'une garantie conventionnelle de base accordée gratuitement à tout consommateur qui achète ou qui fait réparer ce bien* ».
78. Selon la thèse du Représentant, cette définition laisserait nécessairement entendre qu'à défaut d'acheter une telle garantie supplémentaire, le consommateur devra « *assumer directement ou indirectement, en tout ou en partie, le coût de la réparation ou du remplacement d'un bien ou d'une partie d'un bien advenant leur défectuosité ou leur mauvais fonctionnement* » à l'expiration de la garantie conventionnelle de base. Or, on ne saurait reprocher à la Défenderesse d'avoir fait une représentation calquée sur la *L.p.c.*
79. Enfin, la preuve au dossier démontre que les vendeurs de la Défenderesse dénoncent aux consommateurs l'existence de la garantie légale conformément

aux exigences de la *L.p.c.* et du *R.a.L.p.c.* Prise dans son contexte, la représentation alléguée n'est certainement pas fausse ou trompeuse, puisqu'elle ne peut raisonnablement mener un consommateur à conclure qu'à l'expiration de la garantie du manufacturier d'un an, il n'y a plus de couverture ou de protection contre les bris à moins d'acheter une garantie supplémentaire. La seule interprétation raisonnable de la représentation alléguée est celle qui a été retenue par la juge en chef du Québec Nicole Duval-Hesler (dissidente) dans *Fortier c. Léon*, à savoir qu'après l'expiration de la garantie du manufacturier, en l'absence d'une garantie prolongée conventionnelle, le consommateur devra assumer, dans un premier temps, le coût des réparations et, dans un deuxième temps, tenter d'obtenir une indemnisation en justice s'il parvient à se décharger de son fardeau de prouver le vice caché antérieur à la vente.

80. La représentation alléguée par le Représentant et qui constitue la prémisse de la présente action collective n'est donc ni fausse, ni trompeuse. Bien au contraire, elle représente la réalité pratique et juridique qui découle de l'application des dispositions de la *L.p.c.*

## **PARTIE II - LES DOMMAGES ET LE MODE DE RECOURVEMENT**

### **A. ABSENCE DE DOMMAGES**

81. Le recours du Représentant étant mal fondé, il n'a droit à aucun remède.
82. Subsidiairement, et sous réserve de ce qui précède, les dommages réclamés par le Représentant sont également mal fondés et inexistantes.
83. Dans les arrêts *Fortier c. Léon* et *Routhier c. Corbeil*, 2017 QCCA 671, la Cour d'appel du Québec a tranché que les garanties supplémentaires achetées par le Représentant et la membre désignée sont plus avantageuses que la garantie légale, et ce, tant dans le fonctionnement inhérent à leur mise en application que dans les services et protections octroyés.

84. À titre d'exemple, la garantie supplémentaire achetée par la membre désignée accorde notamment l'accès à la vérification d'entretien préventive, au service le soir et la fin de semaine advenant un bris, au remplacement du produit advenant des pannes répétitives, à la protection contre les surtensions et la couverture d'assurance garantissant le respect du plan de protection, tel qu'il appert de la pièce P-9.
85. En demandant des dommages équivalents au coût d'achat de la garantie supplémentaire plus les taxes applicables, le Représentant prétend donc avoir subi un dommage à la suite de l'achat de la garantie supplémentaire, ce qui est nié, alors qu'il a profité, au cours de sa durée, des avantages du plan de protection acheté, dont la paix d'esprit lui étant procurée, la prolongation de la garantie contractuelle du manufacturier, les avantages inhérents à la mise en application de la garantie supplémentaire, le cas échéant, ainsi que les autres protections.
86. Ayant bénéficié de la couverture de la garantie supplémentaire, le Représentant ni quelqu'autre membre du Groupe n'a subi de dommage.
87. Par ailleurs, rien ne justifie l'octroi de dommages punitifs, puisque dans la mesure où des représentants de la Défenderesse ont fait la représentation alléguée par le Représentant et que cette représentation s'avère fausse ou trompeuse, ce qui est nié, alors ils l'auraient faite de bonne foi et sans intention de nuire.
88. La Défenderesse ne peut donc avoir commis aucune violation intentionnelle, malveillante ou vexatoire et sa conduite n'a jamais été marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard des droits des consommateurs et de ses obligations envers eux aux termes de la *L.p.c.*

**B. LE MODE DE RECOUVREMENT**

89. La présente action collective ne peut faire l'objet d'un recouvrement collectif puisqu'il est impossible d'établir avec un quelconque degré de précision le montant total des réclamations, la validité et le montant de chaque réclamation étant fonction d'un nombre important de questions individuelles, dont :
- a) la personne ayant acheté une garantie supplémentaire s'est-elle vu faire la représentation alléguée ?
  - b) le cas échéant, cette personne est-elle un consommateur au sens de la *L.p.c.* ?;
  - c) le consommateur a-t-il eu recours à la garantie supplémentaire pour faire inspecter, réparer ou remplacer le bien ?;
  - d) le consommateur a-t-il bénéficié des autres avantages conférés par la garantie supplémentaire?
90. Ces questions devront donc nécessairement être résolues au cas par cas, dans le cadre d'un processus de réclamations individuelles.
91. La présente défense est bien fondée en faits et en droit.
92. La DII est mal fondée en faits et en droit.

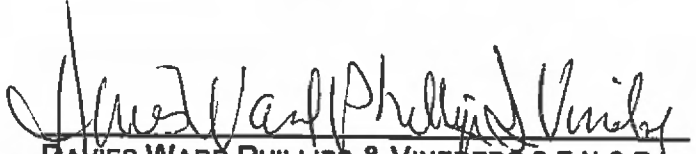
**POUR CES MOTIFS, GROUPE BMTC INC. (BRAULT & MARTINEAU INC.)  
DEMANDE À LA COUR DE :**


**[A] ACCUEILLIR** la présente défense;

**[B] REJETER** la Demande introductive d'instance en action collective modifiée;

[C] LE TOUT avec frais de justice.

Montréal, le 17 janvier 2020

  
DAVIES WARD PHILLIPS & VINEBERG S.E.N.C.R.L.,  
s.r.l.  
Avocats de Groupe BMTC inc. (Brault &  
Martineau inc.)

COPIE CONFORME  
  
DAVIES WARD PHILLIPS & VINEBERG S.E.N.C.R.L., S.R.L.

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

C O U R S U P É R I E U R E  
(Action collective)

---

N° 500-06-000709-143

Les personnes ayant acheté des défenderesses Ameublements Tanguay inc., Meubles Léon ltée, Brault & Martineau inc., Corbeil Électrique inc. et Glentel inc., une garantie prolongée , après le 30 juin 2010, à la suite de la représentation à l'effet que si elles n'achetaient pas cette garantie supplémentaire et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, elles devraient assumer le coût des réparations ou du remplacement.

Le Groupe

et

**FRANÇOIS ROUTHIER**

Représentant

c.

**AMEUBLEMENTS TANGUAY INC.;**  
**MEUBLES LÉON LTÉE;**  
**GROUPE BMTC INC. (BRAULT &**  
**MARTINEAU INC.);**  
**CORBEIL ÉLECTROMÉNAGERS / CORBEIL**  
**ÉLECTRIQUE INC.;**  
**AM-CAM ÉLECTROMÉNAGERS INC.**  
**GLENTEL INC.**

Défenderesses

---

### **INVENTAIRE DE PIÈCES**

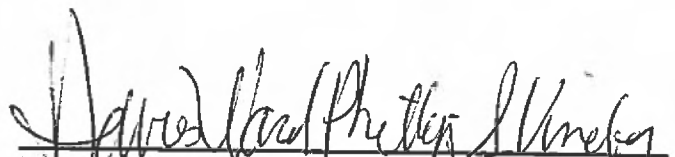
Défense de la Défenderesse Groupe BMTC inc. (Brault & Martineau inc.)

---

- Pièce D-1 :** Copie d'un mémo de Paul Bernard, Directeur général de ventes pour la Défenderesse datée du 29 juin 2010;
- Pièce D-2 :** Copie de l'avis sur la garantie légale;
- Pièce D-3 :** Copie de la trousse d'employé et du mémorandum communiqué;

Pièce D-4 : Copie d'une capture d'écran.

Montréal, le 17 janvier 2020

  
DAVIES WARD PHILLIPS & VINEBERG S.E.N.C.R.L.,  
s.r.l.  
Avocats de Groupe BMTc inc. (Brault &  
Martineau inc.)

COPIE CONFORME  
  
DAVIES WARD PHILLIPS & VINEBERG S.E.N.C.R.L., s.r.l.

500-06-000709-143

**C O U R S U P É R I E U R E**  
(Action collective)  
District de Montréal

---

« Les personnes ayant acheté [...] une garantie  
prolongée, après le 30 juin 2010 [...] »

Le Groupe

**FRANÇOIS ROUTHIER**

Représentant

(Collectivement « Les demandeurs »)

c.

**AMEUBLEMENTS TANGUAY INC.,  
MEUBLES LÉON LTÉE,  
GROUPE BMTIC INC. (BRAULT & MARTINEAU),  
GLENTEL INC.**

Défenderesses

---

**DÉFENSE DE LA DÉFENDERESSE GROUPE  
BMTIC INC. (BRAULT & MARTINEAU INC.)**

---

**COPIE**

---

**DAVIES**

Procureurs des Défenderesses, Ameublements  
Tanguay et Groupe BMTIC (Brault & Martineau)  
Par : Me Jean-Philippe Groleau & Me Gabriel  
Lavery Lepage  
Tél : 514 841 6400  
[jpgroleau@dwpv.com](mailto:jpgroleau@dwpv.com)  
[glaverylepage@dwpv.com](mailto:glaverylepage@dwpv.com)  
N/D 249097

1501, avenue McGill College, 26<sup>e</sup> étage  
Montréal, QC, H3A 3M9  
Canada

T 514.841.6400  
F 514.841.6499

DAVIES WARD PHILLIPS & VINEBERG s.e.n.c.r.l., s.r.l.

BP-0181

Mtl#: 2472924