

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE QUÉBEC

COUR SUPÉRIEURE
(action collective)

No. : 200-06-000128-101

« Les personnes ayant acheté, avant le 30 juin 2010, une garantie supplémentaire en se fondant sur les représentations de l'intimée, à savoir 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-

LUC CANTIN,

Représentant

c.

AMEUBLEMENTS TANGUAY INC.,

Défenderesse

-et-

LA PRÉSIDENTE DE L'OFFICE DE LA
PROTECTION DU CONSOMMATEUR,

Intervenante

DÉFENSE
AMEUBLEMENTS TANGUAY INC.

EN DÉFENSE À LA REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN RECOURS COLLECTIF RÉAMENDÉE, LA DÉFENDERESSE EXPOSE CE QUI SUIT :

1. Quant aux allégations des paragraphes 1 à 6 de la *Requête introductive d'instance en recours collectif réamendée* (ci-après désignée la « Requête »), la défenderesse s'en remet au jugement de l'Honorable Dominique Bélanger, j.c.s., du 20 juin 2011, ainsi qu'à l'arrêt de la Cour d'appel du Québec du 4 février 2014 dans le présent dossier, et nie tout ce qui n'y est pas conforme;

2. Elle ignore les allégations du paragraphe 7 de la Requête;
3. Elle nie telles que rédigées les allégations du paragraphe 8 de la Requête, précisant ne pas être une entreprise spécialisée dans la vente « *de programmes ou services de protection et de garantie prolongée* », mais bien une entreprise oeuvrant dans la vente au détail de biens mobiliers et vendant accessoirement des garanties supplémentaires à ses clients relativement aux biens achetés;
4. Elle admet les allégations du paragraphe 9 de la Requête;
5. Quant aux allégations du paragraphe 10 de la Requête, elle s'en remet à la pièce P-1 et nie tout ce qui n'y est pas conforme;
6. Elle nie les allégations du paragraphe 11 de la Requête, précisant que la garantie supplémentaire achetée par le Requéérant est celle de Comerco Services Inc.;
7. Elle nie les allégations du paragraphe 12 de la Requête, précisant que le Représentant admet ne jamais avoir été l'objet de telles représentations;
8. Elle nie les allégations des paragraphes 13 et 14 de la Requête;
9. Elle admet les allégations du paragraphe 15 de la Requête, ajoutant toutefois que la garantie supplémentaire achetée par le Représentant accorde des avantages et services additionnels à la seule prolongation de la garantie du manufacturier;
10. Elle nie les allégations du paragraphe 16 de la Requête, précisant que le Représentant ne fut jamais l'objet de telles représentations et de surcroît, encore moins de quelconque insistance de la part du préposé-vendeur de la défenderesse;
11. Quant aux allégations du paragraphe 18 de la Requête, elle nie telle que rédigées, précisant que la défenderesse ne fait pas de distribution des dépliants P-2, ni du dépliant D-1, le dépliant pertinent à l'achat d'une garantie supplémentaire étant remis spécifiquement et individuellement à un acheteur de garantie supplémentaire qu'après l'achat, le Représentant n'a jamais reçu ou vu les dépliants P-2, ni le dépliant D-1 avant de procéder à l'achat de sa garantie supplémentaire, le seul des dépliants qui soit pertinent en l'espèce est celui relatif aux électroménagers et le dépliant en cours à l'époque de l'achat par le Représentant n'est pas dans la liasse P-2, mais est celui de la pièce D-1;
12. Elle nie les allégations des paragraphes 23 à 29 de la Requête;
13. Elle nie les allégations du paragraphe 31 de la Requête, précisant que la notion de dommages intérêts punitifs ne peut trouver application en l'espèce;
14. Au paragraphe 32 de la Requête, elle s'en remet au jugement d'autorisation quant à la description du groupe, mais elle nie qu'un groupe existe;
15. Elle nie les allégations des paragraphes 33, 34 et 35 de la Requête;

16. Les allégations du paragraphe 39 de la Requête ne sont de l'argumentation, précisant par ailleurs que la défenderesse a toujours agi de bonne foi et dans le respect de la loi;
17. Elle nie les allégations du paragraphe 40 de la Requête qui ne sont que de l'argumentation, précisant par ailleurs que la défenderesse a toujours agi dans le respect de la loi;
18. Elle nie les allégations des paragraphes 41 et 42 de la Requête;
19. Elle nie les allégations du paragraphe 43 de la Requête, précisant que tant le Représentant que les Membres du Groupe n'ont subi aucun dommage;
20. Aux paragraphes 44 à 46, la Requête ne fait que la reprise de dispositions législatives;
21. Elle nie les allégations des paragraphes 47 à 50 de la Requête;

ET PLAIDANT D'ABONDANT, LA DÉFENDERESSE EXPOSE CE QUI SUIT :

I. LES FAITS

22. La défenderesse opère dix (10) magasins, emploie des centaines de préposés-vendeurs, vend des meubles, des produits électroménagers, des produits électroniques, des produits informatiques et vendait à l'époque pertinente quatre (4) plans de protection (garanties supplémentaires) différents à l'égard des produits électroménagers, des produits électroniques, des produits informatiques et un plan de remplacement pour les produits de 200 \$ et moins;
23. Les produits vendus par la défenderesse représentent des milliers de modèles fournis par de nombreux fabricants accordant, pour leur part, chacun des garanties du manufacturier de diverses natures;
24. Pour sa part, le Représentant allègue avoir acheté, le 9 août 2007, un ensemble de laveuse et sècheuse frontales de marque GE à la succursale de la défenderesse du boulevard L'Ornière à Québec;
25. Accessoirement à cet achat, le Représentant a fait l'achat d'une garantie supplémentaire de Comerco d'une durée de quatre (4) ans, s'ajoutant à la garantie contractuelle du manufacturier, tel qu'il appert du plan de protection acheté à l'époque par le Représentant, dont copie est dénoncée au soutien des présentes comme pièce **D-1**;
26. Le Représentant allègue faussement que le préposé-vendeur de la défenderesse lui aurait représenté que « *s'il n'achetait pas cette garantie prolongée et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, il devrait assumer le coût des réparations ou du remplacement des biens achetés* »;
27. Or, tel qu'il appert du témoignage rendu dans le cadre de l'interrogatoire au préalable du Représentant, aucune telle représentation n'a été faite, tout comme ce type de représentation ne se fait pas à la clientèle de la défenderesse;

28. En effet, ce dernier témoigne plutôt qu'il ressentait, avant même de se présenter chez la défenderesse, une crainte face à la nouvelle technologie des laveuses et sécheuses frontales, produits relativement nouveaux à l'époque, laquelle crainte s'alimentait à même ses compétences techniques et scientifiques acquises au cours de son cursus académique, sa formation en technologie mécanique, et professionnel, son poste de cadre auprès d'Hydro Québec;
29. Le Représentant témoigne en effet être craintif devant l'arrivée de cette technologie et également, de manière plus générale, être généralement craintif aux risques inhérents au fonctionnement de tels produits, dont notamment les risques de surtension possibles;
30. C'est donc dans cet état d'esprit que le Représentant a questionné, d'entrée de jeu, le préposé-vendeur de la défenderesse quant à la garantie applicable à ce type de produits;
31. Selon le témoignage du Représentant, le préposé-vendeur de la défenderesse l'aurait informé de l'existence de la garantie du manufacturier pour une période d'un an et de l'existence de la garantie légale pour la suite, alors qu'aucune exigence en ce sens n'existait alors;
32. Au même effet, le Représentant témoigne avoir opté pour la garantie supplémentaire puisque cette dernière lui évitait les aléas et des incertitudes reliés à la mise en application de la garantie légale et des tracas en résultant, que ce dernier connaissait bien avant de se présenter chez la défenderesse;
33. Le Représentant témoigne donc ne pas avoir subi de pression de quelque nature que ce soit de la part du préposé-vendeur de la défenderesse et au surplus, ne pas avoir été l'objet de représentations pouvant créer la naissance d'une crainte quelconque, tout comme pour tout client;
34. Cette contradiction flagrante entre les allégués de la Requête et le témoignage du Représentant en date du 28 septembre 2015 n'est pas anecdotique, mais bien symptomatique d'un décalage constant entre la teneur des allégations dans les procédures et le témoignage subséquent du Représentant sur lesdites allégations;
35. Quant au dépliant P-2 relatif aux électroménagers ou au dépliant D-1 décrivant la garantie supplémentaire achetée, le Représentant témoigne à l'effet de ne pas être en mesure de retracer ledit dépliant et qu'au surplus, un dépliant n'a été d'aucune utilité dans son processus décisionnel puisque s'il lui a été remis, il ne lui a été remis qu'après la conclusion de l'achat;
36. En effet, la politique de la défenderesse quant au dépliant P-2 ou D-1, est à l'effet que la remise ne s'effectue qu'après l'achat et est fourni au consommateur comme document de référence de la garantie supplémentaire;
37. À tout événement, le texte contenu à ce dépliant P-2 relatif aux électroménagers et au dépliant D-1 ne peut d'aucune manière être qualifié de fausse représentation;

II. ABSENCE DE FAUSSE REPRÉSENTATION

38. Le 30 juin 2010, entré en vigueur la modification à la LPC par laquelle l'article 228.1 était ajouté prévoyant que le commerçant doit, avant de proposer aux consommateurs de conclure, à titre onéreux, un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien, l'informer verbalement et par écrit, de la manière prescrite par règlement, de l'existence et du contenu de la garantie prévue aux articles 37 et 38;
39. Une telle obligation législative et réglementaire n'existait pas avant le 30 juin 2010;
40. En agissant ainsi, le législateur souhaitait créer et encadrer l'obligation du commerçant à cet égard afin d'informer de l'existence de la garantie légale mais d'empêcher que les préposés-vendeurs soient contraints de tenter de dispenser un cours de droit aux consommateurs;
41. La Cour d'appel du Québec, dans l'arrêt Fortier c. Meubles Léon, a d'ailleurs décidé que l'article 228.1 LPC n'avait aucun effet rétroactif et que conséquemment, le commerçant n'avait pas, avant le 30 juin 2010, à informer le consommateur de l'existence et du contenu de la garantie légale;
42. En l'espèce, tel qu'en témoigne le Représentant, le préposé-vendeur de la défenderesse a tout de même avisé le Représentant de l'existence de la garantie légale lorsque ce dernier l'a questionné sur le sujet;
43. Le témoignage du Représentant démontre que le préposé-vendeur de la défenderesse n'a jamais fait les représentations alléguées au Représentant, comme c'est aussi le cas pour tout autre client de la défenderesse, à l'effet que s'il n'achetait pas de garantie supplémentaire et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, il devrait assumer le coût des réparations ou du remplacement;
44. Au surplus, le Représentant, comme c'est le cas pour tous les clients de la défenderesse, n'a jamais été exposé, avant l'achat de la garantie supplémentaire, à un des dépliants P-2 ni au dépliant D-1;
45. Ce témoignage du Représentant est conforme à la pratique de commerce de la défenderesse à l'effet que lorsqu'un préposé-vendeur offre à un client une garantie supplémentaire, la présentation des protections et services se fait verbalement;
46. Les dépliants P-2 et D-1, rédigés par Comerco, ne servent pas à la mise en marché par les préposés-vendeurs de la défenderesse, mais plutôt comme document de référence après l'achat de la garantie supplémentaire;
47. Les préposés-vendeurs de la défenderesse n'ont pas instruction de remettre aux clients les dépliants P-2 ni le dépliant D-1 afin de promouvoir la vente de garanties supplémentaires et ils ne le font pas;
48. La politique conforme et uniforme de la défenderesse, en tout moment pertinent au présent litige, était de remettre le dépliant P-2 pertinent ou le dépliant D-1 au consommateur uniquement après l'achat de la garantie supplémentaire;

49. À tout événement, dans l'éventualité où le Tribunal en venait à la conclusion que les dépliants P-2 ou le dépliant D-1 auraient pu d'une manière quelconque influencer les décisions des consommateurs, ce qui est par ailleurs nié, la représentation écrite contenue à ces dépliants P-2 ou au dépliant D-1 n'est d'aucune manière fausse ou trompeuse;
50. En effet, en aucun moment la défenderesse ne nie l'existence de la garantie légale prévue tant par le *Code civil du Québec* que par la LPC;
51. Il n'est pas faux ou trompeur de prétendre que dans la mise en application de la garantie légale, le consommateur devra prendre en charge les frais de pièces et de main-d'œuvre dans l'éventualité d'un bris du bien après l'expiration de la garantie du manufacturier;
52. En effet, tel qu'il fut reconnu par les tribunaux à de nombreuses reprises, la mise en application de la garantie légale par le consommateur entraîne nécessairement un processus contradictoire par lequel le consommateur doit rencontrer son fardeau de preuve et par lequel le commerçant peut également opposer des moyens de défense à l'encontre de la réclamation;
53. Le commerçant est raisonnablement justifié de croire et de soutenir qu'un bris survenant après l'expiration de la garantie du manufacturier découle généralement de l'usure et des conditions d'usage du bien et ne résulte donc pas d'un vice caché présent lors de l'achat du bien en question;
54. Le commerçant est également justifié de croire que le vice caché, présent lors de l'achat du bien, devrait généralement se manifester durant la période de la garantie du manufacturier;
55. En aucun moment la défenderesse n'a représenté à quiconque qu'elle niait l'existence de la garantie légale et qu'elle n'assumerait pas ses obligations et ce, dans l'éventualité où un consommateur réussissait à prouver l'existence des conditions d'ouverture et d'application;
56. En l'espèce, tel qu'il appert du témoignage du Représentant, ce dernier était bien au fait des aléas et des incertitudes reliés à la mise en application de la garantie légale et des tracas en résultant, et ce, sans aucune représentation de la part du préposé-vendeur à cet effet, et c'est dans cette optique qu'il a opté volontairement et consciemment, pour la garantie supplémentaire afin de ne pas s'exposer à ces aléas et incertitudes et pour obtenir les protections et services additionnels;
57. Donc, en plus de ne pas avoir été exposé à des représentations écrites ou verbales de la part de la défenderesse ou de l'un de ses préposés-vendeurs, le Représentant ne peut même raisonnablement prétendre que le texte contenu au dépliant P-2 pertinent ou au dépliant D-1 constitue une représentation fausse ou trompeuse;

III. PRESCRIPTION

58. Tel que mentionné ci-devant, le Représentant a fait l'achat de son ensemble de laveuse et sécheuse frontales le 29 juillet 2007 et cet ensemble lui fut livré à son domicile le 9 août 2007, tel qu'il appert de la pièce P-1;

59. Dans l'éventualité où il aurait subi de fausses représentations lors de l'achat de sa garantie supplémentaire, ce qui est par ailleurs nié, ces fausses représentations n'auraient pu être effectuées qu'à l'occasion de l'achat de cette garantie au plus tard le 9 août 2007;
60. Or, la *Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif* dans ce dossier ne fut déposée que le 24 novembre 2010, soit plus de trois (3) ans après l'achat par le Représentant de sa garantie supplémentaire;
61. En conséquence, le recours est prescrit;
62. Aucune suspension ou interruption de la prescription n'est possible dans ce dossier;
63. Pour ce seul motif, l'action collective est manifestement mal fondée et est vouée à l'échec;

IV. ABSENCE DE VIOLATION À LA LOI

64. Afin de se prévaloir des mesures de réparation prévues à l'article 272 LPC, il devra être démontré :
 - a) que la défenderesse a violé l'une des obligations que lui impose la Loi,
 - b) qu'il a pris connaissance de la représentation qui constituerait une pratique interdite,
 - c) qu'il a fait l'achat de la garantie supplémentaire suivant la prise de connaissance de cette représentation, et
 - d) qu'il existe une proximité suffisante entre le contenu de la soi-disant représentation et sa décision de faire l'achat de la garantie supplémentaire;
65. L'action collective est vouée à l'échec car aucune de ces quatre (4) conditions d'ouverture n'est remplie;
 - a) Absence de violation des obligations imposées par la Loi**
66. Tel que mentionné précédemment, le Représentant n'utilise que la pièce P-2, soit une liasse de dépliants qu'aurait utilisée la défenderesse au soutien de son allégation voulant que la défenderesse lui aurait fait de fausses représentations;
67. À cet égard, aucun des dépliants de garantie supplémentaire de P-2 n'est le sien, mais plutôt des documents fournis par ses procureurs;
68. Le Représentant se contente d'allégations vagues et imprécises quant à une soi-disant impression générale qu'il aurait eue des représentations verbales effectuées par le préposé-vendeur de la défenderesse;
69. Or, tel que démontré ci-devant, en aucun temps le Représentant ne fut exposé à une telle quelconque représentation de la part d'un préposé-vendeur de la défenderesse;

70. Au surplus, tel que démontré ci-devant, le contenu des textes présents à P-2 ou à D-1 ne constituent pas de fausses représentations;
71. Ainsi, la défenderesse n'a d'aucune manière violé les articles 219, 227 et 228 de la LPC;
72. À la lumière de ce qui précède, le recours du Représentant est voué à l'échec sans qu'aucune autre analyse ne soit nécessaire;

**b) La prise de connaissance des mentions contenues à la pièce P-2 ou D-1, et ce,
c) avant l'achat de la garantie supplémentaire**

73. Le Représentant a témoigné au préalable à l'effet qu'il ne fut pas en mesure de retracer le document relatif à sa garantie et qu'il ne peut prouver l'avoir réellement eu;
74. Il n'est pas non plus en mesure de prétendre en avoir pris connaissance avant l'achat de sa garantie supplémentaire;
75. Ce témoignage est conforme à la manière de faire de la défenderesse puisque cette dernière a comme pratique constante et uniforme de ne pas remettre les dépliants contenus à P-2 ou à D-1 avant que le consommateur ait fait l'achat de la garantie supplémentaire;
76. Ainsi, le Représentant ne peut avoir pris connaissance de ce dépliant avant de procéder à l'achat de la garantie supplémentaire;
77. Ce fait, combiné à l'admission du Représentant qu'il n'a pas été l'objet de représentations alléguées voulant que s'il n'achetait pas la garantie supplémentaire et qu'un bris survenait à l'expiration de la garantie du manufacturier, il devait assumer les coûts de réparation et de remplacement du bien, n'offre d'autre choix que d'en venir à la conclusion que le Représentant ne fut d'aucune manière influencé par une telle quelconque représentation de la défenderesse dans son processus d'achat de la garantie supplémentaire;

d) La proximité suffisante entre la soi-disant représentation et la décision de faire l'achat de la garantie supplémentaire

78. Il n'existe aucune connexité entre une possible prise de connaissance de la mention contenue au dépliant pertinent de P-2 ou au dépliant D-1, si prise de connaissance il y a, et la décision d'acheter la garantie supplémentaire;
79. D'ailleurs, la Requête n'allègue aucunement que la mention contenue au dépliant pertinent de la pièce P-2 ou au dépliant D-1 ait pu influencer la décision de procéder à l'achat d'une garantie supplémentaire;
80. Tel qu'il appert du témoignage rendu dans le cadre de l'interrogatoire au préalable du Représentant, sa décision d'acheter une garantie supplémentaire se base sur ses expériences et connaissances, acquises par sa formation en technologie mécanique, son travail de cadre d'Hydro Québec et comme consommateur, à l'effet que la garantie légale existait, mais que dans l'éventualité où son application est recherchée, il y a des aléas, des incertitudes, des limitations et des inconvénients inhérents. Il voulait aussi profiter des autres avantages de la garantie supplémentaire;

81. C'est donc pour les motifs qui précèdent, qu'il connaissait avant son achat, que le Représentant a décidé d'acheter une garantie supplémentaire;

V. ABSENCE DE DOMMAGES

82. Le recours du Représentant étant mal fondé et voué à l'échec, il n'a droit à aucun dommage;

83. Subsidiairement, et sous réserve de ce qui précède, les dommages réclamés par le Représentant sont également mal fondés et inexistantes;

84. Tant dans l'arrêt Fortier c. Léon que dans l'arrêt Routhier c. Corbeil, la Cour d'appel du Québec a tranché que la garantie supplémentaire achetée par le Représentant est plus avantageuse que la garantie légale, et ce, tant dans le fonctionnement inhérent à sa mise en application que dans les services et protections octroyés;

85. À titre d'exemple, la garantie supplémentaire achetée par le Représentant accorde notamment l'accès à la vérification d'entretien préventive, au service le soir et la fin de semaine et même à domicile advenant un bris, au remplacement du produit advenant des pannes répétitives, à une protection contre la perte de nourriture, à la protection contre les surtensions et la couverture d'assurance garantissant le respect du plan de protection;

86. Notamment et sans limiter les autres avantages, la paix d'esprit résultant au consommateur par l'achat d'une garantie supplémentaire constitue un avantage manifeste pour ce dernier et profite au consommateur durant l'ensemble de la période de couverture;

87. En demandant des dommages-intérêts compensatoires à la hauteur du prix 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;

88. À titre de démonstration de la valeur de la garantie supplémentaire, en plus d'avoir profité de l'ensemble des protections de la garantie supplémentaire au cours de sa durée, le Représentant a notamment obtenu un bien de remplacement neuf, sans frais, sans dépréciation et sans tracas, et ce, près de cinq (5) ans après la date d'achat du bien;

89. Ayant bénéficié de la couverture de la garantie supplémentaire, le Représentant ni quelqu'autre Membre n'a subi de dommage;

90. Quant aux dommages punitifs, leur réclamation est mal fondée car la défenderesse n'a 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 leurs obligations envers eux aux termes de la LPC;

91. En conséquence, la réclamation pour dommages punitifs est mal fondée, et comme l'ensemble du recours, doit être rejetée;
92. La défense est bien fondée en faits et en droit;
93. La Requête et l'action collective sont mal fondées en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la présente défense;

REJETER la *Requête introductive d'instance en recours collectif réamendée*, avec frais de justice;

Québec, le 24 mai 2017

O'Brien, avocats s.e.n.c.r.l.

O'BRIEN AVOCATS S.E.N.C.R.L.
Procureurs de la défenderesse

N/D : 10-9984-11

**CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE QUÉBEC**

COUR SUPÉRIEURE (Action collective)
N° : 200-06-000128-101

« Les personnes ayant acheté, avant le 30 juin 2010, une garantie supplémentaire en se fondant sur les représentations de l'intimée, à savoir 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

LUC CANTIN

Requérant

-c-
AMEUBLEMENTS TANGUAY INC.

Défenderesse

-et-
**LA PRÉSIDENTE DE L'OFFICE DE LA
PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

Intervenante

**DÉFENSE D'AMEUBLEMENTS
TANGUAY INC.**

O'BRIEN

AVOCATS S.EN.C.R.L./BARRISTERS AND SOLICITORS L.L.P.
140, GRANDE-ALLÉE EST, BUREAU 600
QUÉBEC (QUÉBEC) G1R 5W8
TEL.: (418) 648-1511
FAX: (418) 648-9335

Me Daniel O'Brien/Me Jean-François Paré
dobrien@obrienavocats.qc.ca
jfpere@obrienavocats.qc.ca
N/D : 10-9984-11

Casier # 41

BC 2058