

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

Dossier N° : 500-06-000531-109
200-06-000128-101

DATE : Le 24 mars 2023

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE ANDRÉ PRÉVOST, J.C.S.

Dossier N° : 500-06-000531-109

« 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

KERFALLA TOURÉ
Représentant - Demandeur

c.

GROUPE BMTc Inc. (BRAULT & MARTINEAU INC.)
Défenderesse

et

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

Dossier 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

et

LUC CANTIN

Représentant - Demandeur

c.

AMEUBLEMENTS TANGUAY INC.

Défenderesse

et

LA PRÉSIDENTE DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Intervenante

JUGEMENT

Table des matières

| | | |
|------|---|------------|
| I. | Aperçu | [par. 1] |
| II. | Mise en situation | [par. 4] |
| III. | Le contexte procédural | [par. 12] |
| | A. Les demandes d'autorisation en première instance..... | [par. 13] |
| | B. Le jugement de la Cour d'appel sur l'autorisation..... | [par. 20] |
| | C. Les demandes introductives d'instance en bref | [par. 41] |
| | D. Le déroulement de l'instance au fond en bref | [par. 45] |
| IV. | La Représentation reprochée contrevient-elle à la L.P.C.? | [par. 53] |
| | A. Particularités de la L.p.c. | [par. 60] |
| | <i>i. La garantie légale de qualité et d'usage</i> | [par. 63] |
| | <i>ii. L'obligation d'information du commerçant, du fabricant et des publicitaires</i> | [par. 66] |
| | B. Quand la représentation constitue-t-elle une pratique interdite? | [par. 73] |
| | <i>i. Le test pour déterminer si une représentation est fautive ou trompeuse</i> | [par. 79] |
| | C. La représentation sur la durée de la garantie du fabricant est-elle conforme à la L.p.c.?..... | [par. 94] |
| | D. La preuve de la Représentation reprochée | [par. 100] |
| | <i>i. Le plan de protection de Comerco et la formation des vendeurs</i> | [par. 102] |
| | <i>ii. Les représentations des vendeurs à l'achat d'un plan de protection</i> | [par. 117] |
| | • Kerfalla Touré | [par. 121] |
| | • Luc Cantin | [par. 142] |
| | • Pamela Osi..... | [par. 152] |
| | • Louiselle Aird-Bélanger | [par. 165] |
| | • Louis Lacoste | [par. 174] |
| | • Claude Bernier..... | [par. 181] |
| | • Jonathan Bilodeau..... | [par. 190] |
| | • Christiane Dechêne | [par. 196] |
| | E. La Représentation reprochée est-elle intrinsèquement fautive ou trompeuse? | [par. 233] |
| V. | La prescription | [par. 280] |

| | | |
|------|--|------------|
| | A. La suspension de la prescription | [par. 287] |
| | B. La date du calcul de la prescription | [par. 305] |
| VI. | Les dommages | [par. 326] |
| | A. Le recours du consommateur sous l'article 272 L.p.c. | [par. 331] |
| | B. La demande de dommages-intérêts compensatoires..... | [par. 336] |
| | C. La demande de dommages-intérêts punitifs | [par. 354] |
| VII. | Conclusions: | [par. 379] |

I. APERÇU

[1] Le Tribunal rend jugement ce jour dans cinq affaires, connexes mais distinctes, qui opposent des consommateurs à des commerçantes de meubles, d'électroménagers et de produits électroniques¹.

[2] Les conflits portent sur la légalité des représentations faites par les vendeurs à l'emploi de ces commerçantes lors de la vente de garanties supplémentaires couvrant les produits achetés par les consommateurs avant le 30 juin 2010.

[3] Après analyse, pour les motifs exprimés ci-dessous, le Tribunal conclut que:

- a) la preuve de l'utilisation des représentations fausses ou trompeuses par les vendeurs des commerçantes en cause est soit inexistante ou soit nettement insuffisante;
- b) la formulation des représentations, telle qu'elle apparaît aux procédures, n'est pas intrinsèquement fausse ou trompeuse;
- c) une proportion importante des recours est prescrite;
- d) il y a absence de preuve de dommages subis par les membres des groupes visés par les actions collectives; et
- e) il n'existe aucun motif justifiant l'octroi de dommages punitifs.

II. MISE EN SITUATION

[4] Le 4 février 2014, la Cour d'appel autorise l'exercice de l'action collective dans les présents dossiers ainsi que dans cinq autres qui soulèvent des questions similaires²: *Claude Roux c. 2763923 Canada inc. (Centre Hi-Fi)* (500-16-000538-104), *Jinny Guindon c. The Brick Warehouse LP* (500-06-000533-105), *Jacques Fillion c. Corbeil Électrique* (500-06-000535-100), *Serge Tahmazian c. Sears Canada inc.* (500-06-000537-106) et *Jean-Michel Normandin c. Bureau en Gros (Staples Canada inc.)* (500-06-000547-105) (les Dossiers connexes). La Présidente de l'Office de la protection du consommateur agit à titre d'intervenante dans tous les dossiers.

[5] Le groupe est défini comme suit par la Cour d'appel dans chacun des dossiers :

« 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 ».

[6] Les dossiers impliquant *Corbeil Électrique* et *Sears Canada* ont été subséquemment suspendus.

¹ Plusieurs passages du présent jugement sont reproduits dans ceux qui décident des affaires connexes vu la similitude de plusieurs des questions en litige.

² *Fortier c. Meubles Léon Itée*, 2014 QCCA 195 (arrêt *Fortier*).

[7] Dans le dossier *Ameublements Tanguay*, Luc Cantin a été substitué à Sonia Tremblay à titre de représentant.

[8] Le 8 avril 2015, l'exercice de l'action collective dans le dossier *Carole Cake Rochon c. Meubles Léon Itée* (500-06-000706-149) est autorisé par le juge soussigné³, cette affaire étant semblable aux autres.

[9] Le 7 janvier 2020, le Tribunal prend acte du consentement des parties pour que les dossiers soient entendus ensemble et ordonne que la preuve soit administrée un dossier à la fois. La durée du procès est alors évaluée à 22 jours et sa tenue est subséquemment fixée du 12 septembre au 20 octobre 2022.

[10] Le 21 juin 2022, le Tribunal est informé d'un accord de principe intervenu dans le dossier *Jean-Michel Normandin c. Bureau en Gros (Staples Canada inc.)*. Cette affaire est alors retirée du procès impliquant les autres parties.

[11] Le présent jugement couvre les dossiers impliquant Groupe BMTC (Brault & Martineau) et Ameublements Tanguay puisque la garantie supplémentaire offerte aux membres des deux groupes émane de Comerco Inc. et est la même pour l'une et l'autre de ces défenderesses.

III. LE CONTEXTE PROCÉDURAL

[12] L'historique des procédures dans ce dossier ainsi que dans les Dossiers connexes est soulevé par les parties à plus d'un égard. Il convient d'en traiter dès maintenant car il y sera fait référence tout au long du présent jugement.

A. Les demandes d'autorisation en première instance

[13] Entre le 15 novembre et le 16 décembre 2010, les avocats en demande déposent, dans les districts judiciaires de Montréal et de Québec, neuf (9) demandes d'autorisation pour exercer une action collective se rapportant à la vente de garanties supplémentaires couvrant des électroménagers, des produits électroniques et des meubles⁴.

[14] Les groupes au nom desquels entendent agir les représentants sont ainsi décrits :

Toutes les personnes physiques s'étant vues proposer et/ou ayant acheté au Québec une garantie prolongée sur des biens vendus [par l'une des intimées].

[15] La toile de fond des demandes est la même, à quelques variables près. Les causes d'action s'articulent autour des deux propositions suivantes⁵ :

³ 2015 QCCS 1325.

⁴ Les deux autres dossiers qui complètent celui en l'instance et les Dossiers connexes sont : *Maxime Fortier c. Meubles Léon Itée* (200-06-000129-109) et *Michel Blondin c. Distribution Stéréo Plus inc.* (500-06-000548-103).

⁵ Arrêt *Fortier*, précité, note 2, paragr. 20.

- les commerçantes intimées ont passé sous silence, au moment d'offrir aux consommateurs l'achat d'une garantie supplémentaire, l'existence de la garantie légale applicable aux biens vendus; et
- les garanties supplémentaires vendues par les commerçantes sont inutiles ou, du moins, ne sont pas plus avantageuses que la garantie légale et, par conséquent, le simple fait de les proposer constitue une représentation fautive et trompeuse au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*⁶ (la L.p.c.).

[16] Instituées dans le district judiciaire de Québec, les demandes d'autorisation dans les dossiers de *Fortier c. Meubles Léon* et de *Tremblay c. Ameublements Tanguay* sont entendues par la juge Dominique Bélanger (alors à la Cour supérieure) les 29 et 30 mars 2011. Peu après l'audition et avant que jugement n'ait été rendu par cette dernière, les avocats en demande modifient l'ensemble des demandes d'autorisation, à l'exclusion de celle dans le dossier *Fortier c. Meubles Léon*, pour y ajouter une autre cause d'action s'articulant autour de la proposition suivante :

- le vendeur de l'intimée [dans le cas d'*Ameublements Tanguay*, la brochure explicative] a notamment représenté au requérant que s'il n'achetait pas cette garantie supplémentaire et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, il devait assumer le coût des réparations ou du remplacement⁷.

[17] Le 20 juin 2011, la juge Bélanger rejette les demandes d'autorisation présentées dans les dossiers *Fortier c. Meubles Léon* et *Tremblay c. Ameublements Tanguay* estimant que les allégations n'établissaient aucune cause défendable contre ces dernières.

[18] Le 16 janvier 2012, le juge soussigné en arrive à la même conclusion et, en conséquence, rejette lui aussi les demandes d'autorisation dans les sept (7) dossiers relevant du district judiciaire de Montréal.

[19] Les jugements ont été portés en appel.

B. Le jugement de la Cour d'appel sur l'autorisation

[20] L'audition devant la Cour d'appel est tenue les 2 et 3 octobre 2013 devant les juges Nicole Duval Hesler (juge en chef), François Doyon et Jacques Dufresne. L'arrêt, rendu le 4 février 2014 :

- rejette les appels dans les dossiers *Fortier c. Meubles Léon* et *Blondin c. Distribution Stéréo Plus*; et
- accueille en partie les autres appels avec la dissidence de la juge en chef qui,

⁶ RLRQ, c. P-40.1.

⁷ Arrêt *Fortier*, précité, note 2, paragr. 21.

de son côté, les aurait rejetés.

[21] Il convient de s'arrêter sur les motifs exprimés par le juge Dufresne pour la majorité ainsi que sur les motifs dissidents de la juge en chef Duval Hesler.

[22] D'entrée de jeu, précisons que les trois juges s'accordent pour rejeter l'ensemble des appels sur les deux premières propositions voulant que (i) les défenderesses ont passé sous silence l'existence de la garantie légale (la Première proposition) et (ii) le fait que les garanties supplémentaires sont inutiles (la Deuxième proposition). La dissidence de la juge en chef ne se limite qu'à la question des fausses représentations (la Troisième proposition).

[23] Abordant la Première proposition, le juge Dufresne note que le législateur n'a jamais interdit la vente de garantie supplémentaire, ce que concèdent d'ailleurs les demandeurs dans l'ensemble des dossiers⁸. Il relève aussi l'ajout de l'article 228.1 L.p.c., entré en vigueur le 30 juin 2010, qui stipule que :

228.1. Le commerçant doit, avant de proposer au consommateur 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.

Dans un tel cas, il doit également, le cas échéant, l'informer verbalement de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant offerte gratuitement à l'égard de ce bien. À la demande du consommateur, il doit aussi l'informer verbalement de la façon pour lui de prendre connaissance de l'ensemble des autres éléments de cette garantie.

Le commerçant qui propose à un consommateur de conclure un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien sans lui transmettre préalablement les informations prévues au présent article est réputé passer sous silence un fait important et, par voie de conséquence, se livrer à une pratique interdite visée à l'article 228.

[24] Il précise que la loi incorporant cette disposition à la L.p.c. n'est pas rétroactive⁹ et il en conclut que :

[95] Avant l'entrée en vigueur de l'article 228.1 L.p.c., la loi n'imposait au commerçant aucune obligation, ni explicite ni implicite, d'expliquer l'existence et le contenu de la garantie légale énoncée aux articles 37 et 38 L.p.c. avant de proposer à leurs clients l'achat d'une garantie supplémentaire. [...]

[...]

[98] L'article 228.1 L.p.c. est de droit nouveau. Il crée une nouvelle pratique obligatoire pour les commerçants, sans effet rétroactif. Cette disposition et le règlement d'application correspondant contiennent plusieurs obligations de divulgation spécifiques pour les

⁸ *Id.*, paragr. 92-93.

⁹ *Id.*, paragr. 94.

commerçants, de sorte qu'avant l'entrée en vigueur de l'article 228.1 L.p.c., ces derniers n'étaient pas soumis à l'obligation d'informer les consommateurs de l'existence et du contenu de la garantie légale.

[99] [...] On ne saurait donc soutenir raisonnablement que les appelantes ont commis une faute en n'informant pas leurs clients de l'existence de la garantie légale. L'appel à cet égard doit échouer.

[le Tribunal souligne]

[25] En somme, partageant l'opinion exprimée par les juges de première instance, il est d'avis qu'antérieurement au 30 juin 2010, les commerçants n'étaient pas tenus d'informer les consommateurs de l'existence et du contenu de la garantie légale au moment de leur offrir une garantie supplémentaire.

[26] De plus, il constate qu'à la lumière des allégations contenues dans les demandes d'autorisation, dans l'hypothèse où celles-ci devaient être accueillies, les groupes devraient être limités aux membres ayant fait affaires avec les défenderesses avant le 30 juin 2010¹⁰.

[27] Il rejette aussi l'appel sur la Deuxième proposition des demandeurs portant sur l'inutilité des garanties supplémentaires tout en constatant que l'analyse de cette proposition est étroitement liée à la Première, les deux tenant pour l'essentiel d'une même cause d'action¹¹.

[28] Reprenant les constats effectués en première instance, il reconnaît l'existence d'une valeur intrinsèque aux garanties supplémentaires « ne serait-ce qu'en ce qui a trait à leur mise en œuvre et à l'assouplissement du fardeau de preuve du consommateur et à la précision de leur durée »¹².

[29] Il ajoute que les garanties supplémentaires offrent au consommateur une plus grande paix d'esprit et qu'en outre, elles confèrent plusieurs avantages par rapport à la garantie légale comme, par exemple, un service d'entretien préventif, un service de soir et de fin de semaine, une protection contre la perte de nourriture, une protection contre les surtensions, un service à domicile, une option de remplacement après un certain nombre de pannes répétitives, etc.¹³.

[30] À ce point, le juge Dufresne résume comme suit ses conclusions, que partagent d'ailleurs les deux autres juges, sur les Première et Deuxième propositions :

[115] [...] Les requêtes en autorisation, tablant uniquement sur l'omission des intimées de mentionner l'existence de la garantie légale et sur le caractère inutile des garanties supplémentaires offertes ou moins avantageuses que la garantie légale, sont

¹⁰ *Id.*, paragr. 100.

¹¹ *Id.*, paragr. 101.

¹² *Id.*, paragr. 108.

¹³ *Id.*, paragr. 109-110.

manifestement mal fondées. Les juges ont eu raison de ne pas accorder l'autorisation recherchée en fonction de ces causes d'action intimement liées l'une à l'autre.

[31] Puisque, contrairement aux autres dossiers, la demande d'autorisation dans *Fortier c. Meubles Léon* ne se limite qu'aux deux premières propositions, l'appel est donc rejeté dans ce dossier.

[32] C'est sur la Troisième proposition que s'opposent les points de vue des juges majoritaires et de la juge dissidente.

[33] Cette proposition est articulée de manière identique dans chacun des dossiers. Elle se lit comme suit¹⁴ (la **Représentation reprochée**):

6.1 Le vendeur de l'intimée a notamment représenté au requérant 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.

[34] Le juge Dufresne aborde son analyse en exprimant son désaccord avec la position du juge soussigné voulant que le caractère répétitif et systématique de cette représentation pour tous les membres, pour autant de commerçants vendant des produits différents, laisse perplexe en l'absence d'allégations laissant croire à l'existence d'un stratagème¹⁵.

[35] Il explique qu'à elle seule une telle allégation répétée machinalement serait insuffisante pour établir une cause défendable mais qu'en l'espèce, cette affirmation trouve écho dans certains éléments de la preuve documentaire et testimoniale aux dossiers qui pourraient être qualifiés, au stade préliminaire, d'assises factuelles.

[36] Précisant sa pensée, le juge Dufresne ajoute ce qui suit :

[124] Lorsqu'un vendeur des intimées représente à l'un des appelants que s'il n'achète pas une garantie supplémentaire et qu'un bris survient après l'expiration de la garantie du manufacturier, il devrait assumer le coût des réparations ou du remplacement, son argument sert en pratique à mousser la vente d'une garantie supplémentaire ou dit autrement, à pousser le consommateur à acheter cette garantie. S'agit-il pour autant de fausses représentations au sens de la L.p.c.? Pas certain, mais il est préférable, dans le contexte de l'exigence du paragr. 1003b) C.p.c. [aujourd'hui le paragr. 575 2° C.p.c.] de laisser cette question au juge du fond qui aura un tableau plus complet pour en décider.

[37] Les juges majoritaires accueillent donc l'appel et autorisent l'exercice des actions collectives étant limitées toutefois à l'unique cause d'action se rapportant à la Représentation reprochée.

¹⁴ Dans le dossier *Ameublements Tanguay*, la demande d'autorisation allègue aussi que la représentation apparaît dans la brochure explicative de la garantie supplémentaire : arrêt *Fortier*, précité, note 2, paragr. 22.

¹⁵ Arrêt *Fortier*, *Id.*, paragr. 121.

[38] De son côté, la juge en chef Duval Hesler estime que les juges autorisateurs pouvaient apprécier *prima facie* la vraisemblance de cette allégation, selon la simple norme du bon sens, dans le contexte d'un amendement de dernière heure¹⁶.

[39] Elle partage l'opinion des juges de première instance et, en conséquence, elle est d'avis de rejeter l'appel.

[40] Ajoutons, enfin, que la Cour d'appel confirme le rejet de la demande d'autorisation dans le dossier *Blondin c. Distribution Stéréo Plus* puisqu'elle est exercée contre la mauvaise personne.

C. Les demandes introductives d'instance en bref

[41] Le nombre de membres visés dans chacun des dossiers n'est pas précisé. Les demandeurs fondent plutôt leur réclamation sur le nombre de garanties supplémentaires vendues par les défenderesses entre le 1^{er} janvier 2005 et le 30 juin 2010 (la Période visée) pour établir la valeur des dommages. Voici le résultat :

| | Nombre de garanties vendues | Dommages compensatoires (plus taxes) | Dommages punitifs |
|---|------------------------------------|---|----------------------------------|
| Groupe BMTC (Brault & Martineau) | 773 704 | 126 633 663,00 \$ | 2 500 000,00 \$ |
| Ameublement Tanguay | 640 617 | 75 132 937,00 \$ | 2 500 000,00 \$ |
| 2763923 Canada (Centre Hi-Fi) | 74 275 | 9 481 946,50 \$ | 1 000 000,00 \$ |
| Brick Warehouse | 770 345 | 51 177 642,00 \$ | 2 000 000,00 \$ |
| Meubles Léon | 74 846 | 12 260 125,83 \$ | 1 000 000,00 \$ 748 460,00 \$ |

[42] Les dommages compensatoires correspondent à la valeur des garanties supplémentaires vendues par chacune des défenderesses.

[43] Dans le dossier impliquant Meubles Léon, les demandeurs réclament des dommages punitifs additionnels de 748 460 \$ en lien avec la violation par cette dernière

¹⁶ *Id.*, paragr. 166.

de l'article 256 L.p.c. Cette cause d'action n'est soulevée qu'à l'égard de cette défenderesse en particulier.

[44] Bref, selon les demandeurs, la Représentation reprochée aurait été faite par les vendeurs de l'ensemble des défenderesses à **2 297 787** reprises pendant la Période visée. Notons que les demandeurs ne fournissent aucune explication sur la détermination de la date du début de la Période visée, soit le 1^{er} janvier 2005.

D. Le déroulement de l'instance au fond en bref

[45] Les parties défenderesses dans l'ensemble des dossiers reprochent aux demandeurs d'avoir ignoré le jugement de la Cour d'appel en reprenant sans cesse, dans leurs procédures, les trois propositions initiales, ou causes d'action, dont les deux premières ont pourtant été rejetées, forçant ainsi des procédures en irrecevabilité ou en rejet.

[46] Le tout débute avec le dépôt des demandes introductives d'instance entre le 6 juin et le 13 août 2014. Celles-ci reprennent intégralement les trois propositions initiales. Par jugement du 8 janvier 2015, le Tribunal accueille la demande des défenderesses en radiation d'allégations de manière à assurer la concordance des demandes introductives d'instance avec les conclusions de la Cour d'appel¹⁷.

[47] Dans l'intervalle, une nouvelle demande d'autorisation pour exercer une action collective est déposée le 20 août 2014 par Carole Cake Rochon contre Meubles Léon reprenant à nouveau les trois mêmes propositions, ignorant de ce fait les conclusions de la Cour d'appel. Dans son jugement du 8 avril 2015 autorisant l'exercice de l'action collective, le Tribunal s'assure à nouveau de la concordance de ses conclusions avec celles de la Cour d'appel¹⁸.

[48] Un mois plus tard, la demanderesse Cake Rochon dépose sa demande introductive d'instance qui ignore, une fois encore, le cadre imposé par la Cour d'appel ainsi que le jugement d'autorisation forçant ainsi Meubles Léon à déposer une demande en radiation d'allégations. Finalement, à l'audience, la demanderesse modifie sa demande séance tenante pour la rendre conforme, ce qui a néanmoins requis une audition devant le Tribunal¹⁹.

[49] Le 12 février 2016, les demandeurs reviennent à la charge et demandent la permission de modifier les demandes introductives d'instance dans l'ensemble des dossiers pour y réintroduire les causes d'action rejetées par la Cour d'appel, au motif que cette dernière aurait modifié son approche à l'égard de ces questions de droit dans l'arrêt *Fortin c. Mazda Canada inc.* (l'arrêt *Mazda*)²⁰. Cette demande est rejetée par le soussigné

¹⁷ 2015 QCCS 40.

¹⁸ 2015 QCCS 1325.

¹⁹ Dossier 500-06-000706-149, procès-verbal du 13 juillet 2015.

²⁰ 2016 QCCA 31.

le 30 mai suivant²¹ et la permission d'en appeler est rejetée par le juge Vauclair de la Cour d'appel le 30 septembre 2016²².

[50] Par ailleurs, le 2 novembre 2018, Centre Hi-Fi annonce qu'elle se porte demanderesse reconventionnelle pour abus de procédure en raison des demandes répétées d'informations et de documents en relation avec l'interrogatoire préalable de ses représentants²³.

[51] Les demandes d'inscription par déclaration commune sont complétées les 20 septembre et 1^{er} octobre 2019.

[52] Abordons maintenant l'analyse de la question centrale du litige.

IV. LA REPRÉSENTATION REPROCHÉE CONTREVIENT-ELLE À LA L.P.C.?

[53] Dans l'ensemble des dossiers, les demandeurs soutiennent que la Représentation reprochée a été utilisée auprès de tous les membres, tout en précisant que sa formulation a pu varier d'un cas à l'autre mais que son essence est demeurée la même dans tous les cas²⁴.

[54] Ils allèguent que la Représentation reprochée constitue une pratique interdite par le Titre II de la L.p.c. Ainsi:

- a. la prémisse voulant que la garantie du fabricant est d'un (1) an (ou de la période spécifiquement prévue à la garantie) est trompeuse puisque ce dernier est tenu à une garantie d'une durée supérieure;
- b. le fait d'affirmer que le client n'est pas protégé, ou qu'il doit assumer le coût des réparations ou du remplacement en cas de bris, après un (1) an (ou après l'expiration de la période spécifiquement prévue à la garantie) s'il n'achète pas une garantie supplémentaire, est faux puisque le bien qu'il achète bénéficie d'une garantie largement supérieure.²⁵

[55] Ces pratiques dénoncées par les demandeurs recourent le même élément, soit l'existence et la portée de la garantie légale de qualité et d'usage dont bénéficie le consommateur en vertu la L.p.c.

[56] Leurs prétentions s'appuient principalement sur les dispositions suivantes de la L.p.c.:

37. Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.

²¹ 2016 QCCS 2437.

²² 2016 QCCA 1597.

²³ DCHF-1 et DCHF-2, p. C-1370 et C-1371 (la pagination réfère au dossier en format numérique).

²⁴ Plan d'argumentation des demandeurs, paragr. 2, 3, 7 et 8.

²⁵ *Id.*, paragr. 323-325.

38. Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien.

53. Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché du bien qui a fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur pouvait déceler ce vice par un examen ordinaire.

Il en est ainsi pour le défaut d'indications nécessaires à la protection de l'utilisateur contre un risque ou un danger dont il ne pouvait lui-même se rendre compte.

Ni le commerçant, ni le fabricant ne peuvent alléguer le fait qu'ils ignoraient ce vice ou ce défaut.

Le recours contre le fabricant peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien.

54. Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur une obligation résultant de l'article 37, 38 ou 39.

Un recours contre le fabricant fondé sur une obligation résultant de l'article 37 ou 38 peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien.

216. Aux fins du présent titre, une représentation comprend une affirmation, un comportement ou une omission.

219. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur.

227. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une fausse représentation concernant l'existence, la portée ou la durée d'une garantie.

228. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important.

272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas:

- a) l'exécution de l'obligation;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;
- c) la réduction de son obligation;
- d) la résiliation du contrat;
- e) la résolution du contrat; ou
- f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

[57] S'y ajoutent les dispositions suivantes du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*²⁶ :

25.4. Est interdite la stipulation qui vise à exclure ou restreindre la garantie prévue aux articles 37 ou 38 de la Loi.

25.6. Est interdite la stipulation qui vise à exclure ou limiter les droits du consommateur que lui confèrent les articles 53 ou 54 de la Loi.

[58] Enfin, les demandeurs réfèrent aussi aux dispositions suivantes du *Code civil du Québec* (C.c.Q.) :

1400. L'erreur vicie le consentement des parties ou de l'une d'elles lorsqu'elle porte sur la nature du contrat, sur l'objet de la prestation ou, encore, sur tout élément essentiel qui a déterminé le consentement.

L'erreur inexcusable ne constitue pas un vice de consentement.

1401. L'erreur d'une partie, provoquée par le dol de l'autre partie ou à la connaissance de celle-ci, vicie le consentement dans tous les cas où, sans cela, la partie n'aurait pas contracté ou aurait contracté à des conditions différentes.

Le dol peut résulter du silence ou d'une réticence.

1407. Celui dont le consentement est vicié a le droit de demander la nullité du contrat; en cas d'erreur provoquée par le dol, de crainte ou de lésion, il peut demander, outre la nullité, des dommages-intérêts ou encore, s'il préfère que le contrat soit maintenu, demander une réduction de son obligation équivalente aux dommages-intérêts qu'il eût été justifié de réclamer.

[59] Avant d'aborder l'analyse des arguments des demandeurs, il convient de rappeler certaines particularités propres à la L.p.c.

A. Particularités de la L.p.c.

[60] La L.p.c. est une loi d'ordre public dont l'objet est de protéger le consommateur dans ses rapports avec les commerçants.

[61] Elle reçoit « une interprétation large, libérale, qui assure l'accomplissement de son objet et l'exécution de ses prescriptions suivant leurs véritables sens, esprit et fin »²⁷.

[62] Adoptée en 1971, elle ne s'appliquait alors qu'aux contrats assortis d'un crédit ou conclus à distance. Elle a été subséquemment modifiée pour en élargir la portée. Son

²⁶ RLRQ, chapitre P-40.1, r. 3.

²⁷ *Gareau Auto inc. c. Banque Canadienne Impériale de Commerce*, 1989 CanLII 594 (QC CA), p. 5.

champ d'application, maintenant beaucoup plus étendu, est ainsi résumé par la Cour suprême dans *Richard c. Time inc.* (arrêt *Time*)²⁸ :

[41] La Loi sur la protection du consommateur applicable aujourd'hui institue un régime juridique beaucoup plus élaboré que celui établi par sa version précédente. Son adoption témoigne de la volonté du législateur québécois d'étendre la protection de la L.p.c. à un ensemble plus vaste de contrats et de régir explicitement certaines pratiques de commerce jugées dolosives pour le consommateur. Concrètement, la loi est divisée en sept titres qui reflètent les grandes orientations du droit québécois de la consommation. Le titre I, intitulé « Contrats relatifs aux biens et aux services », contient des dispositions qui visent principalement à rétablir l'équilibre contractuel entre le commerçant et le consommateur. Le titre II, intitulé « Pratiques de commerce », assimile à des pratiques interdites certains comportements commerciaux afin d'assurer la véracité de l'information transmise au consommateur par la publicité ou autrement.

[42] Ces deux titres principaux sont complétés notamment par le titre IV, qui prévoit les recours civils et pénaux susceptibles d'être exercés afin de sanctionner les manquements à la loi commis par les commerçants.

[le Tribunal souligne]

i. La garantie légale de qualité et d'usage

[63] Les dispositions des articles 37 et 38 L.p.c., complétées par l'article 53, sont contenues au Titre I. Elles précisent la portée de la garantie de qualité et d'usage des biens achetés par un consommateur à laquelle sont tenus les vendeurs et les fabricants.

[64] Comme l'indique la Cour d'appel dans l'arrêt *Mazda*²⁹, ces dispositions forment un tout cohérent comprenant des présomptions, dont principalement celle de l'existence d'une cause occulte, élargissant aussi la conception traditionnelle du vice caché souvent limité au seul fonctionnement défectueux du bien. Ainsi :

[70] [...] Le recours basé sur la garantie de l'article 37 L.p.c. exige du consommateur la preuve d'un déficit d'usage sérieux et celle de l'ignorance de cette condition au moment de la vente. Pour le reste, les présomptions contenues à la loi se chargent d'établir les autres facteurs traditionnels propres à la détermination du défaut caché.

[65] Bref, une fois établis le déficit d'usage sérieux du bien et l'ignorance de cette condition au moment de la vente, le consommateur bénéficie de la présomption de l'existence d'un vice caché au moment de la vente.

ii. L'obligation d'information du commerçant, du fabricant et des publicitaires

[66] Les obligations imposées aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires au

²⁸ [2012] 1 R.C.S. 265, 2012 CSC 8.

²⁹ Précité, note 20, paragr. 60-70.

Titre II de la L.p.c. leur incombent indépendamment de l'existence d'un contrat de consommation³⁰. Ils sont tenus à un devoir de loyauté et à une obligation d'information pendant la période précédant la formation du contrat « afin d'éviter que le consentement du consommateur soit vicié par une information déficiente, frauduleuse ou abusive »³¹.

[67] Le devoir d'information en droit de la consommation revêt une importance telle qu'il amène le législateur à s'éloigner de certains concepts appliqués en droit civil. Voici comment s'exprime la Cour suprême à ce sujet dans l'arrêt *Time*³² :

[43] Les mesures destinées à protéger le consommateur contre les pratiques publicitaires frauduleuses constituent l'une des manifestations de la volonté des corps législatifs de se distancier de la maxime caveat emptor, qui signifie « que l'acheteur prenne garde ». En vertu de ces mesures, il appartient au commerçant, au fabricant ou au publicitaire de s'assurer de la véracité de l'information transmise au consommateur. À défaut, il s'expose à en subir les conséquences civiles ou pénales prévues par la législation. Comme l'a expliqué le juge Matheson, de la Cour de comté de l'Ontario, dans l'affaire *R. c. Colgate-Palmolive Ltd.*, [1970] 1 C.C.C. 100, impliquant la mise en œuvre du droit fédéral, c'est bien davantage la maxime caveat venditor qui trouve application de nos jours dans le contexte des relations entre commerçants et consommateurs.

[le Tribunal souligne]

[68] L'interdiction prévue à l'article 219 L.p.c. de faire des représentations fausses ou trompeuses à un consommateur est large puisqu'elle utilise les mots « par quelque moyen que ce soit ». Elle n'est donc pas limitée à un texte écrit : elle englobe les représentations verbales, l'image, les dessins ou les signes³³ ainsi que l'omission de révéler un fait important ou le comportement du commerçant³⁴.

[69] On entend par « fait important » l'information qui, si elle avait été communiquée au consommateur en temps opportun, aurait été de nature à influencer sur sa décision de contracter ou sur les modalités ou sur les conditions du contrat³⁵.

[70] Évidemment, la preuve de représentations verbales pourra s'avérer une tâche plus délicate puisque, par sa nature même, elle peut mettre en opposition des versions différentes, voire contradictoires, du message transmis par le commerçant, le fabricant ou le commanditaire.

³⁰ Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 114. Les dispositions du Titre II de la L.p.c. s'appliquent aussi lorsqu'un contrat est conclu avec le consommateur : *Dion c. Compagnie de services de financement automobile Primus Canada*, 2015 QCCA 333, paragr. 45-50.

³¹ Arrêt *Time*, *id.*

³² *Id.*, paragr. 43.

³³ Nicole L'HEUREUX et Marc LACOURSIÈRE, *Droit de la consommation*, 6^e édition, Éditions Yvon Blais, 2011, paragr. 485.

³⁴ Art. 216 L.p.c. Aussi, *Imperial Tobacco Canada Itée c. Conseil Québécois sur le tabac et la santé*, 2019 QCCA 358 (arrêt *Imperial Tobacco*), paragr. 889.

³⁵ Claude MASSE, *Loi sur la protection du consommateur, analyse et commentaires*, Éditions Yvon Blais, 1999, p. 862; cité avec approbation dans l'arrêt *Mazda*, précité, note 20, paragr. 138.

[71] Dans l'arrêt *Time*, la publicité considérée trompeuse était entièrement écrite. Il était alors plus facile d'en procéder à une analyse particularisée en se concentrant sur le texte utilisé, l'emphase placée sur certains mots ou expressions ainsi que les encarts et le design utilisés dans sa présentation³⁶.

[72] Dans les dossiers ici en cause, la Représentation reprochée aux commerçants a principalement pris la forme verbale bien que dans certains cas, un document explicatif a pu être remis aux consommateurs.

B. Quand la représentation constitue-t-elle une pratique interdite?

[73] L'article 218 L.p.c. précise la méthode à suivre pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite. Rappelons son texte :

218. Pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés.

[74] La méthode d'analyse prévue à cette disposition comporte donc deux éléments : « l'impression générale » donnée par la représentation ainsi que le « sens littéral » des termes qui y sont employés³⁷.

[75] D'emblée, précisons que ce deuxième élément reconnaît simplement que chaque mot utilisé dans une représentation doit être interprété selon son sens ordinaire, c'est-à-dire selon la signification qu'on lui donne ordinairement dans la vie quotidienne³⁸.

[76] De quoi se compose l'impression générale? En d'autres mots, quelles en sont les caractéristiques?

[77] Premièrement, la détermination de l'impression générale s'effectue de manière objective, *in abstracto*, sans égard aux attributs personnels du consommateur en cause³⁹. Dans l'arrêt *Time*, la Cour suprême retient la figure du consommateur crédule et inexpérimenté⁴⁰ qu'elle décrit de plusieurs façons, soit :

- l'acheteur ordinaire pressé, celui qui ne prête rien de plus qu'une attention ordinaire à ce qui lui saute aux yeux lors d'un premier contact avec une publicité⁴¹;
- le consommateur moyen, celui qui n'est pas particulièrement aguerri pour déceler les faussetés ou les subtilités dans une représentation

³⁶ Précité, note 28, paragr. 4-10 et 83-86.

³⁷ *Id.*, paragr. 46.

³⁸ *Id.*, paragr. 47.

³⁹ *Id.*, paragr. 49.

⁴⁰ *Id.*, paragr. 78.

⁴¹ *Id.*, paragr. 67.

commerciale⁴²;

- la personne crédule, soit le consommateur moyen qui est disposé à faire confiance à un commerçant sur la base de l'impression générale que la publicité qu'il reçoit lui donne, non qu'il soit incapable de comprendre le sens littéral des termes utilisés, mais pourvu que la facture générale de la publicité ne vienne pas brouiller l'intelligibilité des termes employés⁴³.

[78] Deuxièmement, l'impression générale n'est pas celle qui émane d'une considération précipitée ou partielle de la représentation mais plutôt d'un premier contact complet avec celle-ci, prise dans son contexte. Voici comment la Cour suprême aborde cet aspect dans l'arrêt *Time* :

[55] À notre avis, les intimées ont tort de négliger l'importance de la facture visuelle d'une publicité. Il faut retenir d'abord que le législateur a adopté le critère de l'impression générale pour tenir compte des techniques et méthodes utilisées dans la publicité commerciale afin d'influencer de manière importante le comportement du consommateur. Cette réalité commande que l'on attache une importance considérable non seulement au texte, mais à tout son contexte, notamment à la manière dont il est présenté au consommateur.

[56] Les intimées ont cependant raison d'affirmer que l'impression générale à laquelle réfère l'art. 218 L.p.c. n'est pas celle qui se dégage d'une lecture précipitée ou partielle de la publicité. L'analyse requise par cette disposition doit prendre en considération l'ensemble de la publicité plutôt que de simples bribes de son contenu. Toutefois, la méthode d'analyse prescrite par l'art. 218 L.p.c. s'oppose tout autant à un décortiquage minutieux du texte d'une publicité aux fins de déterminer si l'impression générale qu'elle donne est fautive ou trompeuse. En effet, les tribunaux ne doivent pas aborder une publicité écrite comme un contrat commercial, c'est-à-dire la lire plusieurs fois, en s'attachant à tous ses détails pour en comprendre toutes les subtilités. Une seule lecture d'ensemble devrait suffire pour apprécier l'impression générale donnée par une publicité écrite. Cette impression générale permettra alors de déterminer si une représentation faite par un commerçant constitue une pratique interdite.

[57] En somme, à notre avis, l'art. 218 L.p.c. pose le critère de la première impression. En ce qui concerne la publicité fautive ou trompeuse, l'impression générale est celle qui se dégage après un premier contact complet avec la publicité, et ce, à l'égard tant de sa facture visuelle que de la signification des mots employés. [...]

[le Tribunal souligne]

⁴² *Id.*, paragr. 71.

⁴³ *Id.*, paragr. 72.

i. Le test pour déterminer si une représentation est fausse ou trompeuse

[79] Pour déterminer si une représentation est fausse ou trompeuse selon l'article 218 L.p.c., il faut donc procéder en deux étapes⁴⁴ :

- 1) décrire d'abord l'impression générale que la représentation est susceptible de donner chez le consommateur crédule et inexpérimenté;
- 2) déterminer ensuite si cette impression générale est conforme à la réalité.

[80] Si la représentation en question n'est pas conforme à la réalité ou n'est pas susceptible de l'être, le commerçant aura alors commis une pratique interdite⁴⁵.

[81] L'impression générale peut ne pas être conforme à la réalité si la représentation est fausse ou trompeuse⁴⁶. Le terme « trompeur » n'est pas défini à la L.p.c. Il faut donc s'en remettre à son sens commun, que le dictionnaire *Le Grand Robert de la langue française* définit en référant au verbe « tromper », dont le premier sens attesté est « induire en erreur quant aux faits ou quant à ses intentions, en usant de mensonge, de dissimulation, de ruse »⁴⁷.

[82] Les demandeurs ont le fardeau de prouver les faits qui soutiennent leurs prétentions, conformément à la règle contenue à l'art. 2803 al. 1 C.c.Q. :

2803. Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.

Celui qui prétend qu'un droit est nul, a été modifié ou est éteint doit prouver les faits sur lesquels sa prétention est fondée⁴⁸.

[le Tribunal souligne]

[83] Deux éléments méritent, ici, une attention particulière.

[84] Premièrement, la Représentation reprochée étant principalement verbale, la preuve de son contenu est non seulement essentielle mais elle doit rapporter le plus fidèlement possible le contexte dans lequel elle a été faite et les mots utilisés par le commerçant afin de permettre au Tribunal de conclure à l'impression générale qu'elle transmet d'un point de vue objectif à un consommateur crédule et inexpérimenté.

[85] Ainsi, conformément aux enseignements de la Cour suprême dans l'arrêt *Time*, cette preuve ne peut se limiter qu'à la seule impression générale qu'en aurait

⁴⁴ *Id.*, paragr. 78.

⁴⁵ *Id.* Aussi, arrêt *Imperial Tobacco*, précité, note 34, paragr. 864.

⁴⁶ Art. 219 L.p.c. Arrêt *Imperial Tobacco*, *id.*, paragr. 883-886.

⁴⁷ Arrêt *Imperial Tobacco*, *id.*, paragr. 887.

⁴⁸ Cette disposition trouve aussi application sous la L.p.c. : voir Luc THIBODEAU, *Guide pratique de la société de consommation, tome 2. Les garanties*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2018, paragr. 824 et 1263.

personnellement retirée un consommateur car, en ce faisant, le Tribunal se trouverait en quelque sorte à déléguer à ce dernier le devoir d'analyse qui lui revient.

[86] Le fait de confondre l'impression générale subjective d'un consommateur avec les exigences du test proposé à l'art. 218 L.p.c. constituerait une erreur que tente d'éviter la Cour suprême dans l'arrêt *Time* puisque :

- a) d'une part, l'impression générale subjective du consommateur en cause sera influencée par ses attributs personnels, alors que l'impression générale doit être établie en en faisant abstraction⁴⁹; et
- b) d'autre part, l'impression générale subjective du consommateur en cause dépendra de l'attention qu'il aura portée au contenu de la Représentation reprochée, alors que l'impression générale pertinente doit être « celle qui se dégage après un premier contact complet » avec celle-ci en tenant compte des mots employés⁵⁰.

[87] Bref, le test de l'impression générale décrit à l'arrêt *Time* ne doit pas être confondu avec l'impression générale que rapporte l'un ou l'autre des demandeurs ou des membres. Ce test s'effectue de manière objective en utilisant la figure du consommateur crédule et inexpérimenté et repose, ici, sur l'impression générale qui se dégage, après un premier contact, des mots utilisés dans la Représentation reprochée et du contexte dans lequel elle est faite⁵¹.

[88] D'où l'importance de prouver le plus fidèlement possible le contenu de la Représentation reprochée⁵².

[89] Deuxièmement, comme les dossiers en l'instance sont des actions collectives, le Tribunal doit aussi s'assurer d'une certaine constance dans la répétition de la Représentation reprochée auprès des membres des groupes concernés.

[90] Les propos suivants de la juge Deschamps, s'exprimant pour la majorité dans *Bou Malhab c. Diffusion Métromédia CMR inc*⁵³, apportent un éclairage intéressant à cet égard :

[52] Notre Cour a affirmé à plusieurs reprises que le recours collectif ne constitue qu'un moyen procédural et que son utilisation n'a pas pour effet de modifier les règles de fond applicables au recours individuel (Bisailon c. Université Concordia, 2006 CSC 19, [2006] 1 R.C.S. 666, par. 17; Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs, 2007 CSC 34, [2007] 2 R.C.S. 801, par. 105-108; Ciment du Saint-Laurent, par. 111). En d'autres

⁴⁹ Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 49.

⁵⁰ *Id.*, paragr. 57.

⁵¹ À titre d'exemple : *Dion c. Compagnie de services de financement automobile Primus Canada*, précité, note 30, paragr. 58.

⁵² Claude MASSE, précité, note 35, p. 828 (commentaire sur l'article 218 L.p.c.) : « Le commerçant, le fabricant et le publicitaire sont donc liés par le contenu du message réellement communiqué aux consommateurs ». [le Tribunal souligne]

⁵³ [2011] 1 R.C.S. 214, 2011 CSC 9.

termes, on ne peut s'autoriser du mécanisme du recours collectif pour suppléer à l'absence d'un des éléments constitutifs du droit d'action. Le recours collectif ne pourra réussir que si chacune des réclamations prises individuellement justifiait le recours aux tribunaux.

[53] Le droit de la diffamation s'applique donc intégralement dans le contexte d'un recours collectif. Comme je l'ai mentionné précédemment, pour que son action soit accueillie, le demandeur doit établir les éléments faute, préjudice et lien de causalité à l'endroit de chacun des membres du groupe (Hôpital St-Ferdinand, par. 33). Bien sûr, la procédure collective permet au juge de tirer des inférences de la preuve, mais il demeure qu'il doit être convaincu selon la prépondérance des probabilités de l'existence de chacun des éléments à l'égard de chacun des membres (voir, pour le préjudice, Hôpital St-Ferdinand, par. 34-35).

[le Tribunal souligne]

[91] Rappelons que les inférences, ou présomptions de fait, ne peuvent être prises en considération par un tribunal que si elles sont graves, précises et concordantes (art. 2849 C.c.Q.)⁵⁴.

[92] Somme toute, bien qu'il ne soit pas exigé des demandeurs de faire témoigner tous les membres des groupes pour établir (i) la faute des défenderesses, (ii) le préjudice subi par chacun d'eux et (iii) le lien de causalité, la preuve soumise doit être néanmoins suffisante pour établir par présomption l'application de ces trois éléments à l'ensemble des membres.

[93] Les avocats aux dossiers n'ont pas été en mesure de retracer dans la jurisprudence un jugement au fond, dans le cadre d'une action collective, qui aurait conclu que des représentations verbales avaient été prouvées à l'égard de tous les membres⁵⁵. L'étendue de la preuve requise pour établir une présomption du caractère répétitif de la Représentation reprochée auprès des membres du groupe visé au présent dossier et aux Dossiers connexes sera donc analysée dans le contexte de chaque dossier.

C. La représentation sur la durée de la garantie du fabricant est-elle conforme à la L.p.c.?

[94] Les demandeurs soutiennent que la prémisse de la Représentation reprochée voulant que la garantie du fabricant est d'un (1) an (ou de la période spécifiquement prévue à la garantie) est trompeuse puisque ce dernier est tenu à une garantie d'une durée supérieure.

[95] Le Tribunal n'y voit rien de faux ou de trompeur.

⁵⁴ Ces qualificatifs sont plus amplement définis dans *Hinse c. Canada (Procureur Général)*, [2015] 2 R.C.S. 621, 2015 CSC 35, paragr. 71.

⁵⁵ Au paragraphe 148 de leur plan d'argumentation et à la note de bas de page qui y réfère, les avocats de Groupe BMTC et d'Ameublements Tanguay exposent le résultat de leur recherche.

[96] Premièrement, l'information donnée par le vendeur au consommateur sur l'existence et la durée de la garantie conventionnelle du fabricant est non seulement utile au consommateur mais elle est aussi strictement factuelle.

[97] Deuxièmement, la Cour d'appel a clairement résolu cette question dans l'arrêt *Fortier* lorsqu'elle affirme qu'avant le 30 juin 2010, les commerçants n'étaient pas tenus d'aviser les consommateurs de l'existence de la garantie légale des articles 37 et 38 de la L.p.c.⁵⁶.

[98] Les demandeurs font donc fausse route sur cette question.

[99] Reste à déterminer si le fait d'affirmer que le client doit assumer le coût des réparations ou du remplacement en cas de bris, après un (1) an (ou après l'expiration de la période spécifiquement prévue à la garantie) s'il n'achète pas une garantie supplémentaire est faux ou trompeur.

D. La preuve de la Représentation reprochée

[100] Il convient ici de rappeler le contenu de la Représentation reprochée:

Le vendeur de la défenderesse a notamment représenté au demandeur 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.

[101] Abordons le contenu de la garantie supplémentaire offerte chez Brault & Martineau et Ameublements Tanguay.

i. Le plan de protection de Comerco et la formation des vendeurs

[102] La garantie supplémentaire que vendent Brault & Martineau et Ameublements Tanguay pendant la période visée (du 1^{er} janvier 2005 au 30 juin 2010) est offerte par Comerco, une entreprise indépendante.

[103] Depuis 1998, le produit est communément appelé « plan de protection », bien qu'officiellement, son nom soit « Service Protection Plus »⁵⁷. Antérieurement, il portait le nom de « garantie prolongée » dont le contenu correspondait à ce que la L.p.c. définit

⁵⁶ Arrêt *Fortier*, précité, note 2, paragr. 95-99.

⁵⁷ Le dépliant explicatif est déposé sous PAT-2, pp. AT-709-718 et PBM-3, p. BM-275 et BM-276. Dans sa présentation numérique, la copie de ce dernier document est quelque peu confondante. Physiquement, le dépliant se présente comme un carton plié en son centre en format d'environ 4,5" par 7", le texte apparaissant sur quatre pages. La page frontispice est constituée de la section droite de la page BM-276. La deuxième page, du côté gauche en ouvrant le dépliant, montre le texte apparaissant à la section gauche de la page BM-275. La troisième page, qui se situe à droite lorsque le dépliant est ouvert, contient le texte de la section droite de la page BM-275. Notons que cette page comprend une pochette dans sa partie inférieure destinée à y insérer la facture d'achat. Enfin, la quatrième page, soit l'endos du dépliant, contient le texte des termes et conditions que l'on retrouve à la section gauche de la page BM-276.

comme un « contrat de garantie supplémentaire ».

[104] Le plan de protection comprend deux éléments: (i) une garantie supplémentaire généralement d'une durée de quatre ans (elle peut être de deux ou de trois ans selon le produit) qui prend effet après l'expiration de la garantie du fabricant et ce, aux mêmes termes et conditions, ainsi que (ii) des services additionnels couvrant⁵⁸:

- une vérification d'entretien préventive;
- le service le soir et la fin de semaine;
- une protection contre les pannes répétitives;
- une protection contre la perte de nourriture;
- une protection contre les défauts du produit causés par la rouille;
- une protection contre les surtensions;
- une couverture sur les pièces et la main d'œuvre ou, selon le cas, un rabais de 10% sur celles-ci;
- les réparations selon les spécifications du fabricant;
- la satisfaction du client garantie;
- le service offert partout en Amérique du Nord; et
- la transférabilité du plan de protection d'un propriétaire à l'autre.

[105] Le prix de ce plan de protection est fixé par Comerco et varie selon le montant payé pour les produits qu'il couvre. Il est divisé de la manière suivante, en prenant comme exemple un prix de 100 \$:

- 40 \$ à Comerco, dont 32 \$ constituent une provision pour les réclamations, 1 \$ est versé à l'assureur qui les cautionne et 7 \$ vont aux dépenses et profits;
- 60 \$ à Brault & Martineau ou à Ameublements Tanguay dont une portion est versée au vendeur ayant effectué la vente du plan de protection.

[106] Comerco offre périodiquement aux vendeurs une formation sur la vente de son plan de protection. On y aborde les détails du plan lui-même, incluant les termes et conditions du contrat, ainsi que les meilleures stratégies pour en procéder à la vente⁵⁹.

[107] Ainsi, une fois un produit choisi par le consommateur, il est recommandé au vendeur de l'informer de l'existence de la garantie du fabricant qui est généralement d'un an. Ensuite, il aborde avec lui les avantages du plan de protection qui lui est offert, en lui décrivant ce qui apparaît au titre « Votre couverture comprend » à la page 2 du dépliant⁶⁰.

[108] Le Tribunal retient de la preuve qu'il est généralement suggéré de ne pas mettre

⁵⁸ *Id.*, p. AT-712. Ces services additionnels ou avantages apparaissent aussi au document de poche destiné aux vendeurs qui incluent aussi les prix du plan de protection selon les types de produits et le montant payé pour ceux-ci: PBM-9, pp. BM-325-329; PAT-5, pp. AT-737-740.

⁵⁹ DBM-8, pp. BM-2895-2912 (documents utilisés jusqu'en 2005); DBM-9, pp. BM-2913-2963 (documents utilisés à compter de 2006).

⁶⁰ Ce sont les avantages décrits au paragraphe 104 du présent jugement.

d'emphase sur ce qui apparaît à la page 3 du dépliant car il est préférable d'insister sur les points positifs qu'apporte le plan de protection plutôt que sur les problèmes pouvant survenir avec le produit acheté, ce qui est « moins vendeur ». On ne communique cette information qu'en réponse à des questions spécifiques du client portant sur ces sujets.

[109] Cette page du dépliant se lit comme suit⁶¹:

Couverture au-delà de la garantie limitée du fabricant

On ne s'attendrait jamais à ce qu'un appareil nouvellement acheté brise. Encore moins de déboursier un montant d'argent appréciable pour le remettre en bon état de fonctionner. Après tout, on a raison de croire que l'appareil est de marque réputée et que cela devrait vous assurer la tranquillité d'esprit pour plusieurs années à venir.

Cependant, les manufacturiers n'offrent pas de garanties à vie. La majorité d'entre eux offrent une garantie originale limitée de seulement 12 mois à l'achat. Vous devrez donc prendre en charge tous les frais de pièces et main-d'œuvre dans l'éventualité du bris d'un de vos appareils après cette période.

Évitez les frais coûteux de réparation

Après plusieurs années d'expérience, nous savons qu'il est impossible, même pour le meilleur technicien, de prédire à quel moment un de vos produits fera défaut. Cependant, nous pouvons affirmer avec certitude que dans cette éventualité, il vous en coûtera plus de 100\$ l'heure pour un technicien professionnel, formé en usine et ayant l'équipement nécessaire pour diagnostiquer les produits d'aujourd'hui. Et bien entendu, il vous faudra ajouter le coût de remplacement des pièces!

Votre meilleure protection

Votre Plan de Protection Or vous assure la meilleure protection disponible pour vos produits. Notre programme de protection vous assure que votre produit fonctionnera toujours selon les spécifications du fabricant.

Satisfaction garantie*

Si nous ne pouvons réparer votre appareil, nous le remplacerons par un modèle comparable de fabrication courante, et ce gratuitement !

[110] On encourage néanmoins les vendeurs à indiquer au consommateur que le plan de protection prolonge la garantie du fabricant d'une période de quatre ans.

[111] Au cours de la discussion avec le client, le prix du plan de protection est normalement mentionné. Si le client est intéressé à l'acquérir, la facture est alors préparée

⁶¹ Selon le témoin Sylvain Lavergne, directeur des comptes majeurs de Comerco de 2005 à 2010, peu après le dépôt des demandes d'autorisation pour exercer une action collective dans le présent dossier et dans les Dossiers connexes, Comerco a retiré du dépliant l'ensemble de ces paragraphes, sauf le dernier intitulé « Satisfaction garantie ».

par le vendeur à partir de son poste de travail. Elle décrit les produits achetés, le plan de protection qui s'y rapporte et le prix pour chacun d'eux. Le vendeur, accompagné du client, se dirige ensuite au comptoir caisse où le paiement est effectué par le client après que les arrangements de crédit ont été complétés, le cas échéant.

[112] C'est à ce moment qu'est remis au client le dépliant décrivant le plan de protection dans lequel est insérée une copie de la facture. Au cours de la formation, les vendeurs sont avisés de ne pas remettre au client le dépliant avant que la transaction ait été complétée. Notons, toutefois, que dans certains des magasins de Brault & Martineau et d'Ameublements Tanguay, les dépliants sont disponibles pour consultation par la clientèle dans un présentoir près du bureau des ventes.

[113] Enfin, il arrive que le plan de protection ne soit pas proposé à un client. Cette décision revient au vendeur selon son évaluation du comportement du client et de son degré de réceptivité.

[114] Bref, il est rentable pour le commerçant de vendre des plans de protection et les vendeurs sont encouragés à en faire la promotion. Selon Normand Legault, directeur des ventes chez Brault & Martineau et Economax, l'objectif est de vendre des plans de protection dans une proportion de 55% des ventes de produits admissibles.

[115] Voilà qui résume la formation donnée aux vendeurs de Brault & Martineau et d'Ameublements Tanguay sur le plan de protection qu'offre Comerco. Ajoutons que les directeurs des ventes en magasin assurent une certaine supervision des vendeurs, surtout les nouveaux, pour que les directives communiquées lors des formations soient appliquées.

[116] Abordons maintenant les témoignages de clients de Brault & Martineau et d'Ameublements Tanguay qui rapportent les représentations qui leur ont été faites lors de l'achat d'un plan de protection.

ii. Les représentations des vendeurs à l'achat d'un plan de protection

[117] Aucun vendeur de Brault & Martineau ou d'Ameublements Tanguay n'a témoigné sur les représentations faites à l'un ou l'autre des représentants ou des membres ayant été interrogés ou ayant témoigné dans le cadre des présents dossiers.

[118] Hormis la preuve du plan de protection offert par Comerco et de la formation offerte aux vendeurs qui s'y rapporte, le Tribunal ne peut s'appuyer que sur les témoignages ou les transcriptions d'interrogatoire des représentants ou d'un nombre limité de membres pour vérifier de quelle manière et dans quelle mesure la Représentation reprochée a été utilisée dans la vente du plan de protection. Ainsi, dans le dossier Brault & Martineau, la preuve se limite à cinq membres (Pamela Osi, Louiselle Aird-Bélanger, Louis Lacoste, Claude Bernier et Jonathan Bilodeau) en plus du représentant, M. Touré. Dans le dossier Ameublements Tanguay, une seule membre (Christiane Dechêne) ajoute son témoignage à celui du représentant, M. Cantin.

[119] D'entrée de jeu, précisons que les mots et la phraséologie utilisés dans la Représentation reprochée sont ceux des avocats en demande après qu'ils eurent rencontré M. Touré et écouté son récit dans leur démarche devant aboutir soit au dépôt de la demande initiale pour être autorisé à exercer une action collective ou soit de sa version amendée⁶².

[120] Voici ce que le Tribunal retient des témoignages.

- **Kerfalla Touré**

Ce qu'il rapporte

[121] Le 19 décembre 2007, accompagnée de sa conjointe, M. Touré se rend au magasin Brault & Martineau de la rue Jean-Talon, à Saint Léonard (Montréal), pour y magasiner un réfrigérateur puisque le leur « avait rendu l'âme ».

[122] Leur visite dure environ 90 minutes. Un vendeur du nom de Steve les accompagne et leur fournit des explications sur les différents modèles offerts sur le plancher. Une fois le choix fixé sur un réfrigérateur dont la finition est en acier inoxydable, M. Touré et sa conjointe se tournent vers l'achat d'une cuisinière et d'une hotte de semblable finition afin d'assurer une certaine uniformité des électroménagers dans leur cuisine.

[123] Les choix étant complétés, après avoir mentionné que ces appareils étaient de bonne qualité, le vendeur leur propose l'achat d'un plan de protection sur le réfrigérateur et la cuisinière.

[124] Sans être en mesure de rapporter les mots exacts utilisés par le vendeur, M. Touré affirme que le message était à peu de chose près le suivant : « bien que de bonne qualité, les appareils ne durent pas aussi longtemps qu'auparavant et s'il survient un bris après l'expiration de la garantie du fabricant, en l'absence d'une garantie prolongée, il devrait payer les frais qui en résultent⁶³ ». Il ajoute : « l'impression que j'ai eue, c'est qu'après un an, j'étais *on my own*, débrouillez-vous pour faire fonctionner votre appareil s'il brise après un an »⁶⁴.

[125] Sa conjointe et lui optent donc pour l'achat d'un « plan de protection or », d'une durée additionnelle de 4 ans, au prix de 289,95 \$⁶⁵.

[126] La cuisinière a présenté certaines déficiences. Pendant la première année, le fabricant a procédé au changement de composantes électroniques jugées défectueuses.

⁶² Interrogatoire préalable de Kerfalla Touré, le 23 septembre 2015, p. 59-64, p. BM-424-425. La demande visant le dossier Brault & Martineau est la première déposée au greffe le 15 novembre 2010. La demande d'amendement visant à inclure la Représentation reprochée a été autorisée le 18 avril 2011.

⁶³ *Id.*, p. 36 (p. BM-418) et 47 (p. BM-421).

⁶⁴ *Id.*, p.32 (p. BM-417).

⁶⁵ Facture du 19 décembre 2007, PBM-1, p. BM-261.

Par la suite, des réparations ont été effectuées conformément au plan de protection acquis par M. Touré pour régler la génération d'électricité statique et le décollement d'une membrane de caoutchouc sur le devant de l'appareil.

[127] Enfin, M. Touré reconnaît avoir déjà acheté une garantie prolongée auprès d'un marchand Future Shop pour un appareil I-Pod avant l'acquisition de celle faisant l'objet du présent débat. Cet achat aurait été effectué durant l'automne 2007.

Commentaires

[128] L'avocat de Brault & Martineau invite le Tribunal à prendre ce témoignage avec prudence.

[129] Il souligne que M. Touré est un ami personnel des deux avocats en demande depuis leurs études universitaires et qu'il a tendance à répéter ce que ces derniers souhaitent entendre pour gagner cette cause.

[130] Sa mémoire est imprécise. Il conserve peu de souvenir des détails entourant l'achat de ses électroménagers en décembre 2007 ainsi que du contenu des représentations qui lui ont été faites au sujet du plan de protection.

[131] Au sujet du plan, il le nomme tantôt « garantie prolongée » tantôt « plan de protection ». En ce qui concerne les représentations, il admet ne pas se souvenir des informations précises qui lui ont été communiquées par le vendeur. Il rapporte plutôt l'impression qu'il en a retenue⁶⁶.

[132] Cela pose problème surtout au regard du test objectif que propose l'arrêt *Time*.

[133] Ainsi, certains des mots utilisés par le vendeur peuvent être plus significatifs ou avoir une plus grande portée que d'autres. Et c'est ici le cas. Par exemple, dans son interrogatoire préalable, M. Touré tient des propos contradictoires sur l'emploi par le vendeur du mot « recours ». D'abord, il rapporte que le vendeur lui aurait représenté qu'en l'absence du plan de protection, en cas de bris après l'expiration de la garantie du fabricant, il n'aurait pas « de **recours** d'autres que payer lui-même les frais »⁶⁷. Un peu plus loin, il déclare que le vendeur aurait plutôt indiqué qu'il devrait assumer lui-même les frais sans avoir « parlé de **recours** »⁶⁸. Appelé à s'expliquer à l'audience, M. Touré admet finalement que le vendeur n'a jamais référé à un recours.

[134] Du point de vue du consommateur crédule et pressé auquel réfère l'arrêt *Time*, l'emploi du mot « recours » dans ce contexte peut avoir un impact beaucoup plus significatif sur l'impression générale qui se dégage de la représentation et, en conséquence, sur l'achat d'un plan de protection.

⁶⁶ *Id.*, p. 31-32, p. BM-417.

⁶⁷ *Id.*, p. 47, p. BM-421.

⁶⁸ *Id.*, p. 67, p. BM-426.

[135] L'imprécision de la mémoire de M. Touré s'étend aussi à d'autres éléments périphériques.

[136] Ainsi, lorsqu'il rapporte avoir acheté une garantie prolongée (ou plan d'entretien) pour un iPod, il a de la difficulté à en préciser l'époque tout en étant convaincu que cela s'est produit avant son achat chez Brault & Martineau. Lorsqu'on lui suggère en contre-interrogatoire que le modèle acheté a été mis en marché à l'automne 2007, il reconnaît alors que l'achat de la garantie prolongée sur cet appareil ne précédait que de quelques semaines l'acquisition du plan de protection sur ses électroménagers. Encore là, il n'a pas de souvenir des discussions avec le vendeur de Future Shop au sujet de l'achat de la garantie prolongée sur son iPod. Il évoque même la possibilité qu'il n'y en ait eu aucune.

[137] De plus, tout en reconnaissant avoir sûrement acheté d'autres plans de garantie prolongée dans sa vie, il ne peut préciser les détails tant des plans eux-mêmes que des produits qu'ils couvraient ainsi que de l'époque où ils auraient été acquis. Il affirme néanmoins que le discours des vendeurs est toujours le même: s'il n'achète pas le plan et qu'un bris survient après l'expiration de la garantie du fabricant, il devrait assumer les frais de réparation. Il ajoute que « c'est tout le temps comme ça que c'est vendu ces choses-là: prenez-le sinon, quand ça brise faut que vous payez, c'est pas mal ça le modus operandi pour toutes les garanties que j'ai achetées »⁶⁹.

[138] Cette boutade, qui relève de l'argumentaire, remet en cause l'exactitude des représentations qu'il prête au vendeur de Brault & Martineau au moment de l'achat du plan de protection en décembre 2007. Elle est clairement destinée à soutenir la cause que lui et ses avocats défendent. Et, enfin, elle soulève des doutes sur sa crédibilité.

[139] Il est compréhensible qu'une personne ne puisse rapporter avec précision ce qui lui a été dit 15 ans auparavant à moins que cela ne corresponde à un événement particulier qui marque l'imaginaire. Il en est ainsi, par exemple, de l'endroit où une personne se trouvait ou de ce qu'elle faisait au moment de l'effondrement des tours du World Trade Centre à New York le 11 septembre 2001 ou, pour les personnes un peu plus âgées, au moment de l'assassinat du président John F. Kennedy le 22 novembre 1963.

[140] Rien de tel en l'instance. Les nombreuses imprécisions de son témoignage l'attestent.

[141] Tout en ne remettant pas en cause la bonne foi de M. Touré, le Tribunal s'interroge sur la valeur probante de son témoignage. Le parti pris semble couvrir les lacunes de sa mémoire.

⁶⁹ Contre-interrogatoire de Kerfalla Touré, audience du 12 septembre 2022.

- **Luc Cantin**

Ce qu'il rapporte

[142] Peu avant le 9 août 2007, après avoir visité deux autres commerces, M. Cantin accompagné de son épouse se rendent au magasin d'Ameublements Tanguay, situé sur le boulevard l'Ormière à Québec, pour y acheter une laveuse et sécheuse. Il est reçu par un vendeur dont il n'a aucun souvenir.

[143] Ayant déjà l'expérience de l'achat d'une garantie prolongée sur deux appareils électroniques acquis auparavant, il s'enquiert auprès du vendeur de la garantie du fabricant couvrant les électroménagers qu'il s'apprête à acquérir. Voici comment il rapporte leur conversation :

R. [...] Donc, j'ai posé la question : «Ben, c'est garanti comment longtemps, cette machine-là?

- Bon, le vendeur m'a dit : ben, regarde, c'est douze (12) mois.

- «Pis» j'ai dit : ah, c'est pas... pas plus, il y a rien de plus?

- Il dit... il dit : il y a toujours la garantie légale, mais, là, il faut que vous vous arrangiez avec le... le fabricant.

- Alors, devant ça, j'ai dit : bon, ben...»

Puis, là, il a renchéri avec la... la garantie supplémentaire, là.

Q. En vous faisant part, là, des avantages?

R. Oui, oui.

Q. Est-ce que vous avez un souvenir...

R. Ça fait que ça...

Q. ... de choses comme l'inspection préventive? Est-ce que vous avez un souvenir de cela?

R. Inspection préventive, non...

Q. Non. Vous n'avez pas de souvenir.

R. ... mais, par contre – pas vraiment, là, ça m'a peut-être pas accroché.

Q. Hum.

R. Sauf que, de ce qui était,, euh... dit comme... comme formule, ça semblait couvrir à peu près tout, là, même un événement de... de – fortuit, de nature électrique, mettons un – remise du réseau, là, avec une surtension, bon, ben, t'sais...

[...]

R. Oui, oui. Et, là, le monsieur, bon. Ben, regarde : il tourne et «pis», là, bon, ben, il a renchéri avec la garantie prolongée, qu'est-ce que ça comprend... comportait.
«Pis» regarde : moi, devant ça, devant une machine que... qui était un peu inconnue, devant moi... euh... machine frontale, c'est la première expérience qu'on avait...

Q. Hum, hum.

R. ... et... euh... on a dit : «Ben, regarde, pour deux cents piastres (200 \$), deux cent cinquante piastres (250 \$), ça vaut la peine.» Alors, on a pris la garantie prolongée.

[...]

Q. Et qu'est-ce que vous saviez sur la garantie légale, en deux mille sept (2007)?

R. Ben, c'est comme le... le vendeur sur le plancher semblait dire: « Il faut s'arranger nous-mêmes, comme consommateurs, avec le fabricant. » [...]

[...]

Q. Donc, vous compreniez que vous pouviez poursuivre?

R. Et sans – dans... dans la...

Q. Mais avec le trouble...

R. ... la nature...

Q. ... qui vient avec ça?

R. Ben, exact. C'est sûr.

Q. Oui.

R. Un dans l'autre, je... j'étais gagnant, donc...

Q. Ça fait que...

R. ... c'est pour ça que ça m'a fait basculer vers un achat garantie prolongée, deux cent cinquante piastres (250 \$), j'ai l'esprit tranquille et... euh... c'est... c'est...⁷⁰

[144] M. Cantin a donc acheté la garantie supplémentaire⁷¹.

[145] En 2012, alors que celle-ci était encore en vigueur, un bris est survenu sur la laveuse. Après avoir contacté Ameublements Tanguay, un réparateur a inspecté l'appareil et a conclu qu'il devait être remplacé, ce qui fut fait sans frais et à son entière satisfaction.

⁷⁰ Interrogatoire préalable de Luc Cantin, le 28 septembre 2015, pp. 36-39, p. AT-923 à 926 et p. 65-66, p. AT-952-953.

⁷¹ PAT-1, p. AT-704.

[146] Il n'a parlé à aucune autre personne qui aurait acheté une garantie supplémentaire sur un appareil acquis chez Ameublements Tanguay jusqu'au 30 juin 2010.

Commentaires

[147] D'entrée de jeu, soulignons que les faits rapportés par M. Cantin ne correspondent pas à la Représentation reprochée.

[148] Intrigué par la technologie d'une laveuse/sécheuse à chargement frontal qu'il n'avait jamais expérimentée, M. Cantin pose beaucoup de questions au vendeur et se montre préoccupé par la survenance possible d'un bris. En conséquence, il porte une attention particulière à la garantie qui la couvre et à la situation qui prévaudra après son expiration.

[149] C'est dans ce contexte que le vendeur lui parle de ce que couvre la garantie du fabricant, de l'existence de la garantie légale après son expiration et de la possibilité d'acquérir une garantie supplémentaire d'une période de quatre (4) ans qui comporte aussi d'autres avantages.

[150] M. Cantin décide finalement d'acquérir le plan de protection qui lui est offert afin d'avoir « l'esprit tranquille » sachant qu'en l'absence d'un tel plan, le recours à la garantie légale comportera des démarches et « du trouble ».

[151] De l'avis du Tribunal, ce témoignage ne soutient aucunement la théorie de la cause proposée dans le dossier Ameublements Tanguay. Non seulement le vendeur a répondu aux questions de M. Cantin en lui indiquant même l'existence de la garantie légale, mais les représentations rapportées par ce dernier ne comportent aucun élément trompeur.

• **Pamela Osi**

Ce qu'elle rapporte

[152] Une membre du Groupe, Pamela Osi, a elle aussi acquis pour 40 \$ une garantie additionnelle de 2 ans sur un lecteur DVD acheté chez Brault & Martineau le 23 février 2002⁷². Le vendeur lui aurait représenté qu'après l'expiration de la garantie du fabricant « you are on your own ».

[153] Elle indique avoir aussi acheté une dizaine de garanties prolongées après cette date à l'occasion de l'achat d'appareils électroménagers pour elle-même ainsi que pour son fils Avalon. Ces achats auraient été effectués notamment auprès de Sears en 2006⁷³, de Meubles Léon à une date qu'elle ne peut préciser ainsi que de Brault & Martineau en

⁷² PBM-7, p. BM-306.

⁷³ Interrogatoire préalable de Pamela Osi dans le dossier *Lise Ostiguy c. Sears Canada inc.*, DBM-5, p. 12-13 (p. BM-2857-2858).

2011⁷⁴ et en 2019⁷⁵.

[154] Mme Osi répète que les représentations des vendeurs lors de l'achat de ces autres garanties prolongées étaient au même effet qu'en 2002. Elle déclare: « It's always the same pitch. If you don't take it and something goes wrong you have to deal with the manufacturer and when your warranty is over... it's over... you have nothing else and you're *on your own* »⁷⁶.

[155] À la question «Everybody tells you the same thing?» elle répond: « Yes, the pitch is always the same, after a year if you don't get this, you're left *on your own* »⁷⁷.

Commentaires

[156] Ici encore, l'avocat de Brault & Martineau invite le Tribunal à la prudence.

[157] L'interrogatoire préalable de Mme Osi comme membre du groupe dans le dossier *Sears Canada*⁷⁸ apporte un éclairage quelque peu différent sur les représentations de ce commerçant au moment de l'achat d'une garantie prolongée lors de l'acquisition d'une laveuse-sècheuse en 2006.

[158] Elle rapporte que le vendeur l'a alors informée de la durée d'un an de la garantie du fabricant sur ces produits. Il lui a ensuite indiqué qu'en vertu du plan de garantie prolongée, une inspection annuelle était effectuée sur les appareils au cours des deux années suivantes pour s'assurer de leur fonctionnement adéquat, ce qui l'a rassurée et convaincue d'acheter le plan⁷⁹.

[159] Bref, lors de cet achat, il n'y a eu aucune représentation du type « you are *on your own* » contrairement à ce qu'elle déclare à l'audience.

[160] Le Tribunal note aussi une autre contradiction dans le témoignage de Mme Osi.

[161] Ainsi, après avoir répété qu'elle n'avait procédé à l'achat d'aucune autre garantie prolongée après s'être inscrite à l'action collective dans le présent dossier au mois d'avril 2011, elle est forcée de reconnaître l'achat de deux plans de protection auprès de Brault & Martineau le 31 juillet 2011⁸⁰ et le 27 mars 2019⁸¹. Ceux-ci auraient ensuite été annulés à sa demande.

[162] Elle n'est pas en mesure de rapporter le contenu des représentations du vendeur

⁷⁴ DBM-7.

⁷⁵ DBM-6.

⁷⁶ Témoignage de Mme Osi, audience du 12 septembre 2022.

⁷⁷ *Id.*

⁷⁸ Précité, note 73.

⁷⁹ *Id.*, p. 20, p. BM-2864; p. 28-29, p. BM-2873-2874.

⁸⁰ DBM-7, p. BM-2889-2894. Mme Osi a payé pour les achats de son fils Avalon.

⁸¹ DBM-6, p. BM-2888.

se rapportant à ces achats. Elle se limite à communiquer l'impression qu'elle en a dégagée.

[163] Enfin, et cet élément est de taille, l'achat par Mme Osi du plan de protection en cause remonte au 23 février 2002 et, conséquemment, se situe en-dehors de la période visée que retient le demandeur aux fins de la présente action collective, soit du 1^{er} janvier 2005 au 30 juin 2010.

[164] En somme, non seulement le témoignage de Mme Osi ne peut être retenu en preuve, mais sa valeur probante est douteuse.

- **Louiselle Aird-Bélanger**

Ce qu'elle rapporte

[165] Mme Aird-Bélanger et son époux Jean Bélanger ont fait l'acquisition d'un plan de protection lors de l'achat d'un téléviseur le 29 août 2003 et d'appareils électroménagers le 24 février 2008⁸².

[166] Elle rapporte que dans les deux cas, les vendeurs de Brault & Martineau leur ont indiqué que « si les appareils brisent, ça va vous coûter cher! » et ils leur ont suggéré d'acheter un plan de protection. Elle précise que le dépliant décrivant le plan leur a été remis au moment du paiement de la facture.

[167] Contre-interrogée sur les propos tenus par les vendeurs, elle indique ne pas se souvenir des mots précis qu'ils ont utilisés. Elle déclare ce qui suit:

Q. Donc votre souvenir n'est pas clair clair là-dessus, n'est-ce pas?

R. Je peux pas vous dire exactement les mots, mais c'est à peu près ça qu'ils nous disent.

Q. Est-ce que c'est possible qu'ils vous aient dit « vous devriez prendre... », « on vous propose de prendre... » l'assurance-garantie, comme vous l'appelez, est-ce que vous vous souvenez du terme qu'ils utilisaient?

R. Non.

Q. Est-ce que ça se peut qu'ils vous disent « on vous suggère de prendre » ça, peu importe c'est quoi le nom « parce que si votre appareil brise, vous allez être protégée, on va prendre tout en charge »? Est-ce que ça se peut qu'ils disent ça?

R. Je peux pas vous dire monsieur.

Q. Est-ce que vous vous souvenez, pour l'achat de 2003, disons, est-ce que vous vous souvenez 18 ans plus tard, si le vendeur vous a dit « on vous suggère de

⁸² PBM-12, p. BM-363 et 369.

prendre ça, comme ça vous allez être protégée si votre appareil brise »? « Vous allez être couverts si votre appareil brise ».

- R. Oui, c'est à peu près ça.
- Q. O.K. Ça fait que ça se peut, madame Bélanger, qu'il vous ait pas dit « si ça brise, ça va vous coûter cher », mais qu'il vous ait plutôt dit « si ça brise, vous allez être couverts ».
- R. Oui, mais il m'a dit si par exemple... si mettons ça brise, c'est moi qui vas payer si je prends pas l'assurance. O.K. Alors c'est pour ça que tu veux la prendre, parce que t'es pas intéressée à payer quand les appareils vont briser, alors on... on a pris l'assurance.
- Q. Mais, madame Bélanger, vous dites que vous vous souvenez qu'il a dit ça il y a 17 ans, est-ce que je peux vous suggérer, vous me direz ce que vous en pensez, est-ce que je peux vous suggérer que ça se peut qu'il ait dit que vous devriez la prendre, comme ça vous allez être couverts si votre appareil brise, et que vous avez compris que si votre appareil est brisé puis que vous l'achetiez pas, à ce moment-là vous alliez devoir assumer des frais. Est-ce que ça se peut ça?
- R. Ça se peut mais comme je vous dis-là...
- Q. C'est loin.
- R. Et voilà.

[le Tribunal souligne]

[168] Elle rapporte aussi avoir acquis des garanties prolongées auprès de Brault & Martineau et Meubles Léon à quatre reprises, dont la dernière remonte à 2022 pour l'achat d'un réfrigérateur, d'une cuisinière et d'un lave-vaisselle.

Commentaires

[169] Il est difficile d'extraire de ce témoignage ce qui a véritablement été communiqué par les vendeurs. Le passage du temps rend l'exercice difficile.

[170] D'ailleurs, Mme Aird-Bélanger reconnaît que le contenu des représentations des vendeurs lui serait revenu en mémoire au moment où elle a acheté un dernier plan de protection en 2022⁸³:

- Q. Vous dites, ils nous disent toujours... Mais, vous savez... Est-ce que vous vous souvenez du vendeur, de la conversation ou c'est plus un souvenir très très général?
- R. Bien le dernier qu'est-ce que c'est...

⁸³ DBM-10, p. BM-2964.

Q. 2022, ça.

R. ...qu'il m'a dit, alors on s'est souvenu qu'est-ce que c'est que les autres nous disaient, là, tu sais là, c'était leur phrase là, c'est comme ils l'apprennent par cœur cette phrase-là là⁸⁴.

[171] S'agit-il de la reconstruction d'un souvenir en se basant sur ce qui lui a été dit en 2022? Tout comme pour Mme Osi, a-t-elle tendance à généraliser le contenu d'un message qui, tout en se rapportant à un même thème, la vente d'un plan de protection, peut comporter des variations significatives? Le Tribunal demeure perplexe.

[172] Les souvenirs de Mme Aird-Bélanger demeurent tout autant imprécis sur plusieurs éléments connexes. Ainsi, elle ne se souvient plus avoir acquis un plan de protection lors de l'achat d'un réfrigérateur le 30 décembre 1998 chez Brault & Martineau⁸⁵. D'ailleurs, elle croyait n'avoir jamais effectué d'achat chez ce commerçant avant 2003. Elle éprouve aussi des difficultés à se rappeler du nombre de plans de protection achetés depuis 2005.

[173] Bref, ce témoignage n'est pas concluant sur la Représentation reprochée. Sans compter qu'un des achats en cause se situe à l'extérieur de la période visée par la demande.

- **Louis Lacoste**

Ce qu'il rapporte

[174] Un autre membre, Louis Lacoste, rapporte avoir acheté un plan de protection à deux reprises les 13 mai 2007 et 7 septembre 2008⁸⁶.

[175] Il ne se souvient pas des circonstances entourant ces achats. Il se rappelle néanmoins avoir acheté des garanties prolongées ou plans de protection, ces termes étant pour lui les mêmes.

[176] Dans les deux cas, le vendeur lui aurait représenté qu'après un an, il n'y avait plus de garantie sur les appareils. Il ne peut préciser les mots prononcés par le vendeur pas plus que la portée des représentations, à savoir qu'il s'agissait de la fin de la garantie du fabricant ou qu'il n'y avait plus de garantie du tout après un an⁸⁷.

[177] Il confirme qu'il n'a pas, non plus, pris connaissance du dépliant décrivant le plan de protection avant d'en faire l'achat.

⁸⁴ Témoignage de Louiselle Aird-Bélanger, audience du 13 septembre 2022.

⁸⁵ DBM-10, p. BM-2966.

⁸⁶ PBM-6, p. BM-304 et 305. Dans le premier cas, le plan couvrait l'achat d'un réfrigérateur, d'une cuisinière et d'un lave-vaisselle. Dans le deuxième, il s'agissait d'une laveuse et d'une sècheuse.

⁸⁷ Interrogatoire préalable de Louis Lacoste, le 1^{er} février 2017, p. 30, p. BM-497.

Commentaires

[178] La transcription de l'interrogatoire préalable de M. Lacoste montre à quel point sa mémoire est floue tant sur les circonstances entourant l'achat des biens chez Brault & Martineau que sur les représentations des vendeurs au sujet du plan de protection.

[179] Le Tribunal ne peut tirer quelque conclusion sur la formulation de ces représentations d'autant que nulle part on ne retrouve dans son témoignage la Représentation reprochée, soit « que le vendeur lui aurait dit que s'il n'achetait pas une garantie prolongée et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du fabricant, il devrait assumer le coût des réparations ».

[180] Ce témoignage n'apporte donc rien à la preuve de la Représentation reprochée.

• **Claude Bernier**

Ce qu'il rapporte

[181] Claude Bernier a acheté une garantie prolongée ou plan de protection à sept reprises entre le 30 novembre 2005 et le 15 avril 2010 à l'occasion d'achats d'appareils électroniques ou d'électroménagers au magasin de Repentigny⁸⁸.

[182] M. Bernier est client de Brault & Martineau depuis le début des années 90. Sa mémoire est généralement bonne sur les circonstances entourant les achats de garantie prolongée.

[183] Il indique que bien que les mots utilisés d'un vendeur à l'autre pouvaient être différents, sa compréhension était toujours la même soit que:

[...] c'est-à-dire on sécurisait l'achat de notre appareil pour une plus longue période en cas de bris. Ça nous évitait d'en acheter un autre. [...] ils disaient tout simplement : « Ça t'évite des frais de remplacement ou de réparation »⁸⁹.

[184] Les représentations du vendeur sur le plan de protection s'appuyaient sur la durée de la garantie du fabricant et son expiration. Voici ses réponses à ce sujet⁹⁰:

Q. Quand on vous parlait de qu'est-ce que ça faisait, la garantie prolongée, est-ce qu'on vous disait: « À la fin de la garantie du fabricant, bien, le fabricant ne garantit plus votre bien puis donc, vous allez bénéficier d'une garantie prolongée »?

R. Oui.

Q. C'est ça?

⁸⁸ PBM-4, p. BM-277-301.

⁸⁹ Interrogatoire préalable de Claude Bernier, le 9 mai 2021, p. 27-28 (p. BM-534-535).

⁹⁰ *Id.*, p. 26-27, p. BM-533-534.

R. Oui.

Q. Est-ce qu'on vous a parlé de la garantie légale à quelque moment que ce soit?

R. Jamais.

Q. On vous parlait de la garantie du fabricant?

R. Exact.

Q. Du fait qu'elle expirait?

R. Oui.

Q. Et que si vous vouliez être protégé de la même manière au-delà de la garantie du fabricant, vous deviez acheter une garantie prolongée?

R. Tout à fait.

Q. Puis ça, à chaque fois, on vous parlait de ça?

R. Exact.

[...]

LE TÉMOIN :

Oui, parce que d'un vendeur à l'autre, ça peut varier. Sa phraséologie changeait, mais l'idée était la même, c'est-à-dire on sécurisait l'achat de notre appareil pour une plus longue période en cas de bris. Ça nous évitait d'en acheter un autre.

[le Tribunal souligne]

[185] Il confirme, lui aussi, que le dépliant décrivant le plan de protection lui était remis à la caisse après avoir procédé au paiement.

Commentaires

[186] Soulignons d'emblée que le témoignage de M. Bernier est plus précis que la plupart des autres membres ayant été interrogés sur la Représentation reprochée. Sa valeur probante n'en est que plus certaine.

[187] Les représentations qu'il rapporte reprennent essentiellement la définition que donne la L.p.c. du « contrat de garantie supplémentaire ». Elle se lit ainsi:

1. Dans la présente loi, à moins que le contexte n'indique un sens différent, en entend par:

[...]

e.1) « contrat de garantie supplémentaire » : un contrat en vertu duquel un commerçant s'engage envers un consommateur 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.

[188] On ne saurait reprocher au commerçant d'informer le consommateur de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant ainsi que des caractéristiques de la garantie supplémentaire. Aussi, tel que l'indique la Cour d'appel dans l'arrêt *Fortier*, avant l'entrée en vigueur le 30 juin 2010 des amendements apportés à la L.p.c., le commerçant n'avait aucune obligation d'informer le consommateur de la garantie légale et de sa portée.

[189] Pour l'essentiel, ce que rapporte M. Bernier, c'est que le vendeur lui aurait indiqué que pour conserver la même protection que celle offerte par le fabricant à l'expiration de sa garantie, il devait acquérir une garantie supplémentaire.

- **Jonathan Bilodeau**

Ce qu'il rapporte

[190] Un autre membre du groupe, Jonathan Bilodeau, rapporte deux achats d'appareils électroménagers.

[191] Le premier, en date du 17 septembre 2005, comprend une laveuse, une sécheuse de même qu'une cuisinière et est accompagné de l'achat d'une garantie additionnelle de 4 ans⁹¹. Le deuxième, effectué le 24 avril 2008, concerne un lave-vaisselle et est aussi accompagné d'un plan de protection « or » de 4 ans⁹².

[192] M. Bilodeau conserve un vague souvenir des circonstances entourant ces achats.

[193] Il précise néanmoins que dans les deux cas, le vendeur lui aurait expliqué les options et les avantages du plan de protection en utilisant le dépliant, ce document ne lui ayant été cependant remis qu'au moment du paiement.

Commentaires

[194] Contrairement à ce que soutiennent les avocats en demande, la seule partie du dépliant à laquelle le vendeur a référé au cours de la discussion avec M. Bilodeau est celle portant sur les avantages du plan de protection. Le Tribunal ne peut donc inférer de l'utilisation du dépliant que la discussion aurait aussi porté sur le fait que M. Bilodeau devrait, en l'absence d'une garantie supplémentaire, assumer les coûts de réparation ou

⁹¹ PBM-5, p. BM-302.

⁹² *Id.*, p. BM-303.

de remplacement des biens achetés en cas de bris.

[195] D'ailleurs, nulle part dans son témoignage, M. Bilodeau ne réfère à une telle représentation qui lui aurait été faite par le vendeur.

- **Christiane Dechêne**

Ce qu'elle rapporte

[196] À titre de membre du groupe, Mme Christiane Dechêne, a été appelée par le demandeur pour témoigner de l'achat d'une garantie supplémentaire s'appliquant à un téléviseur acquis chez Ameublements Tanguay.

[197] Mme Dechêne rapporte que le 26 décembre 2008, accompagnée de son époux, elle se présente chez Ameublements Tanguay pour y acheter un téléviseur. Préalablement à cette visite, elle avait discuté avec des collègues de travail des caractéristiques que devait comporter le téléviseur dont elle envisageait l'acquisition. Arrivée au magasin, elle communique au vendeur ce qu'elle recherche. Une fois le téléviseur identifié, le vendeur lui indique que l'appareil est couvert par une garantie d'un an du fabricant et il lui recommande alors l'achat d'une garantie prolongée signalant que toute réparation après l'expiration de la garantie du fabricant pourrait s'avérer onéreuse. Mme Dechêne décline cette offre puisqu'elle considère déjà le coût d'achat du téléviseur comme étant élevé pour son budget.

[198] Quelques mois plus tard, le 24 août 2009, à l'approche de l'expiration de la garantie du fabricant, elle conclut par voie téléphonique l'achat d'une garantie supplémentaire couvrant le téléviseur jusqu'au 27 décembre 2013⁹³. Elle ne se souvient pas si elle a pris l'initiative de l'appel ou si elle a été contactée par Ameublements Tanguay. Mais en définitive, elle considérait qu'il était alors prudent d'acheter une telle garantie, son budget lui permettant alors d'y procéder.

[199] Enfin, elle déclare n'avoir jamais acheté de garantie prolongée auparavant, sauf à une occasion chez Best Buy.

Commentaires

[200] Le Tribunal ne peut accorder une quelconque valeur probante au témoignage de Mme Dechêne. Voici pourquoi.

[201] Premièrement, parce qu'elle démontre de sérieuses lacunes de mémoire.

[202] Questionnée à savoir si elle avait effectué chez Ameublements Tanguay d'autres achats en plus de celui du téléviseur, elle répond par l'affirmative en précisant y avoir acheté une laveuse, une sècheuse, un réfrigérateur et une caméra digitale. Contre-interrogée à ce sujet, elle n'a aucun souvenir de 13 factures représentant des achats de

⁹³ PAT-8.1, p. AT-855.1.

meubles, d'appareils électroménagers et d'équipements électroniques auprès d'Ameublements Tanguay pour la période se situant entre 2000 et juillet 2009 et de quatre autres entre 2013 et 2021⁹⁴.

[203] Mêmes oublis concernant l'achat de garanties supplémentaires. Elle affirme n'en avoir acquise qu'une seule auprès de *Best Buy* alors que 10 des factures d'Ameublements Tanguay auxquelles réfère le paragraphe qui précède en confirment l'achat.

[204] Il en est encore de même lorsqu'elle affirme ne s'être jamais prévalu des avantages d'une garantie prolongée sauf en ce qui concerne une tache sur un fauteuil alors qu'elle est confrontée à des documents démontrant quatre appels de service sur d'autres meubles ou appareils entre 2007 et 2009.

[205] Deuxièmement, parce que même si elle n'a aucun souvenir de ses très nombreux achats de garanties supplémentaires auprès d'Ameublements Tanguay, elle persiste à répéter que les vendeurs, dont elle n'a par ailleurs aucun souvenir, ont dû lui répéter que si elle n'achetait pas une telle garantie et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie du fabricant, elle devrait assumer le coût des réparations ou du remplacement.

[206] Autrement dit, Mme Dechêne semble conditionnée à répéter ce qui est le leitmotiv de ce recours.

[207] Le Tribunal n'en fait pas reproche à Mme Dechêne. Elle est la seule membre du groupe dans le dossier Ameublements Tanguay, autre que le représentant, à avoir produit un témoignage et ce, dans des circonstances difficiles (peu après avoir subi une intervention chirurgicale).

[208] Le demandeur Cantin a choisi de ne pas faire témoigner d'autres membres du groupe sur la Représentation reprochée s'étant limité à la seule production de factures représentant les achats de garanties supplémentaires effectués par un certain nombre de ses membres (Réal Fournel, Jean-Marc Gauthier, Nancy Hamel, Serge Laguerre, Diane Maheux, Martine Poirier, Pierre-Paul Tessier, Louise Webster-Denis, Nancy Barrette, Alain Carré et Denis Dubé) sans aucun détail sur les circonstances entourant ces achats ou sur les représentations qui ont pu leur être faites par les vendeurs.

[209] Enfin, un mot sur l'objection soulevée *a posteriori* par les avocats en demande portant sur les achats effectués par Mme Dechêne autres que celui soulevé dans son interrogatoire en chef (l'achat du téléviseur le 26 décembre 2008 et de la garantie supplémentaire qui s'y rapporte le 24 août 2009).

[210] Situons d'abord le contexte.

[211] Dernier témoin à l'audience, Mme Dechêne est entendue le 27 septembre 2022.

⁹⁴ DAT-5.

Aucune objection n'est soulevée au moment de son contre-interrogatoire lorsqu'ont été abordés ses autres achats effectués chez Brault & Martineau.

[212] Le Tribunal entend ensuite les plaidoiries des parties du 3 au 6 octobre. Le 11 octobre, en réplique, les avocats des demandeurs soulèvent pour la première fois une objection aux questions posées par les avocats d'Ameublements Tanguay portant sur les autres achats effectués par Mme Dechêne en utilisant les données que ce commerçant possède sur cette dernière.

[213] Cette objection se fonde principalement sur les dispositions suivantes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (la Loi)⁹⁵ :

12. L'utilisation des renseignements contenus dans un dossier n'est permise, une fois l'objet du dossier accompli, qu'avec le consentement de la personne concernée, sous réserve du délai prévu par la loi ou par un calendrier de conservation établi par règlement du gouvernement.

13. Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui ni les utiliser à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoie.

14. Le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Un consentement qui n'est pas donné conformément au premier alinéa est sans effet.

[214] Selon les avocats en demande, en l'absence du consentement de Mme Dechêne à l'utilisation de ses renseignements personnels aux fins du présent litige, Ameublements Tanguay ne pouvait les communiquer à ses avocats ni les utiliser au cours de son contre-interrogatoire.

[215] Ils ajoutent que conformément à l'article 2858 C.c.Q., le Tribunal doit même rejeter d'office une telle preuve qui porte atteinte aux droits et libertés fondamentaux de Mme Dechêne et dont l'utilisation est susceptible de déconsidérer l'administration de la justice.

[216] Avec respect, cette objection soulevée bien tardivement est dénuée de tout fondement.

[217] Premièrement, l'article 18 de la Loi prévoit des exceptions à la règle exigeant le consentement de la personne concernée, notamment en matière judiciaire :

⁹⁵ RLRQ, chapitre P-39.1.

18. Une personne qui exploite une entreprise peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel contenu dans un dossier qu'elle détient sur autrui:

1. à son procureur;
2. au directeur des poursuites criminelles et pénales si le renseignement est requis aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;
3. à un organisme chargé en vertu de la loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions, si le renseignement est nécessaire pour la poursuite d'une infraction à une loi applicable au Québec;
4. à une personne à qui il est nécessaire de communiquer le renseignement dans le cadre d'une loi applicable au Québec ou pour l'application d'une convention collective;
5. à un organisme public au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) qui, par l'entremise d'un représentant, le recueille dans l'exercice de ses attributions ou la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion;
6. à une personne ou à un organisme ayant pouvoir de contraindre à leur communication et qui les requiert dans l'exercice de ses fonctions;
7. à une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;
8. à une personne qui est autorisée à utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique conformément à l'article 21 ou à une personne qui est autorisée conformément à l'article 21.1;
9. à une personne qui, en vertu de la loi, peut recouvrer des créances pour autrui et qui le requiert à cette fin dans l'exercice de ses fonctions;
- 9.1. à une personne si le renseignement est nécessaire aux fins de recouvrer une créance de l'entreprise;
10. à une personne conformément à l'article 22 s'il s'agit d'une liste nominative.

La personne qui exploite une entreprise doit inscrire toute communication faite en vertu des paragraphes 6° à 10° du premier alinéa. Cette inscription fait partie du dossier.

Les personnes visées aux paragraphes 1°, 9° et 9.1° du premier alinéa qui reçoivent communication de renseignements peuvent communiquer ces renseignements dans la mesure où cette communication est nécessaire, dans l'exercice de leurs fonctions, à la réalisation des fins pour lesquelles elles en ont reçu communication.

[...]

[Le Tribunal souligne]

[218] La Cour d'appel, dans *9083-2957 Québec inc. c. Caisse Populaire de Rivière-des-Prairies*⁹⁶, confirme « qu'[e]n règle générale, la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé n'a pas pour effet d'interdire la communication de

⁹⁶ 2004 CanLII 32390 (QC CA).

documents dans le cadre d'une instance judiciaire »⁹⁷.

[219] S'appuyant notamment sur les dispositions de l'article 18 de la Loi, elle ajoute :

[21] Notre Cour a conclu que ces dispositions ont pour effet de soustraire le fonctionnement des tribunaux aux restrictions contenues dans ce type de législation. Notre Cour a ajouté que s'il y avait des éléments de confidentialité à protéger, le juge était tout à fait en mesure d'émettre les ordonnances appropriées pour ce faire. D'ailleurs, suivant la décision de Lac d'Amiante du Québec ltée c. 2858-0702 Québec inc., [2001] 2 R.C.S. 743, la Cour suprême établit une règle implicite de confidentialité pour tous les éléments dévoilés à l'occasion d'un interrogatoire au préalable.

[le Tribunal souligne]

[220] Deuxièmement, la partie à un litige qui introduit un renseignement confidentiel ou qui témoigne sur le contenu d'un tel renseignement renonce à invoquer le secret⁹⁸.

[221] Mme Dechêne témoigne en tant que membre du groupe et elle introduit, par l'entremise des avocats en demande, une preuve de l'achat d'une garantie prolongée en août 2009 dans le but de démontrer l'utilisation par le vendeur de la Représentation reprochée et ainsi soutenir sa réclamation en dommages. Ce faisant, non seulement agit-elle comme partie au litige, mais elle renonce à la confidentialité des renseignements se rapportant à ses achats chez Ameublements Tanguay dans la mesure de leur pertinence, ce qui est ici le cas.

[222] L'article 2858 C.c.Q. qu'invoque les avocats en demande pour écarter cette preuve se lit ainsi :

2858. Le tribunal doit, même d'office, rejeter tout élément de preuve obtenu dans des conditions qui portent atteinte aux droits et libertés fondamentaux et dont l'utilisation est susceptible de déconsidérer l'administration de la justice.

Il n'est pas tenu compte de ce dernier critère lorsqu'il s'agit d'une violation du droit au respect du secret professionnel.

[223] D'une part, les conditions dans lesquelles ont été obtenues les informations privées de Mme Dechêne sur ses achats auprès d'Ameublements Tanguay respectent les exigences de la Loi et, d'autre part, Mme Dechêne renonce au secret en acceptant de témoigner sur certains d'entre eux à la demande de l'avocat qui agit en son nom.

[224] De plus, ces informations sont pertinentes puisqu'elles se rapportent aux garanties supplémentaires acquises par Mme Dechêne au moment d'acheter des produits chez Ameublements Tanguay, ce qui est au cœur du débat.

⁹⁷ *Id.*, paragr. 18.

⁹⁸ Jean-Claude ROYER et Sophie LAVALLÉE, *La preuve civile*, 4^e édition, Éditions Yvon Blais, 2008, paragr. 1221.

[225] Contrairement à ce que prétendent les avocats en demande, la situation de Mme Dechêne se distingue nettement de celle de Mme Houle dans l'affaire *Ville de Mascouche*⁹⁹ où les conversations privées de cette dernière, dans sa résidence, avaient été illégalement interceptées à son insu par un voisin qui en avait ensuite communiqué le contenu au maire de la Ville de Mascouche, le tout ayant entraîné son congédiement. La Cour d'appel y a vu une atteinte claire au droit à la vie privée de Mme Houle dans un contexte qui ne justifiait d'aucune manière une telle intrusion et dont l'utilisation en preuve était susceptible de déconsidérer l'administration de la justice.

[226] L'objection soulevée *a posteriori* se rapportant aux questions posées à Mme Dechêne sur ses autres achats auprès d'Ameublements Tanguay est sans fondement.

[227] La même conclusion s'applique aussi aux autres achats de Mme Osi effectués auprès de Brault & Martineau pour lesquels une objection semblable est soulevée *a posteriori* par les avocats en demande. Notons, à ce sujet, que les achats de produits au nom et au bénéfice de son fils ont été effectués et payés par elle.

[228] En résumé, les demandeurs, sur qui repose le fardeau de la preuve, ont fait défaut de prouver selon la balance des probabilités l'utilisation par les vendeurs de la Représentation reprochée.

[229] Le Tribunal ne peut suppléer à l'absence de preuve en utilisant les informations apparaissant au dépliant explicatif du plan de garantie, en particulier celles qui apparaissent à la page 3 et dont le contenu est rapporté au paragraphe 109 du présent jugement. La preuve démontre clairement que ce dépliant n'est remis au client qu'une fois la transaction complétée et le paiement effectué. Or, la décision d'acheter la garantie supplémentaire précède cette étape.

[230] Rappelons, à cet égard, le commentaire suivant de la Cour d'appel ayant autorisé l'exercice du recours¹⁰⁰ :

[78] À mon avis, si la requête des appelants devait être autorisée, le groupe devrait être mieux circonscrit pour n'inclure que les personnes ayant acheté, avant le 30 juin 2010, une garantie supplémentaire en se fondant sur les représentations de l'une des intimées, à savoir que s'il n'achetait pas cette 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. Avec égards, les personnes « s'étant vu proposer » une garantie supplémentaire, mais ne l'ayant pas achetée n'ont subi aucun préjudice et devraient, en conséquence, être exclues du groupe.

[le Tribunal souligne]

⁹⁹ *Ville de Mascouche c. Houle*, 1999 CanLII 13256 (QC CA).

¹⁰⁰ Arrêt Fortier, précité, note 2.

[231] Cette position est d'ailleurs reprise dans la description du groupe qui débute par les mots suivants : « Les personnes ayant acheté, avant le 30 juin 2010, une garantie supplémentaire en se fondant sur les représentations de l'intimée... ».

[232] De plus, à la lumière des témoignages, le Tribunal n'est pas en mesure de conclure qu'entre 2005 et le 30 juin 2010, la Représentation reprochée aurait été utilisée pour la vente de 773 704 garanties supplémentaires chez Brault & Martineau et de 604 617 chez Ameublements Tanguay. Aucune preuve quelque peu probante n'a été apportée du caractère répétitif et systématique d'une représentation provenant des vendeurs pouvant être associée au contenu de la Représentation reprochée.

E. La Représentation reprochée est-elle intrinsèquement fausse ou trompeuse?

[233] Malgré l'analyse qui précède et qui conclut à l'absence d'une preuve probante établissant l'utilisation de la Représentation reprochée, peut-on néanmoins qualifier celle-ci de fausse ou de trompeuse?

[234] Rappelons que conformément à l'arrêt *Time*, l'analyse que requiert l'art. 218 L.p.c. doit prendre en considération l'ensemble de la Représentation reprochée, prise dans son contexte. Une seule lecture de l'ensemble devrait suffire pour apprécier l'impression générale qu'elle dégage aux yeux d'un consommateur crédule et inexpérimenté pour déterminer si elle est fausse ou trompeuse et constitue, ainsi, une pratique interdite¹⁰¹.

[235] La qualification « trompeuse » s'entend de ce « [qu'elle] indui[t] en erreur quant aux faits ou quant à ses intentions, en usant de mensonge, de dissimulation, de ruse »¹⁰².

[236] De l'avis du Tribunal, l'impression générale qui se dégage de la Représentation reprochée auprès du consommateur crédule et inexpérimenté est la suivante :

- 1) il existe une garantie d'un an du manufacturier sur le produit acheté;
- 2) après l'expiration de cette garantie, le consommateur doit assumer le coût des réparations ou du remplacement du bien s'il survient un bris;
- 3) à moins qu'il n'ait acheté une garantie supplémentaire lui offrant une protection plus longue.

[237] Cette représentation est-elle fausse ou trompeuse dans le contexte où elle est faite?

[238] Le contexte est ici important.

[239] Le consommateur vient d'acquérir un bien d'une valeur généralement élevée.

¹⁰¹ Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 56-57.

¹⁰² Arrêt *Imperial Tobacco*, précité, note 34, paragr. 887.

L'achat du produit n'est plus en cause. Dans la plupart des cas en l'instance, il s'agit d'appareils électroménagers ou électroniques. Comme on le constate des factures déposées en preuve, les prix sont généralement supérieurs à 500 \$ pour chaque appareil et, souvent, atteignent plus de 1 000 \$ (c'est le cas, notamment, des réfrigérateurs ou de certains téléviseurs).

[240] Comme la garantie conventionnelle du fabricant est limitée à un an (ou à toute autre période spécifiée), le consommateur s'interroge indubitablement sur ce qui se passera par la suite si un bris devait survenir.

[241] Tel qu'indiqué ci-haut, à cette époque, le commerçant n'avait aucune obligation d'informer le consommateur de l'existence ou des modalités de la garantie légale couvrant le bien. Ce n'est qu'à compter du 30 juin 2010 que la L.p.c. a été modifiée pour exiger que le consommateur en soit spécifiquement informé selon les termes établis dans la réglementation. C'est d'ailleurs ce que reconnaît la Cour d'appel dans le jugement autorisant l'exercice de l'action collective dans les présent dossiers¹⁰³.

[242] En indiquant qu'en l'absence d'une garantie prolongée, si un bris survenait après l'expiration de la garantie du fabricant, le consommateur devrait assumer les coûts de réparation ou de remplacement, la Représentation reprochée est-elle conforme à la réalité?

[243] D'une part, si le bris ne résulte pas d'un vice couvert par la garantie légale, les coûts relèvent clairement de la responsabilité du consommateur.

[244] D'autre part, qu'arrive-t-il si le bien est possiblement atteint d'un vice caché couvert par la garantie légale?

[245] Les articles 37 et 38 L.p.c. sont une application particulière de la notion de vice caché¹⁰⁴. En raison des présomptions accordées par cette loi, le consommateur doit établir que (i) le vice empêche l'utilisation normale du bien ou que le déficit d'usage est sérieux et (ii) qu'il ignorait cette condition au moment de la vente¹⁰⁵. Chaque cas en est un d'espèce.

[246] Ainsi, il revient au consommateur d'effectuer les démarches nécessaires pour faire valoir ses droits auprès du commerçant ou du fabricant.

[247] D'abord, il devra leur signaler le problème et leur fournir des explications pour leur permettre de prendre position. Si, pour une raison ou une autre, ces derniers nient toute responsabilité, le consommateur devra alors non seulement procéder à la réparation ou au remplacement du bien à ses frais mais, s'il désire poursuivre ses démarches pour obtenir compensation, il devra souvent faire appel à un expert.

[248] Si le commerçant ou le fabricant persiste à nier responsabilité, le consommateur

¹⁰³ Arrêt *Fortier*, note 2, paragr. 98-99.

¹⁰⁴ Arrêt *Mazda*, précité, note 20, paragr. 58.

¹⁰⁵ *Id.*, paragr. 70.

devra ultimement s'adresser aux tribunaux pour obtenir le remboursement des dépenses encourues pour la réparation ou le remplacement du bien dans la mesure où il obtient gain de cause. Et cela sans compter les délais et les inconvénients que cela entraîne ainsi que, souvent, les frais reliés aux démarches elles-mêmes¹⁰⁶.

[249] Cette situation est d'ailleurs reconnue par l'Office de la protection du consommateur dans ses publications en ligne durant la période visée. Ainsi, lorsqu'il traite de la garantie légale par opposition aux garanties supplémentaires, il indique ce qui suit:

[...] Ce qu'on vend, c'est bien souvent une certaine tranquillité d'esprit puisque force est d'admettre que le respect de la garantie légale nécessite souvent des demandes répétées et musclées de la part du consommateur, qui doit parfois même s'adresser à la Cour (généralement la division des petites créances). Malheureusement, c'est aussi parfois le cas pour les garanties supplémentaires, l'interprétation des clauses d'exclusion faisant souvent l'objet de litiges devant les tribunaux.¹⁰⁷

Lorsqu'un différend surgit au sujet d'un bien de consommation qui fait défaut, le commerçant fait souvent valoir que la garantie du vendeur ou celle du fabricant est échue; ou, encore, que le consommateur n'a pas acheté une garantie supplémentaire.

Un autre argument fréquemment énoncé par les commerçants précise que le bris n'est pas couvert par ces garanties. Le commerçant demande alors au consommateur d'assumer la totalité des frais ou, encore, de payer pour la pièce ou la main d'œuvre. Cela représente parfois des sommes importantes; par exemple, s'il s'agit du compresseur d'une thermopompe.

Ne vous laissez pas bernier par ces manœuvres. Si les éléments de la garantie légale vus précédemment s'appliquent, faites-les valoir au vendeur et au fabricant. La Loi stipule qu'ils sont tous les deux responsables par rapport à la garantie légale. Sinon, vous pouvez porter votre cause devant le tribunal.

En résumé

Comme le démontrent les exemples cités plus haut, l'application de la garantie légale prévue par la Loi sur la protection du consommateur nécessite une analyse au cas par cas. Néanmoins, elle a de bonnes chances de jouer en votre faveur, si vous démontrez que le problème qui survient empêche le bien d'être utilisé normalement, ou que le bien n'a pas connu une durée de vie raisonnable compte tenu de son prix et de l'usage adéquat qui en a été fait.¹⁰⁸

[le Tribunal souligne]

[250] Certains des commentaires exprimés notamment par M. Cantin dans son témoignage font écho à ces explications de l'Office de la protection du consommateur sur

¹⁰⁶ Les commentaires de la juge Duval Hesler dans l'arrêt *Fortier* (paragr. 171) sont au même effet.

¹⁰⁷ DBM-3, p. BM-380; DAT-3, p. AT-864.

¹⁰⁸ DBM-4, p. BM-383-384; DAT-4, p. AT-867-868.

l'exercice de la garantie légale.

[251] Même si dans les cas les plus clairs, le commerçant ou le fabricant peut accepter de procéder à la réparation ou au remplacement du bien sans que le consommateur n'ait à se rendre devant les tribunaux, la preuve est muette sur le pourcentage des cas où cela se produit.

[252] Faut-il alors se surprendre que le consommateur trouve un certain réconfort dans la garantie supplémentaire que lui offre le vendeur qui, non seulement prolonge pour une période de quatre ans (selon le cas) la garantie du fabricant mais ajoute aussi certains avantages décrits plus haut¹⁰⁹.

[253] C'est l'avis qu'exprime la Cour d'appel dans son jugement autorisant les présents recours¹¹⁰. Le juge Dufresne s'exprime ainsi sur ce point :

[109] La garantie supplémentaire ou prolongée procure au consommateur une plus grande paix d'esprit. Point n'est besoin d'invoquer la loi et ses présomptions. En cas de bris ou de défectuosité, le consommateur s'en remet tout simplement aux modalités de la garantie supplémentaire. Le bris ou la défectuosité n'a pas à équivaloir à vice caché. Le consommateur n'a pas à invoquer la présomption qu'il s'agit d'un vice caché survenu prématurément. D'ailleurs, si, comme le soutiennent les appelants, les garanties supplémentaires n'apportent rien de plus que ce que procure déjà la garantie légale, pourquoi le législateur a-t-il prescrit des règles et modalités encadrant la vente de garantie supplémentaire plutôt que d'en prohiber la vente, si ce n'est que la garantie légale et la garantie supplémentaire ne sont ni identiques ni équivalentes. L'absence d'obligation de démontrer la présence d'un vice caché ou de débattre s'il s'en trouve un n'est pas non plus négligeable. Toutes ces caractéristiques et distinctions ressortent clairement du dossier.

[le Tribunal souligne]

[254] L'opinion de la juge en chef Duval Hesler, dissidente, tout en étant en accord avec ce point de vue exprimé par le juge Dufresne, pousse un peu plus loin le raisonnement en affirmant ce qui suit :

[171] D'autre part, une précision s'impose quant à la représentation que nous devons tenir pour avérée. Plutôt que de dire qu'aucune garantie ne s'applique après un an, l'essence de la représentation est que les coûts, passé ce délai, sont à la charge des appelants. Or 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.

¹⁰⁹ Référence au paragraphe 104 du présent jugement.

¹¹⁰ Arrêt *Fortier*, précité, note 2.

saurais y voir aucune fausse représentation.

[le Tribunal souligne]

[255] De l'avis du Tribunal, compte tenu du contexte, la Représentation reprochée n'est ni fausse ni trompeuse aux yeux du consommateur crédule et inexpérimenté.

[256] Invité par le Tribunal à préciser ce qui lui apparaît faux ou trompeur dans la Représentation reprochée, l'avocat des demandeurs soutient que le simple fait de laisser entendre qu'il n'existe plus de protection à l'expiration de la garantie du fabricant (« vous devez payer les réparations », « you are on your own ») constitue, en soi, une représentation trompeuse. Or, de l'avis du Tribunal, le consommateur crédule et inexpérimenté en comprend plutôt qu'il lui reviendra d'effectuer les démarches nécessaires s'il pense que le produit est affecté d'un vice et qu'il devra assumer les coûts et les frais qui en résultent jusqu'à ce qu'il soit en mesure d'en apporter la preuve et d'obtenir un remboursement, le cas échéant.

[257] La même conclusion s'impose si l'on devait inclure à la Représentation reprochée le dépliant de Comerco décrivant la garantie prolongée.

[258] Le dépliant énonce d'abord les avantages additionnels que confère le plan de protection. La preuve confirme d'ailleurs le respect par Comerco des engagements qu'il contient, notamment envers les représentants Touré et Cantin ainsi que Mme Dechène.

[259] Le texte du dépliant aux titres « Couverture au-delà de la garantie limitée du fabricant » et « Évitez les frais coûteux de réparation » n'apparaissent pas non plus trompeurs à la lumière de l'analyse qui précède au sujet de l'exercice par le consommateur des droits que lui confère la garantie légale.

[260] Enfin, les termes et conditions du plan de protection sont clairs et n'ont pas fait l'objet d'un réel débat sur leur application.

[261] En terminant, rappelons qu'en l'instance les demandeurs n'allèguent pas une disproportion entre le prix payé pour la garantie supplémentaire et sa valeur intrinsèque. Le Tribunal n'a donc pas à se pencher sur cet aspect pour trancher le débat.

[262] D'entrée de jeu, précisons que ce qui suit n'influence en rien les conclusions qui précèdent.

[263] Cependant, le Tribunal juge utile de partager ici une réflexion qui a d'ailleurs fait l'objet d'un échange avec les avocats de l'intervenante, la Présidente de l'Office de la protection du consommateur, pendant l'audience.

[264] Dans la mesure où, comme cette dernière le plaide, la Représentation reprochée constitue intrinsèquement une pratique interdite, le Tribunal se surprend qu'aucune

poursuite pénale sous l'article 277 L.p.c. n'ait été instituée contre l'ensemble des défenderesses.

[265] Non que le Tribunal veuille associer ou soumettre l'exercice des recours civils de l'article 272 L.p.c. à ceux de l'article 277 L.p.c., mais les circonstances entourant la vente des garanties supplémentaires par les commerçants de meubles, d'électroménagers et de produits électroniques en font un cas assez particulier.

[266] La L.p.c. contient des règles spécifiques se rapportant aux garanties supplémentaires destinées aux automobiles et aux motocyclettes adaptées au transport sur les chemins publics. Dans ces cas précis, le commerçant qui offre ou qui conclut un tel contrat doit (i) être titulaire d'un permis émis par l'Office de la protection du consommateur (art. 321 d) L.p.c.), (ii) conserver dans un compte en fidéicomis une portion au moins égale à 50% des sommes qu'il reçoit en contrepartie d'un tel contrat (art. 260.7 et 260.8 L.p.c.) et (iii) n'utiliser ce compte que pour acquitter une réclamation découlant d'un contrat de garantie supplémentaire (art. 260.11 L.p.c.). Bref, il existe une forme de contrôle de la vente des garanties supplémentaires pour ces types de produit.

[267] Dans sa sagesse, le législateur a choisi de ne pas inclure à la L.p.c. des dispositions particulières visant les garanties supplémentaires pour les autres biens¹¹¹.

[268] Or, depuis près de 15 ans, les garanties supplémentaires vendues par les commerçants de meubles, d'électroménagers et de produits électroniques ont fait l'objet d'un certain nombre d'actions collectives soulevant, notamment, les mêmes questions qu'en l'instance ou d'autres du même ordre.

[269] Dans la jurisprudence citée par les parties, en plus de celles visant la présente instance ainsi que les Dossiers connexes, le Tribunal y retrouve les causes suivantes :

- *Cantin et Routhier c. Ameublements Tanguay et al.*¹¹². Ce dossier comporte une série de recours engagés contre les mêmes entreprises que celles visées dans les présents dossiers ainsi que dans les Dossiers connexes, auxquelles s'ajoutent d'autres parties, concernant les représentations faites lors de la vente de garanties supplémentaires après le 30 juin 2010;
- *Tremblay c. Centre Hi-Fi Chicoutimi (9246-9352 Québec inc.) et al.*¹¹³ qui reprend les mêmes questions que dans le dossier précédent concernant les

¹¹¹ Le *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* (précité, note 26) prévoit aux articles 91.9 à 91.13 un avis sur la garantie légale que doit communiquer le commerçant au consommateur lorsqu'il lui propose un contrat comprenant une garantie supplémentaire. Ces dispositions, en vigueur depuis le 30 juin 2010, sont les seules qui visent expressément les garanties supplémentaires vendues par les commerçants de meubles, d'électroménagers et de produits électroniques.

¹¹² 2016 QCCS 4546 (en appel, 2017 QCCA 671).

¹¹³ 2019 QCCS 1800 (en appel, 2021 QCCA 546). The Brick Warehouse LP et Bureau en Gros apparaissent aussi comme défenderesses.

garanties supplémentaires achetées après le 30 juin 2010;

- *Union des consommateurs c. Magasins Best Buy (Future Shop Entrepôt de l'électronique, Future Shop et Best Buy)*¹¹⁴ : ce dossier met en cause le prix des garanties supplémentaires et les obligations du commerçant pendant la durée de la garantie du fabricant;
- *Hébert c. 149667 Canada inc. (Centre Hi-Fi)*¹¹⁵. Ce dossier soulève aussi la légalité des représentations faites lors de la vente de garanties supplémentaires.

[270] De plus, une demande d'autorisation a été déposée récemment dans le dossier *Jean-Philippe Gaudreault c. Brault & Martineau, Ameublements Tanguay, The Brick Warehouse et AM-CAM Électroménagers*¹¹⁶ mettant en cause, elle aussi, le prix des garanties supplémentaires.

[271] Face au déferlement d'actions collectives liées aux garanties supplémentaires alléguant des pratiques interdites sous la L.p.c. et ce, sur une assez longue période, le Tribunal s'interroge sur la réserve démontrée par l'intervenante qui se limite simplement à intervenir dans les actions collectives, une fois celles-ci autorisées, pour soutenir les demandeurs relativement aux questions touchant à l'interprétation de la L.p.c., ce qu'elle est par ailleurs en droit de faire.

[272] Si les pratiques que remettent en cause ces recours contreviennent clairement à la L.p.c., pourquoi l'intervenante, qui a le mandat de la faire respecter, n'exerce-t-elle pas les recours appropriés dont elle dispose contre les contrevenants plutôt que de rester à la remorque des recours qu'exercent les consommateurs pour en assurer le respect? Et cela ne devrait-il pas être davantage le cas pour les dossiers où l'existence d'un dommage est difficilement susceptible d'évaluation ou quantifiable comme c'est ici le cas, tel que démontré ci-après?

[273] Certes, l'un des objectifs de l'action collective est de servir « l'efficacité de la justice en empêchant des malfaiteurs de méconnaître leurs obligations envers le public »¹¹⁷. Plus précisément, la jurisprudence reconnaît que l'action collective poursuit le double objectif de dissuasion et d'indemnisation des victimes¹¹⁸.

[274] Mais ne devrait-on pas éviter de confondre les objectifs recherchés par l'action collective avec le rôle qui revient à l'État de faire respecter ses lois, en particulier par la voie pénale en cas d'infraction?

[275] Dans le cas particulier des garanties supplémentaires s'appliquant aux meubles,

¹¹⁴ 2016 QCCS 3294 (en appel, 2018 QCCA 445).

¹¹⁵ 2019 QCCS 3675.

¹¹⁶ 500-06-001208-228.

¹¹⁷ *Western Canadian Shopping Centres c. Dutton*, [2001] 2 R.C.S. 534, 2001 CSC 46, paragr. 29.

¹¹⁸ *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, [2013] 3 R.C.S. 600, 2013 CSC 59, paragr. 60.

électroménagers et produits électroniques, il se dégage l'impression que l'autorité publique laisse, en quelque sorte, aux citoyens le rôle de faire respecter la loi. Dans la mesure où, comme elle le soutient, la Représentation reprochée est intrinsèquement illégale, on devrait s'attendre à ce que l'intervenante prenne sur elle le rôle qui lui revient de faire respecter la loi.

[276] L'exercice de l'action collective qui vise avant tout à obtenir une réparation civile pour un tort causé à un groupe de personnes ne saurait remplacer le recours pénal dont l'objectif est de faire respecter la loi.

[277] Enfin, soulignons que bien que l'exercice d'une action collective réduise de par sa nature même le nombre de recours individuels découlant d'une même source et, partant, résulte en une économie de ressources judiciaires, la procédure qu'elle comporte en consomme beaucoup plus que celle d'une poursuite pénale pour une infraction à la loi.

[278] Ainsi, loin de favoriser la thèse soutenue par les demandeurs en l'instance, l'attitude de l'intervenante dans les circonstances laisse plutôt planer un doute sur l'existence d'une pratique interdite.

[279] Une réflexion plus large et approfondie s'impose sur les rôles respectifs de l'État et des citoyens dans la poursuite du respect des lois.

V. LA PRESCRIPTION

[280] Brault & Martineau et Ameublements Tanguay soutiennent que dans l'éventualité où le Tribunal concluait à la commission d'une pratique interdite, les réclamations des représentants et de plusieurs membres sont prescrites.

[281] Compte tenu des conclusions qui précèdent, l'adjudication de cette question n'apparaît plus nécessaire. Cependant, par respect pour les parties, le Tribunal livrera le fruit de son analyse.

[282] D'entrée de jeu, soulignons que bien que la définition du groupe dans chaque cas situe la fin de la période visée par le recours (l'achat d'une garantie supplémentaire avant le 30 juin 2010), elle n'en spécifie pas la date du début.

[283] Dans leurs hypothèses du calcul des dommages, les avocats en demande proposent une évaluation possible sur deux périodes, soit:

- du 1^{er} janvier 2005 au 30 juin 2010; ou
- du 15 novembre 2007 (pour Brault & Martineau) et du 24 novembre 2007 (pour Ameublements Tanguay) au 30 juin 2010, le début de ces périodes correspondant à trois (3) ans précédant le dépôt des demandes d'autorisation.

[284] La fin de la période fixée au 30 juin 2010 est claire : c'est la date de la modification à la L.p.c. que retient d'ailleurs la Cour d'appel dans son jugement d'autorisation.

[285] La date du début de la période qui remonte à trois (3) ans précédant le dépôt des demandes d'autorisation apparaît, elle aussi, logique. C'est la période de prescription qu'édicte l'art. 2925 C.c.Q. pour faire valoir un droit personnel.

[286] Toutefois, aucune explication n'a été avancée pour justifier la période débutant le 1^{er} janvier 2005. Le Tribunal n'a été en mesure d'en comprendre ni la raison ni le raisonnement qui le sous-tend. Néanmoins, il note le commentaire suivant du jugement d'autorisation¹¹⁹ :

[138] Les éléments aux dossiers ne révèlent pas l'existence de circonstances qui auraient eu pour effet de suspendre l'écoulement du délai de prescription et de placer les appelants dans l'impossibilité d'agir en regard de sa réclamation. D'ailleurs, les appelants n'allèguent ni n'invoquent l'impossibilité d'agir. Ils soutiennent plutôt que le comportement dolosif des intimées suspend la prescription.

A. La suspension de la prescription

[287] En effet, les avocats en demande soutiennent que la prescription est suspendue pour l'ensemble des représentants et des membres puisque la Représentation reprochée relève du dol ou de la fraude des défenderesses en cause et qu'en conséquence, elles ne peuvent soulever la prescription puisqu'elles sont la cause de l'erreur qu'ils ont subie.

[288] Cet argument s'appuie sur des extraits tirés principalement de deux arrêts de la Cour d'appel.

[289] Dans le premier, *Bouffard c. Paul*¹²⁰, les demandeurs recherchaient la nullité d'une entente par laquelle ils se portaient acquéreurs d'actions d'une société au Venezuela, ainsi que des dommages. Ils alléguaient, pour l'essentiel, qu'ils avaient été incités à conclure un contrat de partenariat sur la foi de déclarations mensongères du défendeur et ils invoquaient, en conséquence, l'erreur comme cause d'annulation.

[290] De son côté, s'appuyant sur certains gestes posés par les demandeurs, le défendeur plaidait l'erreur inexcusable de ces derniers justifiant le rejet de leur demande (art. 1400 al. 2 C.c.Q.).

[291] Citant l'affaire *Belisle c. Gestion Paradigme inc.*¹²¹, la Cour d'appel rejette l'argument du défendeur et affirme que :

[54] Comme j'en viens à la conclusion que l'intimé a commis un dol, la conduite des appelants ne saurait être qualifiée d'inexcusable au sens de l'article 1400 al. 2 C.c.Q. L'auteur du dol ne saurait en effet être autorisé à reprocher à sa victime de ne pas avoir découvert son subterfuge.

[292] Notons que la prescription ne constituait pas un enjeu dans cette affaire. Cet

¹¹⁹ Arrêt *Fortier*, précité note 2.

¹²⁰ 2021 QCCA 695.

¹²¹ 2014 QCCA 857, paragr. 21-22.

extrait ne fait que confirmer que dans le cas où le vice de consentement est plaidé par l'une des parties à un contrat, l'auteur d'un dol ne peut opposer l'erreur inexcusable à sa victime qui a contracté sur la foi de ses représentations frauduleuses.

[293] Dans le deuxième, l'arrêt *Imperial Tobacco*¹²², les avocats des demandeurs réfèrent au paragraphe suivant :

[1071] Sous le régime de la L.p.c., des dommages punitifs pourront être attribués lorsque tous les critères de la présomption irréfragable de préjudice de l'article 272 sont remplis et que le membre a une connaissance suffisante, par exemple, de la nature frauduleuse ou trompeuse des représentations ou encore qu'un fait important a été omis. La naissance du droit d'action d'un membre présuppose effectivement qu'il connaisse les éléments constitutifs de la responsabilité des appelantes. Il est donc faux de prétendre, comme le fait JTM, que la prescription a commencé à courir lors de l'initiation d'un membre au tabagisme par l'achat de son premier paquet de cigarettes suivant une représentation fautive ou trompeuse ou lacunaire. Au contraire, chacun des paquets de cigarettes achetés par un membre à partir de l'entrée en vigueur de la L.p.c. constitue une potentielle cause d'action en suspens.

[le Tribunal souligne]

[294] Dans cette affaire, les fabricants de cigarettes ont été reconnus responsables de publicité trompeuse auprès des consommateurs ayant acheté leurs produits.

[295] Le passage cité par les demandeurs se retrouve au titre des dommages punitifs. La Cour y aborde l'analyse du délai de prescription applicable et dont les critères pour leur détermination divergent selon qu'ils sont prononcés en vertu de la Charte ou de la L.p.c.

[296] Sans remettre en doute de quelque manière les commentaires que contient cette citation, notons néanmoins qu'ils sont formulés en *obiter dictum* puisque dans cette affaire, la Cour d'appel se satisfait de leur détermination en vertu de la Charte et non de la L.p.c.

[297] Et, de toute manière, ces commentaires confirment l'état du droit sur la prescription extinctive : le droit d'action prend naissance au moment où une personne raisonnable aurait connu les éléments constitutifs de son droit d'action (art. 2880 al. 2 C.c.Q.).

[298] L'article 2904 C.c.Q. en est le corollaire. Il précise que la prescription ne peut commencer à courir si une personne est dans l'impossibilité en fait d'agir.

[299] L'auteure Céline Gervais¹²³ traite de la portée de ces principes, en particulier lorsque le droit d'action résulte d'un dol, en précisant que :

En matière de suspension de prescription, et plus particulièrement en cas de fraude, la prescription sera suspendue jusqu'à la découverte des faits par la victime, en autant

¹²² Précité, note 34.

¹²³ Céline GERVAIS, *La prescription*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2009, EYB2009PRE10, p. 3.

qu'elle se soit comportée de façon diligente. Si les faits sont cachés par la partie adverse, il s'agit alors d'une véritable impossibilité d'agir, et il ne sera pas exigé de la partie demanderesse qu'elle ait fait des recherches pour découvrir ce qu'elle ne pouvait soupçonner exister.

[le Tribunal souligne]

[300] Signalons que l'impossibilité d'agir justifiant la suspension de la prescription doit alors résulter de l'absence de connaissance, par la victime, des faits générateurs de son droit malgré qu'elle ait eu un comportement diligent à cet égard. L'auteure Gervais ajoute¹²⁴ :

[...] Il s'ensuit que si la partie demanderesse ne connaît pas les éléments de la responsabilité par sa propre négligence ou son défaut d'exercer une certaine surveillance de ses affaires, bref, si ce manque de vigilance fait en sorte qu'elle n'est pas informée des faits donnant ouverture à son droit, la prescription suivra son cours.

[301] Or, il existe une distinction entre l'absence de connaissance des faits donnant ouverture à un recours et l'absence de connaissance du droit donnant ouverture à un recours¹²⁵. Il est bien établi que l'ignorance du droit ne constitue pas une impossibilité d'agir et n'est donc pas une cause de suspension de la prescription¹²⁶. Si cela était le cas, la règle voulant que la suspension de la prescription soit une exception perdrait tout son sens. C'est ce que reconnaît le Professeur Martineau dans le passage suivant de son traité portant sur la prescription¹²⁷ :

Admettre l'ignorance comme cause de suspension équivaut, à toutes fins pratiques, à mettre de côté le principe que la prescription court contre toutes personnes. En effet, l'inaction du titulaire d'un droit résulte le plus souvent de l'ignorance de son droit. Règle générale, ce sont ceux qui ignorent leur droit qui vont négliger d'agir pour le protéger. Leur reconnaître le bénéfice de la suspension voudrait dire que l'application de la prescription serait limitée. Ceci semble contraire à l'économie de cette institution et à l'intention du législateur; celui-ci a voulu que la suspension ait lieu à titre exceptionnel et que, en cette matière, on s'en tienne à une interprétation restrictive pour donner aux règles de la prescription la plus large mesure d'application.

[le Tribunal souligne]

[302] En l'instance, l'ignorance alléguée ne porte pas sur les faits eux-mêmes. En effet, le contenu de la Représentation reprochée est connu des membres au jour de l'achat de la garantie supplémentaire. Et la situation n'est pas différente si l'on devait considérer le

¹²⁴ *Id.*

¹²⁵ 9103-4421 Québec inc. c. Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal [arrêt Hôpital du Sacré-Cœur], 2016 QCCA 15, paragr. 29.

¹²⁶ *Id.*, paragr. 30.

¹²⁷ Pierre MARTINEAU, *La prescription*, coll. Traité élémentaire de droit civil, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal, 1977, p. 220; cité avec approbation dans l'arrêt Hôpital du Sacré-Cœur, *id.*, paragr. 30.

contenu du plan de protection : le dépliant leur est remis au moment du paiement.

[303] Ce dont il s'agit ici, c'est plutôt l'ignorance de l'existence de la garantie légale. Or, nul n'est censé ignorer la loi¹²⁸. La suspension de la prescription ne peut dépendre du moment où un membre décidera de consulter un professionnel compétent¹²⁹ :

[...] Il est en effet loisible à toute personne désireuse de comprendre le droit ou d'en vérifier le domaine d'application, de s'informer auprès d'un professionnel compétent. Ainsi, celui qui, vigilant, irait consulter un professionnel pour vérifier la justesse de l'interprétation communiquée par son cocontractant verrait alors la prescription courir contre lui alors que celui qui ne le ferait pas bénéficierait d'une suspension de la prescription. Le point de départ de la prescription, dans ce cas de figure, serait tributaire du bon vouloir de celui qui prétend avoir été induit en erreur quant à son droit.

[le Tribunal souligne]

[304] En conséquence, le point de départ de la prescription de trois ans de l'article 2925 C.c.Q. correspond ici au jour de l'achat de la garantie supplémentaire. Notons que pour les contrats signés antérieurement au 14 décembre 2006, la L.p.c. prévoyait spécifiquement à son article 273 que la prescription d'une action fondée sur celle-ci se prescrivait par trois ans à compter de la formation du contrat. Cette disposition a été abrogée à cette date. C'est la prescription du C.c.Q. qui est appliquée depuis.

B. La date du calcul de la prescription

[305] Comme la prescription du recours des représentants et des membres est de trois ans à compter de la date de la signature des contrats de garantie supplémentaire, il faut se demander à quelle date ce calcul doit être effectué.

[306] Les avocats en demande soutiennent qu'il faut retenir la date du dépôt de la demande d'autorisation initiale, soit le 15 novembre 2007 pour le groupe se rapportant à Brault & Martineau et le 24 novembre 2007 pour celui se rapportant à Ameublements Tanguay.

[307] La date proposée pour Brault & Martineau est contestée. Les avocats en défense affirment qu'il s'agirait plutôt du 18 avril 2008, soit trois ans avant le jugement autorisant la modification de la demande d'autorisation initiale qui incorpore la cause d'action faisant l'objet du présent litige.

[308] C'est l'article 2908 C.c.Q. qui trouve ici application :

¹²⁸ *Loi d'interprétation*, RLRQ c. I-16, art. 39.

¹²⁹ *Arrêt Hôpital du Sacré-Cœur*, précité, note 125, paragr. 35. Aussi : *Segalovich c. CST Consultants inc.*, 2019 QCCA 2144, (demande d'autorisation d'appel rejetée, 2020 CanLII 36064 (CSC)), paragr. 14.

2908. La demande pour obtenir l'autorisation d'exercer une action collective suspend la prescription en faveur de tous les membres du groupe auquel elle profite ou, le cas échéant, en faveur du groupe que décrit le jugement qui fait droit à la demande.

Cette suspension dure tant que la demande d'autorisation n'est pas rejetée, que le jugement qui y fait droit n'est pas annulé ou que l'autorisation qui est l'objet du jugement n'est pas déclarée caduque; par contre, le membre qui demande à être exclu de l'action, ou qui en est exclu par la description que fait du groupe le jugement qui autorise l'action, un jugement-rendu en cours d'instance ou le jugement qui dispose de l'action, cesse de profiter de la suspension de la prescription.

Toutefois, s'il s'agit d'un jugement, la prescription ne recommence à courir qu'au moment où le jugement n'est plus susceptible d'appel.

[le Tribunal souligne]

[309] Les demandeurs font valoir que la demande d'autorisation initiale du 15 novembre 2007 a suspendu la prescription à l'égard de l'ensemble des membres du groupe à laquelle elle profite. La modification autorisée le 18 avril 2011 n'y changerait rien.

[310] Brault & Martineau rétorque que la modification apportée le 18 avril 2011 ajoute une cause d'action distincte qui est celle retenue par la Cour d'appel dans son jugement autorisant la présente demande alors que les causes d'action de la demande d'autorisation initiale ont été rejetées.

[311] Bref, ce qui est ici en jeu est l'interprétation des mots « en faveur de tous les membres du groupe auquel elle profite » de l'article 2908 C.c.Q.

[312] Dans leur *Traité pratique de l'action collective*¹³⁰, les auteurs Yves Lauzon et Bruce W. Johnston suggèrent l'interprétation suivante de cette terminologie :

L'expression « auquel elle profite » signifie que cette suspension n'a d'effet qu'en relation avec la ou les causes d'action qui font l'objet de la demande d'autorisation.

[le Tribunal souligne]

[313] Dans *Pères c. Québec (Procureur général)*¹³¹, la Cour d'appel indique que l'article 2908 C.c.Q. « protège tous les membres du groupe contre la prescription des droits découlant du droit invoqué ».

[314] Rappelons que la demande d'autorisation initiale produite au nom de M. Touré ne se limitait qu'aux deux premières propositions (ou causes d'action) soit (i) d'avoir passé sous silence l'existence de la garantie légale et (ii) l'inutilité des garanties supplémentaires. La troisième proposition (ou cause d'action) portant sur la Représentation reprochée n'est

¹³⁰ Yves LAUZON et Bruce W. JOHNSTON, *Traité pratique de l'action collective*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2021, EYB2021TPA12, section 2.2.2.2.2, p. 6.

¹³¹ 2007 QCCA 568, paragr. 79.

apparue qu'au moment de la modification autorisée le 18 avril 2011.

[315] Dans l'arrêt autorisant l'exercice des actions collectives ici en cause¹³², le juge Dufresne donne raison aux juges de première instance en ce qui concerne le rejet des demandes d'autorisation portant sur les deux premières propositions mais non sur la troisième. Il s'exprime ainsi à ce sujet :

[84] En l'espèce, les juges arrivent à la conclusion que les faits allégués aux requêtes ainsi que les autres éléments de preuve aux dossiers ne paraissent pas justifier les conclusions recherchées. À mon avis, ils ont raison quant aux deux premières propositions, mais non quant à la troisième, qui constitue une cause d'action distincte des deux premières.

[le Tribunal souligne]

[316] Il reprend cette terminologie aux paragraphes 116 et 125 de l'arrêt.

[317] Comme la cause d'action fondée sur la Représentation reprochée est distincte de celles qui étaient invoquées dans la demande d'autorisation initiale, cette dernière n'a pu avoir pour effet de suspendre la prescription à l'égard de cette cause d'action.

[318] C'est d'ailleurs, par analogie, le raisonnement retenu par la Cour d'appel dans l'arrêt *Marineau c. Bell Canada*¹³³ où elle a refusé de reconnaître qu'un jugement d'autorisation concernant des frais de résiliation facturés dans le cadre d'un contrat de téléphonie filaire avait eu pour effet de suspendre la prescription à l'égard des services d'internet et de télévision de la même entreprise.

[319] Les avocats des demandeurs prennent appui sur le jugement du juge Clément Gascon (alors à la Cour supérieure) dans *Options Consommateur c. Banque de Montréal*¹³⁴ et, plus particulièrement, sur le passage suivant :

[84] De fait, il serait étonnant que le législateur ait voulu faire perdre à un membre la protection de l'article 2908 C.c.Q. dans une situation où le groupe le vise manifestement mais où le recours est rejeté parce que la personne désignée choisie n'est pas la bonne en raison de son absence de lien de droit.

[85] Si tel pouvait être le cas, il faudrait alors sérieusement se demander comment un membre visé par un tel groupe pourrait se protéger. Poser la question mène à une impasse insoluble si l'on retient l'interprétation que proposent les intimées.

[320] Une importante distinction s'impose ici.

[321] Dans cette affaire, les intimées soutenaient que la prescription ne pouvait avoir été suspendue puisque la demande d'autorisation couvrant le même groupe dans un

¹³² Arrêt *Fortier*, précité, note 2.

¹³³ 2015 QCCA 1519.

¹³⁴ 2007 QCCS 6026.

dossier connexe avait été rejetée aux motifs d'absence de lien de droit et d'intérêt suffisant.

[322] Estimant que l'objet de l'article 2908 C.c.Q. est de s'assurer de ne pas affecter les droits d'une personne visée par un recours alors qu'elle n'en contrôle pas l'exercice¹³⁵, il conclut que la suspension de la prescription s'applique à toute demande d'autorisation rejetée pour le défaut de satisfaire à l'une ou l'autre des conditions de l'article 575 C.p.c.¹³⁶.

[323] La cause d'action dans le dossier connexe et dans celui dont était saisi le juge Gascon était la même. Les membres des deux groupes étaient donc les mêmes.

[324] Or, en l'instance, on ne peut tenir pour acquis que les membres visés par la demande d'autorisation initiale fondée sur les deux premières causes d'action sont les mêmes que ceux visés par la Représentation reprochée qui constitue une cause d'action différente.

[325] La prescription dans le dossier Brault & Martineau s'applique donc aux contrats de garantie supplémentaire signés avant le 18 avril 2008. En ce qui concerne Ameublements Tanguay, la prescription s'applique aux contrats signés avant le 24 novembre 2007.

VI. LES DOMMAGES

[326] Tout comme pour le chapitre précédent qui traite de la prescription, l'analyse contenue au présent chapitre n'est pas nécessaire vu les conclusions sur la Représentation reprochée. Il y a lieu néanmoins d'en traiter.

[327] Le recours exercé dans les présents dossiers se fonde sur l'article 272 L.p.c.

[328] Cette disposition prévoit que :

272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas:

- a) l'exécution de l'obligation;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;
- c) la réduction de son obligation;
- d) la résiliation du contrat;
- e) la résolution du contrat; ou
- f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

¹³⁵ *Id.*, paragr. 60.

¹³⁶ *Id.*, paragr. 72. La référence à l'art. 1003 C.p.c. dans ce paragraphe correspond aujourd'hui à l'art. 575 C.p.c.

[329] En l'instance, les demandeurs réclament, au nom de chacun des membres, des dommages-intérêts équivalant au remboursement du prix de la garantie supplémentaire incluant les taxes¹³⁷.

[330] Ils réclament aussi des dommages punitifs.

A. Le recours du consommateur sous l'article 272 L.p.c.

[331] La poursuite prévue à l'article 272 L.p.c. est indépendante des autres recours que peut exercer le consommateur en vertu de la L.p.c.

[332] Elle est fondée sur la prémisse que tout manquement à une obligation imposée par la loi peut entraîner l'application d'une présomption absolue de préjudice pour le consommateur, privant ainsi le commerçant de la défense d'absence de préjudice pour faire rejeter l'action¹³⁸. Dans ce contexte, la commission d'une pratique interdite ne fait pas présumer qu'un dol a été commis par un commerçant, mais plutôt qu'elle constitue en soi un dol au sens de l'article 1401 C.c.Q.¹³⁹.

[333] L'application de la présomption absolue de préjudice présuppose l'existence d'un lien relationnel entre la pratique interdite et la relation contractuelle régie par la L.p.c. La Cour suprême, dans l'arrêt *Time*, précise les conditions d'application de cette présomption de la manière suivante :

[124] [...] À notre avis, le consommateur qui souhaite bénéficier de cette présomption doit prouver les éléments suivants : (1) la violation par le commerçant ou le fabricant d'une des obligations imposées par le titre II de la loi; (2) la prise de connaissance de la représentation constituant une pratique interdite par le consommateur; (3) la formation, la modification ou l'exécution d'un contrat de consommation subséquente à cette prise de connaissance; et (4) une proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le bien ou le service visé par le contrat. Selon ce dernier critère, la pratique interdite doit être susceptible d'influer sur le comportement adopté par le consommateur relativement à la formation, à la modification ou à l'exécution du contrat de consommation¹⁴⁰. Lorsque ces quatre éléments sont établis, les tribunaux peuvent conclure que la pratique interdite est

¹³⁷ Cette demande correspond à ce qui est réclamé à la demande introductive d'instance. Dans leur plan d'argumentation, les avocats des demandeurs décrivent leur demande tantôt comme étant en « réduction de l'obligation équivalente au remboursement complet d'achat de la garantie prolongée » (paragr. 17), tantôt comme étant en « dommages-intérêts équivalant au remboursement du prix de la garantie prolongée achetée par chaque membre » (paragr. 329). Cette confusion terminologique réfère à des demandes décrites distinctement à l'article 272 L.p.c. Aux fins des présentes, le Tribunal retient la formulation décrite dans la demande introductive d'instance.

¹³⁸ Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 112. Voir aussi : arrêt *Imperial Tobacco*, précité, note 34, paragr. 941.

¹³⁹ *Id.*, paragr. 123.

¹⁴⁰ Cette notion se distingue de la causalité du droit commun. Dans l'arrêt *Imperial Tobacco*, la Cour d'appel précise que la démonstration des deuxième, troisième et quatrième critères tient lieu de preuve de ce qui est qualifié de « causalité comportementale » et permet au consommateur d'obtenir les mesures de réparation : précité, note 34, paragr. 942.

réputée avoir eu un effet dolosif sur le consommateur. Dans un tel cas, le contrat formé, modifié ou exécuté constitue, en soi, un préjudice subi par le consommateur.

[le Tribunal souligne]

[334] Une fois cette présomption établie, le consommateur est dispensé de la nécessité de prouver l'intention de tromper du commerçant, comme l'exigent les règles du droit civil en matière de dol. La faute du commerçant ou du fabricant est alors prouvée aux fins d'application de l'art. 272 L.p.c., permettant ainsi au tribunal d'accorder des dommages-intérêts visant à compenser tout préjudice qui en résulte¹⁴¹.

[335] Comme le précise la Cour d'appel dans l'arrêt *Imperial Tobacco*, il reviendra cependant au consommateur de prouver le quantum lorsqu'il s'agit d'une demande de dommages compensatoires¹⁴².

B. La demande de dommages-intérêts compensatoires

[336] Pour obtenir des dommages-intérêts compensatoires, les demandeurs doivent non seulement établir l'existence de la faute alléguée par la preuve des quatre (4) conditions de l'arrêt *Time*, mais ils doivent aussi prouver l'existence d'un préjudice personnel chez chacun des membres des groupes ainsi qu'un lien de causalité entre la faute alléguée et ce préjudice. L'exercice d'un tel recours demeure soumis aux règles générales du droit civil et, en conséquence, les dommages réclamés doivent être susceptibles d'évaluation ou quantifiables¹⁴³.

[337] En l'instance, tant dans le dossier Brault & Martineau que dans celui d'Ameublements Tanguay, la preuve est muette sur le préjudice susceptible d'évaluation qu'auraient subi les membres des groupes, à une exception près.

[338] Le seul à avoir été questionné à ce sujet est le représentant Cantin lors de son interrogatoire préalable du 28 septembre 2015. Et les extraits suivants de son témoignage confirment qu'il est incapable d'en définir les contours :

Q. Donc, c'est quoi le dommage que vous avez subi, d'avoir acheté la garantie...

R. Ben, à mon...

Q. ... je l'appelle «prolongée»...

R. Oui.

Q. ... ou «supplémentaire»...

¹⁴¹ Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 128.

¹⁴² Arrêt *Imperial Tobacco*, précité, note 34, paragr. 942.

¹⁴³ Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 126. Aussi : *Brault & Martineau c. Riendeau*, 2010 QCCA 366, paragr. 42; *Vidéotron c. Union des consommateurs*, 2017 QCCA 738, paragr. 58; *Meubles Léon Itée c. Option consommateurs*, 2020 QCCA 44, paragr. 116.

R. Oui.

Q. ... ou «plan de protection»?

Ça, on parle de la même chose, là, ici.

C'est quoi le dommage que vous avez subi?

R. Ben, moi, le dommage, c'est de ne pas avoir suffisamment informé le consommateur, comme tout citoyen devrait l'être, à l'achat d'une...d'un produit.

Dans le fond, je représente des causes, ici, qui semblent être une pratique généralement reconnue dans les... le monde des détaillants, autant Corbeil, Bureau en Gros que tous les autres qu'on vient d'énumérer qui...

Q. Non.

Mais pas dans ce dossier-ci, là.

R. O.K.

Avant...

Q. Dans ce dossier-ci...

R. ... avant.

Oui, excusez.

Q. ... vous poursuivez Ameublements Tanguay...

R. Excusez.

Q. ... seulement.

R. C'est vrai.

Donc, le dommage, c'est, écoute: de pas renseigner suffisamment le client sur qu'est-ce que la garantie légale et qu'est-ce que ça peut être - comme vous dites, là – les procédures à entreprendre. [...]

[...]

Q. ...[...]

Mais, le dommage, outre le fait que vous vous dites: «Ils auraient dû me dire quelque chose de plus que qu'est-ce qu'ils m'ont dit»...

R. Bon.

Q. ... alors qu'ils vous ont dit: « Bien, vous vous arrangerez.»

Et puis, vous, dans votre esprit, vous aviez déjà la compréhension que ça voulait dire des litiges et des choses...

R. Oui, oui.

Q. ... de cette nature-là.
Mais, le dommage...

R. Bon.

Le dommage, écoutez: c'est... c'est – à mon point de vue, c'est le message trompeur qui est laissé au consommateur, de dire: «Ben, regardez, vous avez l'option douze (12) mois, garantie normale du produit.»

Après ça, ben, on tombe dans un flou du raisonnable qu'on... qu'on n'explique pas, quant à moi, suffisamment.

Et, là, je... je me mets dans la peau des... des - regardez: des achats d'électros de... de n'importe quoi, téléviseurs, et il s'en fait combien par jour dans la belle province?

S'il s'en fait - c'est astronomique, là, c'est des milliers d'achats qui se font.

Et le consommateur, même en deux mille sept (2007), n'était pas renseigné sur ces procédures-là.

Et ç'aurait peut-être été, je crois, intéressant que le citoyen, le consommateur averti aurait pu, au moins, avoir des options autres que dire: «Ben, regarde...»

T'sais, dans mon cas, le deux cent cinquante piastres (250 \$), c'était pas trop pénible à assumer, mais je me mets dans la peau d'une autre personne qui n'aurait pas eu les moyens, "pis" qui était vraiment limite au niveau de l'achat, de repayer un deux cent cinquante (250 \$) par-dessus, ç'aurait pu faire une différence.

Alors, s'il avait été informé et... euh...suffisamment, ç'aurait, tant qu'à moi... euh...soulagé - à tout le moins, on aurait fait de...de tous les citoyens ou des consommateurs, des consommateurs avertis.

Et, quant à moi, ce n'est que pour viser l'équité et la justice, ici, dans... dans l'achat de biens.

[le Tribunal souligne]

[339] L'enjeu auquel réfère M. Cantin relève davantage du législateur qui a notamment adopté l'article 228.1 L.p.c. en 2010 en raison de préoccupations similaires¹⁴⁴ ainsi que de l'intervenante qui dispose du pouvoir de faire respecter la L.p.c. (art. 277 L.p.c.), en se basant sur la seule existence d'une pratique interdite et non sur le fait qu'elle ait pu causer

¹⁴⁴ L'article 228.1 L.p.c. force la communication d'informations sur la garantie légale des articles 37 et 38 L.p.c.

préjudice. L'article 272 L.p.c. sert plutôt à défendre l'intérêt privé d'un consommateur¹⁴⁵.

[340] Bref, il n'existe aucune preuve permettant au Tribunal de déterminer un préjudice quantifiable subi par les membres dans l'hypothèse où la responsabilité des parties défenderesses était retenue, ce qui n'est pas le cas.

[341] Malgré ce qui précède, qu'en est-il de la nature même des dommages réclamés?

[342] Les demandeurs réclament des dommages-intérêts compensatoires correspondant au prix payé par les membres pour l'achat des garanties supplémentaires.

[343] Précisons d'emblée que rien dans la preuve ne permet de conclure que les obligations que comportent les garanties supplémentaires n'ont pas été respectées. Au contraire, plusieurs des témoins entendus ont reconnu avoir bénéficié des services offerts par cette garantie. Et aucun témoignage ne rapporte un refus de l'honorer.

[344] La demande en dommages compensatoires réclamant la valeur totale payée par les membres pour le plan de service équivaut, de manière indirecte, à une demande en nullité du contrat tout en tentant d'éviter la restitution des prestations¹⁴⁶. Or, même dans cette hypothèse, les membres ne sauraient se faire rembourser du prix payé car ils ont bénéficié du plan de service pendant toute sa durée et ils ne peuvent donc plus le restituer à la défenderesse¹⁴⁷.

[345] Subsidiairement, les demandeurs proposent deux scénarios correspondant à une réduction de la valeur du prix payé pour les garanties supplémentaires en tenant compte de leur utilisation par les membres. Les données utilisées à cette fin proviennent des défenderesses.

[346] D'entrée de jeu, cette approche pose une difficulté de taille.

[347] La réduction des obligations est une mesure de réparation appropriée lorsque la violation alléguée réduit la valeur du bien acheté¹⁴⁸. Rien de tel ici.

[348] De plus, les demandeurs n'ont pas fait la démonstration d'un lien entre le prétendu usage de la Représentation reprochée et le prix des plans de protection dont l'étendue excède celle de la garantie légale. La preuve confirme plutôt que Comerco fixe le prix à l'aide d'une étude actuarielle qui tient compte non seulement de la couverture du risque de bris des biens mais aussi des avantages additionnels qu'ils comportent.

¹⁴⁵ Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 139.

¹⁴⁶ Art. 1699 C.c.Q.

¹⁴⁷ *Murray c. Prestige Gabriel Ouest*, 2021 QCCA 1394, paragr. 49. Aussi : *Karras c. Société des loteries du Québec*, 2017 QCCS 4862, paragr. 113 (confirmé en appel, 2019 QCCA 813).

¹⁴⁸ *Abadie c. Subaru Canada inc.*, 2021 QCCA 1598.

[349] Les demandeurs ne peuvent non plus prétendre que si les membres des groupes avaient été informés de l'existence de la garantie légale, ils n'auraient pas acheté une garantie supplémentaire ou en auraient acheté en moins grand nombre et ce, pour deux raisons.

[350] Premièrement, une telle prétention est trop abstraite et subjective pour former la base d'un syllogisme juridique adéquat¹⁴⁹. Sur quelle base le Tribunal pourrait-il conclure que le préjudice est commun à tous les membres alors que, selon les demandeurs, 1 378 321 garanties supplémentaires sont ici en cause? L'exercice apparaît entièrement aléatoire.

[351] Deuxièmement, la preuve n'appuie pas cette prétention. D'une part, deux des membres entendus, Mme Osi et Mme Dechêne, ont continué à acheter des garanties supplémentaires après s'être inscrites aux actions collectives, moment auquel elles peuvent être présumées avoir été informées de la garantie légale. D'autre part, le représentant Cantin, bien qu'informé par le vendeur de la garantie légale, décide néanmoins d'acheter une garantie supplémentaire parce que « ça valait le coup »¹⁵⁰.

[352] En somme, que l'on adopte la thèse des dommages-intérêts qui correspondent au remboursement du prix total payé par les membres pour une garantie supplémentaire ou celle d'un remboursement partiel, la preuve, dont le fardeau incombe aux demandeurs, ne justifie aucune de ces condamnations¹⁵¹. Le Tribunal ne peut y pallier en utilisant une formule qui s'appuierait sur une preuve inexistante¹⁵².

[353] Enfin, de tels dommages-intérêts dits « compensatoires » engendreraient plutôt une forme d'enrichissement injustifié. Les membres recevraient une compensation équivalant au prix payé pour la garantie supplémentaire alors qu'ils ont bénéficié de la couverture et des services qu'elle offre. Autrement dit, ils obtiendraient des sommes qu'ils n'auraient pas été en droit d'obtenir s'ils avaient demandé l'annulation des contrats de garantie supplémentaire car, alors, les défenderesses auraient eu droit à la restitution des prestations.

C. La demande de dommages-intérêts punitifs

[354] Seules deux allégations des demandes introductives d'instance modifiées réfèrent aux dommages punitifs. Il s'agit des paragraphes 31 et 46.5 dans le dossier Brault & Martineau et 31 et 47.5 dans celui d'Ameublements Tanguay. Elles se lisent ainsi :

31. Considérant la nature des manquements aux obligations stipulées aux articles 219, 227, 228 de la *L.p.c.*, la Défenderesse doit être tenue au paiement de dommages punitifs à l'égard du Représentant en application de l'article 272 de cette même loi;

¹⁴⁹ *Karras c. Société des loteries du Québec*, 2019 QCCA 813, paragr. 44-46.

¹⁵⁰ Interrogatoire préalable de Luc Cantin, le 28 septembre 2015, p. 90 (p. AT-977).

¹⁵¹ Arrêt *Mazda*, précité, note 20, paragr. 11, 12 et 16; *Meyerco Enterprises Ltd. c. Kinmont Canada inc.*, 2016 QCCA 89, paragr. 30, 31, 33, 37 et 48.

¹⁵² *Meyerco Enterprises Ltd. c. Kinmont Canada inc.*, *id.*, paragr. 44-47.

46.5. (47.5.) Considérant la nature du manquement et la perception des revenus substantiels fondés sur des représentations fausses ou trompeuses, les Demandeurs sont justifiés de réclamer à la Défenderesse la somme globale et forfaitaire de **2 500 000 \$** à titre de dommages punitifs.

[355] Les arguments des demandeurs à ce sujet se résument aux trois propositions suivantes :

- l'objectif de la L.p.c. est de mieux protéger les consommateurs en créant un équilibre dans leurs relations contractuelles avec les commerçants;
- le message véhiculé par les vendeurs contrevient à cet objectif en créant une pratique trompeuse;
- la conduite des commerçants est marquée d'ignorance et d'insouciance à l'égard de leurs obligations envers les consommateurs et ce, pendant toute la période visée par l'action collective¹⁵³.

[356] Soulignant que la violation d'une disposition de la L.p.c. ne suffit pas, en soi, à justifier une condamnation à des dommages-intérêts punitifs¹⁵⁴, les défenderesses soutiennent plutôt que leur comportement ne justifie aucunement l'octroi de tels dommages.

[357] On retrouve à l'article 1621 C.c.Q. les règles qui régissent l'octroi des dommages-intérêts punitifs :

1621. Lorsque la loi prévoit l'attribution de dommages-intérêts punitifs, ceux-ci ne peuvent excéder, en valeur, ce qui est suffisant pour assurer leur fonction préventive.

Ils s'apprécient en tenant compte de toutes les circonstances appropriées, notamment de la gravité de la faute du débiteur, de sa situation patrimoniale ou de l'étendue de la réparation à laquelle il est déjà tenu envers le créancier, ainsi que, le cas échéant, du fait que la prise en charge du paiement réparateur est, en tout ou en partie, assumée par un tiers.

[358] En l'espèce, l'article 272 L.p.c. prévoit l'octroi de dommages-intérêts punitifs si le commerçant manque à une obligation que lui impose la L.p.c.

[359] Dans l'arrêt *Time*, la Cour suprême analyse les obligations et les objectifs de la L.p.c dans l'attribution de dommages-intérêts punitifs¹⁵⁵. Elle s'exprime ainsi :

[175] Dans la détermination des critères d'octroi de dommages-intérêts punitifs en vertu de l'art. 272 L.p.c., il est important de rappeler que la L.p.c. est une loi d'ordre public. Le

¹⁵³ Plan d'argumentation des demandeurs, paragr. 354-359.

¹⁵⁴ Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 178. Aussi : Arrêt *Mazda*, précité, note 20, paragr. 150.

¹⁵⁵ Arrêt *Time*, *id.* Ces obligations et objectifs sont repris dans *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55, paragr.108 [arrêt *Marcotte*].

consommateur ne peut renoncer à l'avance aux droits que lui accorde la loi (art. 262 L.p.c.). Les commerçants et fabricants ne peuvent non plus y déroger, sauf pour offrir des garanties plus avantageuses (art. 261 L.p.c.). De même, les dispositions relatives aux pratiques interdites ont un caractère d'ordre public (L'Heureux et Lacoursière, p. 443 et suiv.).

[176] L'assujettissement des relations consommateurs-commerçants à des règles d'ordre public met en évidence l'importance de ces dernières et la nécessité pour les tribunaux de veiller à leur application stricte. Les commerçants et fabricants ne peuvent donc adopter une attitude laxiste, passive ou ignorante à l'égard des droits du consommateur et des obligations que leur impose la L.p.c. Au contraire, l'approche adoptée par le législateur suggère qu'ils doivent faire preuve d'une grande diligence dans l'exécution de leurs obligations. Ils doivent donc manifester le souci de s'informer de leurs obligations et de mettre en place des mesures raisonnables pour en assurer le respect.

[177] Ainsi, selon nous, la L.p.c. cherche à réprimer chez les commerçants et fabricants des comportements d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard des droits du consommateur et de leurs obligations envers lui sous le régime de la L.p.c. Évidemment, le recours en dommages-intérêts punitifs prévu à l'art. 272 L.p.c. s'applique aussi aux actes intentionnels, malveillants ou vexatoires, par exemple.

[178] Cependant, le simple fait d'une violation d'une disposition de la L.p.c. ne suffirait pas à justifier une condamnation à des dommages-intérêts punitifs. Par exemple, on devrait prendre en compte l'attitude du commerçant qui, constatant une erreur, aurait tenté avec diligence de régler les problèmes causés au consommateur. Ni la L.p.c., ni l'art. 1621 C.c.Q. n'exigent une attitude rigoriste et aveugle devant les efforts d'un commerçant ou d'un fabricant pour corriger le problème survenu. Ainsi, le tribunal appelé à décider s'il y a lieu d'octroyer des dommages-intérêts punitifs devrait apprécier non seulement le comportement du commerçant avant la violation, mais également le changement (s'il en est) de son attitude envers le consommateur, et les consommateurs en général, après cette violation. Seule cette analyse globale du comportement du commerçant permettra au tribunal de déterminer si les impératifs de prévention justifient une condamnation à des dommages-intérêts punitifs dans une affaire donnée.

[le Tribunal souligne]

[360] Elle encadre l'application de ces principes de la manière suivante¹⁵⁶ :

[180] Dans le cas d'une demande de dommages-intérêts punitifs fondée sur l'art. 272 L.p.c., la méthode analytique ci-haut mentionnée s'applique comme suit :

- Les dommages-intérêts punitifs prévus par l'art. 272 L.p.c. seront octroyés en conformité avec l'art. 1621 C.c.Q., dans un objectif de prévention pour décourager la répétition de comportements indésirables;
- Compte tenu de cet objectif et des objectifs de la L.p.c., les violations intentionnelles, malveillantes ou vexatoires, ainsi que la conduite marquée d'ignorance, d'insouciance

¹⁵⁶ Arrêt Time, *id.*

ou de négligence sérieuse de la part des commerçants ou fabricants à l'égard de leurs obligations et des droits du consommateur sous le régime de la L.p.c. peuvent entraîner l'octroi de dommages-intérêts punitifs. Le tribunal doit toutefois étudier l'ensemble du comportement du commerçant lors de la violation et après celle-ci avant d'accorder des dommages-intérêts punitifs.

[361] Dans l'arrêt *Marcotte*¹⁵⁷, après avoir réitéré ces propos, la Cour suprême ajoute que :

[109] En conséquence, avec égard, il n'est pas nécessaire d'établir un comportement antisocial ou répréhensible pour que des dommages-intérêts punitifs soient attribués en vertu de la L.p.c. Il faut plutôt examiner le comportement global du commerçant avant, pendant et après la violation, pour déterminer s'il a adopté une attitude « laxiste, passive ou ignorante à l'égard des droits du consommateur et [de leurs propres] obligations », ou un comportement « d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse ».

[le Tribunal souligne]

[362] D'entrée de jeu, soulignons que les deux premières propositions des demandeurs ne posent pas de difficulté : la description de l'objectif de la L.p.c. est admise par les défenderesses et l'hypothèse de la commission d'une pratique trompeuse, bien que vigoureusement contestée par les défenderesses et non retenue par le Tribunal, est ici utilisée aux seules fins de l'analyse portant sur les dommages punitifs.

[363] Le Tribunal constate, cependant, que la preuve est plutôt sommaire sur la troisième proposition voulant que la conduite des défenderesses ait été marquée par l'ignorance et l'insouciance. D'ailleurs, le plan d'argumentation des demandeurs ne se limite qu'à l'énoncé des trois éléments sans référence aucune à la preuve.

[364] Dans l'hypothèse où la Représentation reprochée devait être considérée comme une pratique interdite, les défenderesses soutiennent que la demande pour l'octroi de dommages-intérêts punitifs devrait être rejetée, en particulier pour les motifs qui apparaissent à leur plan d'argumentation¹⁵⁸. Nous y reviendrons.

[365] Qu'en est-il?

[366] D'entrée de jeu, notons que la base du calcul des dommages punitifs n'est pas précisée par les demandeurs. La somme réclamée est la même dans les deux dossiers, soit 2 500 000 \$, alors que pour la période visée par la demande, soit du 1^{er} janvier 2005 au 30 juin 2010, Brault & Martineau aurait vendu 773 704 garanties supplémentaires au prix total de 126 633 663 \$ et Ameublements Tanguay en aurait vendu 604 617 au prix total de 75 132 937 \$. Ainsi, bien qu'Ameublements Tanguay ait vendu des garanties supplémentaires dans une proportion moindre de 22% en nombre et de 41% en valeur, elle se verrait condamnée aux mêmes dommages punitifs que Brault & Martineau. Aucune

¹⁵⁷ Arrêt *Marcotte*, précité, note 155.

¹⁵⁸ Plan d'argumentation des défenderesses Brault & Martineau et Ameublements Tanguay, paragr. 450-455.

explication n'a été avancée par les demandeurs pour valider cette incohérence. Le calcul relève de l'arbitraire.

[367] Passons à l'analyse du comportement des défenderesses dans l'hypothèse où l'on devait conclure que la Représentation reprochée constitue une pratique interdite parce qu'elle laisse entendre au consommateur qu'après l'expiration de la garantie du fabricant, il n'existe plus de protection et qu'en conséquence, il devra assumer les coûts de réparation ou de remplacement du bien acheté en cas de bris.

[368] En d'autres mots, quel est le degré de gravité de la conduite des défenderesses que les demandeurs qualifient « d'ignorance et d'insouciance à l'égard de leurs obligations envers le consommateur sous le régime de la L.p.c. »¹⁵⁹ ? La Cour suprême nous invite à analyser leur comportement de manière globale.

[369] Les arguments soumis par les défenderesses à cet égard ne peuvent être ignorés. Ils font appel à des faits prouvés qui apportent un éclairage utile à l'évaluation de leur comportement. En voici un aperçu.

[370] Premièrement, l'offre d'une garantie supplémentaire n'est pas interdite par la L.p.c. et, à l'époque visée par la demande, elle n'est soumise à aucune condition particulière.

[371] Deuxièmement, comme l'a décidé la Cour d'appel dans l'arrêt *Fortier*, il n'existait alors aucune obligation pour le commerçant de signaler au consommateur l'existence de la garantie légale des articles 37 et 38 L.p.c., ni d'en préciser les contours. Cette obligation, par ailleurs fort limitée quant à son contenu, a été intégrée à la L.p.c. par l'adoption de l'article 228.1, en vigueur depuis le 30 juin 2010 et qui correspond à la fin de la période visée par la demande.

[372] Troisièmement, le plan de protection offre non seulement une garantie prolongée mais aussi des avantages qui vont au-delà de ce que couvre la garantie légale et, en ce sens, il bénéficie au consommateur qui en fait l'acquisition¹⁶⁰. Plusieurs des membres visés par les demandes se sont prévalus des services et avantages que confère le plan de protection et la preuve confirme l'absence de tout refus de l'honorer ou d'une quelconque plainte d'un consommateur à son sujet.

[373] Quatrièmement, peu après le dépôt de la demande d'autorisation, les défenderesses sont intervenues auprès de Comerco pour que soient éliminées les représentations contenues à la troisième page du dépliant explicatif du plan de protection et qui font partie des reproches formulés par les demandeurs. La preuve confirme que Comerco y a procédé rapidement et ce, pour l'ensemble des dépliants qu'elle utilise à travers le Canada.

[374] Cinquièmement, l'essentiel de la polémique en l'espèce demeurerait un débat

¹⁵⁹ Plan d'argumentation des demandeurs, paragr. 358.

¹⁶⁰ *Marcotte c. Banque de Montréal*, 2009 QCCS 2764, paragr. 1243-1247.

d'interprétation légitime et sérieux, comme en font foi les jugements sur les demandes d'autorisation rendus tant en première instance qu'en appel dans les présents dossiers et dans les Dossiers connexes. Il est utile de rappeler à ce sujet que deux des trois propositions avancées par les demandeurs pour conclure à une pratique interdite liée à la Représentation reprochée ont été rejetées par la Cour d'appel. Précisons également que la proposition retenue sur laquelle se fondent les présentes demandes n'a été introduite par les demandeurs par voie d'amendement à la demande qu'au mois d'avril 2011, près d'un an après l'entrée en vigueur de la modification à la L.p.c. et environ cinq mois après le dépôt des demandes d'autorisation pour exercer une action collective.

[375] Soulignons, enfin, que le comportement des demandeurs se situe à des lieux de celui que présuppose la Cour suprême dans l'arrêt *Time* lorsqu'elle affirme que :

[168] Il est vrai qu'il convient d'encourager le consommateur à faire respecter les droits que lui confère la L.p.c. Cette préoccupation ne signifie pas inéluctablement que la mise en œuvre de ces droits se réalise toujours par la voie de poursuites judiciaires et que des efforts de résolution informelle ne puissent être envisagés préalablement. L'institution d'une poursuite suppose, il nous semble, l'échec d'efforts de règlement informel du différend entre le consommateur et le commerçant ou fabricant. La règle préconisée par la juge Duval Hesler¹⁶¹ réduit l'attrait d'une telle résolution et encouragerait la judiciarisation aveugle de différends qui auraient pu se régler autrement. On imposerait alors des condamnations à des dommages-intérêts punitifs dans des circonstances où leur octroi ne servirait aucun des objectifs de la L.p.c. ni de ceux des dommages-intérêts punitifs de façon générale.

[le Tribunal souligne]

[376] Les demandeurs n'ont communiqué aucune mise en demeure aux défenderesses avant d'entamer des poursuites et, plus encore, la demande fondée sur la Représentation reprochée n'est arrivée que plusieurs mois après avoir entamé les procédures, subséquemment à l'audition devant la juge Bélanger sur deux des demandes d'autorisation.

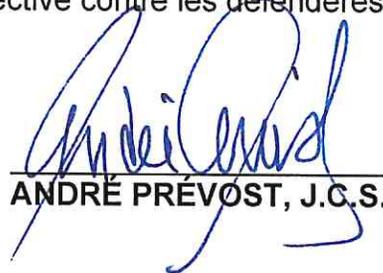
[377] À la lumière de l'ensemble de ces circonstances, dans l'hypothèse ici analysée, sans minimiser le fait que les défenderesses auraient commis une pratique interdite en transgressant l'article 219 L.p.c., on ne saurait qualifier leur conduite d'insouciante ou d'ignorante, ni leur comportement de dérogatoire et répréhensible envers les consommateurs.

[378] Les demandeurs n'ont donc pas établi par prépondérance de preuve la nécessité de prononcer des dommages-intérêts punitifs pour dissuader la répétition du comportement reproché au défenderesses.

¹⁶¹ La règle préconisée par la juge Duval-Hesler à laquelle réfère ce paragraphe est énoncée au paragr. 45 de l'arrêt *Riendeau c. Brault & Martineau* (2010 QCCA 366) où elle affirme que « [...] l'existence d'une pratique commerciale illégale, telle la publicité qui ne satisfait pas aux exigences de la LPC, justifie à elle seule l'attribution de dommages punitifs ».

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

- [379] **REJETTE** les demandes d'action collective contre les défenderesses;
[380] **AVEC FRAIS DE JUSTICE.**



ANDRÉ PRÉVOST, J.C.S.

Me David Bourgoïn
BGA Inc
Me Benoît Gamache
Cabinet BG Avocat inc.
Avocats de la partie demanderesse

Me Jean-Philippe Groleau
Me Gabriel Lavery Lepage
Me Guillaume Xavier Charlebois
Davies Ward Phillips & Vineberg s.e.n.c.r.l, s.r.l
Avocats de la partie défenderesse

Me Marc Migneault
Me Geneviève Duchesne
Me Léa Denicourt-Fauvel
Allard, Simard, avocats
Avocats de la partie intervenante

Dates d'audience : Les 12, 13, 15, 20, 21, 26, 27 septembre, 3, 4, 5, 6 et 11 octobre 2022