

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

C O U R S U P É R I E U R E  
(ACTION COLLECTIVE)

N° 500-06-000531-109

**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 TOURE**

Représentant

c.

**BRAULT & MARTINEAU INC.**

Défenderesse

---

**DÉFENSE DE LA DÉFENDERESSE  
BRAULT & MARTINEAU INC.**

---

**EN DÉFENSE À LA REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN RECOURS COLLECTIF AMENDÉE, BRAULT & MARTINEAU INC. EXPOSE CE QUI SUIT :**

1. En ce qui a trait aux allégations contenues au paragraphe 1 de la Requête introductive d'instance en recours collectif amendée (la « **RIIA** »), la Défenderesse s'en remet à ce qui apparaît au dossier de la Cour et nie tout ce qui n'y est pas conforme.

2. En ce qui a trait aux allégations contenues aux paragraphes 2 à 6 de la RIIA, la Défenderesse s'en remet à la décision de la Cour d'appel datée du 4 février 2014 dans le présent dossier (le « **jugement d'autorisation** ») et nie tout ce qui n'y est pas conforme.
3. La Défenderesse ignore les allégations contenues au paragraphe 7 de la RIIA.
4. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 8 de la RIIA telles que rédigées.
5. La Défenderesse admet les allégations contenues au paragraphe 9 de la RIIA.
6. Quant aux allégations contenues au paragraphe 10 de la RIIA, la Défenderesse s'en remet à la pièce P-1 et nie tout ce qui n'y est pas conforme.
7. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 11 de la RIIA.
8. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 12 de la RIIA, et en particulier, ajoute que le Représentant a indiqué ne pas se souvenir des termes qui ont été employés par le vendeur, mais seulement de l'impression générale que les propos du vendeur lui auraient laissée.
9. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 13 mais prend note de l'admission du Représentant à l'effet qu'il ne se souvient pas des termes qui ont été employés par le vendeur.
10. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 14 de la RIIA.
11. Quant aux allégations contenues au paragraphe 15 de la RIIA, la Défenderesse s'en remet aux termes de la garantie supplémentaire acquise par le Représentant et nie tout ce qui n'y est pas conforme.
12. Quant aux allégations contenues au paragraphe 16 de la RIIA, la Défenderesse s'en remet à la pièce P-2 et nie tout ce qui n'y est pas conforme.

13. Quant aux allégations contenues au paragraphe 18 de la RIIA, la Défenderesse s'en remet à la pièce P-3 et nie tout ce qui n'y est pas conforme, précisant que le Représentant n'a jamais reçu ou vu la pièce P-3 ou le dépliant relatif à sa garantie supplémentaire, lequel est préparé par l'entreprise Services Comerco Inc. (« **Comerco** »), avant de procéder à l'achat de sa garantie supplémentaire.
14. La Défenderesse nie les allégations contenues aux paragraphes 23 à 29 de la RIIA.
15. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 31 de la RIIA.
16. Quant aux allégations contenues au paragraphe 32 de la RIIA, la Défenderesse s'en remet au jugement d'autorisation.
17. La Défenderesse nie les allégations contenues aux paragraphes 33 à 35 de la RIIA, et en particulier, indique que les membres du prétendu groupe se sont tous faits faire des représentations différentes, tel qu'il appert des interrogatoires des membres et des admissions de leurs procureurs.
18. Quant aux allégations contenues au paragraphe 39 de la RIIA, la Défenderesse les ignore puisqu'il s'agit d'argumentation.
19. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 40 de la RIIA, et en particulier, ajoute que le Représentant n'a connaissance d'aucune personne qui se serait fait faire de la sollicitation directe au téléphone pour la vente d'une garantie supplémentaire et ignore même si la Défenderesse fait une telle sollicitation.
20. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 41 de la RIIA.
21. La Défenderesse nie les allégations contenues au paragraphe 42 de la RIIA, et en particulier, précise que le Représentant et les membres du Groupe n'ont subi aucun dommage. Subsidiairement, la Défenderesse ajoute, d'une part, que même si les membres du Groupe avaient droit d'obtenir la nullité du contrat, ce

qui est nié, ils n'auraient pas droit au plein remboursement des montants payés, et d'autre part, que rien ne justifie l'imposition de dommages punitifs en l'espèce.

22. Quant aux allégations contenues aux paragraphes 43 à 45 de la RIIA, la Défenderesse les ignore puisqu'il s'agit seulement de dispositions législatives.
23. La Défenderesse nie les allégations contenues aux paragraphes 46 à 49 de la RIIA, et en particulier, précise que la présente action collective ne peut faire l'objet d'un recouvrement collectif puisqu'il est impossible de savoir si des consommateurs se sont vus faire les représentations alléguées, et le cas échéant, leur nombre, et partant, si ces représentations devaient être considérées fausses ou trompeuses, ce qui est vigoureusement nié, il faudrait tenir une enquête et audition pour chaque consommateur pour déterminer s'ils ont fait l'objet des représentations alléguées.

**ET DANS LE BUT DE RÉTABLIR LES FAITS, BRAULT & MARTINEAU INC. AJOUTE CE QUI SUIT :**

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

#### **I. INTRODUCTION**

24. L'action collective introduite par la RIIA repose entièrement sur la prémisse selon laquelle la Défenderesse aurait fait une représentation aux personnes membres du groupe à l'effet « *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.* »
25. Or, la preuve au dossier révèle que les membres du groupe ne se sont pas faits faire une telle représentation :
  - (a) certains d'entre eux ne se souviennent pas des termes des représentations qui leur auraient été formulées mais se souviennent seulement de l'impression générale que ces représentations leur auraient

laissée, ce qui ne permet pas à la Cour et à la Défenderesse d'en évaluer le caractère faux ou trompeur;

(b) d'autres ne se souviennent tout simplement d'aucune représentation sur la situation qui prévaudrait en l'absence d'une garantie supplémentaire.

26. Qui plus est, si cette représentation a été formulée par certains représentants de la Défenderesse, ce qu'elle n'est pas en mesure de vérifier, surtout pas à l'échelle visée par l'action collective, elle l'aurait été de façon isolée et non-uniforme, tel qu'il appert de la preuve au dossier.

27. Enfin, si cette représentation avait été formulée, elle ne serait pas fausse ou trompeuse, incluant pour les motifs énoncés par le juge Prévost (*Toure c. Brault & Martineau inc.*, 2012 QCCS 99, par. 43-45) et par la juge Nicole Duval-Hesler (dissidente) dans la présente affaire (jugement d'autorisation, par. 166-172).

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

### A. LA FORMATION DES CONSEILLERS AUX VENTES

28. Les conseillers aux ventes (« **vendeurs** ») de la Défenderesse ne recevaient pas de formation spécifique sur la vente de garanties supplémentaires, outre le principe général suivant :

- (a) Indiquer au consommateur la durée de la garantie du fabricant;
- (b) Offrir au consommateur la possibilité de prolonger la garantie du fabricant avec l'achat d'un plan de protection (ou garantie supplémentaire);
- (c) Présenter les avantages du plan de protection (ou garantie supplémentaire), qui étaient l'un des principaux outils de vente;

29. Les formateurs de la Défenderesse n'enseignaient pas aux vendeurs de représenter aux consommateurs qu'ils n'auraient aucun recours en cas de bris

de leur bien après l'expiration de la garantie du fabricant, et à la connaissances de la Défenderesse, ses vendeurs n'ont jamais fait de telles représentations.

30. Par ailleurs, il n'y avait aucun script préétabli sur la vente de garanties supplémentaires. Au contraire, les formateurs rappelaient toujours aux vendeurs qu'ils devaient être naturels et expliquer les caractéristiques des produits offerts, incluant la garantie supplémentaire, dans leurs propres mots.
31. Or, la Défenderesse compte, en date d'aujourd'hui, environ 345 employés aux ventes (incluant 50 employés de direction) dans ses dix (10) magasins. Au moment de l'achat allégué au paragraphe 10 de la RIIA, le ou vers le 19 décembre 2007, elle comptait environ 531 employés aux ventes (incluant la direction). Il y avait, à l'époque pertinente, autant de façons de vendre la garantie supplémentaire qu'il y avait d'employés affectés aux ventes.
32. Enfin, dans la mesure où le Représentant s'est fait représenter qu'après l'expiration de la garantie du fabricant, il était responsable de tous les frais associés à la réparation de son produit, ce qui est nié, alors il s'agit d'un cas isolé qui ne peut être extrapolé à l'ensemble des personnes qui ont acheté des garanties supplémentaires, tel qu'il appert des interrogatoires en l'espèce.

## **B. L'INTERROGATOIRE DU REPRÉSENTANT**

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

33. Lors de son interrogatoire au préalable, le Représentant a admis ne pas avoir « *choisi* » les termes de la représentation qui est alléguée dans la définition du groupe et au paragraphe 12 de la RIIA :

R. Donc, est-ce que les termes qui sont là, c'est des termes que j'ai choisis personnellement? Non.

34. Il a ensuite admis ne pas se souvenir des termes « exacts » des représentations qui lui ont été formulées, puis a indiqué ce qu'il pensait qu'elles étaient, soit des représentations distinctes de celles alléguées à la RIIA :

R. Je me souviendrais, mais je ne pourrais pas dire avec certitude que je me souviens exactement de chaque mot qui a été utilisé, mais ça a été répété souvent que j'avais une garantie d'un an sur les appareils et puis qu'après ça, je me retrouvais à devoir déboursier des frais si mon appareil brisait. [nous soulignons]

35. Le Représentant admet à nouveau ne pas se souvenir des termes employés et spécule sur ce que le vendeur lui a « *probablement dit* » :

R. Je ne me souviens pas exactement des termes. Il a probablement pas dit le mot « assumer », il m'a probablement dit : Après un an, si ça brise, c'est toi qui payes. C'était dans un langage... [nous soulignons]

36. Enfin, il admet ne pas se souvenir des termes qui ont été employés mais se souvenir de l'impression générale que lui ont laissée les représentations, soit qu'il était en charge de faire fonctionner son appareil s'il brise après un (1) an :

Q. Mais dans le fond, vous ne vous souvenez pas exactement des mots qui ont été mentionnés, mais vous vous souvenez, dans le fond, de l'impression générale que ça vous a fait, c'est-à-dire...

R. Oui, c'est...

Q. Vous vous souvenez que vous, ce que vous avez compris de ce qu'il a dit, c'est qu'à l'expiration de la garantie du fabricant, c'était vous qui alliez payer s'il y avait quelque chose qui arrivait?

R. Exact.

Q. Vous vous souvenez que c'est ça l'impression que ça vous a fait?

R. L'impression, après les multiples répétitions, c'est ça qu'il m'est resté, effectivement.

Q. Mais les mots exacts, ça, c'est moins clair et ça fait... Je comprends que ça fait...

Me BENOIT GAMACHE:

Sept ans.

Me JEAN-PHILIPPE GROLEAU:

Ça fait huit ans.

R. C'est un pitch de vente qu'on m'a fait pendant un bout de temps. Donc, est-ce que je me souviens de tout ce que le vendeur a utilisé comme stratégie pour me faire entrer dans ma tête que j'étais pas couvert après un an? Mais je ne me souviens pas. Je suis pas mal sûr qu'il n'a pas utilisé le mot assumer, mais je suis pas mal sûr, comme vous dites, 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. [nous soulignons]

37. Puis, il témoigne à propos d'une autre version, qui s'appuie cette fois-ci sur le bienfait de prendre une « *protection additionnelle pour après l'expiration de la garantie du fabricant* », ce qui est la définition d'une garantie supplémentaire :

Q. Et puis donc, vous me dites, vous avez dit tout à l'heure qu'il a répété ça plusieurs fois, le fait que vous devriez peut-être prendre une protection additionnelle pour après l'expiration de la garantie du fabricant?

R. C'est mon impression, oui, que j'ai eue. Il l'a répété plusieurs fois, ce qui fait que je m'en suis souvenu. [nous soulignons]

38. Il présente ensuite la question qu'il a posée et la réponse qu'il a reçue, qui tendent à démontrer que le vendeur lui a simplement dit qu'après un (1) an, il ne bénéficiait plus de la garantie du fabricant, ce qui est rigoureusement exact :

Q. Mais quelle question que vous posez là-dessus? Est-ce que vous avez posé des questions?

R. Bien, si on me dit, après un an, vous n'êtes pas couvert, je lui ai posé la question: « Après un an, j'achète un réfrigérateur et puis je ne suis pas couvert par le manufacturier? » Et puis la réponse est non. [nous soulignons]

39. Plus loin, il indique que les représentations étaient à l'effet que la garantie supplémentaire offrait la paix d'esprit pendant cinq (5) ans, que « *s'il y avait le moindre problème, qu'on les appelait et puis ils réglait notre problème* » :

Q. Et là, vous me dites que vous, vous vous êtes montré surpris, c'est ça, dans la conversation, qu'il y ait une garantie du



fabricant qui soit un an, et ça, ça a généré une conversation avec lui, c'est ça?

R. Bien, ça a généré de l'inquiétude. Je venais pour acheter ces appareils-là et puis on me dit qu'après un an, si ça brise, j'ai pas de recours d'autres que payer moi-même les frais. Et puis là, on enchaîne avec: Il y a une garantie prolongée qu'on vous offre pour prolonger cette garantie-là.

Q. C'est ça, pour prolonger la garantie du fabricant. Alors, pour vous, la garantie prolongée, c'était ça, c'est-à-dire, il y a la garantie du fabricant et on achète une garantie qui vient étirer la durée de la garantie du fabricant, c'est ça?

R. La protection « Or » qui nous couvre. Moi, mon impression, quand j'achète ça, c'est que ça me couvre complètement pour les... je m'achète la paix d'esprit pour les quatre prochaines, bien, les cinq prochaines années dans le fond.

Q. Donc, avez-vous discuté avec le vendeur de la garantie du fabricant?

R. Il nous a expliqué dans les termes qu'on aurait aucun problème avec ça, si on achetait ça, que ça nous couvrirait. S'il y avait le moindre problème, qu'on les appelait et puis ils réglait notre problème.

Q. Non, la garantie du fabricant?

R. Ah, la garantie du fabricant? Non, le vendeur ne nous a pas parlé de la garantie du fabricant.

Q. Outre le fait que c'était un an?

R. Outre du fait que c'était un an, il ne nous a pas expliqué comment ça allait se passer si on avait des problèmes à l'intérieur de cette première année-là. [nous soulignons]

40. Enfin, il indique qu'il s'est fait représenter qu'après un (1) an, il n'y avait plus de garantie du fabricant, et non plus de garantie de quelque nature que ce soit :

R. Je ne pourrais pas dire que je me souviens qu'il m'ait demandé si j'étais mieux protégé. Ce que je me souviens, c'est vraiment qu'il m'a dit qu'après un an, il n'y avait plus de garantie et puis...

Q. Du fabricant.

R. Du fabricant ou du manufacturier et puis que je devais défrayer les frais. Ce qu'il m'a dit que... Après ça, j'ai l'impression, mon souvenir, c'est que si je prenais cette garantie prolongée là, j'étais protégé et puis j'avais aucun souci. Si j'avais un problème, j'appelais au numéro, on réglait mon problème. Ça, c'est ce que j'avais, c'est ce que j'ai comme impression quand j'ai acheté cette garantie prolongée là. [nous soulignons]

41. Bref, le Représentant admet ne pas se souvenir des termes qui ont été employés par le vendeur de la Défenderesse il y a maintenant près de dix (10) ans, soit en décembre 2007, lors de la vente d'une garantie supplémentaire.
42. Le Représentant prétend tout au plus se souvenir de l'impression générale que les représentations du vendeur de la Défenderesse lui auraient laissée, soit que si un problème survenait après l'expiration de la garantie du fabricant, « *débrouillez-vous pour faire fonctionner votre appareil s'il brise après un an* », alors que s'il achetait la garantie supplémentaire, « *s'il y avait le moindre problème, qu'on les appelait et puis ils réglaient notre problème* ».
43. D'une part, la Cour ne peut juger du caractère faux ou trompeur d'une représentation en se fiant à l'impression générale qu'elle aurait laissé à un consommateur : la Cour lui déléguerait alors la faculté de juger lui-même du bien-fondé de sa réclamation.
44. Au contraire, le Tribunal doit pouvoir juger lui-même, *in abstracto*, du caractère faux ou trompeur d'une représentation, et ce, en tenant « *compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés* » (art. 218 de la *Loi sur la protection du consommateur*, R.L.R.Q., ch. P-40.1 (« **L.p.c.** »)), ce qui n'est possible que lorsqu'on connaît « *les termes qui [...] sont employés* » dans la représentation, ce qui n'est pas le cas ici.
45. D'autre part, l'impression générale laissée au Représentant est à l'effet qu'il serait pris en charge en cas de bris s'il était couvert par une garantie

conventionnelle, alors qu'il devrait se débrouiller seul pour faire réparer son produit en l'absence de garantie conventionnelle. Si une telle représentation avait été faite, ce qui n'est pas prouvé, elle ne serait nullement fausse ou trompeuse, tout comme la représentation alléguée mais non prouvée.

46. En outre, le nombre de versions des prétendues représentations évoquées par le seul Représentant ne fait que démontrer qu'il ne peut y avoir de question de droit ou de fait identique, similaire ou connexe entre les membres.
47. Dans un scénario où le membre sera en mesure de faire la preuve selon la prépondérance des probabilités des représentations qui lui ont été formulées, ce qui n'est pas le cas du Représentant, alors les représentations devront être analysées à leur propre mérite pour savoir si elles sont fausses ou trompeuses.
48. Pour reprendre un exemple tiré du témoignage du Représentant, la question quant au caractère faux ou trompeur de la représentation suivante : « *Après un an, j'achète un réfrigérateur et puis je ne suis pas couvert par le manufacturier?* » Et puis la réponse est non » est différente de celle quant au caractère faux ou trompeur de la représentation suivante : « *il offrait un programme de protection, qu'il s'assurait que j'étais couvert après le délai d'un an* »; ou suivante : « *j'avais une garantie d'un an sur les appareils et puis qu'après ça, je me retrouvais à devoir déboursier des frais si mon appareil brisait* », etc.

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

49. Le Représentant a également admis en interrogatoire au préalable ne pas avoir pris connaissance des représentations écrites en pièce P-3 avant d'acheter la garantie supplémentaire :

Q. Là, je vois, au bas de la foire aux questions, que ça a été imprimé en 2010 et plus précisément, est ce que c'est le 12 novembre 2010 ou le 11 décembre 2010? Je ne sais pas. Est-ce que c'est vous qui avez fait imprimer ça?

R. Non.

Q. C'est votre procureur?

R. Oui.

Q. Est-ce que... Quand est-ce que vous avez pris connaissance de ça la première fois?

R. Ça, c'est avec le dossier.

Q. Donc, avec l'enveloppe qui vous a été envoyée avec les procédures?

R. Ce document-là, oui.

Q. Donc, ça serait au moment de la requête en autorisation?

R. La requête en... La première, le premier document que j'ai reçu, effectivement, oui.

Q. Et donc, pour l'évidence, vous n'avez jamais vu ce document-là avant d'acheter quoi que ce soit chez Brault & Martineau?

R. Exact.

Q. Le plan de protection plus, je vous invite à aller à la deuxième page, celui où est-ce qu'il y a une laveuse du côté droit.

[...]

Q. Mais... O.K. C'est ça. Donc... Mais c'est pas avec votre procureur, c'est après l'achat, quand vous êtes arrivé à la maison, que vous avez regardé le document pour la première fois?

R. Je l'ai regardé pour la première fois, oui. [nous soulignons]

50. Cette version des faits est conforme à la politique de la Défenderesse à l'effet que la remise au consommateur du dépliant sur la garantie supplémentaire, lequel est préparé par l'entreprise Comerco, ne s'effectue qu'après l'achat, à titre de document de référence. La présentation des caractéristiques de la garantie supplémentaire ne se fait que verbalement.

iii. **L'absence de groupe**

51. Le Représentant admet dans son interrogatoire au préalable ne pas savoir si d'autres personnes ont fait l'objet des mêmes prétendues représentations, et partant, admet l'absence de groupe :

R. Est-ce que tout le monde a eu la même représen... Est-ce que je sais si tous les membres ont eu la même représentation pour ça? La réponse c'est non, je ne le sais pas le chose. Est-ce que c'est clair?

Q. Est-ce que vous connaissez d'autres personnes qui ont acheté chez Brault & Martineau et puis qui ont eu la même représentation que vous?

R. Non.

Q. Vous connaissez personne d'autre, qui a acheté chez Brault & Martineau, qui a eu ce type de représentation là?

R. Non. Pas à ce jour, non. [nous soulignons]

52. Il admet également ne pas savoir si la Défenderesse fait de la sollicitation directe par téléphone, malgré son allégation à cet effet au paragraphe 40 de la RIIA :

Q. Paragraphe 40:

« Quant aux membres qui ont acheté de telles garanties prolongées après une sollicitation directe de la défenderesse par téléphone ou autrement, ils peuvent invoquer comme argument additionnel les dispositions applicables de la LPC touchant le commerce itinérant ou les contrats conclus à distance. »

Donc, je comprends que si vous avez connaissance de personne d'autre qui a fait l'objet de ce type de représentation là, vous avez parlé à aucun membre qui aurait fait l'objet de ce type de représentation là par téléphone?

R. Non.

Q. Savez-vous si Brault & Martineau fait de la sollicitation par téléphone?

R. Non.

Q. Savez-vous s'ils vendent des garanties supplémentaires par téléphone?

R. Non. [nous soulignons]

53. Le Représentant n'a donc aucune preuve de l'existence d'un groupe.

C. **L'INTERROGATOIRE DES AUTRES MEMBRES**

54. L'interrogatoire des autres membres est venu confirmer qu'il n'y avait aucun groupe et aucune question de droit ou de fait identique, similaire ou connexe.

i. **M. Jonathan Bilodeau**

55. Dans le cadre de son interrogatoire au préalable, M. Bilodeau a indiqué avoir eu des représentations complètement différentes de celles du Représentant concernant les garanties supplémentaires.

56. M. Bilodeau a d'abord indiqué avoir passé en revue les termes de la garantie supplémentaire avec le vendeur, alors que le Représentant n'a pris connaissance de ces termes qu'après son achat, une fois rendu à la maison :

46 O.K. Et puis est-ce que vous vous souvenez de qu'est-ce qu'il vous a dit sur le plan de protection, ou la garantie supplémentaire, ou la garantie prolongée?

R. Bien, en fait, on m'a montré une petite enveloppe avec tout le « package » là, une petite enveloppe avec les options, on a passé les options une après l'autre qui venaient avec...

Q.47 Le type de garantie?

R. Oui, ce que ça couvrait et... puis les annexes additionnelles, le plan de service. C'est ce qu'on a passé.

Q.48 Les avantages?

R. Oui. [nous soulignons]

57. M. Bilodeau a ensuite indiqué qu'il n'y avait pas d'autres représentations qui lui avaient été formulées :

Q.53 O.K. Et puis est-ce que vous vous souvenez de quelque chose d'autre qui vous aurait été dit lors de ça ou c'était vraiment juste on regarde le pamphlet puis on explique c'est quoi les avantages?

R. Non, je n'ai pas d'autre chose.

Q.54 Et puis c'est la même chose pour la deuxième transaction?

R. Oui.

Q.55 C'était le même... on regarde le dépliant, on regarde les options, pas d'autre chose?

R. Non. [nous soulignons]

58. Il a finalement indiqué ne pas avoir lu le dépliant au moment de la vente, mais se l'être plutôt fait expliquer par le vendeur :

Q.68 J'ai quelques petites questions supplémentaires, ce sera deux minutes. Le dépliant, est-ce que vous l'avez lu à ce moment-là ou est-ce qu'il vous a plus été expliqué?

R. Non, il m'a été expliqué.

Q.69 Il vous a été expliqué, vous ne l'avez pas lu à ce moment-là avant de faire l'achat?

R. Je ne penserais pas, non. [nous soulignons]

59. Bref, il n'y a aucun parallèle à tracer entre l'expérience d'achat de M. Bilodeau et celle du Représentant.

ii. **M. Louis Lacoste**

60. M. Lacoste n'a que très peu de souvenirs de son achat d'une garantie supplémentaire, mais prétend initialement se souvenir qu'on lui aurait dit qu'après un an, « *il n'y avait plus rien* » :

Q.47 Vous ne vous souvenez pas? O.K. Donc, est-ce que vous vous souvenez de ce qui vous a... de ce que le vendeur ou la vendeuse vous a dit relativement à la garantie supplémentaire?

R. Ils m'ont dit que... une fois que la transaction s'est faite, on m'a dit que c'était garanti. Ça, je m'en souviens parce qu'on l'avait acheté. On m'a dit après un an, il n'y avait plus rien. [nous soulignons]

61. Plus loin, il prétend qu'on lui aurait plutôt dit qu'« *après un an, ce n'était plus garanti* » :

R. Bien, quand qu'il est arrivé... ça, je m'en souviens là parce que sinon je ne l'aurais pas acheté. On m'a dit que la garantie était d'un an; après un an, ce n'était plus garanti. [nous soulignons]

62. Il admet ensuite ne pas se souvenir des termes employés par le vendeur :

R. Je ne peux pas vous dire exactement le mot à mot qu'il m'a dit, je ne m'en souviens pas. Ça fait 10 ans de ça?

63. Enfin, il admet ne pas se souvenir si on lui a dit qu'après un an, il n'y avait plus de garantie du fabricant ou plus de garantie du tout, ce qui est fondamentalement différent :

Q.109 O.K., c'est bon. Et puis là vous avez dit que vous vous souveniez qu'il avait dit... elle ou il avait dit après un an il n'y a plus de garantie, c'est ça?

R. Oui.

Q.110 Est-ce que vous vous souvenez s'il a dit après un an il n'y a plus de garantie du fabricant ou il n'y a plus de garantie du manufacturier? Est-ce que ça se peut qu'il ait dit ça ou vous ne vous en souvenez pas?

R. Ça, je ne m'en souviens pas, mon cher.

Q.111 O.K. Les deux fois ça veut dire? La fois donc aussi de 2007, de plus tôt en 2007, vous ne vous souvenez pas s'il a dit après un an il n'y a plus de garantie du fabricant ou il a dit après un an il n'y a plus de garantie?

R. Non, je ne m'en souviens pas de ça. [nous soulignons]

64. M. Lacoste ne se souvient pas non plus d'avoir pris connaissance du dépliant de la garantie supplémentaire avant l'achat :



Q.121 Si je reviens à LL-1, le premier document que vous m'avez remis, qui est celui-là. Il y a avec ça, à la fin là, vous avez un pamphlet. Je ne sais pas si vous voyez... regardez monsieur, ça va être le pamphlet comme ça. Ça, ce pamphlet-là, est-ce que vous vous souvenez quand est-ce qu'il vous a été remis? Est-ce qu'il vous a été remis après l'achat ou avant l'achat?

R. Non, je ne pourrais pas vous dire.

Q.122 Pas vous dire?

R. Non.

Q.123 Est-ce que ça se peut que ce soit venu avec la facture? Qu'ils vous aient facturé ça puis... mais si vous ne vous en souvenez pas, vous ne vous en souvenez pas là.

R. Non. C'est sûrement venu avec la facture, mais non je ne pourrais pas vous dire, je ne m'en souviens pas.

Q.124 Est-ce que vous vous souvenez si vous avez lu ça avant d'acheter la garantie prolongée ou non, ou est-ce que vous ne vous en souvenez pas?

R. Je ne m'en souviens pas du tout.

Q.125 O.K. Est-ce que vous avez déjà lu ce document-là?

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

65. Bref, M. Lacoste ne se souvient pas de la représentation qui lui a été formulée, incluant sur les aspects les plus importants à la cause d'action prévue à la RIIA, et n'a pris connaissance d'aucune représentation écrite avant son achat.

iii. **M. Claude Bernier**

66. D'emblée, M. Bernier ne se souvient pas de son premier achat de garantie supplémentaire chez la Défenderesse. Par contre, quand il est amené à témoigner sur les représentations qui ont été faites lors de cet achat, il indique des représentations différentes de ce que le Représentant prétend, soit que la garantie supplémentaire lui évite d'avoir à déboursier des frais en cas de bris, et

non que s'il n'achète pas la garantie supplémentaire, il aura à déboursier des frais en cas de bris. Il admet ensuite ne pas se souvenir des mots utilisés :

Q Et puis qu'est-ce qu'il vous a dit sur la garantie prolongée?

R Bien, si l'appareil faisait défaut, ça m'empêchait de déboursier un montant additionnel pour le remplacer. C'est après la garantie du fabricant qui était d'un an.

Q Donc, il vous a dit qu'après la garantie du fabricant, si vous achetez...

R La garantie prolongée.

Q Vous n'aurez pas à...

R On n'aurait pas à racheter un appareil puisqu'il serait remplacé et appliqué contre la garantie prolongée.

Q Et puis vous n'auriez pas à racheter un appareil. Ça fait que ça, est-ce que ça veut dire que s'il brisait, normalement, vous auriez à le faire réparer ou vous auriez à le faire remplacer?

R Bien, si c'était après un an, la garantie du fabricant était terminée. Alors, si l'appareil brise, un exemple, au bout de deux ans, je suis obligé de m'en racheter un autre puis ça, ça ne me tentait pas.

Q Est-ce que vous vous souvenez des mots qu'il a utilisés exactement ou...

R Pas vraiment. Il a dit simplement : «Ça évite d'en racheter un autre parce que c'est appliqué contre la garantie.» C'était quatre ans en tout. Alors, ça me donnait trois ans additionnels à la garantie du fabricant. [nous soulignons]

67. Puis, M. Bernier témoigne qu'on lui aurait représenté que le fabricant ne garantit plus le produit à l'expiration de sa garantie, et partant, que pour prolonger les termes de la garantie du fabricant, il fallait acheter une garantie supplémentaire :

Q Quand on vous parlait de qu'est-ce que ça faisait, la garantie prolongée, est-ce qu'on vous disait: «A 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?

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. [nous soulignons]

68. Il témoigne ensuite à l'effet que les termes employés variaient d'une fois à l'autre, mais que le principe était le même : sécuriser son produit pour une période plus longue en cas de bris. Il admet ensuite ne pas se souvenir des termes mais simplement de ce qu'il en a compris :

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.

Me JEAN-PHILIPPE GROLEAU :

Q Puis ça, est-ce qu'il y en a qui parlaient de ça, sécuriser l'achat de l'appareil, ou est-ce que c'est plus votre compréhension à vous?

R Non. Eux autres, ils disaient tout simplement: «Ça t'évite des frais de remplacement ou de réparation.» Surtout si l'appareil avait une partie électronique dedans, bien, ils disaient: «Bien, raison de plus parce que l'électronique, ça coûte cher.»

Q Dans le fond, vous ne vous souvenez pas exactement de ce qui vous a été dit à chaque fois, mais vous vous souvenez de l'impression que ça vous a faite? C'est-à-dire vous vous souvenez de votre compréhension à vous?

R Tout à fait.

Q Mais les mots qui ont été employés, ça, évidemment, ça fait très longtemps, vous ne vous en souvenez pas? C'est bien ça?

R C'est ça.

Q Vous vous souvenez de ce que vous avez compris, pas exactement de ce qu'on vous a dit?

R Eh voilà! [nous soulignons]

69. Enfin, il témoigne à l'effet que les termes de la garantie supplémentaire lui étaient remis après avoir finalisé la transaction et admet ne les avoir jamais lus :

Q Donc, ça, ce document-là, on vous le remettait avant que vous ayez payé ou après que vous ayez payé?

R Après.

Q Après que vous ayez payé?

R A la caisse. C'est la caissière qui nous remettait ça avec la facture.

Q C'est ça. Donc, la facture venait ici, c'est-à-dire venait dans l'encart du plan de protection?

R Exact.

[...]

Donc, on vous sous-vendait le produit, en fait, parce que le produit, lui, ici, il est applicable pour une période de quatre ans à partir de l'expiration. Donc, ça veut dire que votre bien est... peut-être que vous pouvez regarder parce que c'est la condition générale A).

R Je vous avoue que je ne l'ai jamais lue. [nous soulignons]

**D. L'ADMISSION DES PROCUREURS DU REPRÉSENTANT**

70. Les procureurs du Représentant eux-mêmes ont admis, lors de l'audition du 10 novembre 2016 sur les demandes pour permission d'interroger des membres, que les représentations formulées par les vendeurs ou vendeuses lors de la vente de garanties supplémentaires allaient différer d'un membre à l'autre :

LA COUR:

... c'est à peu près les représentations qu'on a faites. Ce que vous me dites, en somme, vous dites écoutez, qu'on interroge trois (3) membres ou dix (10) membres dans chacun de ces groupes-là, on ne sera pas plus avancé parce qu'on aura... on pourra avoir des variations dans les représentations qui ont été faites et on ne pourra pas couvrir toutes les situations qui sont possible, à moins d'interroger tout le monde, puis ce qui n'est pas le but du recours collectif, à tout le moins, surtout pas au stade des moyens préliminaires.

Me DAVID BOURGOIN:

**Exact.** [nos soulignements et caractères gras]

71. En dernière analyse, le témoignage des membres sélectionnés au hasard et les propos du procureur du Représentant démontrent que des procès individuels seront nécessaires pour déterminer tous les éléments de la responsabilité civile de la Défenderesse, incluant la faute et le préjudice.
72. Il n'y a aucun aspect de la réclamation des membres qui puisse faire l'objet d'une détermination collective. En particulier, la détermination du caractère faux ou trompeur de la représentation alléguée au paragraphe 12 de la RIIA ne pourra faire avancer la réclamation d'aucun membre puisqu'aucun membre ne prétend s'être vu formuler cette représentation dans ces termes.

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

73. Subsidiairement et sans préjudice à ce qui précède, la Défenderesse ajoute que la représentation alléguée n'est ni fausse, ni trompeuse.

74. Selon la thèse du Représentant, la prétendue représentation de la Défenderesse porterait à croire que, après l'expiration de la garantie du fabricant d'un an, aucune garantie n'existe :

12. Le vendeur de la Défenderesse a notamment représenté au Représentant que s'il n'achetait pas cette garantie prolongée et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, il devrait assumer le coût des réparations ou du remplacement des biens achetés;

13. Il ne s'agit évidemment pas du verbatim de cette représentation, mais bien de son essence;

14. Le Représentant a donc compris que les biens qu'il venait d'acheter a un prix élevé, et qui devaient donc être de bonne qualité, n'étaient couverts par aucune garantie après 1 an; [nous soulignons]

75. Cependant, la représentation alléguée ne dit strictement rien sur l'existence ou non de la garantie légale après l'expiration d'un an. La seule chose que la représentation alléguée précise, c'est qu'après l'expiration de la garantie du fabricant, le consommateur devra assumer le coût des réparations, comme la juge en chef du Québec l'a noté dans le jugement d'autorisation :

[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. [nous soulignons] (jugement d'autorisation, par. 171)

76. Dépouillée du contenu « implicite » que le Représentant tente d'ajouter à la représentation alléguée au paragraphe 12 de la RIIA, sa prétention juridique s'écroule.
77. Premièrement, par l'entremise de sa prétention juridique, le Représentant tente de faire indirectement ce qu'il ne peut faire directement, soit imposer au commerçant une obligation de dire le droit au consommateur, et plus particulièrement, de l'informer de l'existence et du contenu de la garantie légale. Par sa thèse, le Représentant soutient effectivement que le commerçant ne peut faire la représentation alléguée qu'en ajoutant la partie soulignée ici-bas :

Le vendeur de la Défenderesse a notamment représenté au Représentant que s'il n'achetait pas cette garantie prolongée et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, il devrait assumer le coût des réparations ou du remplacement des biens achetés étant entendu que si le bris résulte d'un vice caché, alors il pourra entreprendre un recours en remboursement contre le commerçant ou contre le fabricant en vertu des articles 37, 38 et 54 de la L.p.c. (voir par. 12 de la RIIA).

78. Or, comme la Cour d'appel l'a confirmé au paragraphe 99 du jugement d'autorisation, le commerçant n'avait aucune obligation avant le 30 juin 2010 d'informer le consommateur de l'existence et du contenu de la garantie légale (et encore moins de le conseiller à cet égard). Il n'avait pas non plus à mentionner que le consommateur bénéficierait de la garantie légale à l'encontre des vices cachés à l'expiration de la garantie du fabricant :

[99] Les juges de première instance concluent que les appelants n'ont pas de cause défendable lorsqu'ils allèguent que les commerçantes intimées ont passé sous silence l'existence de la garantie légale. En effet, ils n'y étaient pas tenus avant le 30 juin 2010. On ne saurait donc soutenir raisonnablement que les appelants ont commis une faute en n'informant pas leurs clients de l'existence de la garantie légale. L'appel à cet égard doit échouer. [nous soulignons] (jugement d'autorisation, par. 99)

79. Le Représentant soutient que les vendeurs de la Défenderesse ont passé sous silence que la garantie légale continuait de s'appliquer à l'expiration de la

garantie du fabricant. Il soutient qu'ils auraient donc, dans la représentation reproduite au paragraphe 12 de la RIIA, « *passé sous silence un fait important* ». Or, cette prétention ne peut être soutenue sans imposer une obligation au commerçant de dire le droit au consommateur, laquelle est inexistante. Le Représentant tente de faire une distinction là où cela s'avère impossible.

80. Deuxièmement, la représentation alléguée est conforme à la réalité. Contrairement à la garantie du fabricant et à la garantie supplémentaire, la garantie légale impose le fardeau de « *démontrer la présence d'un vice caché ou de débattre s'il s'en trouve un* » (jugement d'autorisation, par. 109).
81. Il s'ensuit que le commerçant serait justifié de présumer que les biens qu'il vend ne souffrent d'aucun vice caché et que les bris qui surviennent à l'expiration de la garantie du fabricant sont effectivement à la charge du consommateur.
82. Le commerçant représenterait donc la réalité, et non quelque fausseté ou tromperie, s'il indiquait au consommateur non pas qu'aucune garantie ne s'applique à l'expiration de la garantie du fabricant, mais plutôt qu'il devra « *assumer le coût des réparations ou du remplacement des biens achetés* » à l'expiration de la garantie du fabricant. La juge en chef du Québec conclut :

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

83. Le Représentant rétorque que la prétendue représentation de la Défenderesse aurait pour effet de susciter l'insécurité des consommateurs afin de leur vendre la tranquillité d'esprit, ce qui serait interdit. Le Représentant ignore ainsi la réalité juridique : c'est plutôt la notion de vice caché sur laquelle s'appuie la garantie



légale qui crée l'incertitude et suscite l'insécurité des consommateurs. C'est d'ailleurs ce que constate la Cour d'appel :

[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. [...]. [nous soulignons] (jugement d'autorisation, par. 109)

84. Par conséquent, ce n'est pas la Défenderesse ou ses prétendues représentations qui génèrent l'insécurité, mais bien la protection floue et incertaine accordée par la garantie légale.
85. Troisièmement, la représentation alléguée reprend de façon quasiment identique les termes de la définition législative de « *contrat de garantie supplémentaire* » à l'art. 1(e.1) *L.p.c.*, soit que le commerçant ne s'engage à « *assumer directement ou indirectement, en tout ou en partie, le coût de la réparation ou du remplacement d'un bien ou d'une partie d'un bien advenant leur défectuosité ou leur mauvais fonctionnement, et ce autrement que par l'effet d'une garantie conventionnelle de base accordée gratuitement à tout consommateur qui achète ou qui fait réparer ce bien* ».
86. Selon la thèse du Représentant, cette définition laisserait nécessairement entendre qu'à défaut d'acheter une telle garantie supplémentaire, le consommateur devra « *assumer directement ou indirectement, en tout ou en partie, le coût de la réparation ou du remplacement d'un bien ou d'une partie d'un bien advenant leur défectuosité ou leur mauvais fonctionnement* » à l'expiration de la garantie conventionnelle de base. Or, on ne peut reprocher à la Défenderesse d'avoir fait une représentation calquée sur la *L.p.c.*

87. Enfin, ni la garantie du fabricant, ni la garantie conventionnelle ne fait mention du fait que la garantie légale continue de s'appliquer après son expiration. Selon la thèse du Représentant, par cette omission, toute telle garantie comporterait une représentation fautive ou trompeuse puisqu'elle amènerait le consommateur à croire qu'il ne bénéficie d'aucune garantie à son expiration.
88. Une telle conclusion aurait pour conséquence d'introduire une exigence de mention spéciale concernant la garantie légale dans les contrats de garanties conventionnelles, mention qui n'a pas été requise par le législateur dans la *L.p.c.*
89. La représentation alléguée par le Représentant au paragraphe 12 de la RIIA n'est donc ni fautive, ni trompeuse. Bien au contraire, elle représente la réalité pratique et juridique qui découle de l'application des dispositions de la *L.p.c.*

## **PARTIE II - LES DOMMAGES**

90. Le recours du Représentant étant mal fondé, il n'a droit à aucun remède.
91. Dans la mesure où cette Cour devait conclure que la représentation alléguée au paragraphe 12 de la RIIA est fautive et trompeuse, ce qui est nié, et a été formulée au Représentant ou à d'autres consommateurs, ce qui est nié, alors ces derniers n'auront pas droit au remboursement du prix payé pour l'achat de leur garantie supplémentaire mais n'auront plutôt droit, dans le meilleur des cas, qu'à l'application des règles sur la restitution des prestations en cas de nullité du contrat.
92. Par ailleurs, rien ne justifie l'octroi de dommages punitifs dans cette espèce alors que trois (3) juges (Bélanger j.c.s., Prévost j.c.s. et Duval-Hesler j.c.a.) ont conclu, comme la Défenderesse, que la représentation alléguée par le Représentant n'est ni fautive, ni trompeuse. Il y a là une indication claire que la Défenderesse aurait été justifiée de présumer de la légalité d'une telle représentation dans la mesure où elle l'aurait faite, ce qui est nié.

93. Par ailleurs, dans la mesure où des représentants de la Défenderesse ont fait la représentation alléguée par le Représentant, ce qui est nié, alors ils l'auraient faite de bonne foi et sans intention de nuire.
94. La Défenderesse ne peut donc avoir commis aucune violation intentionnelle, malveillante ou vexatoire et sa conduite n'a jamais été marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard des droits des consommateurs et de leurs obligations envers eux aux termes de la *L.p.c.*
95. La présente défense est bien fondée en faits et en droit.
96. La RIIA est mal fondée en faits et en droit.

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

- [A] **ACCUEILLIR** la présente défense.
- [B] **REJETER** la Requête introductive d'instance en recours collectif amendée.
- [C] **LE TOUT** avec frais de justice.

Montréal, le 2 juin 2017

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

Avocats de Brault & Martineau Inc.

N<sup>os</sup> 500-06-000531-109  
**C O U R S U P É R I E U R E**  
**( A c t i o n c o l l e c t i v e )**  
District de Montréal

---

---

**LES PERSONNES AYANT ACHETÉ, AVANT LE 30  
JUIN 2010**

Le Groupe

et

**KERFALLA TOURE**

Représentant

c.

**BRAULT & MARTINEAU INC.**

Défenderesse

---

---

**DÉFENSE DE LA DÉFENDERESSE  
BRAULT & MARTINEAU INC.**

---

---

**ORIGINAL**

---

---



Procureurs de la Défenderesse  
Brault & Martineau Inc..  
Par : Me Nick Rodrigo & Me Jean-Philippe Groleau  
nrodrigo@dpv.com & jpgroleau@dpv.com  
Ligne dir. 514.841.6400

N/D 234472

**DAVIES WARD PHILLIPS & VINEBERG** S.E.N.C.R.L., S.F.L.

1501, avenue McGill College, 26<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3A 3N9  
Canada

T 514.841.6400  
F 514.841.6499  
BP-0181