

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE QUÉBEC

N° : 200-06-000128-101

DATE : 20 juin 2011

SOUS LA PRÉSIDENTE DE : L'HONORABLE DOMINIQUE BÉLANGER, j.c.s.

SONIA TREMBLAY

Requérante

c.

AMEUBLEMENTS TANGUAY INC.

Intimée

J U G E M E N T
sur requête pour autoriser l'exercice
d'un recours collectif

[1] Le Tribunal rend jugement ce jour dans deux affaires similaires¹, mais distinctes.

¹ Voir aussi *Fortier c. Meubles Leon Itée*, 200-06-000129-109.

[2] La question porte principalement sur l'obligation pour un commerçant d'informer un consommateur de l'existence de la garantie légale avant de lui proposer l'achat d'une garantie prolongée.

[3] Un amendement législatif entré en vigueur le 30 juin 2010 oblige un commerçant à informer un consommateur de l'existence de la garantie légale, avant de lui vendre une garantie supplémentaire.

[4] La requérante soutient toutefois que cette obligation existait avant même que l'amendement législatif n'intervienne.

[5] Elle sollicite donc l'autorisation d'exercer un recours collectif pour le compte du groupe suivant :

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

[6] Cette demande d'autorisation fait partie d'un groupe de dix requêtes similaires. Huit autres affaires touchant la même question sont toujours pendantes².

Faits allégués à la requête pour autorisation

[7] Le 25 mars 2007, Sonia Tremblay a acquis d'Ameublements Tanguay une cuisinière de marque Frigidaire au montant de 599,95 \$ plus taxes et un réfrigérateur de marque Maytag au montant de 539,95 \$ plus taxes.

[8] Sur la base des représentations et de la forte recommandation du vendeur, elle a acheté une garantie prolongée pour ces deux appareils électroménagers au montant de 234,95 \$ plus taxes. Cette protection ajoute quatre années à la garantie du manufacturier.

[9] Le 1^{er} décembre 2009, Sonia Tremblay a acquis d'Ameublements Tanguay une laveuse et une sècheuse frontales de marque Samsung au montant de 1 239,95 \$, taxes incluses.

[10] Sur la base des représentations et de la forte recommandation du vendeur, elle a acheté une garantie prolongée pour ces deux appareils électroménagers au montant de 234,95 \$ plus taxes. Cette protection ajoute quatre années à la garantie du manufacturier.

² Voir le Registre des recours collectifs de la Cour supérieure : *Kerfalla Toure c. Brault & Martineau inc.*, 500-06-000531-109; *Jacques Fillion c. Corbeil Électrique inc.*, 500-06-000535-100; *Serge Tahmazian c. Sears Canada inc.*, 500-06-000537-106; *Jinny Guindon c. The Brick Warehouse LP*, 500-06-000533-105; *Jean-Paul St-Amant c. Groupe Dumoulin*, 500-06-000536-108; *Claude Roulx c. 2763923 Canada inc.(Centre Hi-Fi)*, 500-06-000538-104; *Jean-Michel Normandin c. Bureau en Gros*, 500-06-000547-105; *Gabriel Blondin c. Distribution Stéréo Plus inc.*, 500-06-000548-103.

[11] Ni le vendeur ni aucun autre représentant d'Ameublements Tanguay ne lui mentionnent la garantie légale applicable sur les biens et, encore moins, les obligations du commerçant, puisque si tel avait été le cas, elle n'aurait pas acheté la garantie prolongée en question.

[12] Elle estime que la durée raisonnable d'usage normale des électroménagers excède largement la garantie du manufacturier d'un an et la garantie prolongée de quatre ans. Selon elle, la durée moyenne d'usage normal d'une cuisinière et d'un réfrigérateur est de treize ans.

[13] Selon Sonia Tremblay, Ameublements Tanguay était tenue de rendre gratuitement le service qu'elle a vendu pour 234,95 \$ sous forme de garantie prolongée et elle devait le mentionner et ne pas l'omettre dans ses représentations.

[14] Sonia Tremblay s'est vue remettre un document explicatif contenant les modalités de la garantie prolongée où l'on peut lire les représentations suivantes :

« La garantie originale 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.

Vous auriez raison de penser ainsi, si les fabricants offraient des garanties à vie. Ce n'est malheureusement pas le cas! La majorité d'entre eux offrent une garantie originale de base 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 contrat de service «*Service Protection Plus 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! »³

Preuve additionnelle

[15] Ameublements Tanguay a été autorisée à déposer une déclaration solennelle de monsieur André Jolicoeur, vice-président, et plusieurs documents. Ce dernier a aussi été interrogé devant la cour.

[16] Ameublements Tanguay exploite neuf magasins au Québec. Elle emploie environ 371 représentants-vendeurs.

[17] Dans le cadre de ses activités de ventes au détail, Ameublements Tanguay vend des produits électroménagers, des produits électroniques et des produits informatiques (ordinateurs et périphériques).

[18] Ameublements Tanguay offre quatre plans de protection différents. Un à l'égard des produits électroménagers, un à l'égard des produits électroniques, un à l'égard des produits informatiques et un plan de remplacement pour les produits de 200 \$ et moins.

[19] L'intimée a fourni un tableau⁴ des différents produits qui peuvent être assujettis à une garantie prolongée. En voici un résumé :

PRODUITS	NOMBRE DE MODÈLES	NOMBRE DE FABRICANTS
Buanderie :	715	26
Climatiseurs :	81	12
Congélateurs :	125	9
Cuisinières :	976	45
Cuisinières (haut de gamme) :	1160	42
Hottes :	260	30

³ Voir pièce R-10.

⁴ Voir pièce P-129.

Lave-vaisselle :	402	26
Réfrigérateurs :	1081	37
Aspirateurs :	90	7
Caméras (électronique) :	353	6
Écrans géants :	52	11
LCD :	665	13
Micro-ondes :	147	10
Plasma :	184	8
Projecteurs :	99	10
Son :	746	35
Télévisions :	182	11
Vidéo/Blu-Ray :	441	19
Caméras (informatique) :	467	9
Moniteurs :	131	8
Ordinateurs :	338	6
Périphériques :	320	33
Portables :	1948	11

[20] L'intimée a aussi produit un échantillonnage des garanties contractuelles offertes par chacun des fabricants pour plusieurs produits différents. L'échantillonnage compte près de 120 documents différents de garanties du fabricant.

[21] Le plan de protection offert à madame Tremblay en 2007 est toujours le même.

[22] Depuis le 30 juin 2010, les vendeurs et représentants respectent les prescriptions de la loi. Ils informent la clientèle verbalement de l'existence de la garantie légale et lui remettent un texte écrit prévu par la loi. La facture fait état que le client a reçu l'avis sur la garantie légale et celui-ci doit apposer ses initiales à côté de l'affirmation. Les vendeurs ne spécifient pas que la garantie légale est gratuite, pas plus qu'ils ne spécifient la durée de vie des appareils vendus, car cela dépend de plusieurs facteurs.

[23] Malgré le fait que depuis le 30 juin 2010 les gens sont informés de l'existence de la garantie légale, ils achètent quand même un plan de protection.

[24] Au cours des deux dernières années, Ameublements Tanguay a fait l'objet de sept plaintes auprès de l'Office de la protection du consommateur. Une seule de ces plaintes est reliée à un problème de garantie.

[25] Ameublements Tanguay effectue environ un demi-million de ventes (transactions) par année auprès d'environ 250 000 clients.

ANALYSE

[26] D'entrée de jeu, examinons si le recours personnel de la requérante répond aux exigences de l'article 1003 C.p.c. avant de décider s'il faut élargir le groupe.

[27] Il convient d'examiner le syllogisme juridique proposé (1003 b) C.p.c.), afin de bien circonscrire les questions qui sont en jeu, avant même d'examiner si les recours des membres soulèvent des questions de faits ou de droit identiques, similaires ou connexes (1003 a) C.p.c.).

[28] Les faits seront tenus pour avérés, mais non les éléments qui relèvent de l'opinion, de l'argumentation juridique, des inférences ou hypothèses non vérifiées ou encore qui sont carrément contredits par une preuve documentaire fiable⁵.

I – Les faits allégués paraissent-ils justifier les conclusions recherchées (article 1003 b) C.p.c.)?

[29] Le recours de la requérante doit démontrer une apparence sérieuse de droit. Le syllogisme juridique proposé doit tenir la route.

[30] Le seul reproche que la requérante fait à Ameublements Tanguay est de ne pas l'avoir informée que la loi lui accorde une garantie gratuite avant de lui offrir une garantie supplémentaire pour laquelle elle a dû déboursier de l'argent. Elle allègue que l'achat de la garantie supplémentaire était complètement inutile, car elle n'ajoute rien à la garantie légale.

[31] Selon elle, cette omission constitue une pratique interdite tant au sens de l'article 228 qu'au sens de l'article 219 de la *Loi sur la protection du consommateur*⁶ visant à encadrer et baliser les pratiques de commerce.

[32] Bien qu'elle admette que le législateur soit intervenu le 30 juin 2010 pour baliser la pratique de commerce, elle estime qu'étant donné que la garantie légale existait bien avant l'adoption des modifications à la LPC, Ameublements Tanguay aurait dû l'informer de l'existence de la garantie légale au moment de ses achats, les 25 mars 2007 et 1^{er} décembre 2009.

[33] À l'audience, la requérante précise sa demande. Sonia Tremblay entend demander la réduction de son obligation en vertu de l'article 272 de la LPC et réclamer le remboursement du montant payé pour l'achat de la garantie prolongée. Elle entend également réclamer des dommages punitifs à être déterminés et fixés sur une base globale et forfaitaire.

[34] Le syllogisme juridique de la requérante repose donc sur deux questions.

⁵ *Option Consommateurs c. Bell Mobilité*, 2008 QCCA 2201, par. 37 et 38.

⁶ *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., c. 40.1.

1^{re} question : Le fait de ne pas informer un consommateur de l'existence d'une garantie légale gratuite, les 25 mars 2007 et 1^{er} décembre 2009, constitue-t-il une pratique de commerce interdite au sens de l'article 228 de la LPC?

[35] La requérante allègue une contravention à l'article 228 de la LPC :

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

(les soulignés sont de la soussignée)

[36] Or, le 30 juin 2010, une modification législative⁷ est entrée en vigueur par l'ajout de l'article 228.1 à la LPC :

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.

Garantie du fabricant.

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.

Pratique interdite.

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.

(les reliefs sont de la soussignée)

[37] Nous constatons que depuis le 30 juin 2010, le législateur encadre la vente des garanties supplémentaires et qu'il a créé une nouvelle pratique de commerce interdite.

[38] En plaidant que l'obligation du commerçant d'informer le consommateur de l'existence d'une garantie légale existait même avant la modification législative, la requérante allègue en quelque sorte l'inutilité de l'amendement législatif. En définitive, le législateur n'aurait rien eu à réformer, mais il l'aurait fait quand même.

⁷ *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives*, 2009, c. 51, sanctionnée le 4 décembre 2009 et entrée en vigueur le 30 juin 2010.

[39] Or, le législateur ne parle pas pour ne rien dire.

[40] La règle de la situation à réformer (*mischief rule*) rappelle le rôle joué par une loi dans un système de droit civil⁸. Ce principe est codifié à la *Loi d'interprétation québécoise*⁹ :

41. Toute disposition d'une loi est réputée avoir pour objet de reconnaître des droits, d'imposer des obligations ou de favoriser l'exercice des droits, ou encore de remédier à quelque abus ou de procurer quelque avantage.

Une telle loi 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.

[41] Les notes explicatives au soutien du projet de loi 60 indiquent que cette loi vise, entre autres, à *introduire* des règles de divulgation préalable à la vente de garantie supplémentaire :

« Notes explicatives

[...] Elle (la loi) introduit également des règles relatives à la vente de cartes prépayées ainsi que des règles de divulgation préalable à la vente de garantie supplémentaire. »

[42] L'amendement législatif indique clairement que le législateur a l'intention d'imposer une obligation aux commerçants en les obligeant à divulguer au consommateur qu'il existe une garantie légale avant de lui vendre une garantie supplémentaire.

[43] Le Journal des débats de la Commission des relations avec les citoyens fait état de la perception de la ministre de la Justice d'alors :

« Depuis quelques années cependant, les commerçants proposent au consommateur l'achat d'une garantie supplémentaire, aussi appelée garantie prolongée. Souvent, malheureusement, le commerçant omet d'informer adéquatement le consommateur de l'existence de la garantie légale et du contenu de la garantie du fabricant. Parce qu'il ne dispose pas de toute l'information nécessaire pour prendre une décision éclairée, le consommateur achète bien souvent une garantie qui lui offre bien peu d'avantages par rapport à ce que lui offre déjà gratuitement la loi ou le fabricant.

Le projet de loi propose donc que le commerçant soit obligé d'informer adéquatement le consommateur de l'existence des garanties légales et conventionnelles »¹⁰

⁸ Pierre-André CÔTÉ, *Interprétation des lois*, 4^e éd., Montréal, Les Éditions Thémis, 2009, par. 1416.

⁹ *Loi d'interprétation*, L.R.Q., c. I-16.

[44] On constate que le projet de loi prévoit l'imposition d'un devoir d'information aux commerçants dans le but de remédier à la méconnaissance de la loi par les consommateurs. Le but est bien précis, soit d'imposer une obligation aux commerçants, obligation qui n'existait pas antérieurement¹¹.

[45] Avant le 30 juin 2010, aucune poursuite pénale ou civile touchant l'omission d'avoir informé un consommateur de l'existence de la garantie légale n'a été répertorié.

[46] Par contre, on a décidé que le fait qu'une automobile ait subi un accident majeur¹², que l'emplacement d'un hôtel et son état ne soient pas précisés lors de la vente d'un voyage¹³ ou le fait qu'un rabais soit accordé aux consommateurs qui paient comptant¹⁴ constituent une omission de déclarer un fait important.

[47] On a aussi décidé qu'un consommateur est tenu de prendre connaissance de la réglementation municipale applicable au terrain qu'il acquiert, cela faisant partie de son obligation de se renseigner. Dans ces circonstances, le commerçant n'a pas passé sous silence un fait important relativement aux travaux à être exécutés¹⁵.

[48] **Deuxièmement**, bien que la requérante ne plaide pas que l'amendement ait un effet rétroactif, c'est précisément ce qu'elle tente de faire : donner un effet rétroactif à un amendement législatif qui n'en a aucun. Elle voudrait que l'amendement législatif s'applique à son contrat.

[49] Or, la loi modificatrice ne contient aucune disposition permettant de faire rétroagir l'amendement.

[50] Le principe de la non-rétroactivité de la loi est un principe fondamental au Canada¹⁶. L'effet de la loi dans le passé est tout à fait exceptionnel¹⁷ et l'on ne doit pas interpréter les lois de façon rétroactive, à moins que le texte ne le décrète¹⁸.

¹⁰ QUÉBEC, ASSEMBLÉE NATIONALE, Journal des débats de la Commission des relations avec les citoyens, 1^{re} sess., 39^e légis., 20 octobre 2009, « Consultations particulières sur le projet de loi no 60 - Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives », 10h20 (Mme Weil).

¹¹ Le projet de loi initial prévoyait que cette obligation se retrouverait à l'article 35.1 de la LPC. L'article 35.1 a été déplacé dans le chapitre des pratiques interdites en raison du fait que l'on voulait s'assurer que les contrats de garantie supplémentaire qui sont de la nature d'une assurance soient assujettis à la mesure proposée et il fallait donc le déplacer au titre portant sur les pratiques de commerce. De là, la création juridique d'une nouvelle pratique de commerce interdite.

¹² *Beauchamp c. Relais Toyota inc.*, [1995] R.J.Q. 741 (C.A.).

¹³ *Bouchard c. Entreprises Dorette Va/Go inc.*, [1997] R.J.Q. 2579 (C.S.).

¹⁴ *Riendeau c. Brault & Martineau inc.*, EYB 2007-124956 (C.S.) conf. 2010 QCCA 366.

¹⁵ *Gagné c. Renaud Champagne & Fils inc.*, 2009 QCCQ 13883.

¹⁶ Pierre-André CÔTÉ, *op. cit.*, note 8, par. 474.

¹⁷ *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs*, 2007 CSC 34, par. 113.

¹⁸ *Gustavson Drilling (1964) ltd c. M.R.N.*, [1977] 1 R.C.S. 271, 279.

[51] L'amendement législatif s'applique seulement aux situations juridiques survenues après son entrée en vigueur¹⁹. Il ne s'applique pas aux situations juridiques qui, comme ici, avaient pris fin au moment de l'amendement. Le contrat était déjà conclu lors de l'entrée en vigueur de l'amendement législatif.

[52] Particulièrement en droit privé et en matière contractuelle, comme c'est le cas ici, il a été jugé qu'une loi nouvelle ne pouvait, sans rétroactivité, rendre invalide ou inopposable un acte ni en régler les effets passés²⁰ :

[53] D'ailleurs, le 4 octobre 2010, l'Office de la protection du consommateur publiait un communiqué de presse intitulé : « *Garantie supplémentaire : les règles ont changé* ».

[54] Jusqu'au 30 juin 2010, on ne peut prétendre que de ne pas informer un consommateur de ses droits constitue une pratique de commerce illégale.

[55] Ce qu'allègue la requérante va à l'encontre de la compréhension de l'industrie, y compris celle de l'organisme chargé de protéger le consommateur et de surveiller l'application de la LPC.

[56] **Troisièmement**, tant avant qu'après le 30 juin 2010, rien n'oblige le commerçant à informer le consommateur que la garantie légale est gratuite.

[57] Dans son règlement d'application²¹, le législateur a prévu précisément le contenu de l'avis verbal devant être lu au consommateur, ainsi que le contenu de l'avis écrit devant lui être remis à compter du 30 juin :

91.9. Avant de proposer de conclure à titre onéreux un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien, le commerçant doit remettre au consommateur, sur support papier, un document sur lequel apparaît exclusivement l'avis obligatoire suivant:

«AVIS SUR LA GARANTIE LÉGALE

La Loi sur la protection du consommateur accorde une garantie sur tous les biens que vous achetez ou louez d'un commerçant.

Le bien doit pouvoir servir:

· à l'usage auquel il est normalement destiné (article 37 de la Loi);

¹⁹ *Rogers Sans-Fil inc. c. Muroff*, 2007 CSC 35, par. 19.

²⁰ Pierre-André CÔTÉ, *op. cit.*, note 8, par. 474.

²¹ *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, c. P-40.1, r.1.

· à un usage normal pendant une durée raisonnable, qui peut varier selon le prix payé, les dispositions du contrat et les conditions d'utilisation (article 38 de la Loi).

Pour plus de renseignements sur cette garantie légale, consultez le site de l'Office de la protection du consommateur au www.opc.gouv.qc.ca.»

91.10. L'avis prévu à l'article 91.9 doit montrer au recto:

- a) la rubrique, en caractères majuscules gras d'au moins 14 points;
- b) au-dessous de la rubrique, la mention suivante en caractères d'au moins 14 points dans un encadrement: **«La loi accorde une garantie sur le bien que vous achetez ou louez: il doit pouvoir servir à son usage normal pendant une durée raisonnable.»**;
- c) au-dessous de cet encadrement, la mention suivante en caractères italiques d'au moins 12 points: «(Le commerçant a l'obligation de vous lire le texte ci-dessus)»;
- d) les 2 premiers paragraphes, en caractères d'au moins 14 points dans un encadrement;
- e) le troisième paragraphe, en caractères d'au moins 12 points.

91.11. Aux fins de l'application de l'article 228.1 de la Loi, avant de proposer de conclure un contrat visé par cet article, **le commerçant doit lire au consommateur la mention prescrite par le paragraphe b de l'article 91.10.**

[58] Nulle part le législateur n'a prévu que le commerçant doive expliquer que la garantie légale est gratuite ni même qu'il doive expliquer les tenants et aboutissants de cette garantie légale qui, soit dit en passant, sont loin d'être clairs²².

[59] On peut certainement penser que le législateur n'a pas voulu que les employés d'Ameublements Tanguay aient à dispenser un cours de droit à la clientèle.

²² Voir l'opinion émise par Jacques DESLAURIERS, *Les régimes particuliers*, dans Collection de droit 2010-2011, École du Barreau du Québec, vol. no 5, *Obligations et contrats*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2010, p. 213.

[60] Compte tenu de la complexité de la question et du fait que les commerçants ne possèdent ni les connaissances ni le soutien nécessaires pour expliquer convenablement aux consommateurs les tenants et aboutissements de la garantie légale²³, le législateur a réglementé de façon stricte et précise les exigences à cet égard.

[61] Ajoutons à cela que si la garantie légale est gratuite, sa mise en oeuvre peut ne pas l'être, car elle *nécessite une analyse au cas par cas* et que *bien qu'elle ait de bonnes chances de jouer en faveur du consommateur*, il lui incombe de *démontrer 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*²⁴.

[62] Sur la première question, le syllogisme juridique proposé par la requérante est défaillant au point où il ne présente pas une apparence sérieuse de droit²⁵.

2^e question : Le plan de protection est-il totalement inutile et, de ce simple fait, constitue-t-il une fausse représentation dans la mesure où le consommateur a le choix de payer le montant de la garantie ou de ne rien payer pour la même protection?

[63] La requérante s'appuie sur les dispositions législatives applicables suivantes :

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

35. Une garantie prévue par la présente loi n'a pas pour effet d'empêcher le commerçant ou le fabricant d'offrir une garantie plus avantageuse pour le consommateur.

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.

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.²⁶

(les soulignés sont de la soussignée)

²³ QUÉBEC, ASSEMBLÉE NATIONALE, Journal des débats de la Commission des relations avec les citoyens, 1^{re} sess., 39^e légis., 4 et 10 novembre 2009 « Étude détaillée du projet de loi n° 60 - Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives ».

²⁴ Voir publication de l'Office de la protection du consommateur GARANTIE LÉGALE, pièce R-4.

²⁵ *Pharmascience inc. c. Option Consommateurs*, 2005 QCCA 437, par. 28, requête pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée, C.S. Can., 2005-08-25, 30922.

²⁶ *Loi sur la protection du consommateur*, précité note 6.

[64] La prémisse de la requérante est basée sur le fait qu'étant donné que la garantie légale couvre la durée de vie utile d'un électroménager et que cette durée de vie est plus longue que la garantie offerte par le fabricant, même prolongée par la garantie supplémentaire, il est toujours inutile pour le consommateur d'acheter un plan comme celui auquel il a souscrit.

[65] Soit dit en passant, ce raisonnement ne tient pas compte qu'un bris peut survenir sans affecter la durée de vie utile d'un bien ou sans empêcher l'utilisation du bien.

[66] Le raisonnement de la requérante fait aussi en sorte que même la garantie conventionnelle offerte par le fabricant est complètement inutile.

[67] Le Tribunal ne peut tenir pour avérée l'affirmation de la requérante que le plan de protection est totalement inutile. Il s'agit là d'une opinion.

[68] À cette étape-ci, la requérante a le fardeau de démontrer sommairement le bien-fondé de son opinion en démontrant en quoi la garantie supplémentaire est totalement inutile.

[69] Bien sûr, une étude comparative entre la garantie conventionnelle, le plan de protection et la garantie légale devrait, si le recours était autorisé, faire l'objet d'un examen minutieux lors de l'audition au mérite de cette requête et non à l'étape de l'autorisation.

[70] Disons d'abord que la prémisse de la requérante selon laquelle la garantie du fabricant est d'une année seulement est contredite, en ce qui concerne la cuisinière de marque Frigidaire, par les documents produits. La cuisinière est assujettie à une garantie complète d'une année et à une garantie limitée de deux à cinq ans pour les éléments chauffants défectueux et les coûts occasionnés par le remplacement de la surface de cuisson vitrocéramique, dont le bris est causé par les tensions thermiques²⁷.

[71] Les garanties supplémentaires acquises par la requérante, appelées *Plan de protection Or*, offrent la couverture suivante²⁸ :

- « • Vérification d'entretien préventive (une fois pendant la durée du contrat de service)
- Service le soir et la fin de semaine (là où il est offert)
- Protection contre les pannes répétitives (trois bris de la même composante durant la période du contrat de service)
- Protection contre la perte de nourriture

²⁷ Voir pièce PA-1.

²⁸ Voir pièce PA-5, dont les termes et conditions qui s'y ajoutent.

- Défectuosité du produit causée par la rouille (y compris les paniers de lave-vaisselle, le tambour de sècheuse et la cuve de laveuse)
- Protection contre les surtensions
- Rabais de 10 % sur pièces et main-d'œuvre (chez les dépôts autorisés participants)
- Couverture pièces et main-d'œuvre
- Pas de frais cachés, ni de franchise
- Satisfaction garantie (si nous ne pouvons le réparer, nous le remplacerons)
- Souscrit par une compagnie d'assurance licenciée au Canada
- Réparations selon les spécifications du fabricant
- Service offert partout en Amérique du Nord
- Transférable d'un propriétaire à l'autre »

[72] Sans dire qu'il vaut son pesant d'or, le Tribunal constate que le plan de protection n'est pas complètement inutile à sa face même : il couvre tout bris qui survient durant la durée du contrat pourvu qu'il y ait eu utilisation normale, sujet à certaines exclusions. Il offre aussi des services qui ne sont pas offerts si le bien est uniquement couvert par la garantie légale.

[73] L'affirmation et l'opinion de la requérante sont donc contredites par les termes du *Plan de protection Or* :

« [...] En contrepartie du paiement des frais liés au contrat de service, SPP fournira la main-d'œuvre ou les pièces de rechange, ou en acquittera les frais afin de maintenir le produit spécifié dans le présent contrat en état de fonctionnement pour la durée stipulée, pourvu que le service en question soit justifié par un bris du produit dans des conditions d'utilisation normale. [...] »²⁹

[74] Il est clair que lorsqu'un bien n'est plus couvert par la garantie et qu'une de ses composantes brise, le consommateur doit entreprendre des démarches pour le faire examiner, ce qui engendre un coût et des tracas, même si plus tard le commerçant reconnaît que le problème est couvert par la garantie légale. Il est clair aussi que dans ce cas, il appartient au consommateur qui veut faire valoir son droit, de prouver les faits qui soutiennent sa prétention³⁰.

²⁹ Voir pièce R-14.

³⁰ C.c.Q. art. 2803; voir l'illustration de ce propos dans *Martin c. Pierre St-Cyr Auto Caravanes Itée*, 2008 QCCS 1332 confirmé par 2010 QCCA 420.

[75] Tel que le prévoit la LPC³¹, un contrat de garantie supplémentaire oblige un commerçant 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 du bien, advenant sa défectuosité ou son mauvais fonctionnement, et ce, autrement que par l'effet d'une garantie conventionnelle de base accordée gratuitement à tout consommateur qui achète ou fait réparer ce bien.

[76] Comme le souligne avec justesse la Cour d'appel, la garantie supplémentaire, comme la garantie de base, n'est pas dépendante de l'existence d'un vice caché³². La garantie supplémentaire est, d'abord et avant tout, une garantie conventionnelle³³.

[77] Comme le reconnaît l'Office de la protection du consommateur, c'est bien souvent une tranquillité d'esprit que le consommateur acquiert :

« [...] »

On se rend finalement compte qu'en raison de l'étendue de la garantie légale, il est courant que la garantie supplémentaire n'apporte que peu d'avantages. 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 démarches 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'exclusions faisant souvent l'objet de litiges devant les tribunaux.

[...] »³⁴

(les reliefs sont de la soussignée)

[78] Trois auteurs ont d'ailleurs exprimé l'idée que le régime de garantie conventionnelle diffère du régime de garantie légale.

[79] Le professeur Pierre-Gabriel Jobin³⁵ s'exprime ainsi :

« C'est sur un autre plan que la période de garantie conventionnelle a des répercussions plus importantes; en effet, plus cette période est longue, moins il y a de probabilités de conflits concernant le caractère antérieur du vice [...] Lorsque le vendeur s'engage à réparer tout vice, c'est, a-t-on considéré avec

³¹ *Loi sur la protection du consommateur*, précitée note 6, art. 1 e.1).

³² *L'Association pour la protection des automobilistes inc. c. Toyota Canada inc.*, 2008 QCCA 761, par. 40.

³³ *Id.*, par. 41.

³⁴ Voir pièce R-3.

³⁵ Pierre-Gabriel JOBIN, *La vente*, 3^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007, p. 247.

raison, qu'il se rend responsable des vices apparents comme des vices cachés. On pourrait aussi prétendre que, par l'expression « garantit tout vice », le vendeur entend assumer même des vices qui, strictement, ne seraient pas jugés graves. »

[80] La professeure Nicole L'Heureux³⁶ exprime bien l'idée que la garantie conventionnelle relève d'un régime distinct de celui de la garantie légale :

« 63. [...] »

Il s'agit d'un régime distinct de celui de la garantie légale, en ce qu'il couvre des aspects différents. Le garant promet le bon fonctionnement du bien pendant une durée déterminée et non seulement que le bien est exempt de défauts cachés.

[...]

65. Régime de la garantie- La garantie conventionnelle est une garantie de bon fonctionnement. Elle s'étend à des défauts souvent non couverts par la garantie légale. Le seul fait que le défaut ne soit pas imputable à l'acheteur et qu'il se révèle durant la période stipulée donne ouverture à la réparation. Le consommateur n'a pas à prouver que le défaut existait déjà au moment de la livraison. Cette garantie comporte généralement l'obligation pour le vendeur de fournir les pièces de remplacement et de remettre le bien en état. [...] »

[81] Le regretté professeur Claude Masse³⁷ a aussi exprimé cet avis :

« La garantie conventionnelle est très souvent restrictive et limitée en ce qui a trait à sa portée mais elle présente l'avantage pour le consommateur d'être précise quant à son étendue et, surtout, sa durée. »

[82] L'Office de la protection du consommateur, dans sa publication de février 2006³⁸, indique ce que la garantie légale permet d'exiger. S'agissant de l'opinion de l'organisme chargé de protéger les consommateurs, le Tribunal la reproduit :

« [...] Cette garantie légale vous permet d'exiger que le bien que vous avez acheté ou loué à long terme :

➤ n'a pas de vice caché, soit :

- un défaut si important que vous n'auriez pas acquis le bien ou n'auriez pas payé si cher si vous aviez eu connaissance du vice avant l'acquisition;

³⁶ Nicole L'HEUREUX, *Droit de la consommation*, 5^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2000, p. 78 et 79.

³⁷ Claude MASSE, *Loi sur la protection du consommateur : analyse et commentaires*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1999, p. 255-256.

³⁸ Voir pièce R-3.

- un défaut qui ne vous a pas été révélé et que vous ne pouviez déceler par un examen ordinaire du bien; et
- un défaut qui existait avant l'acquisition du bien.

Notez qu'en cas de litige soumis à un tribunal, la preuve de la présence d'un vice caché nécessite souvent le témoignage d'un expert.

- peut servir à l'usage auquel il est normalement destiné; et
- offre une durée raisonnable, compte tenu du prix payé, du contrat et des conditions d'utilisation du bien. [...] »

[83] Sur la troisième question, le fardeau de démonstration de la requérante était de démontrer en quoi la garantie supplémentaire est complètement inutile par rapport à la garantie légale.

[84] Elle n'a pas fait cette démonstration pour les quatre appareils électroménagers qu'elle a achetés et, encore moins, pour tous les autres appareils qui pourraient être visés par le recours et par les trois autres plans de protection, dont l'un vise le remplacement des biens sans réparation, ce qui, de toute évidence, est fort différent de la protection accordée par la garantie légale.

[85] Poussé à sa limite, le raisonnement de la requérante porte à penser que le législateur aurait dû interdire la vente de garanties supplémentaires, plutôt que de la réglementer. Or, ce n'est pas ce qu'il a fait.

[86] Sur les deux questions, les faits allégués ne paraissent pas justifier les conclusions recherchées.

II - Est-ce que les recours des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes (article 1003 a) C.p.c.)?

[87] Vu les conclusions auxquelles le Tribunal arrive relativement au critère de l'article 1003 b) C.p.c., cette question devient accessoire.

[88] Soulignons d'abord que le groupe suggéré est très large.

[89] La requérante veut représenter tous les gens qui se sont vus offrir, sans nécessairement les avoir achetés, des garanties supplémentaires pour tous les produits offerts par plusieurs manufacturiers différents, et ce, de tout temps, alléguant qu'ils étaient dans l'impossibilité d'agir, n'ayant pas su que la garantie légale existait.

[90] Le groupe tel que proposé inclut aussi toutes personnes qui, un jour, se sont vues offrir une garantie supplémentaire, qu'elles aient ou non acheté un bien du commerçant.

[91] Comme le mentionne avec beaucoup de justesse la Cour d'appel dans l'affaire *Lallier c. Volkswagen*³⁹, plus le requérant tend à élargir la configuration du groupe, plus il court le risque de diluer les questions communes. C'est le cas ici.

[92] Pour l'heure, le Tribunal examinera si le recours personnel de la requérante et des personnes dans sa situation soulève des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes.

[93] Il s'agit donc de personnes :

- qui ont acheté le même plan de protection que la requérante;
- avant le 30 juin 2010;
- sur la base des représentations et de la forte recommandation du vendeur;
- pour lesquelles le vendeur n'a pas mentionné l'existence de la garantie légale;
- qui n'auraient pas achetés, si elles avaient su que la garantie légale existait.

[94] Ameublements Tanguay allègue que l'analyse du recours en réduction d'obligation impose de tenir compte de la condition des parties, des circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et des avantages, pour le consommateur, qui résulteraient du contrat. Autrement dit, la situation devrait être examinée *in concreto* en tenant compte de la situation de chacun des consommateurs en vertu de l'article 9 de la LPC.

[95] Le Tribunal estime que l'intimée a tort sur ce point.

[96] Le recours proposé en diminution de prix de vente de la garantie supplémentaire est basé sur l'article 272 LPC.

[97] Dans l'affaire *Time*⁴⁰, la Cour d'appel a confirmé que le caractère trompeur d'une représentation s'apprécie *in abstracto* en référence au consommateur moyen, tel que le propose la professeure Nicole L'Heureux. La déclaration peut donc être fausse ou trompeuse et constituer une infraction à la loi, sans nécessairement avoir induit le consommateur en erreur.

³⁹ 2007 QCCA 920, par. 17.

⁴⁰ *Time inc. c. Richard*, 2009 QCCA 2378, par. 31, requête pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême accueillie.

[98] Par ailleurs, bien que jusqu'à tout récemment il semblait incertain que le recours prévu à l'article 272 LPC soit ouvert pour sanctionner les pratiques de commerce interdites⁴¹, cette question semble maintenant réglée par l'affaire *Brault et Martineau*⁴² dans laquelle madame la juge Claudine Roy, j.c.s., confirmée par la Cour d'appel, y répond de façon affirmative.

[99] Ceci étant dit, la question de déterminer si une pratique interdite est en place chez un commerçant serait certainement une question commune à tous les membres du groupe, lorsqu'il apparaît que la pratique a été la même pour tous les consommateurs.

[100] La question de déterminer si passer sous silence (art. 228 LPC) le fait que le consommateur bénéficie d'une garantie légale serait une question commune susceptible de faire avancer, de façon significative, les recours individuels des membres⁴³.

[101] La question de déterminer s'il y a eu fausse représentation (art. 219 LPC) parce que la garantie supplémentaire est totalement inutile comprendrait une partie commune à tous les membres et l'autre partie commune aux membres de chacun des sous-groupes qu'il faudrait nécessairement créer pour pouvoir répondre complètement à cette question.

[102] La question générale de l'existence d'une fausse représentation s'appréciant en référence au consommateur moyen, la réponse ferait certainement avancer de façon significative le recours de chacun des membres.

[103] L'article 253 LPC qui crée une présomption selon laquelle le consommateur n'aurait pas acheté la garantie supplémentaire s'il avait eu connaissance de la pratique interdite élimine un obstacle à la voie collective.

[104] Il reste toutefois les questions plus particulières à chacun des sous-groupes qu'il faudrait créer pour tenir compte des différentes garanties offertes par les différents manufacturiers concernant les différents produits, de même que des quatre différents plans de protection.

[105] Bien que la tâche ne soit pas impossible, il s'agit de créer autant de sous-groupes qu'il y a de produits différents (23), et cela sans tenir compte que les garanties peuvent différer selon les milliers de modèles différents, multipliés par le nombre des différents manufacturiers (424) qui offrent une garantie.

⁴¹ Voir *Diamond c. Bell Mobilité*, 2006 QCCS 2063, par. 74 et suivants; *Tardif c. Hyundai*, REJB 2004-60636, par. 57 (C.S.).

⁴² *Brault & Martineau c. Riendeau*, 2010 QCCA 366, par. 39 et 40 confirmant le jugement de première instance.

⁴³ *Collectif de défense des droits de la Montérégie (CDDM) c. Centre hospitalier régional du Suroît du Centre de santé et des services sociaux du Suroît*, 2011, QCCA 826.

[106] Vraisemblablement, c'est près de 10 000 documents de garanties différents et quatre plans de protection qu'il faut examiner.

[107] Bien que l'on puisse penser que certains regroupements sont possibles, il n'en demeure pas moins que la tâche envisagée serait colossale.

[108] Dans chaque cas, pour répondre à la question, il y aurait lieu d'examiner la garantie du fabricant et la garantie supplémentaire, de manière à les comparer à la garantie légale applicable au produit concerné et à établir les différences entre les garanties, dans l'abstrait, et en tenant compte de tous les facteurs pertinents, tels la durée de vie normale de l'appareil, le prix vendu (haut de gamme par rapport à bas de gamme), l'usage auquel il est destiné, etc.

[109] Le résultat serait bien approximatif, car il est pratiquement impossible de prévoir chacun des bris qui pourrait toucher chacun des produits et de déterminer s'il serait ou non couvert par la garantie légale.

[110] Dans tous les cas, il faudrait exclure les consommateurs qui ont bénéficié de la garantie supplémentaire et ceux qui veulent maintenir cette garantie.

[111] Aussi, il faudrait traiter différemment ceux dont le recours serait prescrit.

[112] Le recours basé sur la question de l'inutilité de l'achat du plan de protection, tel que proposé, ne rencontre pas le critère de similarité ou de connexité prévu à l'article 1003 a) C.p.c., parce que le recours envisagé est beaucoup trop large.

[113] Autorisé, ce recours devrait être mieux circonscrit.

III - La composition du groupe rend-elle difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 C.p.c.?

[114] Toutes les parties admettent que la troisième condition est remplie.

IV - Sonia Tremblay est-elle en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe (article 1003 d) C.p.c.)?

[115] La requête introductive d'instance allègue que la requérante est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres et qu'elle démontre un intérêt pour le dossier et pour le rôle qu'elle doit jouer dans la dénonciation de telles pratiques de commerce déloyales et abusives.

[116] La requérante ajoute qu'elle tentera d'entrer en communication avec le plus de membres possible et qu'elle en a déjà identifié. Elle dit avoir une connaissance personnelle de la cause d'action alléguée et qu'elle comprend bien les faits donnant

ouverture à sa réclamation. Elle se dit disposée à consacrer le temps requis pour bien représenter les membres dans le cadre du recours collectif et qu'elle entend représenter honnêtement et loyalement leurs intérêts. Elle se dit donc en excellente position pour représenter adéquatement les membres.

[117] Quoique la barre ne soit pas très haute⁴⁴ et que l'on tend à favoriser une approche libérale dans la qualification du requérant⁴⁵, il n'existe aucune présomption dans les dispositions sur le recours collectif⁴⁶ à l'effet qu'un requérant soit en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[118] Il appartient à la requérante de faire cette démonstration, ne serait-ce que d'alléguer dans la procédure en quoi le dossier l'intéresse et pourquoi elle s'estime en mesure de représenter les membres du groupe.

[119] Quoique la requérante n'ait pas été interrogée, certaines admissions ont été convenues entre les procureurs :

- La requérante travaille comme adjointe administrative et ses services sont partagés entre le cabinet de ses procureurs et deux autres avocats qui sont locataires de l'édifice où sont situés les bureaux des procureurs de la requérante. La requérante n'est pas associée au sein de la société de ses procureurs et ne touche aucune forme de revenus ou de rémunération découlant d'honoraires perçus dans le cadre de recours collectifs.
- Les documents déposés comme pièces additionnelles au soutien de la requête amendée pour autorisation ont été obtenus par les procureurs. Ils n'ont pas été apportés directement par la requérante à la suite de recherches personnelles. La requérante a toutefois pris connaissance de toutes les procédures et pièces en demande avant leur dépôt, certaines très sommairement.
- La requérante ne connaît pas personnellement les personnes identifiées dans la liste R-17 déposée comme pièce additionnelle au soutien de la requête amendée pour autorisation, laquelle a été entièrement préparée par les procureurs de la requérante sur la base des informations et documents obtenus lorsque ces membres sont entrés en contact avec le cabinet des procureurs de la requérante. La requérante a toutefois discuté avec certains d'entre eux.

[120] Il est préoccupant de constater que la personne qui requiert le statut de représentant est employée du bureau d'avocats qui agit au dossier. Ne risque-t-elle pas d'entrer en conflit d'intérêts?

⁴⁴ *Bouchard c. Agropur*, EYB 2006-110653, par. 90 (C.A.).

⁴⁵ *Id.* par. 89.

⁴⁶ C.p.c. Livre IX Le recours collectif.

[121] Par ailleurs, la requête pour obtenir l'autorisation d'exercer un recours collectif n'allègue aucun fait précis de nature à démontrer que la requérante est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres. La procédure énonce plutôt des généralités.

[122] D'ailleurs, les allégations relatives au critère de l'article 1003 d) C.p.c. sont très semblables, sinon identiques, dans la plupart des dix requêtes pour obtenir l'autorisation d'exercer un recours collectif. Rien ne distingue la requérante des autres requérants.

[123] Il est donc permis de soupçonner que ce n'est pas la requérante qui a pris l'initiative de la procédure.

[124] En effet, il serait étonnant que dans dix dossiers pilotés par le même bureau d'avocats, sans la présence d'un organisme dédié à la protection des consommateurs, dix personnes différentes aient décidé d'entreprendre un recours similaire contre dix commerçants différents, à peu près au même moment, et allèguent toutes que si elles avaient su qu'une garantie légale existait, elles n'auraient pas acheté une garantie supplémentaire qu'elles considèrent maintenant inutile.

[125] Dans ces circonstances, il est permis de s'interroger, en l'absence d'une démonstration contraire, sur le fait que la requérante soit en mesure d'assurer une représentation efficace des membres, même si, dans l'affaire *Comtois c. Telus Mobilité*⁴⁷, la Cour d'appel nous invite à ne pas tirer d'inférence négative du fait qu'un requérant ne témoigne pas ou ne soit pas présent lors de l'audition du recours pour autorisation.

[126] Dans cette affaire, madame la juge Claudine Roy s'était dite préoccupée par la possibilité que le recours ait été instauré par les avocats plutôt que par la requérante. Dans le contexte particulier du présent dossier, la même préoccupation occupe l'esprit du Tribunal.

[127] Étant donné les conclusions auxquelles le Tribunal arrive relativement aux autres critères de l'article 1003 C.p.c., il n'est pas nécessaire qu'il se prononce sur la qualité du représentant.

⁴⁷ 2010 QCCA 596.

[128] **POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

[129] **REJETTE** la requête pour autorisation d'exercer un recours collectif;

[130] **AVEC DÉPENS.**


DOMINIQUE BÉLANGER, j.c.s.

Me David Bourgoïn
Me Benoît Gamache
Me Stéphanie Charest
BGA avocats
Casier no 72
Procureurs de la requérante

Me Daniel O'Brien
Me Charles-Antoine Dorion
O'Brien avocats
Casier no 41
Procureurs de l'intimée

Dates d'audience : 29 et 30 mars 2011