

Numéro de dossier : _____

**COUR SUPRÊME DU CANADA
(EN APPEL D'UN JUGEMENT DE LA COUR D'APPEL DU QUÉBEC)**

ENTRE :

MAGASINS BEST BUY LTÉE

**DEMANDERESSE
(Intimée)**

ET :

UNION DES CONSOMMATEURS

**INTIMÉE
(Requérante)**

ET :

JESSICA DESJARDINS

**INTIMÉE
(Personne désignée)**

**DEMANDE D'AUTORISATION D'APPEL
(Pursuant to S. 58 of the *Supreme Court Act* and Rule 25 of the *Rules of the
Supreme Court of Canada*)**

**(Conformément à l'article 58 de la *Loi sur la Cour suprême* et à l'article 25 des
Règles de la Cour suprême du Canada)**

**M^e ROBERT E. CHARBONNEAU
M^e KARINE CHÊNEVERT
Borden Ladner Gervais, S.E.N.C.R.L.,
S.R.L.
Bureau 900
1000, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H3B 5H4**

Tél : (514) 954-2518 (Me Charbonneau)
(514) 954-3180 (Me Chênevert)
Télec. : 514 954-1905
rcharbonneau@blg.com;
kchenevert@blg.com

Procureurs de la demanderesse

**NADIA EFFENDI
Borden Ladner Gervais, S.E.N.C.R.L.,
S.R.L.
Bureau 1300, 100 Queen Street
Ottawa, ON K2P 1J9**

Tél : (613) 237-5160
Télec : (613) 234-8842
neffendi@blg.com

Correspondante pour la demanderesse

ORIGINAL: REGISTRAIRE DE LA COUR SUPRÊME

COPIES:

Me François Lebeau
Trudel Johnston & Lespérance
750, Côte de la Place d'Armes
Bureau 90
Montréal (Québec)
H2Y 2X8

Tél. : 514 934-0841
Télec. : 514 937-6547
flebeau@ullnet.com

Procureurs des intimés

OTT01: 8975930: v1

TABLE DES MATIÈRES

<u>ONGLET</u>	<u>PAGE</u>	
1	AVIS DE DEMANDE D’AUTORISATION D’APPEL DÉPOSÉ PAR LA DEMANDERESSE MAGASINS BEST BUY LTÉE	1
2	LES JUGEMENTS	
A	Cour supérieure du Québec	5
B	Cour d’appel du Québec	19
3	MÉMOIRE DE LA DEMANDERESSE MAGASINS BEST BUY LTÉE	47
	PARTIE I : EXPOSÉ CONCIS SUR LES QUESTIONS D’IMPORTANCE POUR LE PUBLIC	47
	PARTIE II : EXPOSÉ DES QUESTIONS EN LITIGE	51
	PARTIE III : EXPOSÉ DES ARGUMENTS	51
	PARTIE IV : ORDONNANCE AU SUJET DES DÉPENS	65
	PARTIE V : ORDONNANCES DEMANDÉES	65
	PARTIE VI : TABLE ALPHABÉTIQUE DES SOURCES	66
	PARTIE VII : EXTRAITS DES LOIS INVOQUÉES	68
4	DOCUMENTS ADDITIONNELS SUR LESQUELS LA DEMANDERESSE ENTEND SE FONDER	
A	Requête pour autorisation d’exercer un recours collectif	72
B	Requête <u>amendée</u> pour autorisation d’exercer un recours collectif	101
C	Affidavit of Todd M. Nickell, January 6, 2009	138
	A-3: Chart of the PSP available coverage periods over time for certain product types	145

A-5:	Examples of products for which PSP's are available and their related conventional Manufacturers' Warranties	149
D R-7 :	Résultats d'une recherche publiée le 30 juin 2007 intitulée « <i>Garanties Prolongées : le consommateur en a-t-il pour son argent?</i> »	156

Numéro de dossier : _____

**COUR SUPRÊME DU CANADA
(EN APPEL D'UN JUGEMENT DE LA COUR D'APPEL DU QUÉBEC)**

ENTRE :

MAGASINS BEST BUY LTÉE

DEMANDERESSE
(Intimée)

ET :

UNION DES CONSOMMATEURS

INTIMÉE
(Requérante)

ET :

JESSICA DESJARDINS

INTIMÉE
(Personne désignée)

AVIS DE DEMANDE D'AUTORISATION D'APPEL

SACHEZ que Magasins Best Buy Ltée demande l'autorisation de se pourvoir en appel devant la Cour à l'encontre du jugement de la Cour d'appel du Québec (no 500-09-026279-166) prononcé le 22 mars 2018, en vertu de l'article 40 de la *Loi sur la Cour suprême*, LRC (1985), c. S-26, et de la règle 25 des *Règles de la Cour suprême du Canada*, D.O.R.S./2002-156, pour que soit infirmé ce jugement et que soit partiellement infirmée la décision rendue le 14 juillet 2016 par la Cour supérieure, de sorte que la demande d'autorisation d'action collective soit rejetée dans son ensemble, ou toute autre ordonnance que la Cour estime indiquée.

SACHEZ DE PLUS que la demande d'autorisation d'appel est fondée sur les moyens suivants :

1. La Cour devrait se saisir du présent appel en raison de l'importance pour le public des questions de droit suivantes :
 - a. L'application par la Cour d'appel de l'article 8 L.p.c. en matière d'action collective est-elle contraire à sa propre jurisprudence?

- b. L'autorisation de l'action collective fondée sur l'article 35 L.p.c. est-elle contraire à l'arrêt *Fortier* de la Cour d'appel et impose-t-elle des obligations légales additionnelles en matière de garanties supplémentaires?
 - c. Les tribunaux doivent-ils appliquer le test de l'arrêt *Time* pour déterminer si la demanderesse ou la personne désignée respecte le critère de l'article 575 (2) C.p.c. en matière de représentations fausses ou trompeuses?
 - d. Le jugement de la Cour d'appel dans *Fortier* est-il le précédent qui doit être suivi quant à la description du groupe dans une action collective fondée sur des représentations fausses ou trompeuses?
 - e. La Cour d'appel a-t-elle remise en question la raison d'être de l'autorisation d'exercer une action collective ?
2. Les erreurs portant sur les questions de droit susmentionnées soulèvent des questions importantes et d'intérêt public pour tous les fournisseurs de garantie supplémentaires ainsi que pour tous les consommateurs au Québec qui se procurent de telles garanties, puisqu'elles ont pour effet d'autoriser des actions collectives où :
- a. la marge bénéficiaire de toutes les garanties supplémentaires de tous les fournisseurs est susceptible d'être examinée et scrutée à la loupe;
 - b. Les garanties supplémentaires sont susceptibles d'être assujetties à des conditions que la loi ne prévoit pas;
 - c. Le seuil de la « cause défendable » établi par la Cour Suprême est en voie d'être appliqué au profit de tous les membres du groupe plutôt qu'en regard de la cause personnelle du demandeur uniquement;

- d. L'intervention de cette cour bénéficiera également aux justiciables dans toutes les provinces de *common law* quant au critère du droit d'action du demandeur et quant à la description du groupe, dans les dossiers de représentations fausses ou trompeuses.

LE TOUT RESPECTUEUSEMENT SOUMIS

Fait à Montréal, province de Québec, le 22 mai 2018.

M^e ROBERT E. CHARBONNEAU
M^e KARINE CHÊNEVERT
Borden Ladner Gervais, S.E.N.C.R.L.,
S.R.L.
 Bureau 900
 1000, rue De La Gauchetière Ouest
 Montréal (Québec) H3B 5H4

Tél : (514) 954-2518 (Me Charbonneau)
 (514) 954-3180 (Me Chênevert)
 Téléc. : 514 954-1905
rcharbonneau@blg.com;
kchenevert@blg.com

Procureurs de la demanderesse

Nadia Effendi
Borden Ladner Gervais, S.E.N.C.R.L., S.R.L
 Bureau 1300, 100 Queen Street
 Ottawa, ON K2P 1J9

Tél : (613) 237-5160
 Téléc : (613) 234-8842
neffendi@blg.com

Correspondante pour la demanderesse

ORIGINAL : REGISTRAIRE DE LA COUR SUPRÊME

COPIE :

Me François Lebeau
Trudel Johnston & Lespérance
 750, Côte de la Place d'Armes
 Bureau 90
 Montréal (Québec)
 H2Y 2X8

Tél. : 514 934-0841
 Téléc. : 514 937-6547
flebeau@ullnet.com

Procureurs des intimées

AVIS À L'INTIMÉ OU À L'INTERVENANT : L'intimé ou l'intervenant peut signifier et déposer un mémoire en réponse à la demande d'autorisation d'appel dans les trente jours suivant l'ouverture par la Cour d'un dossier à la suite du dépôt de la demande ou, si un tel dossier est déjà ouvert, dans les trente jours suivant la signification de la demande. Si aucune réponse n'est déposée dans ce délai, le registraire soumettra la demande d'autorisation d'appel à l'examen de la Cour conformément à l'article 43 de la Loi sur la Cour suprême (/fra/lois/S-26).

Union des consommateurs c. Magasins Best Buy ltée (Future Shop Entrepôt de l'électronique) (Best Buy)

2015 QCCS 5168

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000413-076

DATE : 10 novembre 2015

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE LUKASZ GRANOSIK, j.c.s.

UNION DES CONSOMMATEURS

Requérante

-et-

JESSICA DESJARDINS

«Personne désignée»

c.

MAGASINS BEST BUY LTÉE, faisant affaires sous le nom de **FUTURE SHOP ENTREPÔT DE L'ÉLECTRONIQUE** aussi connue sous le nom de **FUTURE SHOP** et sous le nom de **BEST BUY**

Intimée

JUGEMENT

(Requête de l'intimée pour obtenir le rejet d'un rapport d'expert)

Contexte

[1] À l'étape de l'autorisation d'un recours collectif, l'intimée s'oppose au dépôt par la requérante d'un rapport d'expert, récemment dénoncé par cette dernière comme pièce additionnelle alors que le recours a été entrepris depuis plusieurs années déjà.

[2] La requérante désire en effet exercer un recours collectif contre l'intimée pour le compte des personnes physiques décrites dans sa Requête pour obtenir l'autorisation d'exercer un recours collectif et pour se voir attribuer le statut de représentante (la **Requête**¹) comme étant "*Tout consommateur résidant au Québec qui, le ou après le 19 septembre 2004, a acheté de l'intimée Magasins Best Buy Ltée, qui fait affaires sous les noms de Future Shop et Best Buy une garantie prolongée aussi appelée « Plan de service » vendue sous le nom de PSP portant sur un bien acheté à l enseigne des magasins Future Shop ou Best Buy, par téléphone ou en magasin ou sur les sites Internet FutureShop.ca et/ou BestBuy.ca ainsi que tout consommateur qui, au Québec et durant cette période, a acheté une telle garantie de l'intimée.*"

[3] Le 7 janvier 2015, la requérante signifie un Avis de dénonciation d'une pièce additionnelle en application des articles 331.1 et 1002 du *Code de procédure civile* (C.p.c), par lequel elle annonce qu'elle entend invoquer au soutien de la Requête, un rapport d'expert daté du 7 novembre 2014, intitulé: "Rapport d'expertise juricomptable", préparé par Navigant Conseil. Elle n'amende pas ses procédures à cette occasion.

[4] Ce rapport conclut essentiellement à l'existence d'une différence significative entre le prix de vente et la valeur des contrats de garantie prolongée offerts dans les magasins exploités au Québec par l'intimée.

[5] L'intimée signifie alors la Requête pour obtenir le rejet d'un rapport d'expert, laquelle fait l'objet de la présente décision.

Positions des parties

[6] Tout d'abord, l'intimée plaide que le rapport d'expert n'est pas pertinent à ce stade-ci du dossier car les calculs des prix devraient faire l'objet d'analyse seulement lorsque le recours aura été autorisé, le cas échéant. Selon elle, ce rapport d'expert constitue une introduction illégale des faits au dossier, ce qui nécessite l'approbation du Tribunal, même au stade de l'autorisation, elle craint que, sans pouvoir les contredire, ces nouveaux faits devront être ensuite tenus pour avérés par le Tribunal. L'intimée va plus loin et allègue que ce rapport d'expert n'en est pas véritablement un, puisqu'il ne fournit aucun renseignement de nature scientifique ou technique.

¹ Cette requête a été amendée et ré-amendée depuis l'institution de l'action mais ce jugement n'utilisera que l'expression "Requête" pour en identifier la dernière version.

[7] Aussi, l'intimée soutient que si le rapport proposé est un rapport d'expert, il n'a pas été valablement introduit en preuve, puisque la requérante n'a pas suivi les prescriptions du C.p.c. à cet égard et notamment les articles 402.1, 1002 et 1016.

[8] À l'audience, l'intimée ajoute à ses motifs de contestation, celui de la partialité des experts ainsi que de la qualité médiocre de ce rapport, lequel n'est que préliminaire.

[9] Enfin, selon l'intimée, ce rapport est inadmissible, car il contredirait l'avis unanime de la Cour d'appel exprimé dans l'arrêt *Fortier c. Meubles Léon Itée*², au sujet de la valeur de la garantie supplémentaire offerte par les détaillants, l'avis qui a réglé de façon péremptoire cette question.

[10] La requérante, de façon préliminaire, soutient que l'étape de l'autorisation d'un recours collectif est un contexte inhabituel et que la procédure usuelle ne peut pas être appliquée avec la même rigueur. Elle rappelle qu'actuellement, le recours collectif envisagé n'existe pas encore, du moins sur une base collective³. Elle déclare qu'en l'espèce, il s'agit d'un véritable rapport d'expert, et non pas d'une tentative d'introduction subreptice de faits nouveaux, que le Tribunal aura à tenir pour avérés.

[11] Elle continue en affirmant qu'elle renonce et ne souhaite pas introduire en preuve des faits relatés dans ce rapport, et que de plus, elle n'a aucunement l'intention de faire témoigner l'expert. Elle défend l'objectivité du mandat des experts ainsi que le caractère professionnel des calculs effectués par les juricomptables⁴.

[12] Enfin, elle s'oppose à l'argument de l'intimée concernant la portée du jugement de la Cour d'appel dans le dossier *Fortier*, et souligne que cette dernière ne s'est pas prononcée sur les deux questions soulevées par le recours en l'espèce et traitées dans le rapport d'expert, soit :

- 1) l'exploitation potentielle du consommateur;
- 2) le caractère abusif du prix des garanties prolongées.

² 2014 QCCA 195.

³ *Cilinger c. Centre hospitalier de Chicoutimi et al*, J.E. 2001-1497 (C.S.); *Thompson c. Masson*, [1993] R.J.Q. 69 (C.A.); *Hotte c. Servier Canada inc.*, [1999] R.J.Q. 2598 (C.A.).

⁴ Il est opportun de citer le mandat des experts, apparaissant à la section 1.1 de ce rapport: « Notre mission consistait à réaliser une analyse préliminaire des prix de vente de la valeur pour le consommateur des contrats de garantie prolongée offert dans les magasins exploités au Québec sous les bannières *Best Buy* et *Future Shop* ».

[13] Selon la requérante, l'article 402.1 *C.p.c.* ne trouve pas application et, même s'il s'appliquait, il n'est d'aucune utilité en l'espèce puisque la requérante ne se prévaudra pas du témoignage de l'auteur de ce rapport et que la valeur probante de ce rapport n'aura pas à être évaluée. Enfin, elle plaide qu'elle n'a aucunement besoin d'amender, car toutes les allégations pertinentes au rapport d'expert se retrouvent déjà dans la procédure, et ce rapport ne ferait qu'illustrer les allégations déjà contenues dans la Requête. À ce sujet, la requérante cite notamment les paragraphes 2.13.14, 2.21, 2.50, ainsi que la question proposée au paragraphe 5.6, comme points d'ancrage de ce rapport d'expert:

- 2.13.14 Les contrats de *Garantie Prolongée PSP* sont abusifs et constituent une exploitation du consommateur;
- 2.21 En somme, l'Intimée offre et vend la *Garantie Prolongée PSP* à un prix nettement exorbitant de sa valeur, en lui attribuant de faux avantages, en imposant des conditions abusives et en omettant d'aviser les acheteurs que les vices couverts par cette garantie supplémentaire sont limités à ceux qui sont couverts par la garantie contre les vices cachés qui est incluse dans la garantie légale;
- 2.50 Sans préjudice au droit de la « personne désignée » et des membres du groupe d'exiger l'annulation de la *Garantie Prolongée PSP*, la Requérante ajoute que le prix exigé par l'Intimée pour la *Garantie Prolongée PSP* eu égard aux avantages réels qu'elle offre et des conditions qu'elle impose constitue de l'exploitation des consommateurs, lesquels sont en droit de demander la nullité desdits contrats ou une réduction substantielle du prix payé pour ladite *Garantie Prolongée PSP*;
- 5.6 Le prix que l'Intimée réclame pour ses contrats de *Garantie Prolongée PSP* est-il abusif ou constitue-t-il l'exploitation des consommateurs?

[14] Enfin, subsidiairement, si d'aventure le Tribunal trouvait qu'un amendement était requis, la requérante formule verbalement et de *benne esse*, une demande d'amender la Requête pour y inclure le rapport sous étude.

[15] Surtout, en lien avec ces remarques préliminaires sur la spécificité de la procédure civile au stade de l'autorisation d'un recours collectif, la requérante se base sur le jugement *Association pour la protection automobile c. Ultramar Itée*⁵, et demande au Tribunal de suivre le même raisonnement.

⁵ 2012 QCCS 4199.

Analyse

[16] Le Tribunal doit se prononcer sur le traitement du rapport d'expert signifié par la requérante plusieurs années après l'institution de l'action, alors que l'audience sur l'autorisation n'a pas encore eu lieu.

[17] Tout d'abord, il faut rappeler le rôle du Tribunal à cette étape du dossier. La Cour suprême du Canada a résumé les principes applicables à ce sujet dans l'arrêt *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*⁶, dont il convient de citer les extraits pertinents à la question en litige :

[58] Au moment d'entreprendre l'analyse relative à l'autorisation du recours collectif, il est essentiel de ne pas combiner ni confondre la procédure d'autorisation avec l'instruction d'un recours dont l'exercice a été autorisé. Chacune de ces étapes répond à un objectif différent, et l'analyse effectuée doit en tenir compte.

[59] À l'étape de l'autorisation, le tribunal exerce un rôle de filtrage. Il doit simplement s'assurer que le requérant a satisfait aux critères de l'art. 1003 *C.p.c.*, sans oublier le seuil de preuve peu élevé prescrit par cette disposition. La décision du tribunal saisi de la requête en autorisation est de nature procédurale puisqu'il doit décider si le recours collectif peut être autorisé à aller de l'avant.

(...)

[61] À la présente étape, le tribunal, dans sa fonction de filtrage, écarte simplement les demandes frivoles et autorise celles qui satisfont aux exigences relatives au seuil de preuve et au seuil légal prévus à l'art. 1003. Le but de cet examen n'est pas d'imposer un lourd fardeau au requérant, mais simplement de s'assurer que des parties ne soient pas inutilement assujetties à des litiges dans lesquels elles doivent se défendre contre des demandes insoutenables. La Cour d'appel a décrit l'exigence relative au seuil comme suit : « le fardeau en est un de démonstration et non de preuve » ou, en anglais, [TRADUCTION] « *the burden is one of demonstration and not of proof* » (*Pharmascience Inc. c. Option Consommateurs*, 2005 QCCA 437, [2005] R.J.Q. 1367, par. 25; voir également *Martin c. Société Telus Communications*, 2010 QCCA 2376 (CanLII), par. 32).

(...)

[65] Comme nous pouvons le constater, la terminologie peut varier d'une décision à l'autre. Mais certains principes bien établis d'interprétation et

⁶ 2013 CSC 59, paragraphes 58 à 68.

d'application de l'art. 1003 *C.p.c.* se dégagent de la jurisprudence de notre Cour et de la Cour d'appel. D'abord, comme nous l'avons déjà dit, la procédure d'autorisation ne constitue pas un procès sur le fond, mais plutôt un mécanisme de filtrage. Le requérant n'est pas tenu de démontrer que sa demande sera probablement accueillie. De plus, son obligation de démontrer une « apparence sérieuse de droit », « *a good colour of right* » ou « *a prima facie case* » signifie que même si la demande peut, en fait, être ultimement rejetée, le recours devrait être autorisé à suivre son cours si le requérant présente une cause défendable eu égard aux faits et au droit applicable.

[66] Un examen de l'intention du législateur confirme également l'existence de ce seuil peu élevé. Des modifications successives au *C.p.c.* témoignent clairement de l'intention de la législature du Québec de faciliter l'exercice des recours collectifs. Par exemple, l'art. 1002 *C.p.c.* exigeait auparavant que le requérant dépose une preuve par affidavit à l'appui de la requête en autorisation, ce qui le soumettait ainsi, comme affiant, à un interrogatoire à l'étape de l'autorisation aux termes de l'art. 93. L'abolition de l'exigence de l'affidavit et les restrictions sévères apportées aux interrogatoires à l'étape de l'autorisation dans la dernière réforme de ces dispositions relatives au recours collectif (L.Q. 2002, ch. 7, art. 150) envoient le message clair qu'il serait déraisonnable d'exiger d'un requérant qu'il établisse plus qu'une cause défendable.

[67] À l'étape de l'autorisation, les faits allégués dans la requête du requérant sont tenus pour avérés. Le fardeau imposé au requérant cette étape consiste à établir une cause défendable, quoique les allégations de fait ne puissent être « vague[s], générale[s] [ou] imprécise[s] » (voir *Harmegnies c. Toyota Canada inc.*, 2008 QCCA 380 (CanLII), par. 44).

[68] Tout examen du fond du litige devrait être laissé à bon droit au juge du procès où la procédure appropriée pourra être suivie pour présenter la preuve et l'apprécier selon la norme de la prépondérance des probabilités.

[18] Il est par conséquent proposé que la procédure et la preuve à l'étape de l'autorisation s'accommodent et suivent ce "seuil peu élevé" exigé du requérant à ce stade.

[19] Le Tribunal réitère également le principe bien établi voulant que les règles de preuve au stade de l'autorisation soient moins exigeantes, tel qu'énoncé dans la décision *Brochu c. Société des loteries du Québec*⁷ :

⁷ 2002 CanLII 42025 (C.S.).

[25] Ajoutons que l'objectif de la requête en rejet d'allégations soit en raison de leur non-pertinence et parce qu'elles constituent du oui-dire, n'apparaît pas davantage conciliable avec la règle qui veut que le requérant, à l'étape de l'autorisation, soit tenu qu'à une présentation sommaire de sa cause. Dans un tel contexte, les règles de preuve sont nécessairement moins exigeantes que dans le cadre d'un recours soumis aux «règles ordinaires», auxquelles devra se plier le requérant s'il obtient la permission de former sa demande. Au stade de l'autorisation, le requérant n'est pas tenu d'établir une preuve prépondérante de son droit et des faits, comme dans le cadre d'un recours ordinaire, mais une simple apparence de droit, suffisante à tout le moins pour convaincre un tribunal que la procédure n'est pas futile, sans fondement ou irrémédiablement vouée à l'échec.

(...)

[51] L'intimée a soulevé une objection quant à la valeur probante du rapport du docteur Leblond qu'elle ne considère pas comme un expert, parce qu'il n'est pas membre de l'Ordre des psychologues et ne possède pas d'expérience clinique. Il n'y a pas lieu de tenir compte de cette objection, pour le moment. En effet, le Tribunal note que l'expertise du docteur Leblond a été légalement déposée au dossier, suite à l'autorisation obtenue du Tribunal le 7 mars 2002. Ce document constitue un élément du dossier dont il faut tenir compte.

[52] De plus, dans le cadre de l'examen sommaire de la preuve, au stade de l'autorisation, le Tribunal n'a pas à trancher sur ce type de questions, n'a pas à se pencher sur la valeur probante des éléments contradictoires de la preuve, si l'on s'en tient aux principes déjà énoncés plus haut. Il n'y a donc pas lieu de trancher cette objection pour l'instant.

(Notre soulignement)

[20] En l'espèce, le Tribunal est d'avis tout d'abord qu'il s'agit d'un rapport d'expert. Les constats, le raisonnement et les conclusions contenus dans ce document constituent un exercice propre à l'application d'une science ou d'une profession, et dépassent la connaissance judiciaire, quelqu'en soit la valeur probante.

[21] D'autre part, la requérante admet et s'engage devant le Tribunal que les faits notés ou relevés dans ce rapport d'expert n'auront pas à être pris pour avérés par le Tribunal au stade de l'autorisation, et que la requérante n'a pas l'intention de les mettre en preuve.

[22] De plus, le Tribunal est d'avis que les questions visées par le rapport d'expert n'ont pas été analysées dans la décision de la Cour d'appel dans l'arrêt *Fortier*⁸, puisque les aspects alors étudiés avaient trait plutôt à l'omission de dénoncer l'existence de la garantie légale, l'inutilité de cette dernière par rapport à la garantie légale et, enfin, les fausses représentations quant à la portée de la garantie prolongée et/ou de la garantie légale.

[23] En ce sens, le rapport d'expert soumis par la requérante n'est pas inutile, car il ne revient pas sur une question déjà résolue.

[24] Ensuite, compte tenu des autorités ci-dessus mentionnées, les arguments présentés par l'intimée au soutien de sa position seront sans doute pertinents, mais à une étape subséquente de ce dossier, le cas échéant, puisque les critères d'admissibilité d'un rapport d'expert, tel que déterminés par la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Mohan*⁹, et repris récemment dans *White Burgess Langille Inman*¹⁰, ne semblent pas d'application immédiate en l'espèce. C'est aussi la conclusion du Tribunal en ce qui concerne la prétendue partialité du rapport en question ou sa qualité déficiente.

[25] Enfin, le Tribunal note que la décision *Ultramar*¹¹ est le précédent qui semble le mieux correspondre aux questions débattues. D'ailleurs, l'intimée le reconnaît implicitement car elle invite le Tribunal à ne pas suivre le raisonnement énoncé dans ce jugement au motif que la règle *stare decisis* ne s'applique pas.

[26] Dans l'affaire *Ultramar*, la Cour supérieure devait justement trancher la question de l'admissibilité de plusieurs pièces soumises au soutien de la requête pour obtenir l'autorisation d'exercer un recours collectif et, notamment, trois études préparées par des universitaires, non pas à la demande de la partie requérante, mais de façon indépendante.

[27] La Cour rejette alors les prétentions de l'intimée pour les motifs suivants, lesquels méritent d'être cités au long :

⁸ *Supra*, note 2.

⁹ *R. c. Mohan*, [1994] 2 R.C.S. 9.

¹⁰ *White Burgess Langille Inman c. Abbott and Haliburton Co.*, 2015 CSC 23.

¹¹ *Supra*, note 5.

- [21] Le Tribunal est plutôt d'avis qu'il doit considérer toutes les pièces soumises au soutien d'une requête pour autorisation d'exercer un recours collectif.
- [22] On ne le répétera jamais assez, au stade de l'autorisation, le requérant n'a aucun fardeau de preuve, il a un fardeau de démonstration.
- [23] Il ne saurait donc être question, à cette étape, d'appliquer les règles de preuve telles qu'on les connaît : le recours n'existe pas encore, du moins sur une base collective.
- [24] Le requérant n'a aucune permission à demander pour déposer, au soutien de sa requête pour autorisation, les pièces et documents qu'il estime appropriés et nécessaires à la démonstration qu'il doit faire.
- [25] D'ailleurs, l'article 1002 C.p.c. est une disposition très peu utilisée par les requérants. Dans la très grande majorité des cas, l'article 1002 C.p.c. est un outil utilisé par les intimés qui désirent apporter une preuve permettant au juge autorisateur d'être mieux éclairé sur l'un ou l'autre des critères de 1003 C.p.c.
- [26] C'est le rôle du juge autorisateur de prendre connaissance de toutes les pièces ou de tous documents pertinents pour lui permette d'évaluer l'un ou l'autre des critères de l'article 1003 C.p.c.
- [27] Bien sûr, certaines pièces auront plus de poids que d'autres, mais elles doivent être examinées et évaluer en fonction des quatre critères de 1003 C.p.c.
- [28] Il est bien connu que les faits allégués dans la procédure doivent être tenus pour avérés et que, de façon générale, le Tribunal ne doit pas tenir compte des opinions émises, de l'argumentation juridique, des inférences, des hypothèses non vérifiées, des spéculations ou, encore, des allégations qui sont carrément contredites par une preuve documentaire fiable^[8].
- [29] Par là, on entend que le Tribunal ne peut tenir pour avérée une opinion émise dans une allégation de la requête.
- [30] Est-ce à dire que toute étude ou tout document contenant une opinion doivent être automatiquement exclus du regard du juge autorisateur? De l'avis du Tribunal, la réponse est négative.
- [31] Encore une fois, il appartient au juge autorisateur de faire la part des choses dans l'évaluation des faits qu'il doit tenir pour avérés et des documents soumis. Dans son évaluation du sérieux d'un recours collectif, le fait qu'un requérant possède une étude qui appuie son point de vue n'est pas négligeable. Il appartiendra ensuite au juge du fond de décider de son admissibilité et de sa valeur probante.

- [32] Dans le cadre du présent dossier, les requérants ont déposé, au soutien de leur demande, trois études préparées par des universitaires, non pas à leur demande, mais de façon indépendante. Ces économistes se sont intéressés à l'enquête tenue par le Bureau de la concurrence sur la fixation des prix de l'essence et à ses suites.
- [33] Sans se prononcer sur la valeur probante des études, le Tribunal doit tenir compte qu'elles existent.
- (...)
- [36] Aussi, il est possible que des documents inadmissibles en preuve sur le fond d'un dossier puissent être considérés par le juge autorisateur.
- (...)
- [40] Le Tribunal ne peut écarter ni les études économiques ni les allégations des procureurs du DPP, même si à eux seuls, ces documents ne seraient pas suffisants pour conclure à une apparence de droit. En quelque sorte, ces documents corroborent les allégations de fait.
- [41] Le juge autorisateur doit tenir compte de toutes les pièces déposées par les requérants au soutien de la requête pour autorisation, évaluer leur pertinence et évaluer si globalement, les allégations de faits et les pièces soutiennent leur théorie.
- [42] Les faits allégués devant être tenus pour avérés, les pièces au soutien de la procédure visent surtout à démontrer le sérieux du recours.

⁸ *Option consommateur c. Bell Mobilité*, 2008 QCCA 2201, 2008 QCCA 2201, par. 37 et 38.

[28] Cette décision et ses enseignements ont d'ailleurs été repris et appliqués dans le dossier en l'espèce par le juge Caron alors que celui-ci, le 8 juillet 2013, autorisait le ré-amendement de la Requête et permettait le dépôt d'une pièce additionnelle.

[29] Le juge Caron note, entre autres :

[9] Qu'il s'agisse d'une pièce ou tout simplement d'une allégation, au stade de l'autorisation, le Tribunal peut considérer celle-ci sans se prononcer sur sa valeur probante.

[10] L'intimée soulève que le dépôt d'opinions ou d'études comparatives n'est pas pertinent et qu'il ne s'agit pas d'un document constituant un fait générateur de droit.

[11] Encore une fois, le Tribunal rappelle qu'au stade de l'autorisation, la requérante a un fardeau de démonstration. Le Tribunal examine alors les pièces en fonction des quatre critères de l'article 1003 du Code de procédure civile. Ainsi, bien que ce sera au juge du fond de se prononcer sur la valeur probante des études ou opinions soumises, au stade de l'autorisation, le Tribunal doit tout de même en tenir compte.¹²

[30] Le Tribunal retient de cette dernière décision et surtout de la décision *Ultramar*, qu'au stade de l'autorisation, il doit « considérer » la pièce sous étude, « en tenir compte », ne pas l'exclure « du regard du juge autorisateur » et ne pas l'« écarter », du moment où le document qu'on entend invoquer, « corrobore[nt] les allégations de faits ».

[31] Il semble qu'il s'agit d'une approche à mi-chemin entre l'admissibilité d'une preuve et son exclusion du dossier. Cette approche hybride ne semble pas être soutenue par un article explicite du *Code de procédure civile* et semble heurter, d'une certaine façon, l'approche classique, plutôt binaire, au niveau de l'administration de la preuve. D'ailleurs, le Tribunal note que, ni dans la décision *Ultramar*, ni dans la décision du juge Caron, le dispositif n'indique pas explicitement que les pièces proposées sont admises en preuve.

[32] Cette approche ne semble toutefois pas isolée ou unique en matière de recours collectif et il est opportun de citer à ce sujet la décision *Conseil québécois sur le tabac et la santé c. JTI-MacDonald Corp*¹³ :

1. Les allégations sont tenues pour avérées

[36] Au stade de la demande d'autorisation, les faits allégués à la requête doivent être tenus pour avérés. De plus, toutes les questions d'opinion doivent être écartées et laissées à l'appréciation du juge du fond.

[37] Dans le cadre de l'examen sommaire de la preuve, le Tribunal n'a pas à se prononcer sur la valeur probante des éléments contradictoires de la preuve. La crédibilité du requérant peut s'établir à partir de ce qu'il croit de plusieurs sources documentaires et c'est le juge du fond qui doit décider de la valeur des pièces. Ainsi, les sources extérieures comme les sources américaines peuvent être acceptées. Les références à une source extérieure peuvent être admises et les règles de preuve sont beaucoup moins restrictives dans le cas d'une requête pour autorisation.

¹² *Union des consommateurs c. Magasins Best Buy Itée*, 2013 QCCS 3067.

¹³ 2005 CanLII 4070 (QCCS).

En effet, le requérant n'a pas à établir son droit par une preuve prépondérante, mais par simple apparence de droit qui démontre que la procédure n'est pas futile, sans fondement ou irrémédiablement vouée à l'échec.

2. La suffisance des allégations

[38] Selon la jurisprudence, au stade de la demande d'autorisation, le Tribunal ne doit pas exiger un degré de précision dans les allégations comme on l'exige au fond. De plus, on ne doit pas à ce même stade, exiger le même degré de preuve que lors de l'audition au fond.

(...)

[43] Il convient d'abord de rappeler certains principes particuliers de droit reconnus par la jurisprudence et la doctrine et applicables à la requête en autorisation d'exercice des recours collectifs. Les faits allégués sont tenus pour avérés et le fait qu'ils soient en partie basés sur du oui-dire, des sources documentaires ou comme dans le cas de MME LÉTOURNEAU sur le livre de M. Rob Cunningham intitulé *La Guerre du Tabac*, n'est pas suffisant pour justifier le rejet des requêtes. On ne doit pas exiger du docteur Boulanger, représentant du CONSEIL, de M. BLAIS ou de MME LÉTOURNEAU qu'ils connaissent la preuve et les faits de façon très précise puisque, comme l'a écrit la Cour d'appel dans *Bellavance c. Klein et al.* :

« Il n'y a pas lieu d'exiger au stade de la requête en autorisation, le même degré de preuve que lors de l'audition du fond du litige. »

(Références omises, notre soulignement)

[33] En conséquence, le Tribunal en conclut qu'à l'étape de l'autorisation, même si la requérante ne procède pas de façon formelle à une demande d'amendement ou une demande de permission en application des articles 1016 et 1002 C.p.c., le juge autorisateur considère, n'ignore pas et tient compte dans sa décision, des pièces et documents que la requérante "estime appropriés et nécessaires à la démonstration qu'[elle] doit faire"¹⁴. C'est une position qui peut paraître peu orthodoxe, mais tant que la Cour d'appel n'aura pas déterminé qu'elle est incorrecte, le présent Tribunal suivra les précédents établis par notre Cour.

[34] Le Tribunal note enfin que, dans cet optique, l'intimée pourra difficilement contrer de tels documents ou y opposer quelque argument que ce soit, ou même de la preuve,

¹⁴ *Supra*, note 5, paragraphe 24.

au stade de l'autorisation. Cela est d'autant plus frappant lorsque la requérante décide de bonifier son dossier en ayant recours non pas à la preuve déjà existante objectivement (coupures de journaux, études indépendantes, etc.), mais en créant cette preuve, via les rapports d'experts qu'elle mandate. Malgré cette apparente inégalité entre les parties, c'est vraisemblablement - compte tenu du fait que la requérante n'a pas le fardeau de preuve, mais uniquement de démonstration - la voie à retenir et à préconiser au niveau de l'administration de la preuve à l'étape de l'autorisation, afin de permettre de soutenir le sérieux du recours entrepris.

[35] Cette approche particulière semble d'ailleurs recevoir l'approbation de la doctrine, alors que Me Donald Bécharde note que les recours collectifs obéissent à des règles propres en matière de la preuve et de la procédure¹⁵:

1. Depuis que la Cour suprême dans *St-Ferdinand* a énoncé que les règles de preuve étaient les mêmes dans le cadre d'un recours collectif qu'en matière de litige civil général, les choses ont bien évolué.
2. En effet, les articles 4.2, 1045 et 1051 C.p.c. ont permis aux tribunaux de moduler les règles de preuve et de procédure pour les adapter aux recours collectifs.
3. Nous verrons que dans le recours collectif du tabac, le tribunal a modulé ces règles pour permettre des questions qui relèvent de l'expertise lors d'interrogatoires au préalable d'experts.
4. Il va de soi que plus le dossier est d'envergure, plus ces dispositions deviennent des outils permettant au juge de circonscrire le débat et éviter des dérapages judiciaires.

(Référence omise, Notre soulignement)

[36] Considérant ce qui précède, il est inutile de se prononcer sur la demande d'amendement présentée de façon subsidiaire et de *bene esse*.

[37] En conclusion, le Tribunal reportera le débat sur l'admissibilité de ce rapport d'expert à une étape subséquente, si cette étape a lieu, mais le considérera au stade de l'autorisation.

¹⁵ "L'interrogatoire au préalable de l'expert dans le cadre d'un recours collectif : renseignements du dossier sur le tabac", dans Colloque national sur les recours collectifs : développements récents au Québec, au Canada et aux États-Unis (2014), Barreau du Québec, Service de la formation continue, 2014.

[38] **PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

[39] **REJETTE** la requête de l'intimée;

[40] **DÉCLARE** qu'il considérera au stade de l'autorisation, le rapport d'expert de Navigant Conseil, du 7 novembre 2014, et y **ATTRIBUE** la cote R-11;

[41] **RÉSERVE** les droits de l'intimée quant à l'admissibilité de ce rapport, si l'autorisation est émise;

[42] **FRAIS à suivre.**

LUKASZ GRANOSIK, j.c.s.

Me François Lebeau

Unterberg, Labelle, Lebeau, Avocats
Procureur de la Requérante

Me Robert E. Charbonneau

Borden Ladner Gervais s.e.n.c.r.l.
Procureur de l'Intimée

Date d'audience : 6 octobre 2015

COUR D'APPEL

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
GREFFE DE MONTRÉAL

N° : 500-09-026279-166
(500-06-000413-076)

DATE : Le 22 mars 2018

**CORAM : LES HONORABLES JULIE DUTIL, J.C.A.
MANON SAVARD, J.C.A.
JOCELYN F. RANCOURT, J.C.A.**

UNION DES CONSOMMATEURS
APPELANTE / INTIMÉE INCIDENTE – Requérante
c.

MAGASINS BEST BUY LTÉE
INTIMÉE / APPELANTE INCIDENTE – Intimée
-et-

JESSICA DESJARDINS
MISE EN CAUSE – Personne désignée

ARRÊT

[1] L'appelante, l'Union des consommateurs, se pourvoit contre un jugement rendu le 14 juillet 2016 par la Cour supérieure, district de Montréal (l'honorable Lukasz Granosik), qui refuse en partie sa demande d'autorisation d'action collective. L'intimée, Magasins Best Buy Ltée, appelle également du jugement, par le biais d'un appel incident.

[2] Pour les motifs de la juge Dutil, auxquels souscrivent les juges Savard et Rancourt,
LA COUR :

[3] **ACCUEILLE** l'appel principal en partie, avec les frais de justice;

[4] **INFIRME** en partie le jugement de première instance afin que le paragraphe 98 soit ainsi rédigé :

[98] **AUTORISE** l'exercice de l'action collective sous la forme d' :

Une action en annulation du contrat d'achat de la Garantie Prolongée PSP et en remboursement du prix de cette garantie ou subsidiairement en diminution du prix et en dommages punitifs fondée sur l'inobservance des articles 8, 35, 219 et 220 de la Loi sur la protection du consommateur;

et afin d'ajouter les questions principales de fait et de droit suivantes au paragraphe 100 :

[100] [...]

3a. le prix que l'intimée exige pour ses contrats de *Garantie Prolongée PSP* est-il abusif et constitue-t-il l'exploitation des consommateurs au sens de l'article 8 *L.p.c.*?


3b. la *Garantie Prolongée PSP* permet-elle à Best Buy de se soustraire à toute obligation de garantie pendant la période de garantie du fabricant, et ce, en contravention de l'article 35 *L.p.c.*?

[5] **ACCORDE** à l'intimée / appelante incidente la permission d'appeler *nunc pro tunc*;

[6] **REJETTE** l'appel incident, avec les frais de justice.



JULIE DUTIL, J.C.A.



MANON SAVARD, J.C.A.



JOCELYN F. RANCOURT, J.C.A.

Me François Lebeau
UNTERBERG LABELLE LEBEAU, AVOCATS
Me Mathieu Charest-Beaudry
TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE
Pour l'appelante / intimée incidente

500-09-026279-166

PAGE : 3

Me Robert E. Charbonneau
Me Karine Chênevert
BORDEN LADNER GERVAIS
Pour l'intimée / appelante incidente

Date d'audience : 4 octobre 2017

MOTIFS DE LA JUGE DUTIL

[7] L'appelante, l'Union des consommateurs (« Union »), se pourvoit contre un jugement de la Cour supérieure¹ qui refuse en partie sa demande d'autorisation d'action collective. Le juge de première instance a autorisé l'action uniquement en ce qui concerne les pratiques interdites (art. 229 et 220 de la *Loi sur la protection du consommateur*² (*L.p.c.*)), à l'exception des représentations faites à l'occasion de la vente.

[8] L'intimée, Magasins Best Buy Ltée (« Best Buy »), appelle également du jugement, par le biais d'un appel incident. Elle soutient que l'action collective n'aurait pas dû être autorisée.

* * *

[9] Le litige concerne les garanties prolongées³ offertes par Best Buy.

[10] Le 21 septembre 2006, Jessica Desjardins achète un ordinateur portable chez Future Shop, un magasin exploité par Best Buy. Elle se procure également un Plan de services sur les produits (Performance service plan), appelé Plan PSP.

[11] Rapidement, l'ordinateur présente des problèmes techniques. Mme Desjardins éprouve alors des difficultés à obtenir l'exécution des garanties. Dans un premier temps, elle est privée de son ordinateur pendant près d'un mois lorsqu'elle le laisse à Best Buy. Toutefois, aucune réparation n'est effectuée puisque cette dernière considère qu'à ce moment, c'est la garantie du fabricant qui s'applique.

[12] Mme Desjardins envoie donc son ordinateur au fabricant à trois reprises en raison du refus de Best Buy de mettre en œuvre le Plan PSP. Elle doit avancer ou supporter certains frais.

[13] Le 9 janvier 2007, Mme Desjardins dépose une plainte à l'Office de la protection du consommateur. En février et mars 2007, de nouveaux problèmes surviennent avec l'ordinateur. Elle n'est pas satisfaite par les solutions offertes par Best Buy.

[14] L'Union dépose une requête pour autorisation d'exercer un recours collectif le 18 septembre 2007. La requête est modifiée une première fois le 13 décembre 2007.

¹ *Union des consommateurs c. Magasins Best Buy Ltée (Future Shop Entrepôt de l'électronique, Future Shop et Best Buy)*, 2016 QCCS 3294, [jugement entrepris].

² *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1.

³ L'Union fait référence à des « garanties prolongées », alors que Best Buy les désigne comme des « garanties supplémentaires ».

[15] En 2011 et 2012, plusieurs décisions de la Cour supérieure rejetant des requêtes en autorisation d'exercer des recours collectifs visant des garanties supplémentaires sont portées en appel. Le 8 juillet 2013, le juge Michel A. Caron ordonne la suspension des procédures du présent recours jusqu'à ce que la Cour d'appel rende sa décision dans les dossiers *Fortier et Tremblay*⁴. La Cour d'appel rend sa décision pour l'ensemble de ces dossiers dans l'arrêt *Fortier c. Meubles Léon Itée* le 4 février 2014⁵.

[16] Le 14 octobre 2015, l'Union modifie de nouveau sa requête afin de la préciser et d'y inclure des allégations d'abus et d'exploitation du consommateur. Elle explique en quoi son action collective se distingue de celles tranchées par l'arrêt *Fortier*⁶.

Le jugement de première instance

[17] Le juge de première instance examine chacune des trois propositions de l'Union. Il se prononce sur les conditions édictées par l'article 575 *C.p.c.*

[18] Le juge estime d'abord que la proposition fondée sur une contravention à l'article 35 *L.p.c.* est vouée à l'échec. Pour lui, les garanties confèrent une protection supérieure à la garantie légale et, en conséquence, ne contreviennent pas à la loi. Il se fonde sur l'arrêt *Fortier*⁷ qui indique que les garanties supplémentaires, puisqu'elles procurent une paix d'esprit au consommateur et le dispensent de faire la preuve du vice caché, ne sont pas inutiles. Il estime que l'arrêt *Fortin c. Mazda Canada inc.*⁸ n'a pas changé le droit à cet égard.

[19] Quant à la proposition qui repose sur l'article 8 *L.p.c.*, soit l'exploitation du consommateur, le juge est d'avis qu'elle n'est pas manifestement frivole ou vouée à l'échec, comme le plaide Best Buy.

[20] L'Union invoque que le prix des garanties supplémentaires est abusif et constitue de l'exploitation objective du consommateur. Pour appuyer ses arguments, elle dépose le rapport Navigant qui indique une marge de profit de l'ordre de 90 %, en se basant sur la différence entre le prix de vente et le coût réel d'une garantie supplémentaire pour quatre appareils vendus par Best Buy. Le juge conclut, à ce stade, que le recours est défendable. Il est toutefois d'avis qu'un autre argument de Best Buy fait en sorte que l'action ne peut être autorisée sur cet aspect du dossier.

⁴ Jugement en suspension des procédures, 8 juillet 2013, A.C.

⁵ 2014 QCCA 195 [*Fortier*].

⁶ Requête réamendée pour autorisation d'exercer un recours collectif, 14 octobre 2015.

⁷ *Fortier*, *supra*, note 5.

⁸ 2016 QCCA 31 [*Mazda*].

[21] En effet, puisque les garanties supplémentaires ont une composante « paix d'esprit »⁹, elles ont en conséquence une valeur certaine¹⁰. Celle-ci ne peut toutefois pas être quantifiée aisément, comme le concède le rapport Navigant¹¹. Le juge conclut ainsi :

[51] En conséquence, le syllogisme juridique proposé par l'Union ne se vérifie pas et l'action collective ne doit pas être autorisée, car il est impossible de faire abstraction de la valeur de la "paix d'esprit" du consommateur achetant une garantie supplémentaire, et partant, impossible d'établir une disproportion éventuelle entre le prix et le coût.

[22] Enfin, le juge examine la proposition portant sur les pratiques interdites (art. 219 *L.p.c.*). Il précise que l'analyse doit porter, selon la Cour suprême dans l'arrêt *Richard c. Time inc.*¹², sur « l'impression générale créée [sic] auprès du consommateur et d'une représentation *in abstracto* pour un consommateur crédule et inexpérimenté »¹³. Il donne raison à l'Union et estime que la position de Best Buy n'a pas à être analysée au stade de l'autorisation. Ses arguments pourront être examinés au fond. Au stade de l'autorisation, les faits allégués par l'Union permettent d'arriver aux conclusions recherchées.

[23] Une fois ces questions examinées, le juge conclut qu'il existe des questions communes dans les trois causes d'action proposées par l'Union.

[24] Il estime par ailleurs que la composition du groupe satisfait les exigences de l'article 575 paragraphe 3 *C.p.c.*, sauf en ce qui a trait à la demande visant les représentations verbales sur le Plan PSP faites au moment de la vente par des employés de Best Buy. Selon le juge, il n'y a aucune preuve que d'autres consommateurs que Mme Desjardins aient vécu, à l'occasion d'un achat, la même situation qu'elle à cet égard¹⁴.

[25] En terminant, le juge reconnaît que l'Union et Mme Desjardins satisfont aux critères pour être nommés représentant et personne désignée¹⁵.

Les appels principal et incident auraient-ils dû faire l'objet d'une permission d'un juge de la Cour?

[26] Outre les questions posées par les parties dans l'appel principal et l'appel incident, la Cour leur a demandé de répondre aux suivantes :

⁹ *Fortier, supra*, note 5.

¹⁰ Jugement entrepris, paragr. 41.

¹¹ *Id.*, paragr. 42.

¹² [2012] 1 R.C.S. 265, 2012 CSC 8.

¹³ Jugement entrepris, paragr. 53.

¹⁴ *Id.*, paragr. 79.

¹⁵ *Id.*, paragr. 91.

- 1) Le jugement de première instance qui refuse en partie la demande d'autorisation pouvait-il être porté en appel de plein droit?
- 2) Best Buy pouvait-elle appeler de plein droit, par le biais d'un appel incident, de la portion du jugement qui accorde l'autorisation d'intenter une action collective?

[27] L'article 578 *C.p.c.*, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2016, est ainsi rédigé :

578. Le jugement qui autorise l'exercice de l'action collective n'est sujet à appel que sur permission d'un juge de la Cour d'appel. Celui qui refuse l'autorisation est sujet à appel de plein droit par le demandeur ou, avec la permission d'un juge de la Cour d'appel, par un membre du groupe pour le compte duquel la demande d'autorisation a été présentée.

L'appel est instruit et jugé en priorité.

578. A judgment authorizing a class action may be appealed only with leave of a judge of the Court of Appeal. A judgment denying authorization may be appealed as of right by the applicant or, with leave of a judge of the Court of Appeal, by a member of the class on whose behalf the application for authorization was filed.

The appeal is heard and decided by preference.

[28] Il remplace l'article 1010 *a.C.p.c.* qui édictait que le jugement accueillant et autorisant l'exercice d'un recours collectif était sans appel :

1010. Le jugement qui rejette la requête est sujet à appel de plein droit de la part du requérant ou, avec la permission d'un juge de la Cour d'appel, de la part d'un membre du groupe pour le compte duquel la requête a été présentée. L'appel est instruit et jugé d'urgence.

Le jugement qui accueille la requête et autorise l'exercice du recours est sans appel.

1010. The judgment dismissing the motion is subject to appeal *pleno jure* by the applicant or, by leave of a judge of the Court of Appeal, by a member of the group on behalf of which the motion had been presented. The appeal is heard and decided by preference.

The judgment granting the motion and authorizing the exercise of the recourse is without appeal.

[29] Je partage l'avis de l'Union que l'article 578 *C.p.c.* crée un nouveau droit d'appel, sur permission, pour le défendeur, mais qu'il ne modifie pas le droit antérieur pour le demandeur. Ce dernier peut, de plein droit, appeler d'un jugement qui refuse l'autorisation d'exercer un recours. Lorsque le jugement refuse en partie l'autorisation d'exercer une action collective, je crois que le droit antérieur à l'adoption du nouveau *Code de procédure civile* continue de s'appliquer. Dans l'arrêt *Regroupement des citoyens contre la pollution c. Alex Couture inc.*, la Cour, sous la plume du juge Dussault, a indiqué qu'il y a appel de plein droit en cas de rejet partiel d'une demande d'autorisation d'exercer une action collective, et ce, lorsqu'il décide « de façon irrémédiable du fond de la partie qu'il refuse ».

C'est le cas lorsque la détermination est finale sur des questions à l'égard desquelles le juge du fond ne pourra corriger le tir¹⁶. Dans cette affaire, il y avait eu refus d'autoriser le recours contre certains intimés.

[30] Les critères dégagés par le juge Dussault ne tiennent cependant pas au statut des parties, mais plutôt au fait que les questions sont de celles dont la détermination est finale et à l'égard desquelles le juge du fond ne pourra modifier le jugement initial. En l'espèce, il en est ainsi des questions reliées aux articles 8 et 35 de la *L.p.c.* dont le sort a été tranché par jugement final, lequel ne pourra être rectifié par le juge du fond.

[31] Comme le souligne le juge Dussault, cette interprétation s'arrime bien avec le principe adopté par le législateur selon lequel l'exercice des actions collectives doit être facilité¹⁷.

[32] En l'espèce, l'Union propose plusieurs causes d'action dissociables¹⁸. Le juge, en rejetant certaines d'entre elles, a prononcé une décision finale à leur égard. Au sens de l'article 578 *C.p.c.*, les conclusions du juge sur ces causes d'action doivent donc être traitées comme un jugement qui refuse l'autorisation. L'appel est donc de plein droit dans ce cas.

[33] La même logique doit également s'appliquer à l'appel incident. Les conclusions favorables à l'Union, dans le jugement de première instance, ne peuvent faire l'objet d'un appel incident de plein droit.

[34] L'article 359 *C.p.c.* est rédigé ainsi :

359. Lorsqu'une déclaration d'appel a déjà été déposée dans une affaire, une autre partie peut former un appel incident par le dépôt au greffe d'une déclaration d'appel incident. L'appel incident subsiste malgré l'abandon ou le rejet de l'appel principal.

359. If a notice of appeal has been filed by a party, another party in the case may initiate an incidental appeal by filing a notice of incidental appeal with the office of the Court of Appeal. An incidental appeal is continued despite the withdrawal or dismissal of the principal appeal.

[35] L'article 26.0.1. de l'ancien *Code de procédure civile* indiquait que lorsqu'un appel avait été autorisé par un juge de la Cour ou interjeté par une partie, toute autre partie pouvait interjeter appel :

26.0.1. Lorsqu'un appel a déjà été autorisé par un juge ou interjeté par une partie à l'instance en vertu de l'une

26.0.1. Where leave to appeal has already been given by a judge or an appeal has already been brought by a

¹⁶ *Regroupement des citoyens contre la pollution c. Alex Couture inc.*, 2007 QCCA 565, paragr. 22-25; voir également *Delorme c. Concession A25, s.e.c.*, 2015 QCCA 2017, paragr. 6.

¹⁷ *Regroupement des citoyens contre la pollution c. Alex Couture inc.*, *supra*, note 16, paragr. 24 *in fine*.

¹⁸ *Fortier, supra*, note 5, paragr. 125.

ou l'autre des dispositions de la présente section, toute autre partie peut interjeter appel de plein droit.

party to the proceeding under one of the provisions of this section, any other party may bring an appeal as of right.

[36] Je partage l'avis des auteurs André Rochon, mon ancien collègue, et Juliette Vani pour qui le nouvel article 359 *C.p.c.* reprend l'ancien article 500 *a.C.p.c.*, mais sans qu'il soit précisé, comme c'était le cas à l'article 26.0.1. *a.C.p.c.*, que toute autre partie peut interjeter appel de plein droit. Selon ces auteurs, l'interprétation donnée à l'article 359 *C.p.c.* doit être celle qui était donnée à l'article 500 *a.C.p.c.* avant l'adoption de l'article 26.0.1. *a.C.p.c.*, en 2002. La Cour a décidé, dans l'arrêt *Villeneuve (Ville de) c. Émile Drapeau inc.*¹⁹, que l'article 500 *a.C.p.c.* ne dispensait pas l'appelant incident d'obtenir une permission lorsque celle-ci aurait autrement été nécessaire.

[37] Il me semble que cette interprétation est cohérente avec le fait que le législateur accorde au défendeur un droit d'appel sur permission seulement. En outre, cela va dans le sens souhaité par le législateur qui est de rendre l'appel incident autonome par rapport à l'appel principal. Enfin, cela est conforme à l'avis exprimé par la Cour dans l'arrêt *Centrale des syndicats du Québec c. Allen*²⁰ selon lequel l'appel d'un jugement ayant autorisé l'exercice d'une action collective doit être réservé à des cas exceptionnels :

[57] À mon avis, les intimés ont donc raison de soutenir que le test relatif doit être exigeant.

[58] L'appel doit être réservé à des cas somme toute exceptionnels.

[59] Le juge accordera la permission de faire appel lorsque le jugement lui paraîtra comporter à sa face même une erreur déterminante concernant l'interprétation des conditions d'exercice de l'action collective ou l'appréciation des faits relatifs à ces conditions, ou encore, lorsqu'il s'agira d'un cas flagrant d'incompétence de la Cour supérieure.

[60] Ce test est fidèle à l'intention du législateur voulant que l'appel ne porte que sur les conditions d'exercice de l'action collective. Il est de nature à écarter les appels inutiles ou ne portant que sur des éléments accessoires, sans incidence sur l'autorisation d'exercer l'action collective. Il est respectueux de la discrétion du juge qui a autorisé l'action collective. Il n'est pas à ce point souple qu'il alourdirait indirectement le fardeau de ceux qui cherchent à exercer une action collective et à la mener à terme dans des délais raisonnables. Il permet aussi d'assurer qu'une action collective ne procède pas sur une base erronée, évitant ainsi aux parties d'être entraînées dans un débat judiciaire, long et coûteux.

[Soulignements ajoutés]

¹⁹ [1975] C.A. 874.

²⁰ 2016 QCCA 1878, paragr. 57-60.

[38] En conclusion sur cette question, je suis d'avis que Best Buy devait présenter une requête pour permission d'appeler du jugement qui autorise l'action collective. Toutefois, puisque c'est la première fois que la Cour se prononce sur cette question et que la déclaration d'appel incident a été déposée dans les délais, les conditions sont réunies pour qu'une permission d'appeler *nunc pro tunc* soit accordée à Best Buy. Je rappelle par ailleurs que cette question a été soulevée par la Cour et non par Best Buy.

L'appel principal

[39] L'Union soulève trois moyens d'appel :

- 1) Le juge de première instance a-t-il erré en concluant que les faits ne paraissent pas justifier les prétentions de l'Union quant à la lésion objective?
- 2) Le juge de première instance a-t-il erré en concluant que les faits ne justifient pas les prétentions de l'Union quant à l'illégalité des garanties supplémentaires en regard de l'article 35 *L.p.c.*?
- 3) Le juge de première instance a-t-il erré en concluant que le groupe proposé n'est pas adéquat en regard de l'action collective fondée sur les représentations verbales des vendeurs de Best Buy?

L'analyse

[40] En matière d'autorisation d'exercer une action collective, il est bien établi que le juge d'autorisation possède un pouvoir discrétionnaire à l'égard des critères énoncés dans l'article 575 *C.p.c.* (art. 1003 *a.C.p.c.*). Une cour d'appel ne possède qu'un pouvoir limité d'intervention et doit faire preuve de déférence à l'égard du jugement de première instance. Elle ne peut intervenir que si le juge a commis une erreur de droit ou encore si son appréciation des critères énoncés dans l'article 575 *C.p.c.* est manifestement non fondée²¹.

[41] Comme le rappelle la Cour suprême dans l'arrêt *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, l'étape de l'autorisation en est une de filtrage. Elle permet d'éviter que des parties défenderesses aient à se défendre au fond contre des réclamations insoutenables. Cela n'implique toutefois pas que le requérant, à ce stade, ait à supporter un fardeau onéreux. Il ne doit démontrer que l'existence d'une « question sérieuse en droit » ou encore une « cause défendable »²².

- 1) Le juge de première instance a-t-il erré en concluant que les faits ne paraissent pas justifier les prétentions de l'Union quant à la lésion objective?**

²¹ [2014] 1 R.C.S. 3, 2014 CSC 1, paragr. 34.

²² *Id.*, paragr. 37.

[42] La deuxième proposition soumise au juge de première instance par l'Union repose sur l'article 8 *L.p.c.* :

8. Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.

8. The consumer may demand the nullity of a contract or a reduction in his obligations thereunder where the disproportion between the respective obligations of the parties is so great as to amount to exploitation of the consumer or where the obligation of the consumer is excessive, harsh or unconscionable.

[43] Le juge devait déterminer si les allégations soutenaient la proposition qu'il y avait lésion objective en l'espèce (art. 8 *L.p.c.*). L'Union soutient que c'est le cas puisque le prix des garanties supplémentaires est abusif et constitue de l'exploitation objective du consommateur.

[44] Dans la première partie de son analyse, le juge donne raison à l'Union. Il est d'avis que la diversité et le grand nombre de situations qui sont possibles ne constituent pas un obstacle à l'autorisation de mener une action collective²³. Par ailleurs, le litige n'est pas fondé sur des réclamations hypothétiques. Il y a ici un rapport préliminaire d'expert confectionné par des jurisc comptables. Best Buy peut soulever des arguments intéressants pour attaquer la valeur de ce rapport, mais au stade de l'autorisation, le juge estime que « les points d'ancrage sont présents et suffisants pour étayer ce syllogisme en l'espèce : un seul commerçant, Best Buy, et un seul produit, la garantie supplémentaire »²⁴.

[45] Le juge conclut « que le syllogisme présenté par l'Union concernant l'infraction éventuelle à l'article 8 *L.p.c.* n'est pas manifestement frivole ou voué à l'échec pour ce motif », mais il ajoute ceci :

[41] Cependant, un autre argument dirimant empêche d'autoriser l'action collective concernant cet aspect du dossier. La Cour d'appel a bien conclu dans l'arrêt *Fortier* que les garanties supplémentaires vendues par les détaillants québécois comprenaient une composante appelée "paix d'esprit"²⁵. Cela amène comme conséquence inévitable le constat que cette composante représente une certaine valeur, sinon une valeur certaine.

[42] Ainsi, plusieurs consommateurs achèteront la garantie supplémentaire uniquement pour ce motif, pour d'autres il s'agira d'une valeur ajoutée, enfin pour d'aucuns, cet élément aura une valeur négligeable. En conséquence, il est

²³ Jugement entrepris, paragr. 31.

²⁴ *Id.*, paragr. 35 et 36.

²⁵ *Fortier, supra*, note 5, paragr. 109.

difficilement envisageable de quantifier la valeur de cette "paix d'esprit". D'ailleurs, le rapport Navigant le concède:

Dans le cadre de notre analyse préliminaire, nous avons posé l'hypothèse que la valeur pour le consommateur se limitait au prix des réparations ou du remplacement des produits couverts par les PSP. Or, nous comprenons que certains sont d'avis que les PSP offrent une "paix d'esprit", dont la valeur, le cas échéant, est difficilement quantifiable. Nous n'avons pas tenté de quantifier cette valeur.

[43] Le soussigné a déjà noté cette distanciation entre l'arrêt *Fortier* et le rapport Navigant, à l'occasion de la décision portant sur la demande de rejet de ce rapport. Il faut désormais conclure que le prix de vente de toute garantie supplémentaire comporte la composante "paix d'esprit", dont l'Union ne peut et ne pourra quantifier la valeur.

[44] La question qui en découle est donc la suivante: comment dans un tel cas, déterminer s'il y a disproportion au sens de l'art. 8 L.p.c.?

[...]

[51] En conséquence, le syllogisme juridique proposé par l'Union ne se vérifie pas et l'action collective ne doit pas être autorisée, car il est impossible de faire abstraction de la valeur de la "paix d'esprit" du consommateur achetant une garantie supplémentaire, et partant, impossible d'établir une disproportion éventuelle entre le prix et le coût.²⁶

[Références omises]

[46] Avec égards, je suis d'avis que le juge a commis une erreur de droit en décidant ainsi. La valeur subjective attribuée à la « paix d'esprit » n'empêche pas l'établissement d'une disproportion objective entre les prestations des parties en vertu de l'article 8 L.p.c. Le juge confond deux éléments du contrat, soit sa cause et son objet.

[47] Dans l'arrêt *Fortier*, les appelants plaidaient le caractère inutile ou moins avantageux des garanties supplémentaires offertes par rapport à la garantie légale (art. 35 L.p.c.). C'est dans ce cadre que la Cour a décidé que les garanties supplémentaires procurent une paix d'esprit. La Cour n'a pas eu à se prononcer, dans cette affaire, sur l'application de l'article 8 L.p.c. qui prévoit que la lésion entre majeurs est une cause de nullité du contrat ou de la réduction des obligations qui en découlent.

[48] La Cour, dans l'arrêt *Gareau auto inc. c. Banque canadienne impériale de commerce*, a analysé l'article 8 L.p.c. et conclu que la première hypothèse énoncée ne nécessite que l'établissement d'une lésion objective :

²⁶ Jugement entrepris, paragr. 41-44 et 51.

L'article 8 prévoit deux hypothèses où le consommateur peut invoquer la qualité de victime d'une lésion et utiliser les recours alternatifs de la nullité de la convention ou de la réduction des obligations qui en découlent.

La première est celle où la preuve établit qu'en contrepartie de ce qu'il a reçu, on a exigé de lui une prestation nettement disproportionnée. La disproportion est une conclusion qui résulte des faits soumis, la preuve qui s'y rapporte consistant en une comparaison entre ce que l'on reçoit et ce que l'on donne. Dans ce contexte, j'opine que la personnalité des contractants et les circonstances dans lesquelles ils peuvent se trouver au moment où ils s'engagent ne sont pas matière à examen judiciaire. Le tribunal n'a qu'à se demander: 1) s'il y a disproportion; 2) si cette disproportion est considérable au point de léser gravement le consommateur. Dès que le juge répond affirmativement à ces deux questions en se fondant sur les faits dont il a discrétion pour évaluer la valeur probante, il doit tirer la conclusion logique, savoir qu'il y a eu exploitation du consommateur. Dès que le juge répond affirmativement à ces deux questions en se fondant sur les faits dont il a discrétion pour évaluer la valeur probante, il doit tirer la conclusion logique, savoir qu'il y a eu exploitation du consommateur. Dans un tel cas, il me paraît qu'il s'agit d'une lésion objective, que la présomption d'exploitation qui en est la conséquence juridique est irréfragable et que l'un ou l'autre des recours invoqués sont applicables. [...] ²⁷

[Soulignements ajoutés]

[49] De même, les auteurs Baudouin, Jobin et Vézina écrivent :

275. *La Loi sur la protection du consommateur* permet d'attaquer un contrat en se basant soit sur le sens subjectif contemporain de la lésion, soit sur le sens subjectif classique. **D'une part, en effet, le consommateur peut invoquer le fait qu'il existe, entre les prestations respectives des parties, une disproportion tellement considérable qu'elle équivaut à l'exploitation. Dans ce cas, il ne devrait pas y avoir de débat sur l'exploitation dans les faits, mais uniquement sur la disproportion.** Il appartient au juge de décider si on a démontré un écart entre les valeurs échangées qui, selon lui, est si grand qu'il évoque l'exploitation du consommateur par le commerçant. D'autre part, le consommateur peut plaider que son obligation est abusive, excessive ou exorbitante; en somme il prétend alors que le contrat est pour lui, dans les circonstances et même s'il n'y a pas nécessairement de disproportion entre les obligations, un fardeau financier excessif, une source d'embarras, une transaction inutile et trop onéreuse. Le tribunal, dans tous les cas, a le pouvoir d'annuler le contrat ou de réduire les obligations (art. 8 *L.p.c.*).

Bien que les politiques juridiques et les concepts de lésion soient les mêmes dans cette loi particulière et dans le *Code civil*, on constate que la preuve à faire, en

²⁷ *Gareau auto inc. c. Banque canadienne impériale de commerce*, [1989] R.J.Q. 1091 (C.A.), p. 1096.

demande comme en défense, varie à certains égards. Le domaine d'application de la lésion du *Code civil* et celui de la *Loi sur la protection du consommateur* étant différents, il est donc important de ne pas confondre les régimes juridiques respectifs.²⁸

[50] Lorsqu'il examine la première hypothèse édictée par l'article 8 *L.p.c.*, le tribunal, dans son analyse de la lésion objective, ne doit évaluer que l'objet du contrat afin de déterminer s'il y a disproportion entre les prestations des parties et, dans l'affirmative, si cette disproportion est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation.

[51] Ce n'est que lorsque le tribunal doit examiner la deuxième hypothèse prévue par l'article 8 *L.p.c.*, pour déterminer si « l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante » qu'il doit alors aller au-delà de l'objet du contrat pour examiner la condition des parties, les circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et les avantages qui résultent du contrat pour le consommateur.

[52] L'Union a raison de soutenir que la prestation à laquelle s'est engagée Best Buy est la garantie de réparation ou de remplacement du bien aux conditions qu'elle fixe, de même qu'à d'autres prestations accessoires, comme la garantie anti-citron ou de remplacement et le soutien technique par téléphone. Ces prestations peuvent être évaluées. Elles ont un coût et c'est ce coût que paie le consommateur. La « paix d'esprit » peut être la cause ou la conséquence de cet achat, mais elle n'en est pas son objet. Le *Code civil du Québec* définit ainsi l'objet d'une prestation :

1371. Il est de l'essence de l'obligation qu'il y ait des personnes entre qui elle existe, une prestation qui en soit l'objet et, s'agissant d'une obligation découlant d'un acte juridique, une cause qui en justifie l'existence.

[...]

1373. L'objet de l'obligation est la prestation à laquelle le débiteur est tenu envers le créancier et qui consiste à faire ou à ne pas faire quelque chose. La prestation doit être possible et déterminée ou déterminable; elle ne doit être ni prohibée par la loi ni contraire à l'ordre public.

1371. It is of the essence of an obligation that there be persons between whom it exists, a prestation which forms its object, and, in the case of an obligation arising out of a juridical act, a cause which justifies its existence.

[...]

1373. The object of an obligation is the prestation that the debtor is bound to render to the creditor and which consists in doing or not doing something.

The debtor is bound to render a prestation that is possible and determinate or determinable and that

²⁸ Jean-Louis Baudouin et Pierre-Gabriel Jobin, *Les obligations*, 7^e éd., Cowansville, Yvon Blais, 2013, n° 275, p. 381 et s.

is neither forbidden by law nor contrary to public order.

[53] Quant à la *Loi sur la protection du consommateur*, elle édicte en quoi consiste l'obligation principale du commerçant :

16. L'obligation principale du commerçant consiste dans la livraison du bien ou la prestation du service prévus dans le contrat.

16. The principal obligation of the merchant is to deliver the goods or to perform the service stipulated in the contract.

Dans un contrat à exécution successive, le commerçant est présumé exécuter son obligation principale lorsqu'il commence à accomplir cette obligation conformément au contrat.

In a contract involving sequential fulfilment, the merchant is presumed to be performing his principal obligation when he begins to perform it in accordance with the contract.

[54] Les professeurs Lluelles et Moore, ce dernier étant maintenant juge à la Cour supérieure, traitent de la notion de prestation. Ils s'expriment ainsi :

1049.2 Selon l'article 1371, il est de l'essence de l'obligation qu'il y ait « une prestation qui en soit l'objet ». L'article 1373 définit la prestation comme étant ce à quoi le débiteur « est tenu envers le créancier et qui consiste à faire ou à ne pas faire quelque chose ». L'objet de l'obligation est donc tout simplement le contenu de celle-ci. C'est ce que le débiteur doit honorer; c'est ce que le créancier est en droit d'exiger.

1049.3 Essentiellement, la prestation consiste à poser – ou à s'abstenir de poser – un geste, lequel peut impliquer une chose, mais pas nécessairement (par exemple, la prestation du salarié dans le contrat de travail). (...) ²⁹

[55] L'approche retenue par le juge restreint la protection offerte par la *Loi sur la protection du consommateur*. Celle-ci vise à protéger le consommateur moyen, présumé crédule et inexpérimenté³⁰, ne disposant pas de l'expertise économique requise pour évaluer la valeur des prestations découlant d'un contrat de consommation. Or, en concluant comme il le fait sur cette question, le commerçant bénéficie de l'inexpérience et de la naïveté du consommateur incapable d'évaluer correctement une garantie de ce type. Il procure au commerçant un moyen de défense qui ne peut être considéré lorsqu'on doit déterminer s'il y a lésion objective (1^{ère} hypothèse de l'article 8 *L.p.c.*).

[56] Le juge n'avait donc pas à poursuivre son analyse pour vérifier l'existence d'une lésion subjective. Il lui suffisait de constater que les allégations de la demande

²⁹ Didier Lluelles et Benoît Moore, *Droit des obligations*, 2^e éd., Montréal, Thémis, 2012, p. 538, n^o 1049.2-1049.3.

³⁰ *Richard c. Time Inc.*, *supra*, note 12, paragr. 72.

permettaient de conclure à une lésion objective pour autoriser le recours sur cette question. Il a commis une erreur de droit en considérant, lors de l'examen de la première hypothèse énoncée dans l'article 8 *L.p.c.*, la cause du contrat ou l'effet de celui-ci pour certains consommateurs, soit la « paix d'esprit » que procure l'achat d'un Plan PSP.

[57] Je suis d'avis que ce moyen d'appel est bien fondé.

2) Le juge de première instance a-t-il erré en concluant que les faits ne justifient pas les prétentions de l'Union quant à l'illégalité des garanties supplémentaires en regard de l'article 35 *L.p.c.* ?

[58] L'Union soutient que le juge a erré en concluant que son recours, fondé sur l'article 35 *L.p.c.*, n'avait aucune chance de succès puisque la Cour, dans l'arrêt *Fortier*³¹, a réglé cette question. Elle plaide que les Plans PSP, visés par l'action collective, comprennent des prestations accessoires de la nature d'une assurance. Le juge ne devait pas les considérer pour déterminer s'il y a eu contravention à l'article 35 *L.p.c.* Pour l'Union, seules les prestations de la nature d'une garantie doivent être évaluées à cet égard. Elle demande à la Cour de se prononcer sur la portée de l'article 35 *L.p.c.* à la lumière des arguments nouveaux qu'elle présente et qui n'ont pas été traités dans l'arrêt *Fortier*³².

[59] Par ailleurs, l'Union invoque que Best Buy utilise les Plans PSP pour se soustraire à la garantie légale en indiquant qu'elle n'a aucune obligation de garantie pendant la période de garantie du fabricant. En outre, les Plans PSP ne garantiraient que le fonctionnement conformément aux normes du fabricant, alors que la Cour a mentionné, dans l'arrêt *Fortin c. Mazda*³³, que le respect des normes de l'industrie ne met pas nécessairement le commerçant ou le manufacturier à l'abri d'une conclusion de déficit d'usage. Les attentes légitimes de l'acheteur doivent être considérées. De ce fait, la garantie contenue aux Plans PSP serait inférieure à la garantie légale, contrairement à ce que prévoit l'article 35 *L.p.c.*

[60] Best Buy soutient au contraire que l'arrêt *Fortier* a tranché la question principale soulevée par l'Union. La distinction qu'elle tente de faire valoir entre les différentes composantes des Plans PSP ne peut être retenue. Dans l'arrêt *Fortier*, la Cour a tenu compte de tous les aspects de la garantie dans son analyse pour déterminer qu'elle n'était pas inutile³⁴.

Les plans PSP et les prestations accessoires

[61] À mon avis, les distinctions que fait valoir l'Union entre la garantie comme telle et les prestations accessoires ne peuvent être retenues.

³¹ *Fortier, supra*, note 5.

³² *Ibid.*

³³ *Mazda, supra*, note 8, paragr. 83 et ss.

³⁴ *Fortier, supra*, note 5, paragr. 106-113.

[62] L'Union plaide que l'article 35 *L.p.c.* ne comporte aucune ambiguïté. Le législateur aurait voulu que la comparaison entre une garantie conventionnelle et la garantie légale ne porte que sur les aspects qui relèvent de l'obligation de garantie, même si dans le cadre d'une garantie conventionnelle, comme celle offerte par les Plans PSP, le commerçant peut s'engager à fournir d'autres prestations. Pour appuyer sa position, elle réfère à l'article 1e.1) *L.p.c.* qui définit en quoi consiste un contrat de garantie supplémentaire :

1. [...]

e.1) « contrat de garantie supplémentaire » : un contrat en vertu duquel un commerçant s'engage envers un consommateur à assumer directement ou indirectement, en tout ou en partie, le coût de la réparation ou du remplacement d'un bien ou d'une partie d'un bien advenant leur défectuosité ou leur mauvais fonctionnement, et ce autrement que par l'effet d'une garantie conventionnelle de base accordée gratuitement à tout consommateur qui achète ou qui fait réparer ce bien;

1. [...]

(e.1) "contract of additional warranty" means a contract under which a merchant binds himself toward a consumer to assume directly or indirectly all or part of the costs of repairing or replacing goods or a part thereof in the event that they are defective or malfunction, otherwise than under a basic conventional warranty given gratuitously to every consumer who purchases the goods or has them repaired;

[63] À mon avis, lors de l'analyse de la conformité d'une garantie, les termes utilisés par le législateur dans l'article 35 *L.p.c.* permettent de considérer tous les aspects de celle-ci :

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.

35. A warranty provided in this Act does not prevent the merchant or the manufacturer from offering a more advantageous warranty to the consumer.

[64] C'est d'ailleurs de cette façon que la Cour a examiné les protections offertes par les garanties supplémentaires dans l'arrêt *Fortier* :

[107] Les juges de première instance ont examiné la couverture offerte par chacun des neuf plans de protection (garanties supplémentaires) et ont conclu qu'à leur face même, ces garanties présentent des avantages par rapport à la garantie légale. Cette conclusion de fait repose sur des éléments aux dossiers et requiert déférence.

[108] Ils ont constaté que ces garanties supplémentaires possèdent une valeur intrinsèque, ne serait-ce qu'en ce qui a trait à leur mise en œuvre et à

l'assouplissement du fardeau de preuve du consommateur et à la précision de leur durée.

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

[110] En outre, ces garanties supplémentaires confèrent plusieurs avantages par rapport à la garantie légale. Les juges de première instance en fournissent des illustrations. Pour chacune des garanties analysées, les juges relèvent certains avantages particuliers qui leur sont propres. À titre indicatif : un service d'entretien préventif, un service de soir et de fin de semaine, une protection contre la perte de nourriture, une protection contre les surtensions, un service à domicile, une option de remplacement après un certain nombre de pannes répétitives, la possibilité d'obtenir une indemnité équivalant à la différence entre le prix payé et celui moindre annoncé par un concurrent dans les 30 jours de la vente et le remplacement des biens sans réparation et la possibilité dans le même délai d'échanger le produit pour un autre. Et c'est sans compter que le consommateur n'a pas à débattre de l'existence d'un vice caché.

[111] Par ailleurs, il est vrai de dire que les appelants présentent en appel leur argument sous un jour différent. Les allégations de leurs requêtes, même amendées, reposent strictement sur le caractère inutile des garanties supplémentaires. Ils n'allèguent pas, à proprement parler, qu'elles étaient moins avantageuses que la garantie légale.

[112] La réponse à l'une et l'autre de ces propositions est, de toute manière, la même. Les garanties supplémentaires visées par les requêtes ne sont, comme les juges en ont décidé, ni inutiles ni sans avantages pour le consommateur par rapport à la garantie légale. En effet, les garanties supplémentaires proposées offraient davantage que la garantie légale, en plus de procurer bien d'autres services ou avantages.

[113] Enfin, le simple fait de les proposer ne saurait équivaloir à représentation fausse et trompeuse au sens de l'article 219 *L.p.c.*, comme le soutiennent les

appelants. L'offre d'une garantie supplémentaire est légitime en soi. Elle n'est certes pas illégale.³⁵

[65] Dans l'arrêt *Fortier*, la Cour avait à décider si les garanties supplémentaires présentaient un avantage additionnel à la garantie légale. Elle a reconnu que c'était le cas. Le principal avantage procuré par la garantie supplémentaire provient du fait que le consommateur peut, en cas de bris ou de défectuosité, obtenir le remplacement ou la réparation du bien sans avoir à invoquer la présomption de vice caché. Cet arrêt ne dégage toutefois pas un tribunal de s'assurer que la garantie offerte par le commerçant respecte les prescriptions de base de la *Loi*.

L'absence d'obligation de garantie pendant la période de garantie du fabricant

[66] L'Union soutient que les Plans PSP permettent à Best Buy, pendant la période de garantie du fabricant, de se décharger de toute obligation de garantie à l'endroit du consommateur ayant acheté un bien et une garantie supplémentaire. Elle réfère à cette disposition du PSP :

Responsabilité du fabricant : Ce Plan complète mais ne remplace pas la garantie du fabricant. Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant. **Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier, notamment pour le Service sur place / par messenger. Si vous communiquez avec nous, nous vous référerons au fabricant concerné.** Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains avantages supplémentaires qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-après.

[67] En vertu des articles 53 et 54 de la *L.p.c.*, Best Buy est tenue à la garantie légale, comme le fabricant. Le consommateur, à son choix, peut s'adresser au commerçant ou au fabricant :

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

Il en est ainsi pour le défaut d'indications nécessaires à la protection de l'utilisateur contre un

53. A consumer who has entered into a contract with a merchant is entitled to exercise directly against the merchant or the manufacturer a recourse based on a latent defect in the goods forming the object of the contract, unless the consumer could have discovered the defect by an ordinary examination.

The same rule applies where there is a lack of instructions necessary for the protection of the user against a risk or

³⁵ *Fortier, supra*, note 5, paragr. 107-113.

risque ou un danger dont il ne pouvait lui-même se rendre compte.

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

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

54. Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur une obligation résultant de l'article 37, 38 ou 39. Un recours contre le fabricant fondé sur une obligation résultant de l'article 37 ou 38 peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien.

danger of which he would otherwise be unaware.

The merchant or the manufacturer shall not plead that he was unaware of the defect or lack of instructions.

The rights of action against the manufacturer may be exercised by any consumer who is a subsequent purchaser of the goods.

54. A consumer having entered into a contract with a merchant may take action directly against the merchant or the manufacturer to assert a claim based on an obligation resulting from section 37, 38 or 39.

Rights of action against the manufacturer based on an obligation resulting from section 37 or 38 may be exercised by any consumer who is a subsequent purchaser of the goods.

[68] L'arrêt *Fortier* ne tranche pas cet argument précis. L'Union reproche à Best Buy une contravention à l'article 35 *L.p.c.* parce qu'elle se soustrait, dans la garantie supplémentaire qu'elle vend à ses clients, à son obligation de répondre du vice caché d'un bien pendant la durée de la garantie du fabricant. À mon avis, le juge a commis une erreur à cet égard en invoquant que l'arrêt *Fortier* avait réglé la question. La problématique est ici différente. Il ne s'agit pas de déterminer si les garanties supplémentaires vendues par Best Buy sont utiles; il faut déterminer si, en indiquant au client qu'elle n'honorera pas la garantie pour vice caché pendant la période où le fabricant doit garantir le bien, Best Buy a contrevenu à la *Loi sur la protection du consommateur* en offrant une garantie supplémentaire moins avantageuse que la garantie légale. Même si une telle clause peut être déclarée nulle, un consommateur pourrait être influencé par celle-ci et ne pas exercer son droit à la garantie contre Best Buy.

[69] Je conclus que le juge aurait dû autoriser le recours collectif pour cette question.

La garantie offerte aux plans PSP serait moins avantageuse que la garantie légale

[70] L'Union plaide également que la garantie supplémentaire contenue dans les Plans PSP est moins avantageuse que la garantie légale quant à sa portée. Elle réfère à l'arrêt *Mazda* dans lequel la Cour, sous la plume de mon collègue le juge Guy Gagnon, mentionne que le déficit d'usage, qui doit être établi pour que les présomptions s'appliquent, ne doit pas être examiné en fonction du respect des normes du fabricant,

mais plutôt en fonction des attentes légitimes et raisonnables du consommateur³⁶. Selon l'Union, la garantie contenue dans les Plans PSP est limitée au fonctionnement du bien conformément aux normes du fabricant.

[71] Best Buy plaide pour sa part qu'elle limite simplement la garantie à un usage normal du bien.

[72] Au soutien de son argument, l'Union renvoie, dans son mémoire, à certaines exclusions des Plans PSP, dont celles-ci :

Exclusions générales : Ce Plan NE couvre PAS : l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages accidentels ou intentionnels, le mauvais usage, l'usage abusif, les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du produit à un centre de service autorisé ou au propriétaire du produit), les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les éclaboussures, le phosphore brûlé (y compris les images dédoublées), les brûlures de pixels non conformes aux directives du fabricant, les virus informatiques, les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres risques extérieurs au produit;

[Soulignements ajoutés]

[73] Dans l'arrêt *Mazda*, le juge Gagnon devait examiner quelles étaient les attentes raisonnables d'un consommateur, et ce, afin de déterminer si le déficit d'usage avait une gravité suffisante pour permettre l'application des articles 37 et 38 *L.p.c.* Les appelants invoquaient que le système de verrouillage de la portière côté conducteur présentait un défaut suffisamment grave pour constituer un manquement à la garantie d'usage à laquelle l'intimée Mazda était tenue. Or, pour établir s'il y avait déficit d'usage, le juge de première instance avait conclu que le système de verrouillage ne contrevenait à aucune norme ni aucun standard de l'industrie automobile. Le juge Gagnon s'exprime ainsi sur les normes :

[82] Pour déterminer l'usage auquel on peut normalement s'attendre d'un bien, le renvoi à des normes réglementaires ou légales ou encore à des standards dans l'industrie est un réflexe souvent justifié. Ces facteurs, sans être dominants, peuvent valablement servir de point de départ à l'analyse de cette question.

[83] Cela dit, l'usage protégé par la garantie de qualité est autonome. Le respect des normes par le commerçant ou le manufacturier ne met pas nécessairement

³⁶ *Mazda, supra*, note 8, paragr. 75-85.

ces parties à l'abri d'une conclusion de déficit d'usage. D'ailleurs, une importante jurisprudence appuie cette idée.

[84] La garantie d'usage imposée au commerçant et au manufacturier crée pour ces parties une obligation de résultat. Celle-ci repose essentiellement sur les attentes légitimes de l'acheteur. Or, quitte à le redire, de telles attentes ne sont pas tributaires des normes de l'industrie. Ce principe a été reconnu dans l'arrêt *Banque de Nouvelle-Écosse c. Raymond* :

Cet énoncé comporte un sophisme de droit. Ce n'est pas parce qu'un objet a été fabriqué suivant les normes de construction que l'acheteur ne pourra demander l'annulation de la vente, s'il s'avère qu'il est impropre à l'usage auquel il est destiné et pour lequel il a été acheté et vendu. Ce que les intimés ont acheté, ce n'étaient pas des objets fabriqués conformément à certaines normes, mais ce qu'on leur a représenté comme étant des maisons mobiles et, partant, des bâtiments destinés à l'habitation. À savoir si en l'espèce ce fut le cas, était essentiellement une question de fait.

[85] Bref, le décideur qui choisit de trancher la question des attentes raisonnables du consommateur sur la seule base d'une norme quelconque commet une erreur en droit.

[...]

[110] Il me semble que le Juge ajoute ici une charge de preuve additionnelle au consommateur en accolant à la notion de déficit d'usage la preuve d'une norme quelconque à laquelle l'industrie devrait s'astreindre. Selon cette logique, en l'absence de la preuve d'un manquement à une telle norme, on ne pourrait imputer au manufacturier une faute de la nature de celle reprochée à Mazda. Et en l'absence de toute norme, l'immunité serait alors totale.

[111] Je réitère que si certains standards sont utiles pour démontrer l'usage attendu d'un bien, ils ne sont toutefois pas indispensables aux fins d'une telle démonstration. Ce qui est en cause ici, ce n'est pas le respect d'une norme, mais plutôt le respect des attentes légitimes du consommateur. Or, l'absence de normes ne libère pas le manufacturier de son obligation de tenir compte des besoins et des attentes raisonnables de sa clientèle.³⁷

[Références omises]

[74] L'arrêt *Mazda* n'a pas changé l'état du droit. Le respect d'une norme de fabrication d'une industrie donnée ne met pas un fabricant à l'abri d'une conclusion, par un tribunal, qu'il existe un déficit d'usage au sens des articles 37 et 38 *L.p.c.*³⁸.

³⁷ *Mazda, supra*, note 8, paragr. 82-85, 110 et 111.

³⁸ *Ibid.*

[75] Dans le cas qui nous occupe, l'exclusion de garantie précitée ne fait que mentionner que l'usage du bien doit être normal, par opposition à un usage autre que celui pour lequel le bien est conçu. L'article 38 *L.p.c.* fait d'ailleurs référence à l'usage normal d'un bien :

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.

38. Goods forming the object of a contract must be durable in normal use for a reasonable length of time, having regard to their price, the terms of the contract and the conditions of their use.

[76] Je conclus sur cette question que la garantie supplémentaire n'est pas inférieure à la garantie légale quant à sa portée, comme le plaide l'Union, parce qu'elle serait limitée au fonctionnement conformément aux normes du fabricant. Le juge n'a donc pas commis d'erreur à cet égard.

3) Le juge de première instance a-t-il erré en concluant que le groupe proposé n'est pas adéquat en regard de l'action collective fondée sur les représentations verbales des vendeurs de Best Buy?

[77] Le juge a déterminé qu'il y avait absence de groupe adéquat en ce qui concerne les représentations par les vendeurs de Best Buy sur les garanties légales et supplémentaires. Il estime qu'il « n'y a pas un iota de preuve que d'autres consommateurs que Desjardins aient vécu, à l'occasion d'un achat, la même situation qu'elle »³⁹.

[78] L'Union allègue que les pratiques de commerce qu'elle reproche à Best Buy sont faites de façon systématique par ses vendeurs. On les retrouve également sur Internet et dans la documentation promotionnelle de Best Buy. Elle plaide que le juge fait erreur en exigeant la preuve que d'autres consommateurs ont vécu une situation semblable à celle de la personne désignée, soit Mme Desjardins. L'action collective proposée vise les pratiques de commerce de Best Buy (art. 219 et 220 *L.p.c.*) et non les difficultés dans la mise en œuvre des Plans PSP. Selon l'Union, le juge ayant conclu que Best Buy s'est livrée systématiquement à des pratiques de commerce interdites, il devait également conclure que la condition de l'article 575(3) *C.p.c.* sur la composition du groupe était satisfaite puisque l'existence de membres ayant subi ces pratiques s'infère des allégations non contredites de sa demande d'autorisation.

[79] Ce moyen d'appel ne peut être retenu. Le juge ne commet pas d'erreur en déterminant que l'Union n'a pas démontré l'existence d'un groupe de personnes à qui les vendeurs de Best Buy auraient fait des représentations verbales fausses ou trompeuses au moment de la vente ou encore lors de la mise en œuvre de la garantie supplémentaire.

³⁹ Jugement entrepris, paragr. 75.

[80] À la lumière des allégations de pratiques interdites, le juge a autorisé l'action collective pour les représentations publicitaires de Best Buy et celles contenues aux Plans PSP. Il était justifié de conclure qu'il n'y avait pas de preuve sur les représentations verbales des vendeurs aux clients.

[81] Je propose donc d'accueillir en partie l'appel principal et d'autoriser l'action collective pour la cause d'action fondée sur l'exploitation objective du consommateur (art. 8 *L.p.c.*) et celle fondée sur la violation de l'article 35 *L.p.c.*, en limitant toutefois la question, dans ce dernier cas, à déterminer si, pendant la période de garantie du fabricant, Best Buy se décharge de toute obligation de garantie à l'endroit du consommateur ayant acheté un bien et une garantie supplémentaire.

L'appel incident

[82] Best Buy se porte appelante incidente et fait valoir deux moyens d'appel.

1) Le juge de première instance a-t-il erré en autorisant l'action collective fondée sur les pratiques interdites?

[83] Best Buy soutient que les allégations de pratiques interdites (art. 219 et 220 *L.p.c.*), formulées par l'Union, ne reposent sur aucune assise factuelle. Rien n'indique que Mme Desjardins a acheté le Plan PSP en raison des trois représentations identifiées dans l'action collective.

[84] Elle reproche au juge de ne pas avoir examiné ses arguments sur l'aspect raisonnable et la justesse du message véhiculé au sujet de ses garanties supplémentaires puisqu'il les jugeait prématurés. Il aurait, selon elle, autorisé l'action collective sans assise factuelle. Les trois représentations considérées par le juge aux paragraphes 55 à 57 de son jugement sont exactes et ne justifieraient pas d'autoriser l'action collective :

[55] L'Union articule sa position autour de trois affirmations de Best Buy, selon elle, fausement représentées: la durée supérieure de la garantie supplémentaire, l'économie factice pour le consommateur et enfin, la transférabilité d'une telle garantie. Elle se base à ce sujet sur la documentation et les sites Internet de Best Buy (et Future Shop) faisant référence à la garantie supplémentaire et notamment aux dépliants et publicités à ce sujet. Plus particulièrement, l'Union insiste sur la description de la garantie de rendement (Performance Service Plan) ainsi que sur le texte suivant :

Agrémentez votre cadeau d'un Plan de service sur les produits

Vous désirez acheter le cadeau parfait pour l'un des membres de votre famille ou d'un ami? Agrémentez votre cadeau d'un Plan de service sur les produits pour vous assurer de la longévité de votre cadeau et éviter des coûts de réparation onéreux à la personne qui le recevra.

[56] Aussi, l'Union réfère aux extraits du site web de Best Buy et notamment la mention suivante :

We guarantee your product's performance

Your Product's Service Plan coverage goes beyond most manufacturers' warranties, guaranteeing that your product will perform to the manufacturer's standard for the duration of the coverage.

[57] Enfin, l'Union reproche également les prétentions concernant la transférabilité du plan de garantie alors que la description de ce plan indique :

Transférable : ce plan est transférable avec le produit. Le détenteur du plan doit avoir en main les documents originaux pour bénéficier du service.⁴⁰

[Références omises]

[85] Je suis d'avis que ce moyen d'appel ne peut être retenu.

[86] Lors de l'examen de la troisième proposition concernant les pratiques interdites, le juge s'est bien dirigé en droit. Après avoir énoncé la position des parties, il conclut ainsi :

[64] Le Tribunal est d'avis que toutes ces prétentions – qu'elles soient exactes ou non – n'ont pas à être analysées à cette étape-ci de la procédure. Il est prématuré, au stade du *filtrage* de l'action collective, de se pencher sur tous ces aspects du litige. Il suffit de constater que les arguments de l'Union, présentés ci-dessus, ne sont pas frivoles et que son syllogisme est défendable.

[65] Le Tribunal estime que c'est le cas, en ce qui concerne ce troisième fondement de l'action collective proposée. À titre d'exemple, il est évident que les paragraphes 220 a) et c) L.p.c. sont pertinents vis-à-vis les représentations au sujet de l'avantage potentiel d'une garantie transférable alors que la translation de la garantie est acquise en droit.

[66] En conclusion, les faits allégués permettent d'arriver aux conclusions recherchées dans le cas des pratiques de Best Buy qui contreviendraient aux articles 219 et 220 L.p.c.⁴¹

[87] Le juge a eu raison de considérer que ce n'est pas à l'étape de l'autorisation de l'action collective qu'il faut analyser en profondeur les arguments que Best Buy pourra faire valoir au fond. Le fardeau de preuve pour l'Union, à cette étape, est faible. La Cour suprême, dans l'arrêt *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*⁴² rappelle qu'il suffit, à cette étape, de démontrer que la cause est défendable au moyen d'allégations et d'éléments de preuve en appui :

⁴⁰ Jugement entrepris, paragr. 55-57.

⁴¹ *Id.*, paragr. 64-66.

⁴² [2013] 3 R.C.S. 600, 2013 CSC 59, paragr. 93 et 94.

[93] Le défaut d'alléguer précisément une structure de marché capable de plausibles répercussions économiques « indues » ne porte pas atteinte à la recevabilité de la demande à l'étape de l'autorisation. Les appelantes soulignent à bon droit que notre Cour a conclu à la nécessité d'effectuer une analyse détaillée de la structure du marché pour prouver qu'il y a bien eu un comportement restreignant la concurrence en violation de la *Loi sur la concurrence*. Il est d'ailleurs reconnu qu'un défendeur dépourvu d'une puissance commerciale suffisante ne peut porter atteinte indûment à la concurrence ou à la fixation des prix du marché (voir *Nova Scotia Pharmaceutical Society*, p. 652-655).

[94] Toutefois, l'argumentation des appelantes ne tient pas compte de la nature de la procédure d'autorisation du recours collectif. L'intimée n'est pas tenue, en effet, de présenter une preuve absolue de l'allégation, ni même d'établir celle-ci selon la prépondérance des probabilités. À la présente étape, il suffit qu'elle démontre que sa cause est défendable au moyen d'allégations et d'éléments de preuve en appui. La simple allégation de répercussions économiques indues, énoncée au par. 2.14 de la requête en autorisation, ainsi que les pièces démontrant les effets d'un comportement aux États-Unis sur les prix de la DRAM sur le marché international, permettent de conclure à l'existence de répercussions sur le marché canadien satisfaisant à l'exigence de ce seuil de preuve peu élevé. Bien qu'on ne sache pas exactement si l'intimée sera éventuellement en mesure de répondre lors du procès à la norme de preuve selon la prépondérance des probabilités, nous ne pouvons lui refuser cette possibilité puisque les pièces au dossier révèlent qu'une faute a peut-être été commise.

[88] Le juge a eu raison de conclure que les exemples donnés par l'Union pourraient constituer des pratiques interdites. L'article 218 *L.p.c.* édicte que pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne. Dans l'arrêt *Richard c. Time Inc.*, la Cour suprême établit qu'en raison de l'objectif de la *Loi sur la protection du consommateur*, ce critère de « l'impression générale » doit s'apprécier en fonction du consommateur crédule et inexpérimenté⁴³.

[89] Best Buy n'a pas établi que le juge a commis une erreur révisable sur cette question.

2) Subsidiairement, le juge de première instance aurait-il dû modifier le groupe et les questions communes proposées afin de les limiter aux représentations écrites spécifiques auxquelles il fait référence dans son jugement?

[90] Best Buy soutient que le groupe proposé devrait être réduit considérablement. Selon elle, le juge a autorisé l'action collective sur la base de trois représentations écrites

⁴³ [2012] 1 R.C.S. 265, 2012 CSC 8, paragr. 69-72.

spécifiques, mais a néanmoins retenu la description du groupe proposé par l'Union. Cette description serait trop générale et devrait être reformulée afin de la limiter aux consommateurs s'étant procuré un Plan PSP en se fondant sur l'une ou l'autre des représentations visées.

[91] Elle plaide en outre que les représentations données en exemple au juge, en première instance, n'ont été soulevées qu'aux auditions du 17 au 19 mai 2016. Le groupe devrait donc être restreint aux détenteurs de Plans PSP les ayant achetés à compter du 17 mai 2013. Les réclamations fondées sur les Plans PSP achetés avant cette date seraient prescrites.

[92] Enfin, elle allègue que l'action collective visant la première représentation donnée en exemple, soit « Agrémentez votre cadeau d'un Plan de service sur les produits », ne devrait être autorisée que pour les consommateurs s'étant procuré un tel plan dans les magasins Future Shop et non chez Best Buy.

[93] Best Buy fonde son argument concernant la limitation du groupe sur un passage de l'arrêt *Fortier* qui est ainsi rédigé :

[78] À mon avis, si la requête des appelants devait être autorisée, le groupe devrait être mieux circonscrit pour n'inclure que les personnes ayant acheté, avant le 30 juin 2010, une garantie supplémentaire en se fondant sur les représentations de l'une des intimées, à savoir que s'il n'achetait pas cette garantie supplémentaire et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, il devrait assumer le coût des réparations ou du remplacement. Avec égards, les personnes « s'étant vu proposer » une garantie supplémentaire, mais ne l'ayant pas achetée n'ont subi aucun préjudice et devraient, en conséquence, être exclues du groupe.⁴⁴

[94] Dans cette affaire, le groupe proposé incluait les personnes s'étant simplement vu proposer une garantie supplémentaire, sans qu'elles l'aient nécessairement achetée. Ce n'est pas la description du groupe que propose l'Union en l'espèce. Les consommateurs visés sont ceux qui ont acheté un Plan PSP.

[95] Par ailleurs, l'Union a raison de soutenir que le juge n'a pas restreint l'action collective aux seuls trois extraits auxquels il fait référence aux paragraphes 55 à 57 de son jugement. Les principales questions de droit et de fait qu'il retient comme devant être traitées collectivement indiquent qu'il a tenu compte de l'ensemble des allégations :

[100] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions de fait et de droit à être traitées collectivement :

1. les contrats de *Garantie Prolongée PSP* sont-ils susceptibles de donner au consommateur l'impression générale que les garanties

⁴⁴ *Fortier, supra*, note 5, paragr. 78.

supplémentaires qu'ils comportent sont supérieures aux garanties conventionnelles et légales?

2. la *Garantie Prolongée PSP* contrevient-elle à la *Loi sur la protection du consommateur* en ce qui a trait aux dispositions de cette loi concernant notamment la garantie légale et les pratiques de commerces interdites?

3. Best Buy se livre-t-elle à des pratiques de commerce interdites par la *Loi sur la protection du consommateur*?

[96] Le juge n'a pas commis d'erreur en ne restreignant pas le groupe proposé.

[97] Quant à l'argument sur la prescription, il doit être également rejeté. Comme le souligne l'Union, la demande introductive d'instance visait l'ensemble des représentations publicitaires et le contenu des Plans PSP. Elle identifiait les deux comportements sur lesquels elle entend exercer son recours, soit 1) l'omission de faits importants (art. 219 *L.p.c.*) et 2) la fausse attribution d'avantages résultant des Plans PSP (art. 220 *L.p.c.*). Le 18 septembre 2007, l'Union a déposé la pièce R-2 (Termes et modalités de la garantie prolongée PSP de Future Shop) et R-3 (Diverses représentations au sujet de la garantie prolongée PSP tirées du site Internet de Best Buy). D'autres pièces, soit A-1 (Plans PSP de Best Buy), A-2 (Plans PSP de Future Shop), A-6 (Site Internet de Best Buy) et A-7 (Site Internet de Future Shop), ont été déposées par Best Buy en janvier 2009.

[98] Best Buy savait donc bien avant l'audition de 2016, quelles étaient les prétentions de l'Union à cet égard. Le juge a retenu trois représentations plus spécifiques, aux paragraphes 55 à 57 de son jugement, qui s'inscrivent dans les faits qui sont à la base de la cause d'action fondée sur les pratiques interdites de commerce (art. 219 et 220 *L.p.c.*).

[99] Pour ces motifs, je suis d'avis que l'Union pouvait se pourvoir de plein droit contre le jugement de première instance, mais que Best Buy aurait dû présenter une requête pour permission d'appeler. Dans les circonstances, j'accorderais à cette dernière une permission d'appeler *nunc pro tunc*. Je propose par ailleurs d'accueillir en partie l'appel principal, avec les frais de justice, et d'autoriser l'action collective en ce qui concerne la cause d'action fondée sur l'exploitation objective du consommateur (art. 8 *L.p.c.*) et celle fondée sur la violation de l'article 35 *L.p.c.* quant à la question touchant l'exclusion de la garantie pendant la période de garantie du fabricant. En ce qui concerne l'appel incident, je propose son rejet, avec les frais de justice.


JULIE DUTIL, J.C.A.

MÉMOIRE

PARTIE I : EXPOSÉ CONCIS SUR LES QUESTIONS D'IMPORTANCE POUR LE PUBLIC

1. La demanderesse Magasins Best Buy Ltée (« **Best Buy** ») demande l'intervention de la Cour Suprême dans le présent dossier, où la Cour d'appel a autorisé une action collective (le « **Jugement** ») impliquant des garanties conventionnelles offertes par Best Buy, similaires à celles offertes par de nombreux autres détaillants au Canada (les « **garanties supplémentaires** »).

2. La Cour d'appel, en appliquant une interprétation singulière de la *Loi sur la protection du consommateur*¹, remet en question les conditions d'application de centaines de milliers de garanties supplémentaires vendues à travers le Québec et le Canada.

3. Le Jugement rendu par la Cour d'appel en l'instance est contraire à plusieurs égards avec sa propre jurisprudence des dernières années, plus précisément les décisions *Fortier c. Meubles Léon*² et *Jasmin c. Société des alcools du Québec*³, notamment en ce que :

a. Le Jugement fait défaut de reconnaître qu'un des aspects importants de la prestation offerte par Best Buy dans le cadre de ses garanties supplémentaires, tel que reconnu par l'arrêt *Fortier*, est de permettre au consommateur de ne pas avoir à démontrer l'existence d'un vice caché pour obtenir réparation d'un bris ou d'une défectuosité. Ce faisant, le Jugement autorise une action collective où il y a absence d'un groupe identifiable et une multitude de réclamations individuelles, en contravention de l'article 575 (1) et (3) du *Code de procédure civile*⁴;

b. La Cour d'appel permet ici à une action collective de viser rien de moins que l'ensemble des ventes de garanties supplémentaires de Best Buy et détourne l'objectif et la raison d'être de l'action collective en ouvrant la porte toute grande à la tenue de l'équivalent d'une commission d'enquête sur les marges bénéficiaires dans l'industrie des garanties supplémentaires, ce qui ne saurait être permis suivant les enseignements de l'arrêt *Jasmin* ;

¹ RLRQ, c. P-40.1 [la « **L.p.c.** »]

² 2014 QCCA 195 [*Fortier*]

³ 2015 QCCA 36 [*Jasmin*]

⁴ RLRQ, c. C-25.01 [le « **C.p.c.** »]

- c. Le Jugement contredit l'arrêt *Fortier* en ce qu'il permet l'autorisation de l'action collective sur la base de l'article 35 L.p.c. en raison d'une exclusion dans les garanties supplémentaires de Best Buy, alors que la Cour d'appel dans *Fortier* a déjà reconnu l'utilité de garanties supplémentaires similaires, à la lumière de l'ensemble de leurs avantages et exclusions ;
- d. Le Jugement contredit aussi l'arrêt *Fortier* en imposant implicitement des obligations légales additionnelles en ce qui concerne la divulgation de l'existence de la garantie légale, en étendant ainsi l'application de l'article 228.1 L.p.c. au contenu de la garantie supplémentaire et ce, de façon rétroactive.
4. Ce Jugement, s'il est maintenu, aura un impact majeur sur le contenu des contrats de garanties supplémentaires et aura pour effet de permettre que des actions collectives soient utilisées comme commission d'enquête afin de remettre en question les modèles d'affaires de multiples entreprises et industries au Québec.
5. La Cour d'appel dans le Jugement escamote complètement le test établi par la Cour suprême dans l'arrêt *Richard c. Time*⁵ en ce qui concerne les représentations fausses ou trompeuses de sorte que l'intervention de cette Cour est requise afin de confirmer et rétablir l'application de ce test en matière d'action collective.
6. De plus, le Jugement renverse l'état du droit au Québec relatif à la définition du groupe dans des actions collectives fondées sur des représentations fausses ou trompeuses.
7. La Cour d'appel a par ailleurs tellement abaissé le seuil à être franchi au stade de l'autorisation d'exercer une action collective en ce qui concerne le critère de la « cause défendable », que l'étape de l'autorisation est dépouillée de tout son sens et de son utilité. Il est d'intérêt public quel la Cour suprême se penche sur cette question.

Exposé concis des faits

8. Le 21 septembre 2006, la personne désignée Jessica Desjardins s'est procuré un ordinateur portable Acer Travel Mate 2420 dans un magasin Future Shop (l'intimée Best Buy opérant dorénavant la bannière Future shop).⁶ Union des consommateurs allègue que Mme Desjardins a

⁵ 2012 CSC 8 [*Time*]

⁶ Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif, par. 2.55 à 2.57, Onglet 4A.

acheté un Plan PSP de 2 ans pour une valeur de 100\$ en plus des taxes applicables et que, un rabais a été offert à Madame Desjardins d'une valeur de 50\$ sur le prix de son ordinateur portable afin de l'inciter à acheter ce Plan PSP.⁷

9. Mme Desjardins allègue avoir subi différents problèmes avec son ordinateur portable pendant la première année d'achat et prétend qu'il lui a été indiqué que tous problèmes survenant pendant les premiers 12 mois qui sont couverts par la garantie du fabricant devaient être directement référés à celui-ci plutôt qu'à Future Shop. Madame Desjardins prétend au surplus qu'il lui a été dit qu'elle devrait assumer tous les frais d'envoi de l'ordinateur portable au fabricant, ces coûts lui ayant seulement été remboursés par la suite.⁸

10. Madame Desjardins prétend qu'en dépit des réparations qui ont été faites sur son ordinateur portable, différents problèmes ont continué de se présenter.⁹

11. Union des consommateurs a déposé en date du 18 septembre 2007 une première Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif, dans le cadre de laquelle elle alléguait essentiellement que les plans de service de performance (ci-après les « Plans PSP ») offerts par Best Buy sont inutiles en ce qu'ils ne sont pas plus avantageux que la garantie légale et la garantie du fabricant et sont vendus par Best Buy sous de fausses représentations.

12. Il n'y a pas d'allégation spécifique à l'effet que Mme Desjardins ou tout autre membre du groupe aurait contracté sur la foi des fausses représentations alléguées. Il s'agit plutôt d'un cas où Mme Desjardins n'a pas été satisfaite avec la façon dont Best Buy a traité des problèmes qu'elle a vécus avec son ordinateur portable, ce qui ne saurait être la base de l'action collective proposée par Union des consommateurs.

13. Le 20 juin 2011, l'honorable juge Dominique Bélanger a rejeté plusieurs recours collectifs semblables au présent dossier, concluant que des garanties supplémentaires similaires au Plan PSP offert par Best Buy donnent de nombreux bénéfices aux membres du groupe par rapport à la garantie légale et la garantie de fabricant, incluant une « paix d'esprit »¹⁰ et le 16 janvier 2012, l'honorable juge André Prévost a rejeté des recours collectifs semblables au présent dossier et aux

⁷ Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif, par. 2.57 à 2.60, Onglet 4A.

⁸ Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif, par. 2.61 à 2.89, Onglet 4A.

⁹ Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif, par. 2.90, Onglet 4A.

¹⁰ *Fortier c. Léon*, 2011 QCCS 3069; *Tremblay c. Tanguay*, 2011 QCCS 3078.

recours collectifs rejetés par l'honorable juge Bélanger, en arrivant à des conclusions analogues à celles de la juge Bélanger¹¹.

14. Le 4 février 2014, la Cour d'appel dans la décision *Fortier* a accueilli en partie l'appel de 7 des 9 dossiers décidés par les juges Bélanger et Prévost, déterminant notamment :

- i) Qu'il n'y avait pas d'obligation de divulguer l'existence de la garantie légale avant l'entrée en vigueur le 30 juin 2010 de la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives*¹² ; et
- ii) Que les garanties supplémentaires visées par les actions collectives (similaires au Plan PSP offert par Best Buy) offrent de nombreux bénéfices aux membres du groupe par rapport à la garantie légale et en particulier le fait de ne pas avoir à établir l'existence d'un « vice caché », tel que requis par la garantie légale, contribuant ainsi à la « paix d'esprit » du consommateur.

15. Les actions collectives qui ont été autorisées par la Cour d'appel le furent sur la base d'une seule représentation écrite ou admise à l'effet que si les consommateurs n'achetaient pas une garantie supplémentaire et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, ils devraient assumer le coût des réparations ou du remplacement. La preuve aux dossiers est à l'effet que cette même représentation a été faite aux autres membres du groupe.¹³

16. Le 14 octobre 2015, la demanderesse a amendé sa Requête amendée pour autorisation d'exercer un recours collectif¹⁴ dans le présent dossier afin de donner plus de détails sur le Plan PSP et pour maintenant prétendre que celui-ci est abusif et équivaut à l'exploitation du consommateur.

¹¹ *Roux c. Centre Hi-Fi*, 2012 QCCS 103, *Blondin c. Stéréo Plus*, 2012 QCCS 105, *Guindon c. Brick*, 2012 QCCS 100, *Filion c. Corbeil Électronique*, 2012 QCCS 101, *Tahmazian c. Sears*, 2012 QCCS 102, *Toure c. Brault et Martineau*, 2012 QCCS 99 et *Normandin c. Bureau en Gros*, 2012 QCCS 104.

¹² L.Q. 2009, ch. 51.

¹³ *Fortier*, par.123.

¹⁴ Requête amendée pour autorisation d'exercer un recours collectif, Onglet 4B.

PARTIE II : EXPOSÉ DES QUESTIONS EN LITIGE

17. La Cour devrait se saisir du présent appel en raison de l'importance pour le public des questions de droit suivantes :

- a. L'application par la Cour d'appel de l'article 8 L.p.c. en matière d'action collective est-elle contraire à sa propre jurisprudence?
- b. L'autorisation de l'action collective fondée sur l'article 35 L.p.c. est-elle contraire à l'arrêt *Fortier* de la Cour d'appel et impose-t-elle des obligations légales additionnelles en matière de garanties supplémentaires?
- c. Les tribunaux doivent-ils appliquer le test de l'arrêt *Time* pour déterminer si la demanderesse ou la personne désignée respecte le critère de l'article 575 (2) C.p.c. en matière de représentations fausses ou trompeuses?
- d. Le jugement de la Cour d'appel dans *Fortier* est-il le précédent qui doit être suivi quant à la description du groupe dans une action collective fondée sur des représentations fausses ou trompeuses?
- e. La Cour d'appel a-t-elle remise en question la raison d'être de l'autorisation d'exercer une action collective ?

PARTIE III : EXPOSÉ DES ARGUMENTS

A. L'application par la Cour d'appel de l'article 8 L.p.c. en matière d'action collective est-elle contraire à sa propre jurisprudence?

18. Best Buy offre des milliers de garanties supplémentaires, dont les termes et conditions peuvent varier en fonction d'une multitude de facteurs.¹⁵ Best Buy n'est pas la seule entreprise à offrir des garanties supplémentaires. En effet, la Cour d'appel dans l'arrêt *Fortier* a analysé neuf (9) différents recours visant des détaillants différents et traitant de garanties supplémentaires similaires à celles des Best Buy.

19. La Cour d'appel a autorisé la présente action collective afin qu'il soit déterminé au mérite du dossier s'il y a disproportion entre les prestations des parties dans le cadre des garanties

¹⁵ Affidavit of Todd Nickell, par. 11 à 24, Onglet 4C.

supplémentaires. La Cour d'appel, dans son évaluation, a cependant fait défaut de tenir compte d'un élément important de la prestation de Best Buy, soit de permettre au consommateur de ne pas avoir à démontrer l'existence d'un vice caché pour avoir droit à la réparation ou au remplacement recherché, tel que reconnu par l'arrêt *Fortier* moins de quatre (4) ans avant le Jugement.

20. C'est à bon droit que le juge de première instance a conclu que la « paix d'esprit » est une composante intrinsèque de la prestation offerte par Best Buy dans le cadre de son Plan PSP.¹⁶ Le juge de première instance et la Cour d'appel auraient cependant aussi dû reconnaître que la prestation offerte par Best Buy qui procure au consommateur cette « paix d'esprit » est celle par laquelle Best Buy permet au consommateur de se prévaloir des avantages de la garantie supplémentaire sans avoir à invoquer l'existence d'un vice caché, tel qu'énoncé dans l'arrêt *Fortier* :

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

21. Le Jugement, dans son analyse des prestations offertes par Best Buy, ne tient aucunement compte du bénéfice tangible reconnu par la Cour d'appel dans *Fortier* et met de côté le fait que le consommateur, en bénéficiant de la garantie supplémentaire offerte par Best Buy et pas conséquence de tous les fournisseurs de garanties supplémentaires, n'a pas à démontrer l'existence d'un vice caché pour obtenir réparation ou remplacement d'un bien.

¹⁶ Jugement de première instance, par. 49 et 50, Onglet 2A.

22. Cette prestation est difficilement quantifiable et varie inévitablement d'une personne à une autre. Il n'est donc pas possible d'évaluer de manière objective le coût et/ou la valeur d'un Plan PSP sans faire une analyse individuelle et complète de la situation de chaque membre, ce qui devrait normalement faire échec à une action collective fondée sur l'article 8 L.p.c. en raison de l'absence d'un groupe identifiable et de la multitude de réclamations individuelles en vertu de l'article 575 (1) et (3) C.p.c.

23. Les milliers de Plans PSP offerts par best Buy varient dans le temps ainsi qu'en fonction d'une multitude de facteurs.¹⁷ Le prix payé pour un Plan PSP varie en fonction du produit acheté, du prix payé pour le produit et de la durée de la garantie offerte tout comme il peut varier en fonction des sous-catégories et modèles d'un produit.¹⁸

24. Le prix payé pour un Plan PSP va aussi varier en fonction des termes et conditions de la garantie du fabricant applicable à un produit spécifique.¹⁹

25. La valeur des prestations reçues dans le cadre d'un Plan PSP va inévitablement varier d'un membre du groupe à l'autre puisque:

- a. Un membre a pu faire une réclamation et bénéficier du Plan PSP suite à son achat, la valeur de chaque réclamation, et donc de la prestation liée à cette garantie supplémentaire, pouvant fluctuer et varier selon notamment le produit visé, le problème de ce produit, le type de services requis, la main-d'œuvre requise pour réparer ce produit, si des déplacements sont ou non requis pour obtenir le produit, etc.;
- b. Un membre a pu faire plusieurs réclamations et bénéficier du Plan PSP suite à son achat, sujet aux différentes variables ci-haut énumérées;
- c. Un membre, sans avoir fait formellement une réclamation en vertu du Plan PSP, a pu bénéficier de certains services offerts dans le cadre du Plan PSP (par exemple, le support téléphonique disponible 24h sur 24), la valeur étant alors difficilement quantifiable;
- d. Sans avoir fait ou soumis une réclamation en vertu du Plan PSP, un membre peut se déclarer satisfait de la paix d'esprit que lui a procuré le Plan PSP.

¹⁷ Affidavit de Todd Nickell, par. 11 à 24, Onglet 4C.

¹⁸ Idem, par. 37 et 38, Onglet 4C.

¹⁹ Idem, par. 39, Onglet 4C.

26. Par ailleurs, le coût et/ou la valeur des prestations offertes par Best Buy ne peut être évalué que rétrospectivement, une fois que la garantie supplémentaire est terminée, pour valider quels sont les bénéficiaires de la garantie supplémentaire dont chaque membre a tiré avantage.

27. De plus, il n'est pas possible d'évaluer de manière objective le coût et/ou la valeur de Plans PSP sans faire une analyse individuelle de la situation de chaque membre et procéder à une évaluation de la garantie légale s'appliquant aux produits spécifiques couverts par la garantie supplémentaire en tenant compte des critères de l'article 38 L.p.c., c'est à-dire le prix du bien, les dispositions du contrat et les conditions d'utilisation du bien.²⁰

28. Tel que rendu, le Jugement permet de remettre en cause le modèle d'affaires complet des garanties supplémentaires, lesquelles ont pourtant été reconnues comme étant légales.

29. Bien que l'arrêt *Jasmin* ait été rendu dans un contexte différent du présent dossier, les principes qui y sont exposés sont néanmoins applicables en ce que le recours de la demanderesse vise à créer une véritable commission d'enquête sur la valeur des garanties supplémentaires et sur la marge bénéficiaire y afférent, une approche qui n'est ni appropriée ni justifiable en matière d'actions collectives, la Cour d'appel dans cet arrêt s'étant prononcée comme suit :

« [23] L'appelant s'en prend en définitive au modèle d'affaires de la SAQ. Il ne s'attaque pas à un ou, à la limite, à quelques produits en particulier qu'il se serait procurés, en alléguant l'abus ou la disproportion de la marge bénéficiaire sur ce ou ces produits et pour lesquels il demanderait la nullité du contrat (en d'autres mots, la restitution) - ce qui n'est pas toujours évident dans le cas de liquides destinés à être consommés - ou, si déjà dégustés, la réduction des obligations qui découlent du contrat, en demandant un remboursement du trop payé au-delà d'un bénéfice raisonnable. Il s'attaque plutôt à la marge bénéficiaire générée par l'ensemble des ventes de la SAQ au cours de la période de référence, soit depuis le 2 avril 2009. C'est là où, à mon avis, le bât blesse.

[24] Exposons les choses de façon concrète. Il suffit pour ce faire de ramener la discussion à l'échelle d'un simple marchand, qui ne jouit pas d'une position monopolistique. **On imagine mal que les clients ayant acheté un ou plusieurs produits du marchand, pendant une période donnée, puissent intenter un recours en dommages-intérêts, qu'il soit individuel ou collectif, fondé sur la disproportion de la marge bénéficiaire pour l'ensemble des ventes annuelles du commerçant.** » [Notre emphase]

²⁰ Art. 38 L.p.c.; Pièce R-7, p. 22, Onglet 4D.

30. La Cour d'appel permet en l'espèce que l'on fasse une analyse critique de l'ensemble des ventes de garanties supplémentaires de Best Buy et détourne l'objectif et la raison d'être de l'action collective en permettant l'équivalent d'une commission d'enquête sur les marges bénéficiaires dans l'industrie des garanties supplémentaires.

31. Les conclusions du Jugement sont susceptibles d'avoir un impact sur l'ensemble de l'industrie des garanties supplémentaires qui pourrait également créer un dangereux précédent sur l'analyse par les tribunaux des marges bénéficiaires de tous les commerces de détail, quels qu'ils soient.

32. Il n'y a à notre connaissance aucune autre action collective qui a été autorisée sur la base de l'article 8 L.p.c. dans le cadre de la vente de garanties supplémentaires ou d'un bien ou service dont la valeur des prestations varie d'une personne à l'autre et ce, suivant une multitude de facteurs, les jugements rendus sous cet article ciblant habituellement un seul bien ou un service précis. Il est donc d'intérêt public que la Cour suprême se penche sur cette question étroitement reliés à la notion de « cause défendable »²¹ développée par cette Cour ainsi que l'existence d'un groupe et une question commune parmi les membres de ce groupe.²²

B. L'autorisation de l'action collective fondée sur l'article 35 L.p.c. est-elle contraire à l'arrêt *Fortier* de la Cour d'appel et impose-t-elle des obligations légales additionnelles en matière de garanties supplémentaires?

33. La Cour d'appel dans *Fortier* a déjà fait une analyse détaillée du contenu et de la portée et des avantages des garanties supplémentaires similaires au Plan PSP de neuf (9) détaillants, et a conclu que celles-ci ne contrevenaient pas à l'article 35 L.p.c., même en prenant en considération leurs limites et exclusions.²³

34. Les garanties supplémentaires de Best Buy prévoient que, pendant la durée de la garantie du fabricant, le consommateur sera référé au fabricant pour ce qui est couvert par cette garantie.

35. Contrairement au juge de première instance, la Cour d'appel y voit une possible façon pour Best Buy de se décharger de son obligation de répondre du vice caché d'un bien pendant la durée de la garantie du fabricant et autorise l'action collective sur la base de l'article 35 L.p.c.,

²¹ Art. 575 (2) C.p.c.

²² Art. 575 (1) et (3) C.p.c.

²³ *Fortier*, par. 106 à 113.

contredisant ainsi les conclusions de cette même Cour dans l'arrêt *Fortier*.²⁴

36. En effet, la Cour d'appel dans *Fortier* n'a pas uniquement conclu que les garanties supplémentaires n'étaient pas inutiles, elle les a aussi évaluées dans leur ensemble, incluant l'étendue de leurs exclusions²⁵ pour ensuite déterminer qu'elles n'étaient pas moins avantageuses que la garantie légale :

« [111] Par ailleurs, il est vrai de dire que les appelants présentent en appel leur argument sous un jour différent. Les allégations de leurs requêtes, même amendées, reposent strictement sur le caractère inutile des garanties supplémentaires. Ils n'allèguent pas, à proprement parler, qu'elles étaient moins avantageuses que la garantie légale.

[112] La réponse à l'une et l'autre de ces propositions est, de toute manière, la même. Les garanties supplémentaires visées par les requêtes ne sont, comme les juges en ont décidé, ni inutiles ni sans avantages pour le consommateur par rapport à la garantie légale. En effet, les garanties supplémentaires proposées offraient davantage que la garantie légale, en plus de procurer bien d'autres services ou avantages. »

37. Il n'y a rien d'illégal à ce qu'une garantie supplémentaire s'harmonise avec la garantie du fabricant et y réfère.

38. Il n'y a aucune mention dans les Plans PSP à l'effet que Best Buy n'honorera pas la garantie légale pour vice caché pendant la période de la garantie du fabricant.²⁶ La preuve est plutôt à l'effet que la garantie supplémentaire de Best Buy, comme toute autre garantie conventionnelle

²⁴ Jugement de la Cour d'appel, par. 68, Onglet 2B.

²⁵ *Fortier*, par. 106.

²⁶ Le texte prévoit : **Responsabilité du fabricant** : Ce Plan complète mais ne remplace pas la garantie du fabricant. Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier, notamment pour le Service sur place / par messenger. Si vous communiquez avec nous, nous vous référerons au fabricant concerné. Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains avantages supplémentaires qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-après.

indique au consommateur quelle sont les limites de cette garantie et comment obtenir son exécution :

« Le texte d'une garantie conventionnelle doit prévoir les situations dans lesquelles elle s'applique ainsi que la manière d'en demander l'application. Par exemple, une garantie doit mentionner la façon de procéder que doit suivre le consommateur pour obtenir son exécution. Une garantie doit aussi mentionner qui est autorisé à l'exécuter. La clause contenue dans une garantie consentie par le fabricant et qui stipule que seul le fabricant peut honorer la garantie est une clause valide qui peut être opposée au consommateur. » (Références omises)²⁷

39. La clause ne fait qu'exclure de la garantie supplémentaire le bénéfice de réparation ou de remplacement dans les cas de vice caché pendant la période de la garantie du fabricant.

40. Cette question ne touche pas que les intérêts de Best Buy puisque d'autres détaillants ont des dispositions similaires indiquant les limites de la garantie supplémentaire qu'ils offrent en lien avec la garantie du fabricant et ces détaillants pourraient être affectés par le Jugement.²⁸

41. Par ailleurs, le raisonnement adopté par la Cour d'appel dans le Jugement suggère implicitement que Best Buy doit indiquer au consommateur que les modalités de la garantie supplémentaire n'excluent pas la garantie légale.

42. Or, la Cour d'appel dans *Fortier* a déjà déterminé que cette obligation n'existait pas avant l'entrée en vigueur de l'article 228.1 L.p.c.²⁹ :

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

²⁷ *Guide pratique de la société de consommation*, Tome 2 « Les garanties », Luc Thibaudeau, Éditions Yvon Blais, 2017, p.523, par. 1025.

²⁸ À titre d'exemple, suivant la preuve soumise par Union des consommateurs, Dumoulin a dans son plan de garantie supplémentaire une mention à l'effet que « Toute défectuosité couverte par la garantie du manufacturier est exclue » (R-7, page 3 de l'Annexe 3, paragraphe d) et Brick a aussi une disposition à l'effet que « Toute réparation, emplacement, protection pour perte de nourriture ou autre responsabilité couverte par la garantie du fabricant n'est pas couverte en vertu du présent plan de protection » (R-7, page 2 de l'Annexe 6, paragraphe 3).

²⁹ *Fortier*, par. 98 et 99.

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

[99] 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. »

43. La Cour d'appel dans *Fortier* a aussi déterminé qu'en l'absence de preuve soutenant des fautes commises après l'entrée en vigueur de l'article 228.1 L.p.c., le recours devait être rejeté ³⁰ :

« [100] Quant aux allégations de la requête pour des fautes qu'auraient commises les intimées après le 30 juin 2010, les éléments aux dossiers sont extrêmement ténus, lorsque présents, comme les juges l'ont, à juste titre, fait remarquer. En outre, le juge Prévost a raison d'observer que si les requêtes devaient être accueillies, le groupe devrait nécessairement être réduit aux membres ayant fait affaires avec les intimées avant le 30 juin 2010. Sa collègue dans les dossiers de Québec conclut dans le même sens lorsqu'elle mentionne que si autorisé, « ce recours devrait être mieux circonscrit »

44. Il n'y a ici aucun allégué ni de preuve de contravention par Best Buy aux dispositions de l'article 228.1 L.p.c. après le 30 juin 2010.

45. Mais il y a plus. Union des consommateurs a clairement exclu tout débat en lien avec l'article 228.1 L.p.c. de l'application de l'article 35 L.p.c.. Le juge de première instance indique à la note de bas de page 9 de son jugement que « L'Union indique explicitement que sa demande ne met pas en cause l'article 228.1 L.p.c. ».

46. Ce que fait la Cour d'appel dans le Jugement est de permettre qu'un débat ait lieu au mérite quant à l'obligation pour Best Buy et en conséquence de tous les détaillants d'insérer dans leurs garanties supplémentaires un avis au consommateur de ses recours en vertu de la garantie légale.

47. Le Jugement évacue ainsi l'arrêt *Fortier* et impose des obligations légales additionnelles, étendant l'application de l'article 228.1 L.p.c. et lui donnant un effet rétroactif.

³⁰ *Fortier*, par. 100.

C. Les tribunaux doivent-ils appliquer le test de l'arrêt *Time* pour déterminer si la demanderesse ou la personne désignée respecte le critère de l'article 575 (2) C.p.c. en matière de représentations fausses ou trompeuses?

48. Tant le juge de première instance que la Cour d'appel ont fait défaut d'analyser les représentations fausses ou trompeuses alléguées par Union des consommateurs.³¹

49. Le juge de première instance a accueilli l'action collective fondée sur la base de trois (3) représentations fausses ou trompeuses contenues dans les garanties supplémentaires³² :

1. Agrémentez votre cadeau d'un Plan de service sur les produits

Vous désirez acheter le cadeau parfait pour l'un des membres de votre famille ou d'un ami? Agrémentez votre cadeau d'un Plan de service sur les produits pour vous assurer de la longévité de votre cadeau et éviter des coûts de réparation onéreux à la personne qui le recevra.

[...]

2. We guarantee your product's performance

Your Product's Service Plan coverage goes beyond most manufacturers' warranties, guaranteeing that your product will perform to the manufacturer's standard for the duration of the coverage.

[...]

3. Transférable : ce plan est transférable avec le produit. Le détenteur du plan doit avoir en main les documents originaux pour bénéficier du service.

50. La Cour d'appel mentionne que les arguments de Best Buy sur ces représentations n'ont pas à être analysés en profondeur à l'étape de l'autorisation et indique que le fardeau de preuve pour Union des consommateurs « est faible »³³, citant l'arrêt *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*.³⁴

51. Cependant, force est de constater qu'il n'y a eu en l'instance aucune analyse des fausses représentations alléguées, la Cour d'appel permettant ensuite que l'on procède à un examen complet du contenu des garanties supplémentaires de Best Buy sur la base de pratiques interdites, sans même identifier et cibler les représentations devant faire l'objet de l'analyse de la Cour.

³¹ Jugement de première instance, par. 64 à 66, Onglet 2A; Jugement de la Cour d'appel, par. 87 et 88, Onglet 2B.

³² Par. 55 à 57 du jugement de première instance, reprises au par. 84 du Jugement de la Cour d'appel, Onglet 2B.

³³ [2013] 3 R.C.S. 600 [*Infineon*]

³⁴ Jugement de la Cour d'appel, par. 87, Onglet 2B.

52. La Cour d'appel fait ainsi défaut de tenir compte du test établi par la Cour Suprême dans *Time* en ce qui concerne l'analyse des représentations fausses ou trompeuses³⁵, lequel prévoit :

« [78] Pour l'ensemble de ces motifs, nous devons écarter la définition du consommateur moyen proposée par la Cour d'appel. Nous sommes d'avis que la notion du consommateur crédule et inexpérimenté, comme l'a employée la jurisprudence prédominante au Québec avant le jugement dont appel, respecte mieux les objectifs de protection contre la publicité fausse ou trompeuse que poursuit le législateur québécois. **Ainsi, les tribunaux appelés à évaluer la véracité d'une représentation commerciale devraient procéder, selon l'art. 218 L.p.c., à une analyse en deux étapes, en tenant compte, si la nature de la représentation se prête à une telle analyse, du sens littéral des mots employés par le commerçant : (1) décrire d'abord l'impression générale que la représentation est susceptible de donner chez le consommateur crédule et inexpérimenté; (2) déterminer ensuite si cette impression générale est conforme à la réalité. Dans la mesure où la réponse à cette dernière question est négative, le commerçant aura commis une pratique interdite.** » (Notre emphase)

53. La Cour Suprême dans *Time* mentionne aussi que pour bénéficier de la présomption absolue de préjudice prévue à l'article 272 L.p.c. le consommateur doit prouver « (1) la violation par le commerçant ou le fabricant d'une des obligations imposées par le titre II de la loi; (2) la prise de connaissance de la représentation constituant une pratique interdite par le consommateur; (3) la formation, la modification ou l'exécution d'un contrat de consommation subséquente à cette prise de connaissance, et (4) une proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le bien ou le service visé par le contrat. »³⁶, ce à quoi ne fait pas référence la Cour d'appel dans le Jugement.

54. La Cour d'appel avait le devoir d'analyser les représentations au moins sur une base *prima facie* quant à la personne désignée en appliquant les critères de l'arrêt *Time* afin de déterminer si ces représentations donnaient ouverture à une cause défendable pour la personne désignée³⁷ et ensuite déterminer si elles peuvent être traitées collectivement.

55. Lorsque l'information est exacte et qu'il n'y a aucune allégation ou démonstration d'information trompeuse transmise au consommateur, on ne peut alors conclure à l'existence d'une

³⁵ *Idem*, par. 78, Onglet 2B.

³⁶ *Time*, par. 124

³⁷ *Union des consommateurs c. Bell Canada*, 2010 QCCA 351, par. 30 à 32

cause défendable de sorte que l'action collective devrait être rejetée, ce qui aurait dû être le cas en l'espèce.³⁸

56. Contrairement à la représentation écrite visée dans le dossier *Fortier*, qui laisse entendre que dans tous les cas, après l'expiration de la garantie du fabricant le consommateur devra assumer les coûts de réparation, les représentations visées par Union des consommateurs ne sont pas au même effet.

57. La première représentation visée, qui mentionne que le Plan PSP pourrait éviter certains coûts à la personne qui reçoit un cadeau, est exacte. Dans la mesure où un bris survenait et n'était pas un vice caché, les coûts incomberaient alors au consommateur.³⁹

58. La deuxième représentation à l'effet que le Plan PSP est d'une durée plus longue que la plupart des garanties du fabricant en garantissant au consommateur que les standards du fabricant seront respectés pendant la durée du Plan PSP est aussi exacte. La garantie du fabricant est une garantie conventionnelle de base qui offre certains avantages au-delà de la garantie légale et le Plan PSP offre lui aussi certains avantages, tels que reconnus par la Cour d'appel dans *Fortier*, qui vont au-delà de la garantie légale et de celle du fabricant. De représenter au consommateur que les bénéfices offerts par la garantie supplémentaire en donnant l'assurance que le produit performera selon les standards du fabricant durant la période supplémentaire n'est donc pas une fausse représentation.

59. La troisième représentation par rapport à la transférabilité du Plan PSP est aussi exacte et ne diminue en rien la garantie légale. Si la garantie légale est transférable de par la loi et sans aucune formalité, la garantie supplémentaire offerte par le Plan PSP est aussi transférable (alors qu'elle aurait pu ne pas l'être) et le Plan PSP le confirme en plus de préciser les formalités y

³⁸ *Bitton v. Apple Canada*, 2012 QCCA 991, par. 8, Voir aussi *Nova v. Apple inc.*, 2014 QCCS 6169, par. 53-54 et *Wilkinson v. Coca-Cola*, 2014 QCCS 2631, par. 44

³⁹ Voir *Fortier*, par. 109 « La garantie supplémentaire ou supplémentaire 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. [...] »

afférentes. Il n'y a encore une fois aucune fausse représentation pouvant servir d'assise à l'autorisation d'une action collective.

60. Or, il n'y a pas d'allégations à l'effet que la personne désignée ait acheté le Plan PSP en raison de ces trois (3) représentations ni même qu'elle ait été victime de ces prétendues fausses représentations.

61. Il est d'intérêt du public que cette honorable Cour intervienne pour confirmer l'application du test de l'arrêt *Time* aux personnes désignées à l'étape de l'autorisation des actions collectives et non pas uniquement dans des cas d'actions individuelles.

D. Le jugement de la Cour d'appel dans *Fortier* est-il le précédent qui doit être suivi quant à la description du groupe dans une action collective fondée sur des représentations fausses ou trompeuses?

62. Best Buy soumet subsidiairement que l'étendue du groupe devrait être réduite considérablement et que la Cour d'appel devait circonscrire le groupe suivant la preuve au dossier et les principes juridiques applicable.

63. En effet, il est de jurisprudence constante que lorsque le groupe peut être défini de manière plus restreinte, le tribunal devrait soit ne pas autoriser l'action collective ou l'autoriser à condition que la définition du groupe soit modifiée.⁴⁰

64. Tel que précédemment mentionné, il appartenait à la Cour d'appliquer le test de l'arrêt *Time* quant aux représentations alléguées et, le cas échéant, le groupe devrait refléter les représentations sur la base desquelles l'action collective est autorisée, conformément aux enseignements de la Cour d'appel dans *Fortier*.

65. Le groupe autorisé dans *Fortier* avait d'ailleurs été défini comme suit :

« 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. »

⁴⁰ *Hollick c. Toronto (Ville de)*, [2001] 3 R.C.S. 158, par. 21 [**Hollick**]. Voir aussi Pierre-Claude LAFOND, *Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs*, Montréal, Éd. Thémis, 1996, p. 401-402

66. En retenant la définition du groupe proposée par le juge de première instance et ce, sans le relier à des représentations spécifiques, la Cour d'appel a permis une définition beaucoup trop large du groupe visé par l'action collective autorisée, permettant par le fait même une expédition de pêche dans les Plans PSP de Best Buy sans cibler aucune représentation fausse ou trompeuse autre que les trois (3) déjà identifiées.

67. La Cour d'appel fait aussi fait défaut de circonscrire le groupe à la lumière de la preuve au dossier qui établit que :

- a) la première représentation ne se retrouve que dans les Plans PSP de Future Shop et non dans ceux de Best Buy ;
- b) la position d'Union des consommateurs sur les deux (2) premières prétendues fausses représentations ne se reflète aucunement dans ses procédures et n'a été soulevée qu'à l'audition, établissant donc des causes distinctes qui sont prescrites pour les Plans PSP achetés avant le 17 mai 2013, soit trois (3) ans avant le début de l'audition sur l'autorisation de l'action collective.⁴¹

68. Il est d'intérêt public que cette honorable Cour intervienne pour établir des balises en matière de représentations fausses ou trompeuse et déterminer que, dans la mesure où une action collective est autorisée, le groupe recherché devrait l'être en fonction des représentations analysées à la lumière de l'arrêt *Time* et devrait être circonscrit à ces représentations, en application des critères des arrêts *Fortier* et *Hollick*.

E. La Cour d'appel a-t-elle remise en question la raison d'être de l'autorisation d'exercer une action collective ?

69. Best Buy invite la Cour Suprême à intervenir pour établir des balises plus précises quant au seuil de « cause défendable » établi par la Cour les décisions *Infineon*, *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*⁴² et *Theratechnologies inc. c. 121851 Canada inc.*⁴³ à la lumière des faits du présent dossier et de l'interprétation que fait la Cour d'appel de ces principes dans le cadre d'allégations de représentations fausses ou trompeuses.

⁴¹ Par. 91 à 96 du Jugement de la Cour d'appel, Onglet 2B.

⁴² [2014] 1 R.C.S. 3.

⁴³ 2015 CSC 18.

70. Le C.p.c. prévoit le processus d'autorisation de l'action collective à son article 575⁴⁴ et les critères y sont bien définis.

71. Cependant, à la lumière des commentaires en *obiter* exprimés par la juge Bich dans *Charles c. Boiron*⁴⁵, la Cour d'appel semble se questionner sur la raison d'être du mécanisme d'autorisation, suivant les critères de l'arrêt *Infineon*:

« [70] Vu l'état du droit en la matière (particulièrement au regard du paragraphe 1003b), qui est le nœud du problème), **on peut se demander si ce que la Cour suprême définit comme un mécanisme de filtrage (n'exigeant qu'une simple possibilité d'avoir gain de cause et non pas une possibilité réaliste ou raisonnable) a encore aujourd'hui une vocation utile comme préalable à l'action collective** (autrement que pour régler certaines questions plus techniques, comme la description du groupe, la définition précise des questions en jeu ou les modalités de la publicité). Certes, le processus d'autorisation pave la voie au recours de celui qui agit non seulement pour lui-même, mais pour autrui (un autrui qui sera lié par le jugement statuant sur l'action collective), et **l'idée qu'on s'assure de l'existence de certaines conditions minimales n'est donc pas déraisonnable, mais l'on peut néanmoins se questionner sur la manière de faire.** » (notre emphase)

72. Il appert en l'instance que l'interprétation donnée par la Cour d'appel à la « cause défendable » est tellement peu élevée que l'étape de l'autorisation de l'action collective perd tout son sens et son utilité.

73. Best Buy soumet que l'ensemble des justiciables québécois bénéficieraient d'une décision de la Cour Suprême quant au mécanisme d'autorisation des actions collectives et son application à la suite du Jugement où la Cour d'appel interprète implicitement le critère de la « cause

⁴⁴ L'article 575 prévoit: « Le tribunal autorise l'exercice de l'action collective et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que:

1° les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

2° les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

3° la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance;

4° le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres. »

⁴⁵ 2016 QCCA 1716.

défendable » comme étant tellement bas qu'elle n'a pas à analyser les représentations fausses ou trompeuses en lien avec la demanderesse ou personne désignée.

74. Le critère de la « cause défendable » applicable à l'analyse de l'article 575 (2) C.p.c. ne saurait être utilisé pour justifier l'absence d'une analyse qui aurait été nécessaire en l'espèce et ne doit pas non plus permettre d'escamoter l'analyse des autres critères de l'article 575 C.p.c., dont notamment l'article 575 (1) C.p.c.

75. L'intervention de cette honorable Cour est requise pour se prononcer sur ces principes fondamentaux.

PARTIE IV : ORDONNANCE AU SUJET DES DÉPENS

76. La demanderesse demande que les dépens lui soient accordés.

PARTIE V : ORDONNANCES DEMANDÉES

77. Pour l'ensemble des motifs énoncés précédemment, la demanderesse demande respectueusement à la Cour d'accueillir la demande d'autorisation avec dépens.

Fait à Montréal, le 22 mai 2018

M^e ROBERT E. CHARBONNEAU
M^e KARINE CHÊNEVERT

Procureurs de la demanderesse

PARTIE VI : TABLE ALPHABÉTIQUE DES SOURCES

Jurisprudence**Paragraphe(s)**

<i>Bitton v. Apple Canada</i> , 2012 QCCA 991	55
<i>Blondin c. Stéréo Plus</i> , 2012 QCCS 105	13
<i>Charles c. Boiron</i> , 2016 QCCA 1716	71
<i>Filion c. Corbeil Électronique</i> , 2012 QCCS 101	13
<i>Fortier c. Léon</i> , 2011 QCCS 3069	13
<i>Fortier c. Meubles Léon</i> , 2014 QCCA 195	3, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 33, 35, 36, 42, 43, 47, 56, 58, 64, 65, 68
<i>Guindon c. Brick</i> , 2012 QCCS 100	13
<i>Hollick c. Toronto (Ville de)</i> , [2001] 3 R.C.S. 158	63, 68
<i>Infineon Technologies AG c. Option consommateurs</i> , [2013] 3 R.C.S., 600	52, 69, 71
<i>Jasmin c. Société des alcools du Québec</i> , 2015 QCCA 36	3, 29
<i>Normandin c. Bureau en Gros</i> , 2012 QCCS 104	13
<i>Nova v. Apple Inc.</i> , 2014 QCCS 6169	55
<i>Richard v. Time</i> , 2012 CSC 8	5, 17, 52, 53, 54, 61, 68
<i>Roux c. Centre Hi-Fi</i> , 2012 QCCS 103	13
<i>Tahmazian c. Sears</i> , 2012 QCCS 102	13
<i>Theratechnologies inc. c. 121851 Canada inc.</i> , 2015 CSC 18	69
<i>Toure c. Brault et Martineau</i> , 2012 QCCS 99	13
<i>Tremblay c. Tanguay</i> , 2011 QCCS 3078	13
<i>Union des consommateurs c. Bell Canada</i> , 2010 QCCA 351	54
<i>Vivendi Canada Inc. c. Dell' Aniello</i> , [2014] 1 R.C.S. 3	69
<i>Wilkinson v. Coca-Cola</i> , 2014 QCCS 2631	55

Doctrine**Paragraphe(s)**

Pierre Claude LAFOND, <i>Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs</i> , Montréal, Éd. Thémis, 1996, p. 401-402	63
Luc THIBAudeau, <i>Guide pratique de la société de consommation</i> , Tome 2 « Les garanties », Éditions Yvon Blais, 2017, p. 523, par. 1025	39

PARTIE VII – EXTRAITS DES LOIS INVOQUÉES

a) *Loi sur la protection du consommateur, R.L.R.Q., c. P-40.1*

8. Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.

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

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.

45 Un écrit qui constate une garantie doit être rédigé clairement et indiquer:

e) la façon de procéder que doit suivre le consommateur pour obtenir l'exécution de la garantie, en plus d'indiquer qui est autorisé à l'exécuter; et

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

220 Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut faussement, par quelque moyen que ce soit:

a) attribuer à un bien ou à un service un avantage particulier;

8. The consumer may demand the nullity of a contract or a reduction in his obligations thereunder where the disproportion between the respective obligations of the parties is so great as to amount to exploitation of the consumer or where the obligation of the consumer is excessive, harsh or unconscionable.

35. A warranty provided in this Act does not prevent the merchant or the manufacturer from offering a more advantageous warranty to the consumer.

38. Goods forming the object of a contract must be durable in normal use for a reasonable length of time, having regard to their price, the terms of the contract and the conditions of their use.

45 Every writing evidencing a warranty must be clearly drawn up and state

e) the manner in which the consumer is to proceed to obtain execution of the warranty, and the persons authorized to execute it; and

219. No merchant, manufacturer or advertiser may, by any means whatever, make false or misleading representations to a consumer.

220. No merchant, manufacturer or advertiser may, falsely, by any means whatever,

(a) ascribe certain special advantages to goods or services;

b) prétendre qu'un avantage pécuniaire résultera de l'acquisition ou de l'utilisation d'un bien ou d'un service;

c) prétendre que l'acquisition ou l'utilisation d'un bien ou d'un service confère ou assure un droit, un recours ou une obligation.

228.1 Le commerçant doit, avant de proposer au consommateur de conclure, à titre onéreux, un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien, l'informer verbalement et par écrit, de la manière prescrite par règlement, de l'existence et du contenu de la garantie prévue aux articles 37 et 38.

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

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

b) Code de procédure civile, R.L.R.Q., c. C-25.01 :

575. Le tribunal autorise l'exercice de l'action collective et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que:

1° les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

2° les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

(b) hold out that the acquisition or use of goods or services will result in pecuniary benefit;

(c) hold out that the acquisition or use of goods or services confers or insures rights, recourses or obligations.

228.1 Before proposing to a consumer to purchase a contract that includes an additional warranty on goods, the merchant must inform the consumer orally and in writing, in the manner prescribed by regulation, of the existence and nature of the warranty provided for in sections 37 and 38.

In such a case, the merchant must also inform the consumer orally of the existence and duration of any manufacturer's warranty that comes with the goods. At the request of the consumer, the merchant must also explain to the consumer orally how to examine all of the other elements of the warranty.

Any merchant who proposes to a consumer to purchase a contract that includes an additional warranty on goods without first providing the information mentioned in this section is deemed to have failed to mention an important fact, and therefore to have used a practice prohibited under section 228.

575 The court authorizes the class action and appoints the class member it designates as representative plaintiff if it is of the opinion that

(1) the claims of the members of the class raise identical, similar or related issues of law or fact;

3° la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance;

4° le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

(2) the facts alleged appear to justify the conclusions sought;

(3) the composition of the class makes it difficult or impracticable to apply the rules for mandates to take part in judicial proceedings on behalf of others or for consolidation of proceedings; and

(4) the class member appointed as representative plaintiff is in a position to properly represent the class members.

c) *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, R.R.Q. 1981, c. P-40.1, r.3*

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);
- 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).

91.9 Before proposing the conclusion of a contract for valuable consideration including an additional warranty on goods, the merchant must give the consumer a document in paper form containing only the following compulsory notice:

“NOTICE CONCERNING THE LEGAL WARRANTY

The Consumer Protection Act gives a warranty on all goods you purchase or lease from a merchant.

The goods must be usable

- for the purposes for which they are ordinarily used (section 37 of the Act) and
- in normal use for a reasonable length of time, which may vary according to the price paid, the terms of the contract and the conditions of use (section 38 of the Act).

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 deux 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.

For more information on this legal warranty, go to the website of the Office de la protection du consommateur at www.opc.gouv.qc.ca”.

91.10 The notice provided for in section 91.9 must contain, on the front,

(a) the heading, in bold capital type of at least 14 points;

(b) below the heading, the following text in type of at least 14 points in a rectangle: “The law provides a warranty on the goods you purchase or lease: they must be usable for normal use for a reasonable length of time.”;

(c) below that rectangle, the following text in italic type of at least 12 points: “(The merchant is required to read you the above text)”;

(d) the first two paragraphs, in type of at least 14 points in a rectangle;

(e) the third paragraph, in type of at least 12 points.

91.11 For the purposes of section 228.1 of the Act, before proposing the making of a contract referred to in that section, the merchant must read to the consumer the text prescribed in paragraph b of section 91.10.

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE
(RECOURS COLLECTIF)

500
06-000413-076

UNION DES CONSOMMATEURS, personne morale constituée en vertu de la Partie III de la *Loi sur les compagnies*, ayant son siège social au 6226, rue Saint-Hubert, Montréal, district de Montréal, province de Québec, H2S 2M2

Requérante

-et-

CATHERINE POISSANT, personne physique, domiciliée et résidant au 5141, 6^e Avenue, Montréal, district de Montréal, province de Québec, H1Y 2P5

« *Personne désignée* »

c.

MAGASINS BEST BUY LTÉE, faisant affaires sous le nom de *FUTURE SHOP ENTREPÔT DE L'ÉLECTRONIQUE* aussi connue sous le nom de *FUTURE SHOP* et sous le nom de *BEST BUY* dont le Fondé de pouvoir est BORDEN LADNER GERVAIS au 1000, de La Gauchetière Ouest, bureau 900, à Montréal, district de Montréal, province de Québec, H3B 5H4

Intimée

REQUÊTE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF
(Article 1002 et suivants C.p.c.)

À L'UN DES HONORABLES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE SIÉGEANT EN DIVISION DE PRATIQUE POUR ET DANS LE DISTRICT DE MONTRÉAL, VOTRE REQUÉRANTE ET LA « PERSONNE DÉSIGNÉE » EXPOSENT RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

1. La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS, est une personne morale régie par la Partie III de la *Loi sur les compagnies* et elle a notamment pour mission la promotion et la défense collective des droits des consommateurs, le tout tel qu'en fait foi une copie des lettres patentes datées du 9 mai 1978 et des lettres patentes supplémentaires en date du 22 octobre 1998 et du 29 mai 2002 lesquelles sont produites en liasse comme Pièce R-1;
- 1.1 Votre Requérante désire intenter un recours collectif contre l'Intimée pour le compte des personnes physiques faisant partie du groupe ci-après décrit dont CATHERINE POISSANT est elle-même membre :

« Tout consommateur résidant au Québec qui a acheté de l'Intimée Magasins Best Buy Ltée, qui fait affaires sous les noms de Future Shop et Best Buy une garantie prolongée aussi appelée « Plan de services » vendue sous le nom de PSP portant sur un bien acheté à l'enseigne des magasins Future Shop ou Best Buy, par téléphone ou en magasin ou sur les sites Internet FutureShop.ca et/ou BestBuy.ca ainsi que tout consommateur qui, au Québec, a acheté une telle garantie de l'Intimée»
- 1.2 Pour les fins de ce recours, la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS désigne CATHERINE POISSANT à titre de « *personne désignée* »;
- 1.3 CATHERINE POISSANT est membre de UNION DES CONSOMMATEURS et elle est membre du Groupe ci-dessus décrit, le tout tel qu'il sera allégué ci-dessous;
- 1.4 En résumé et tel qu'il sera précisé ci-après, les membres du groupe sont en droit de demander l'annulation des contrats d'achat des garanties prolongées aussi nommés « *plans de services* » ou PSP que l'Intimée leur a vendu, le remboursement du prix payé pour l'achat de ladite garantie prolongée et le paiement de dommages punitifs le tout pour les motifs énoncés ci-après;

2. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de la « *personne désignée* » CATHERINE POISSANT et des membres du groupes contre l'Intimée sont :

PRÉSENTATION DE L'INTIMÉE ET DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP

- 2.1 L'Intimée exploite une entreprise de marketing et de vente au détail d'ordinateurs et de périphériques, de téléviseurs et produits vidéo et audio, d'électroménagers, d'équipements de communication et d'autres produits et accessoires qui sont notamment destinés à l'usage des particuliers ainsi que des garanties prolongées assorties de divers services limités qu'elle vend sous le nom de « *Plan de service sur les produits* » à son enseigne Future Shop et sous le nom de « *Plan de service et de performance* » à son enseigne Best Buy, lesdites garanties et services étant ci-après collectivement appelés « *Garantie Prolongée PSP* » ;
- 2.2 En date des présentes, l'Intimée opère 23 magasins sous la bannière FUTURE SHOP au Québec lesquels sont répartis à travers la province de Québec à savoir : Anjou, Beauport, Boucherville, Chicoutimi, Gatineau, Granby, Greenfield Park, Lachenaie, LaSalle, Laval (2 magasins), Mascouche, Montréal (3 magasins), Pointe-Claire, Québec, Saint-Bruno de Montarville, Saint-Jérôme, Saint-Laurent, Sainte-Foy, Sherbrooke, Trois-Rivières;
- 2.3 De plus, l'Intimée exploite un site de commerce électronique sur Internet connu sous le nom de FUTURESHOP.CA ou « *InterBoutique Future Shop* » à l'adresse: www.futureshop.ca par le biais duquel un client peut commander et acheter en ligne les produits et services offerts par l'Intimée y compris la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.4 En date des présentes, l'Intimée opère 8 magasins sous la bannière BEST BUY au Québec, lesquels sont répartis à travers la province de Québec à savoir : Anjou, Gatineau, Greenfield Park, LaSalle, Laval, Montréal, Pointe-Claire et St-Bruno de Montarville;
- 2.5 De plus, l'Intimée exploite un site de commerce électronique sur Internet connu sous le nom de BESTBUY.CA à l'adresse: www.bestbuy.ca par le biais duquel un

client peut commander et acheter en ligne les produits et services offerts par l'Intimée y compris la *Garantie Prolongée PSP*;

- 2.6 L'Intimée se décrit comme étant le plus important détaillant, réel et virtuel, d'appareils électroniques grand public au Canada;
- 2.7 Qu'il s'agisse d'achats faits en magasin, par téléphone ou sur l'un de ses sites de commerce électronique de l'Intimée sous ses enseignes Future Shop ou Best Buy, l'Intimée propose systématiquement à l'acheteur de certains produits d'acheter la *Garantie Prolongée PSP* pour couvrir le produit;
- 2.8 Le coût de la *Garantie Prolongée PSP* est établi par l'Intimée et varie selon le type de produits, leur prix d'achat et la durée de la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.9 La *Garantie Prolongée PSP* que l'Intimée offre et vend à ses clients est d'une durée qui varie généralement de deux (2) à quatre (4) ans à compter de la date d'achat du produit;
- 2.10 La garantie conventionnelle du fabricant du produit commence elle aussi à la date d'achat du produit;
- 2.11 La garantie légale qui incombe à l'Intimée et au fabricant est transférable de plein droit, sans frais;
- 2.12 La garantie légale qui incombe à l'Intimée et au fabricant est d'une durée égale, voire même supérieure à la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.13 Lorsqu'elle est achetée par une personne physique et qu'elle porte sur un bien acheté pour des fins autres que celles de l'exploitation d'un commerce, la *Garantie Prolongée PSP* constitue un service assujetti à la *Loi sur la protection du consommateur L.R.Q.*, chapitre P-40.1 (ci-après la « Loi »);

LES SOI-DISANT « AVANTAGES » DE LA « GARANTIE PROLONGÉE PSP »

- 2.14 Les termes et modalités de la *Garantie Prolongée PSP* sont similaires, qu'elle soit vendue par l'Intimée sous l'enseigne de Future Shop ou de Best Buy;
- 2.15 La Requérante communique au soutien des présentes les termes et modalités de la *Garantie Prolongée PSP* dont une copie est communiquée au soutien des présentes comme Pièce R-2;
- 2.16 La Requérante communique également au soutien des présentes les diverses représentations écrites que l'Intimée fait au sujet de la *Garantie Prolongée PSP*. Une copie de ces représentations écrites est communiquée en liasse au soutien des présentes comme Pièce R-3;

L'ÉTENDUE DE LA COUVERTURE DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP :

- 2.17 L'intimée attribue faussement un avantage à sa *Garantie Prolongée PSP* quant à la « *couverture des pièces et de la main-d'oeuvre* » et quant à sa « *garantie de performance* » et elle passe sous silence des faits importants quant à ladite couverture;
- 2.18 Tel qu'il appert des modalités et conditions de la *Garantie Prolongée PSP*, cette garantie couvre :

Couverture : Ce plan couvre les vices de fabrication et de main-d'oeuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal. Les services effectués dans le cadre de ce Plan sont la main-d'oeuvre et le remplacement des pièces nécessaires au fonctionnement de votre produit. (...)

et exclut spécifiquement :

Exclusions générales : Ce Plan NE couvre PAS : l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages accidentels ou intentionnels, le mauvais usage, l'usage abusif, les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du produit à un centre de service autorisé ou au propriétaire du produit), les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les éclaboussures, le phosphore brûlé (y compris les images dédoublées), les brûlures de pixels non conformes aux directives du fabricant, les virus informatiques, les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres risques extérieurs au produit;

- 2.19 Il appert du contrat de *Garantie Prolongée PSP* que l'Intimée ne couvre que « *les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant (sic)* », ce qui constitue précisément la portée et l'étendue de la garantie légale portant sur le bien vendu;
- 2.20 Le libellé des exclusions du contrat de *Garantie Prolongée PSP* confirme que cette garantie prolongée ne couvre pas davantage que la garantie légale puisque « *l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant* » sont spécifiquement exclus;
- 2.21 En somme, l'Intimée offre et vend la *Garantie Prolongée PSP* en lui attribuant de faux avantages et en omettant d'aviser les acheteurs que les vices couverts par cette garantie prolongée sont les mêmes que ceux qui sont couverts par la garantie légale, à savoir : « *les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant lors d'un usage normal* », à l'exclusion notamment de toute réparation « *résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant* »;
- 2.22 Ce faisant, l'Intimée contrevient à la *Loi*;

LE CHEVAUCHEMENT DANS LE TEMPS DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP AVEC LES GARANTIES LÉGALES ET CONVENTIONNELLES

2.23 L'Intimée représente que, pendant la « *couverture des pièces et de la main-d'œuvre* » et la « *garantie de performance* » incluses dans la *Garantie Prolongée PSP* constituent un avantage ;

2.24 Les conditions de la *Garantie Prolongée PSP* prévoient :

Durée du Plan : La couverture débute à la date d'achat originale du produit et prend fin à la date indiquée sur le reçu original, sauf dans les cas prévus sous « Produits de remplacement », « Garantie anti-citron », « Garantie de remplacement », « Exclusions particulières » (paragraphe 1) et « Annulation ».

Responsabilité du fabricant : Ce Plan complète mais ne remplace pas la garantie du fabricant. Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier, notamment pour le Service sur place / par messenger. Si vous communiquez avec nous, nous vous référerons au fabricant concerné. Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains avantages supplémentaires qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-après.

2.25 Or, même pendant la durée de la garantie du fabricant, l'Intimée est, avec le fabricant, tenue à la garantie légale. En effet, les articles 53 et 54 de la *Loi* prévoient :

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

(...)

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

(...)

- 2.26 Ainsi, pendant la période de la garantie du fabricant, l'Intimée attribue faussement un avantage à sa *Garantie Prolongée PSP* en représentant que la « *couverture des pièces et de la main-d'œuvre* » et la « *garantie de performance* » incluses dans la *Garantie Prolongée PSP*, constituent un avantage;
- 2.27 De plus, selon les modalités de la *Garantie Prolongée PSP*, l'Intimée se dégage illégalement de ses obligations de garantie au cours de la durée de la garantie du fabricant en cas de mauvais fonctionnement d'un bien qu'elle a vendu, puisque l'Intimée refuse clairement et à l'avance, d'honorer la garantie légale qui lui incombe en vertu de la *Loi*;
- 2.28 L'acheteur de la *Garantie Prolongée PSP* paie donc des frais supplémentaires à l'Intimée qui, en retour se soustrait ou tente de se soustraire aux obligations qui lui incombent en vertu de la garantie légale;

LE TRANSFERT DE LA GARANTIE UN ACQUÉREUR SUBSÉQUENT

- 2.29 L'Intimée vante l'avantage que présente le fait que sa *Garantie Prolongée PSP* est transférable à un acheteur subséquent du bien couvert;
- 2.30 Les modalités et conditions de la *Garantie Prolongée PSP* prévoient :

Transférable : Ce Plan est transférable avec le produit. Le détenteur du Plan doit avoir en main les documents originaux pour bénéficier du service.

- 2.31 Or, la représentation faite quant au transfert de la garantie n'est pas un avantage puisque la garantie légale qui lui incombe est transférable de plein droit et sans frais à l'acheteur subséquent du bien;

LE SERVICE À DOMICILE ET LES FRAIS DE TRANSPORT ET D'EXPÉDITION

- 2.32. La *Garantie Prolongée PSP* stipule que l'acheteur a droit à un service à domicile ou par messenger pour certains biens. La *Garantie Prolongée PSP* prévoit, à sa rubrique « *Service sur place/par messenger* » :

Service sur place / par messenger : Le service sur place / par messenger est compris dans tous les Plans achetés pour les téléviseurs à projection ainsi que les téléviseurs à écran plasma, ACL et à tube cathodique de plus de 27 pouces, les gros électroménagers et les micro-ondes avec hotte intégrée. Le service sur place / par messenger n'est pas compris pour les téléviseurs à tube cathodique de 24 à 27 pouces et pour les ensembles ordinateur et moniteur. Pour ces produits, ce service doit être acheté en option. Seule une option de service par messenger peut être achetée pour les ordinateurs portatifs. Lorsque le service sur place ou par messenger est acheté en option, le service en question doit être inscrit sur la facture originale pour qu'il soit valide.

Les réparations sur place ou par messenger seront effectuées dans la plupart des cas à votre domicile. Vous devez fournir un environnement sécuritaire et non menaçant, tel qu'indiqué par nos techniciens, afin de bénéficier du service sur place. Pour procéder à une demande de réparation, appelez au 1 800 663-2275. Nous tenterons de clarifier le problème ou de trouver la défectuosité avant de planifier un rendez-vous à domicile. Nous pourrions vous demander d'effectuer certaines réparations faciles à faire en étant soutenu par notre service d'assistance technique.

- 2.33 La *Garantie Prolongée PSP* relative au « *Service sur place/par messenger* » comporte cependant les exclusions suivantes :

Exclusions particulières :

Pour le service sur place/par messenger, il se peut que vous ayez à envoyer votre produit à un centre de service autorisé si vous habitez dans un rayon de plus de 60 km d'un centre de service, ou s'il n'y a aucun centre de service autorisé dans votre région. Dans de telles circonstances, nous débourserez les frais d'envoi. Si du fait que votre produit se trouve en région éloignée, nous ne soyons pas en mesure d'organiser une réparation à domicile ou le transport nécessaire vers un centre de service, de façon commercialement raisonnable, nous vous rembourserons la totalité du prix d'achat de votre Plan.

- 2.34 La *Garantie Prolongée PSP* de l'Intimée n'est pas plus avantageuse que la garantie légale;
- 2.35 Par ailleurs, quant aux personnes qui habitent en régions éloignées, l'Intimée se réserve le droit de refuser unilatéralement d'honorer la garantie légale;

LA TERMINAISON PRÉMATURÉE DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP

- 2.36 Selon les termes et modalités de la *Garantie Prolongée PSP*, celle-ci prend fin avant son échéance si l'Intimée a remplacé le produit après la date d'expiration de la garantie du fabricant et pendant la durée de la *Garantie Prolongée* soit dans le cadre de la « *Garantie anti-citron* » ou de la « *Garantie de remplacement* »;
- 2.37 La clause qui permet à l'Intimée de mettre fin, en cas d'exécution de l'une d'entre elles, à l'ensemble des obligations qui lui incombent en vertu de la *Garantie Prolongée PSP* est abusive;
- 2.38 Conformément à l'article 50 de la *Loi*, les membres du groupe qui ont remis le bien qu'ils ont acheté de l'Intimée pour une réparation ont droit à ce que la garantie légale et la garantie conventionnelle portant le bien remplacé soient prolongées d'un délai égal au temps pendant lequel l'Intimée ou le fabricant a eu le bien en sa possession aux fins d'exécution des garanties;

LES REPRÉSENTATIONS FAUSSES ET TROMPEUSES FAITES À L'OCCASION DE L'OFFRE ET DE LA VENTE DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP

- 2.39 La vente d'une *Garantie prolongée PSP* procure à l'Intimée des revenus qui sont nettement supérieurs à la marge de profit que génère la vente du bien susceptible de faire l'objet d'une telle garantie prolongée;

- 2.40 De fait, l'Intimée tire un profit d'environ 50% à 60% du prix de la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.41 Vu le profit qu'elle retire de la vente de la *Garantie Prolongée PSP*, l'Intimée exige que ses vendeurs encouragent fortement ses clients à se procurer une telle garantie;
- 2.42 Pour ce faire, les vendeurs à l'emploi de l'Intimée usent systématiquement de représentations fausses et trompeuses quant à la portée réelle de la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.43 De plus, les vendeurs de l'Intimée déprécient systématiquement et faussement la qualité de fabrication et la durabilité des biens qu'ils vendent et ils ignorent la garantie légale portant sur le bien vendue et ce dans le but d'inciter leurs clients à acheter la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.44 L'Intimée sait pertinemment que ses employés représentent faussement la portée de la *Garantie Prolongée PSP* et qu'ils déprécient faussement la garantie légale du bien;

LA NULLITÉ DES GARANTIES PROLONGÉES PSP

- 2.45 Tel qu'allégué précédemment, l'Intimée attribue faussement à sa *Garantie Prolongée PSP* des avantages qui n'en sont pas à de nombreux égards le tout contrairement aux dispositions impératives dénoncées à l'article 220 a) et c) de la *Loi*;
- 2.46 Par ailleurs, à de nombreux égards, l'Intimée se soustrait ou tente de se soustraire aux garanties légales prévues à la *Loi*;
- 2.47 Dans les représentations qu'elle fait aux membres du Groupe, l'Intimée omet de dévoiler de nombreux faits importants notamment le fait que les membres du

groupe disposent, sans frais additionnels et par le seul effet de la *Loi*, de plusieurs des « *protections* » qu'on lui vend dans le cadre de la *Garantie Prolongée PSP*;

- 2.48 De plus, pour vendre sa *Garantie Prolongée PSP*, l'Intimée use systématiquement de méthodes de vente fondées sur des représentations fausses et trompeuses quant au taux de défektivité réelle des biens qu'elle vend à ses clients et quant à la portée et la durée des garanties légales et conventionnelles dont l'acheteur d'un bien bénéficie;
- 2.49 Les quelques rares avantages que présente la *Garantie Prolongée PSP*, telle que la « *protection contre les surtensions* » ne justifient aucunement le prix exigé pour la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.50 Sans préjudice au droit de la « *personne désignée* » et des membres du groupe d'exiger l'annulation de la *Garantie Prolongée PSP*, la Requérente ajoute que le prix exigé par l'Intimée pour la *Garantie Prolongée PSP* eu égard aux avantages réels qu'elle offre constitue de l'exploitation des consommateurs lesquels sont en droit de demander la nullité desdits contrats ou une réduction substantielle du prix payé pour ladite *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.51 La Requérente est en droit d'invoquer toutes les présomptions énoncées à la *Loi*, notamment la présomption énoncée à l'article 253 à l'effet que les membres du groupe n'auraient pas acheté la *Garantie Prolongée PSP* ou n'en n'auraient pas payé un prix si élevé si l'Intimée n'avait pas faussement attribué des avantages à ladite garantie ni passé sous silence des faits importants au sujet de la couverture véritable de ladite garantie;
- 2.52 Pour ces motifs, les membres du groupe sont en droit de réclamer l'annulation du contrat de *Garantie PSP* ou subsidiairement une diminution substantielle du prix payé pour ladite garantie;
- 2.53 L'Intimée ayant contrevenu aux obligations énoncées à la *Loi*, la « *personne désignée* » et les membres du groupe sont en droit de réclamer des dommages punitifs d'un montant égal aux revenus que l'Intimée a perçus sur chaque contrat de *Garantie Prolongée PSP*;

LE CAS DE LA « PERSONNE DÉSIGNÉE »

- 2.54 Au cours du mois de juin 2004, la « *personne désignée* » décide de remplacer son équipement système informatique « PC » par des produits fabriqués et commercialisés par Apple, que cette dernière présente comme étant les plus performants dans le domaine du graphisme, de l'art visuel et de l'animation multimédia;
- 2.55 Au cours du mois de juin 2004, la « *personne désignée* » se rend dans une succursale de l'Intimée, à savoir, le magasin Future Shop situé au Carrefour Laval. Elle y achète un ordinateur et différents composants de marque MacIntosh fabriqués par Apple;
- 2.56 Immédiatement après avoir confirmé l'achat dudit ordinateur, le vendeur/représentant de l'Intimée, ci-après appelé « *le vendeur* » offre à « *la personne désignée* » d'acheter la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.57 N'ayant jamais travaillé sur des équipements de marque MacIntosh du fabricant Apple, « *la personne désignée* » se montre intéressée par ce Plan de garantie, car elle désire se parer contre toute éventualité et prévoit avoir besoin d'assistance technique;
- 2.58 Elle accepte d'adhérer à *Garantie Prolongée PSP* en versant la somme de 400,00\$;
- 2.59 La *Garantie Prolongée PSP* souscrite par la « *personne désignée* » est d'une durée de trois (3) ans;
- 2.60 La « *personne désignée* » a fondé sa décision sur l'ensemble des représentations du vendeur et plus particulièrement sur les affirmations suivantes :

- i. Qu'un service d'assistance technique était mis à la disposition des clients ayant souscrit au plan « PSP » par le biais d'une ligne 1-800 et ce 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- ii. Qu'un service de réparation à domicile était offert par l'Intimée;
- iii. Que si l'ordinateur nécessitait une réparation d'une durée supérieure à une journée entière, l'Intimée offrait un ordinateur de courtoisie;

- 2.61 La conversation entre le vendeur et la « *personne désignée* » entourant les avantages de la *Garantie Prolongée PSP* a duré environ 15 minutes;
- 2.62 La « *personne désignée* » n'a pu lire les conditions générales de la *Garantie Prolongée* celle-ci ne lui ayant été remise qu'à la fin de la transaction;
- 2.63 Dès le premier jour d'utilisation, la « *personne désignée* » a été incapable de programmer et de faire fonctionner son appareil;
- 2.64 La « *personne désignée* » a alors contacté le service d'assistance technique prévu à la *Garantie Prolongée PSP* pour se faire dire qu'aucun préposé de ce service ne pouvait répondre à ses questions, puisqu'aucun employé ne possède la compétence requise pour ce type de produits;
- 2.65 La « *personne désignée* » n'a jamais été informée de ce fait fondamental et qui aurait été déterminant dans sa décision de souscrire à la *Garantie Prolongée PSP* ;
- 2.66 Au surplus, le préposé au service de l'Intimée a appris à la « *personne désignée* » que le fabricant Apple lui offrait une assistance technique gratuite d'une durée de trois (3) mois, à compter de la date d'achat, pour toutes difficultés de type « *hardware* » ou « *software* » par le biais d'un numéro 1-800;

- 2.67 Le préposé au service de l'Intimée a avisé la « *personne désignée* » qu'elle devait se référer directement à Apple tant et aussi longtemps que la garantie du fabricant était en vigueur;
- 2.68 La « *personne désignée* » a effectivement contacté le fabricant Apple, où elle a appris qu'en plus de l'assistance technique offerte, Apple lui offrait une garantie du fabricant pour les pièces et équipement de l'ordinateur d'une durée d'un (1) an;
- 2.69 Au surplus, Apple offre aussi un contrat de garantie prolongée d'une durée de trois (3) ans;
- 2.70 La « *personne désignée* » était alors stupéfaite de constater que le vendeur ne lui a jamais fait mention de ces aspects importants qui auraient modifié sa décision de souscrire à la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.71 D'une part, elle n'aurait jamais adhéré à ce plan si elle avait su qu'aucun employé de l'Intimée n'était qualifié pour répondre aux questions concernant des produits de marque Apple;
- 2.72 D'autre part, des réparateurs autorisés par Apple sont situés dans la région de Laval et elle aurait pu aisément transiger avec eux en cas de difficulté en jouissant des avantages de la garantie du fabricant d'un (1) an;
- 2.73 Pour les motifs énoncés ci-dessus, la « *personne désignée* » est en droit de réclamer le remboursement total du prix de la *Garantie Prolongée PSP*, soit la somme de 400,00 \$ plus les taxes;
- 2.74 La « *personne désignée* » est également en droit de réclamer, à titre de dommages punitifs, une somme de 200,00 \$;
3. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de chacun des membres du groupe contre l'Intimée sont :

- 3.1 Tous les membres du Groupe sont des clients de l'Intimée et ont acheté la *Garantie Prolongée PSP*;
- 3.2 L'Intimée s'étant notamment livrée à des pratiques de commerce interdites visées aux paragraphes 220 a) et c), 227 et 228 de la *Loi*, il y a présomption que les membres du groupe n'auraient pas contracté la *Garantie Prolongée* ou n'en n'auraient pas donné un prix si élevé n'eut été des pratiques de commerce interdites auxquelles l'Intimée s'est livrée;
- 3.3 Par ailleurs, la méthode utilisée par l'Intimée pour la vente de la *Garantie Prolongée PSP* consiste systématiquement à faire des représentations fausses et trompeuses quant au taux de défektivité réelle des biens qu'elle vend à ses clients et quant à la portée et la durée des garanties légales et conventionnelles dont l'acheteur d'un bien bénéficie pour inciter les clients à acheter la *Garantie Prolongée PSP*;
- 3.4 Les membres du groupe ont tous un recours en annulation du (des) contrat(s) de *Garantie Prolongée PSP* que chacun d'eux a acheté(s) et au remboursement du prix payé pour ladite garantie prolongée, ou SUBSIDIAIREMENT, en diminution substantielle du prix payé pour ladite *Garantie Prolongée PSP* ainsi qu'à l'octroi de dommages punitifs;
- 3.5 Ces recours contre l'Intimée sont tous fondés sur le fait que la *Garantie Prolongée PSP* ainsi que les pratiques de commerce auxquelles l'Intimée se livre contreviennent à la *Loi* pour les motifs énoncés au paragraphe 2 de la présente requête;
4. La composition du groupe rend difficile et peu pratique l'application des articles 59 ou 67 du *Code de procédure civile* en ce que :
 - 4.1 L'Intimée se décrit comme étant le plus important détaillant, réel et virtuel, d'appareils électroniques grand public au Canada;

- 4.2 La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS ignore le nombre exact des membres du Groupe, mais estime que le Groupe est composé de plusieurs milliers de personnes, lesquelles sont réparties à travers la province de Québec;
- 4.3 La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS ne connaît pas et ne peut pas connaître l'identité des personnes qui sont membres du Groupe et il lui est impossible de déterminer le nombre de personnes qui ont acheté la *Garantie Prolongée PSP* ni de connaître leur identité;
- 4.4 L'Intimée fait affaires à travers le Québec et les membres du groupe sont dispersés géographiquement;
- 4.5 Par conséquent, la Requérante ne peut rejoindre tous les membres et elle ne peut obtenir un mandat de chacun d'eux ni les joindre dans une même action;
5. **Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du groupe à l'Intimée et que votre Requérante entend faire trancher par le recours collectif sont :**
- 5.1 La *Garantie Prolongée PSP* contrevient-elle à la *Loi sur la protection du consommateur* en ce qui a trait aux dispositions de cette loi concernant la garantie légale et les pratiques de commerces interdites?
- 5.2 L'Intimée se livre-t-elle à des pratiques de commerce interdites par la *Loi sur la protection du consommateur* ?
- 5.3 Les contraventions aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* auxquelles l'Intimée s'est livrée et auxquelles elle se livre et qui sont identifiées ci-dessus constituent-elles des motifs d'annulation des contrats que les membres du groupe ont conclus avec l'Intimée relativement à l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* ?

- 5.4 Dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils droit de réclamer de l'Intimée le remboursement du prix payé pour l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* y compris le montant des taxes payées pour l'achat de cette garantie ou, **subsidiativement** une diminution substantielle du prix payé pour ladite garantie et le remboursement d'une somme correspondante. Dans ce dernier cas, le Tribunal sera appelé à fixer la méthode de calcul de la diminution de prix;
- 5.5 Les membres du Groupe ont-ils droit de réclamer des dommages punitifs de l'Intimée en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, et dans l'affirmative, combien?
- 5.6 Les membres du Groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle sur les montants susdits?
6. **Les questions de faits et de droit particulières à chacun des membres du groupe consistent à déterminer:**
- 6.1 Le bien acheté et le prix d'achat de ce bien;
- 6.2 Le montant payé pour la *Garantie Prolongée PSP*;
- 6.3 La durée de la *Garantie Prolongée PSP*;
- 6.4 Le fait que certains membres du groupe aient eu recours à la garantie du fabricant, à la garantie légale ou à la *Garantie Prolongée PSP* pour faire réparer un bien, le temps requis pour la réparation et le temps de la privation du bien;
7. **Il est opportun d'autoriser l'exercice d'un recours collectif pour le compte des membres du groupe;**

8. La nature du recours que la Requérente entend exercer pour le compte des membres du groupe est :

Une action en annulation du contrat d'achat de la Garantie Prolongée PSP et en remboursement du prix de cette garantie ou subsidiairement en diminuer le prix et en dommages punitifs fondée sur l'inobservance de la Loi sur la protection du consommateur;

9. Les conclusions que la Requérente recherche contre l'Intimée sont :

ACCUEILLIR l'action en recours collectif de la Requérente, de la « *personne désignée* » et des membres du groupe contre l'Intimée;

ANNULER les contrats de *Garantie Prolongée PSP* de tous les membres du groupe ou subsidiairement en réduire substantiellement le prix;

CONDAMNER l'Intimée à rembourser à chacun des membres du groupe le prix payé pour l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* ou un montant équivalant à une réduction substantielle du prix payé pour la *Garantie Prolongée PSP*;

CONDAMNER l'Intimée à payer, à chacun des membres du groupe des dommages punitifs d'un montant égal aux revenus que la défenderesse a perçus et perçoit sur le prix de vente de la *Garantie Prolongée PSP*;

CONDAMNER l'Intimée à payer l'intérêt plus l'indemnité additionnelle prévue par la Loi sur les montants susdits;

ORDONNER que le montant de ces condamnations fasse l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif si la preuve permet d'évaluer de façon suffisamment exacte la valeur totale dudit montant;

CONDAMNER l'Intimée à payer à la « *personne désignée* » la somme de 600,00\$, soit une somme de 400,00 \$ en remboursement du prix d'achat de la *Garantie Prolongée PSP* plus les dommages punitifs équivalant à 50% de cette somme, soit 200,00 \$;

CONDAMNER l'Intimée aux dépens y compris les frais d'avis et les frais d'expertise;

10. La Requérante demande que le statut de représentante lui soit attribué aux fins du présent recours collectif et que CATHERINE POISSANT agisse comme « *personne désignée* »;
11. Votre Requérante est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe qu'elle entend représenter le tout pour les raisons suivantes:
 - 11.1. UNION DES CONSOMMATEURS regroupe des associations et organismes communautaires et coopératifs du Québec intéressés à la défense et protection des droits des consommateurs;
 - 11.2. UNION DES CONSOMMATEURS a une longue expérience de représentation des intérêts des consommateurs et elle s'intéresse activement à la protection de leurs droits en apportant notamment un soutien direct aux consommateurs et lorsque nécessaire, en intervenant devant les instances gouvernementales, judiciaires et administratives;
 - 11.3. Pour ce faire, la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS dispose d'un personnel entraîné;

11.4 UNION DES CONSOMMATEURS dispose des moyens nécessaires aux fins de renseigner les personnes intéressées par le présent recours notamment par son expérience des médias et par la structure dont elle dispose;

11.5 Par ailleurs, UNION DES CONSOMMATEURS s'intéresse activement aux problèmes liés à la consommation;

11.6 UNION DES CONSOMMATEURS s'intéresse particulièrement aux contrats de garanties prolongées et a d'ailleurs rédigé une étude sur ce sujet;

11.7 De plus, UNION DES CONSOMMATEURS a déjà exercé, en demande, les recours collectifs suivants :

- *Union des consommateurs et Marcil c. Banque TD*
- *Union des consommateurs et Dillon c. Future Shop*
- *Union des consommateurs et Chamberland c. Jean-Marc Brunet Le Naturiste*
- *Union des consommateurs et Marcotte c. Procureur général du Canada*
- *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
- *Union des consommateurs et Dumoulin c. Dell Computer*
- *Union des consommateurs et Guay c. Pfizer Canada*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*
- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

11.8 La Cour supérieure a déjà reconnu que votre Requérente était en mesure d'assurer la représentation adéquate des membres dans le cadre de recours collectifs dans les affaires suivantes :

- *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
- *Union des consommateurs et Dumoulin c. Dell Computer*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*
- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

- 11.9 La Cour supérieure a déjà approuvé des transactions que la Requérente Union des consommateurs a conclues avec des entreprises contre qui elle avait intenté des recours collectifs, à savoir dans les affaires suivantes :
- *Union des consommateurs et Ghislaine Chamberland c. Jean-Marc Brunet Le Naturiste*
 - *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada*
 - *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada*
 - *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
 - *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*
- 11.10 Votre Requérente est disposée à gérer le présent recours collectif dans l'intérêt des membres du groupe qu'elle entend représenter et elle est déterminée à mener à terme le présent dossier, le tout au bénéfice de tous les membres du groupe;
- 11.11 Votre Requérente et la « *personne désignée* » sont disposées à consacrer le temps nécessaire à la présente affaire, tant devant la Cour Supérieure que devant le Fonds d'aide aux recours collectifs;
- 11.12 Votre Requérente et la « *personne désignée* » sont disposées à collaborer étroitement avec leurs procureurs;
- 11.13 Votre Requérente et la « *personne désignée* » s'intéressent activement à la présente affaire et entreprennent des démarches positives pour le compte de tous les membres du groupe;
- 11.14 Votre Requérente et la « *personne désignée* » sont de bonne foi et elles entreprennent les présentes procédures dans l'intérêt des membres du groupe;
- 11.15 CATHERINE POISSANT, la personne que votre Requérente a désignée comme « *personne désignée* » aux fins du présent recours collectif s'est intéressée à l'affaire non seulement pour elle-même mais aussi pour les autres victimes des *pratiques commerciales*;

- 11.16 Ni Union des consommateurs ni CATHERINE POISSANT ne sont liées à l'Intimée;
12. **Votre Requérente propose que le recours collectif soit exercé devant le Cour Supérieure siégeant dans le district de Montréal, pour les raisons suivantes:**
- 12.1 L'Intimée a son fondé de pouvoir à Montréal;
- 12.2 L'Intimée a plusieurs magasins à Montréal et dans la région avoisinante où habitent un nombre important de membres du groupe compte tenu de la concentration de population à Montréal et ses environs ;
- 12.3 Votre Requérente et la « *personne désignée* » résident dans le district judiciaire de Montréal;
- 12.4 Compte tenu de la concentration importante de population à Montréal et dans les régions avoisinantes, votre Requérente a raison de croire que de nombreux membres du groupe résident dans ce district ou dans les régions avoisinantes;

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la requête de la Requérente UNION DES CONSOMMATEURS en autorisation d'exercer le recours collectif en l'instance;

et

AUTORISER l'exercice du recours collectif ci-après :

Une action en annulation du contrat d'achat de la Garantie Prolongée PSP et en remboursement du prix de cette garantie ou subsidiairement en

diminuer le prix et en dommages punitifs fondée sur l'inobservance de la Loi sur la protection du consommateur;

ATTRIBUER à UNION DES CONSOMMATEURS le statut de représentante aux fins d'exercer ledit recours collectif pour le compte du groupe formé des personnes physiques ci-après décrit :

« Tout consommateur résidant au Québec qui a acheté de l'Intimée Magasins Best Buy Ltée, qui fait affaires sous les noms de Future Shop et Best Buy une garantie prolongée aussi appelée « Plan de services » vendue sous le nom de PSP portant sur un bien acheté à l'enseigne des magasins Future Shop ou Best Buy, par téléphone ou en magasin ou sur les sites Internet FutureShop.ca et/ou BestBuy.ca ainsi que tout consommateur qui, au Québec, a acheté une telle garantie de l'Intimée»

IDENTIFIER comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

1. La Garantie Prolongée PSP contrevient-elle à la Loi sur la protection du consommateur en ce qui a trait aux dispositions de cette loi concernant la garantie légale et les pratiques de commerces interdites?
2. L'Intimée se livre-t-elle à des pratiques de commerce interdites par la Loi sur la protection du consommateur ?
3. Les contraventions aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur auxquelles l'Intimée s'est livrée et auxquelles elle se livre et qui sont identifiées ci-dessus constituent-elles des motifs d'annulation des contrats que les membres du groupe ont conclus avec l'Intimée relativement à l'achat de la Garantie Prolongée PSP ?
4. Dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils droit de réclamer de l'Intimée le remboursement du prix payé pour l'achat de la Garantie Prolongée PSP y compris le montant des taxes payées pour

l'achat de cette garantie ou, **subsidiativement** une diminution substantielle du prix payé pour ladite garantie et le remboursement d'une somme correspondante. Dans ce dernier cas, le Tribunal sera appelé à fixer la méthode de calcul de la diminution de prix;

5. Les membres du Groupe ont-ils droit de réclamer des dommages punitifs de l'Intimée en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, et dans l'affirmative, combien?
6. Les membres du Groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle sur les montants susdits?

IDENTIFIER comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

ACCUEILLIR l'action en recours collectif de la Requérante, de la « *personne désignée* » et des membres du groupe contre l'Intimée;

ANNULER les contrats de *Garantie Prolongée PSP* de tous les membres du groupe ou **subsidiativement** en réduire substantiellement le prix;

CONDAMNER l'Intimée à rembourser à chacun des membres du groupe le prix payé pour l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* ou un montant équivalant à une réduction substantielle du prix payé pour la *Garantie Prolongée PSP*;

CONDAMNER l'Intimée à payer, à chacun des membres du groupe des dommages punitifs d'un montant égal aux revenus que la défenderesse a perçus et perçoit sur le prix de vente de la *Garantie Prolongée PSP*;

CONDAMNER l'Intimée à payer l'intérêt plus l'indemnité additionnelle prévue par la *Loi* sur les montants susdits;

ORDONNER que le montant de ces condamnations fasse l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif si la preuve permet d'évaluer de façon suffisamment exacte la valeur totale dudit montant;

CONDAMNER l'Intimée à payer à la « *personne désignée* » la somme de 600,00\$, soit une somme de 400,00 \$ en remboursement du prix d'achat de la *Garantie Prolongée PSP* plus les dommages punitifs équivalant à 50% de cette somme, soit 200,00 \$;

CONDAMNER l'Intimée aux dépens y compris les frais d'avis et les frais d'expertise;

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue à la Loi;

FIXER le délai d'exclusion à quatre-vingt-dix (90) jours après la date de publication de l'avis aux membres de la façon ci-dessous, délai à l'expiration duquel les membres du groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

ORDONNER que l'Avis aux membres ou l'Avis abrégé aux membres du Groupe, rédigé selon les termes indiqués ci-après soit rendu public de la façon suivante :

- a) par la publication dans les trente (30) jours du jugement à intervenir en l'instance et aux frais de l'Intimée, de l'Avis abrégé aux membres dans La Presse, Le Soleil, le Journal de Montréal, le Journal de Québec, The Gazette et dans le Globe and Mail, dans la langue de publication de ces quotidiens;
- b) par l'envoi, dans les 24 heures précédent la publication de l'Avis conformément au paragraphe qui précède, du Communiqué de presse rédigé conformément au projet de communiqué annexé à la présente requête, accompagné de l'Avis abrégé aux membres, aux principaux médias d'information écrits et électroniques publiés ou diffusés à partir de Montréal et de Québec ainsi qu'à l'Agence de presse « Presse Canadienne », le tout aux frais de l'Intimée;

- c) par la publication aux frais de l'Intimée, dans les trente (30) jours du jugement d'autorisation de l'Avis aux membres sur la page d'accueil des sites Web de l'Intimée avec un lien hypertexte intitulé «AVIS AUX ACHETEURS DE GARANTIES PROLONGÉES - RECOURS COLLECTIF» / «NOTICE TO THE PURCHASERS OF EXTENDED WARRANTIES - CLASS ACTION» apparaissant en évidence à la page d'accueil de tous les sites Internet de l'Intimée et ce pour y être maintenu jusqu'à ce que le Tribunal ordonne la publication d'un Avis de jugement final;

ORDONNER à l'Intimée de produire au dossier de la Cour, avec copie aux procureurs du groupe, les preuves de publication de l'Avis aux membres dans les journaux et sur le Web;

RENDRE toute autre ordonnance que le Tribunal estime nécessaire en vue de la protection des intérêts des membres du groupe;

RÉFÉRER le dossier au Juge en chef pour détermination du district dans lequel le recours collectif devra être exercé et désignation du Juge pour l'entendre;

ORDONNER au Greffier de cette Cour, pour le cas où le recours doit être exercé dans un autre district, de transmettre le dossier dès décision du Juge en chef, au Greffier de cet autre district;

LE TOUT avec dépens, y compris les frais d'avis.

Montréal, le 18 septembre 2007

(s) Unterberg, Labelle, Lebeau

COPIE CONFORME

Unterberg Labelle Lebeau
Unterberg, Labelle, Lebeau

UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU, S.E.N.C.
Procureurs de la Requérante et de la « personne désignée »

AVIS DE PRÉSENTATION

À : **MAGASINS BEST BUY LTÉE**
a/s BORDEN LADNER GERVAIS
1000, rue de la Gauchetière Ouest
Bureau 900
Montréal (Québec)
H3B 5H4

PRENEZ AVIS QUE la présente *Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif* sera présentée pour adjudication sur icelle, le **12 octobre 2007** en salle **2.16** à **09:00** ou aussitôt que conseil pourra être entendu.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.

Montréal, le 18 septembre 2007

(s) Unterberg, Labelle, Lebeau

UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU, S.E.N.C.

Procureurs de la Requérante et de la «personne désignée»

COPIE CONFORME

Unterberg, Labelle, Lebeau
Unterberg, Labelle, Lebeau

100

N^o 06-000413-076

COUR SUPERIEURE (Recours collectif)
DISTRICT MONTREAL

UNION DES CONSOMMATEURS, 6226, rue
Saint-Hubert, Montréal, district de Montréal,
province de Québec, H2S 2M2

Requérante

-et
CATHERINE POISSANT, domiciliée et résidant
au 5141, 6^e Avenue, Montréal, district de Montréal,
province de Québec, H1Y 2P5

« Personne désignée »

MAGASINS BEST BUY LTEE (a.s. Future Shop
Entrepôt de l'Electronique et autres, a/s
BORDEN, LADNER, GERVAIS, 1000, de la
Gauchetière Ouest, Bureau 900, Montréal, district
de Montréal, province de Québec, H3B 5H4

Intimée

Requête pour autorisation d'exercer
un recours collectif
(Article 1002 et suivants C.p.c.)
Avis de présentation

COPIE POUR LA COUR

99
recours collectif

TKA

2007 SEP 19

BU 0010

UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU, S.ENC.
AVOCATS
1980, RUE SHERBROOKE OUEST, BUREAU 700
MONTREAL (QUEBEC) H3H 1E8
TEL: (514) 934-0841 - Télécopieur: (514) 937-6547

M^e Paul G. Unterberg FL/Abc
N/d: 3612

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE
(RECOURS COLLECTIF)

No : 500-06-000413-076

UNION DES CONSOMMATEURS, personne morale constituée en vertu de la Partie III de la *Loi sur les compagnies*, ayant son siège social au 6226, rue Saint-Hubert, Montréal, district de Montréal, province de Québec, H2S 2M2

Requérante

-et-

JESSICA DESJARDINS, personne physique domiciliée et résidant au 5, rue Beauchemin, à Gatineau, district judiciaire de Hull, province de Québec, J8T 5S8

« *Personne désignée* »

c.

MAGASINS BEST BUY LTÉE, faisant affaires sous le nom de *FUTURE SHOP ENTREPÔT DE L'ÉLECTRONIQUE* aussi connue sous le nom de *FUTURE SHOP* et sous le nom de *BEST BUY* dont le Fondé de pouvoir est BORDEN LADNER GERVAIS au 1000, de La Gauchetière Ouest, bureau 900, à Montréal, district de Montréal, province de Québec, H3B 5H4

Intimée

REQUÊTE AMENDÉE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF
(Article 1002 et suivants C.p.c.)

À L'UN DES HONORABLES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE SIÉGEANT EN
DIVISION DE PRATIQUE POUR ET DANS LE DISTRICT DE MONTRÉAL, VOTRE

REQUÉRANTE ET LA « PERSONNE DÉSIGNÉE » EXPOSENT RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

1. La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS, est une personne morale régie par la Partie III de la *Loi sur les compagnies* et elle a notamment pour mission la promotion et la défense collective des droits des consommateurs, le tout tel qu'en fait foi une copie des lettres patentes datées du 9 mai 1978 et des lettres patentes supplémentaires en date du 22 octobre 1998 et du 29 mai 2002 lesquelles sont produites en liasse comme **Pièce R-1**;

1.1 Le 19 septembre 2007, votre Requérante a fait émettre une *Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif* contre l'Intimée pour le compte des personnes physiques faisant partie du groupe ci-après décrit :

« Tout consommateur résidant au Québec qui a acheté de l'Intimée Magasins Best Buy Ltée, qui fait affaires sous les noms de Future Shop et Best Buy une garantie prolongée aussi appelée « Plan de services » vendue sous le nom de PSP portant sur un bien acheté à l enseigne des magasins Future Shop ou Best Buy, par téléphone ou en magasin ou sur les sites Internet FutureShop.ca et/ou BestBuy.ca ainsi que tout consommateur qui, au Québec, a acheté une telle garantie de l'Intimée»

1.2 Ladite requête n'a pas encore été signifiée à l'Intimée;

1.3 Pour les fins de ce recours, la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS substitue à l'ancienne « personne désignée » Catherine Poissant, la nouvelle « personne désignée » JESSICA DESJARDIINS, elle-même membre du Groupe et membre de l'Union des consommateurs;

1.4 En résumé et tel qu'il sera précisé ci-après, les membres du groupe sont en droit de demander l'annulation des contrats d'achat des garanties prolongées aussi nommés « *plans de services* » ou PSP que l'Intimée leur a vendu, le remboursement du prix payé pour l'achat de ladite garantie prolongée et le paiement de dommages punitifs le tout pour les motifs énoncés ci-après;

2. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de la « *personne désignée* » JESSICA DESJARDINS et des membres du groupe contre l'Intimée sont :

PRÉSENTATION DE L'INTIMÉE ET DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP

- 2.1 L'Intimée exploite une entreprise de marketing et de vente au détail d'ordinateurs et de périphériques, de téléviseurs et produits vidéo et audio, d'électroménagers, d'équipements de communication et d'autres produits et accessoires qui sont notamment destinés à l'usage des particuliers ainsi que des garanties prolongées assorties de divers services limités qu'elle vend sous le nom de « *Plan de service sur les produits* » à son enseigne Future Shop et sous le nom de « *Plan de service et de performance* » à son enseigne Best Buy, lesdites garanties et services étant ci-après collectivement appelés « *Garantie Prolongée PSP* » ;
- 2.2 En date des présentes, l'Intimée opère 23 magasins sous la bannière FUTURE SHOP au Québec lesquels sont répartis à travers la province de Québec à savoir : Anjou, Beauport, Boucherville, Chicoutimi, Gatineau, Granby, Greenfield Park, Lachenaie, LaSalle, Laval (2 magasins), Mascouche, Montréal (3 magasins), Pointe-Claire, Québec, Saint-Bruno de Montarville, Saint-Jérôme, Saint-Laurent, Sainte-Foy, Sherbrooke, Trois-Rivières;
- 2.3 De plus, l'Intimée exploite un site de commerce électronique sur Internet connu sous le nom de FUTURESHOP.CA ou « *InterBoutique Future Shop* » à l'adresse: www.futureshop.ca par le biais duquel un client peut commander et acheter en ligne les produits et services offerts par l'Intimée y compris la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.4 En date des présentes, l'Intimée opère 8 magasins sous la bannière BEST BUY au Québec, lesquels sont répartis à travers la province de Québec à savoir : Anjou, Gatineau, Greenfield Park, LaSalle, Laval, Montréal, Pointe-Claire et St-Bruno de Montarville;

- 2.5 De plus, l'Intimée exploite un site de commerce électronique sur Internet connu sous le nom de BESTBUY.CA à l'adresse: www.bestbuy.ca par le biais duquel un client peut commander et acheter en ligne les produits et services offerts par l'Intimée y compris la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.6 L'Intimée se décrit comme étant le plus important détaillant, réel et virtuel, d'appareils électroniques grand public au Canada;
- 2.7 Qu'il s'agisse d'achats faits en magasin, par téléphone ou sur l'un de ses sites de commerce électronique de l'Intimée sous ses enseignes Future Shop ou Best Buy, l'Intimée propose systématiquement à l'acheteur de certains produits d'acheter la *Garantie Prolongée PSP* pour couvrir le produit;
- 2.8 Le coût de la *Garantie Prolongée PSP* est établi par l'Intimée et varie selon le type de produits, leur prix d'achat et la durée de la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.9 La *Garantie Prolongée PSP* que l'Intimée offre et vend à ses clients est d'une durée qui varie généralement de deux (2) à quatre (4) ans à compter de la date d'achat du produit;
- 2.10 La garantie conventionnelle du fabricant du produit commence elle aussi à la date d'achat du produit;
- 2.11 La garantie légale qui incombe à l'Intimée et au fabricant est transférable de plein droit, sans frais;
- 2.12 La garantie légale qui incombe à l'Intimée et au fabricant est d'une durée égale, voire même supérieure à la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.13 Lorsqu'elle est achetée par une personne physique et qu'elle porte sur un bien acheté pour des fins autres que celles de l'exploitation d'un commerce, la *Garantie Prolongée PSP* constitue un service assujéti à la *Loi sur la protection du consommateur* L.R.Q., chapitre P-40.1 (ci-après la « Loi »);

LES SOI-DISANT « AVANTAGES » DE LA « GARANTIE PROLONGÉE PSP »

- 2.14 Les termes et modalités de la *Garantie Prolongée PSP* sont similaires, qu'elle soit vendue par l'Intimée sous l'enseigne de Future Shop ou de Best Buy;
- 2.15 La Requérante communique au soutien des présentes les termes et modalités de la *Garantie Prolongée PSP* dont une copie est communiquée au soutien des présentes comme **Pièce R-2**;
- 2.16 La Requérante communique également au soutien des présentes les diverses représentations écrites que l'Intimée fait au sujet de la *Garantie Prolongée PSP*. Une copie de ces représentations écrites est communiquée en liasse au soutien des présentes comme **Pièce R-3**;

L'ÉTENDUE DE LA COUVERTURE DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP :

- 2.17 L'intimée attribue faussement un avantage à sa *Garantie Prolongée PSP* quant à la « *couverture des pièces et de la main-d'oeuvre* » et quant à sa « *garantie de performance* » et elle passe sous silence des faits importants quant à ladite couverture;
- 2.18 Tel qu'il appert des modalités et conditions de la *Garantie Prolongée PSP*, cette garantie couvre :

Couverture : Ce plan couvre les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal. Les services effectués dans le cadre de ce Plan sont la main-d'œuvre et le remplacement des pièces nécessaires au fonctionnement de votre produit. (...)

et exclut spécifiquement :

Exclusions générales : Ce Plan NE couvre PAS : l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages accidentels ou intentionnels, le mauvais usage, l'usage abusif, les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du produit à un centre de service autorisé ou au propriétaire du produit), les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les éclaboussures, le phosphore brûlé (y compris les images dédoublées), les brûlures de pixels non conformes aux directives du fabricant, les virus informatiques, les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres risques extérieurs au produit;

- 2.19 Il appert du contrat de *Garantie Prolongée PSP* que l'Intimée ne couvre que « *les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant (sic)*», ce qui constitue précisément la portée et l'étendue de la garantie légale portant sur le bien vendu;
- 2.20 Le libellé des exclusions du contrat de *Garantie Prolongée PSP* confirme que cette garantie prolongée ne couvre pas davantage que la garantie légale puisque « *l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant* » sont spécifiquement exclus;
- 2.21 En somme, l'Intimée offre et vend la *Garantie Prolongée PSP* en lui attribuant de faux avantages et en omettant d'aviser les acheteurs que les vices couverts par cette garantie prolongée sont les mêmes que ceux qui sont couverts par la garantie légale, à savoir : « *les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant lors d'un usage normal* », à l'exclusion notamment de toute réparation « *résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant* »;
- 2.22 Ce faisant, l'Intimée contrevient à la Loi;

LE CHEVAUCHEMENT DANS LE TEMPS DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP AVEC LES GARANTIES LÉGALES ET CONVENTIONNELLES

2.23 L'Intimée représente que la « *couverture des pièces et de la main-d'œuvre* » et la « *garantie de performance* » incluses dans la *Garantie Prolongée PSP* constituent un avantage ;

2.24 Les conditions de la *Garantie Prolongée PSP* prévoient :

Durée du Plan : La couverture débute à la date d'achat originale du produit et prend fin à la date indiquée sur le reçu original, sauf dans les cas prévus sous «Produits de remplacement», «Garantie anti-citron», «Garantie de remplacement», «Exclusions particulières» (paragraphe 1) et «Annulation».

Responsabilité du fabricant : Ce Plan complète mais ne remplace pas la garantie du fabricant. Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier, notamment pour le Service sur place / par messenger. Si vous communiquez avec nous, nous vous référerons au fabricant concerné. Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains avantages supplémentaires qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-après.

2.25 Or, même pendant la durée de la garantie du fabricant, l'Intimée est, avec le fabricant, tenue à la garantie légale. En effet, les articles 53 et 54 de la *Loi* prévoient :

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

(...)

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

(...)

- 2.26 Ainsi, pendant la période de la garantie du fabricant, l'Intimée attribue faussement un avantage à sa *Garantie Prolongée PSP* en représentant que la « *couverture des pièces et de la main-d'œuvre* » et la « *garantie de performance* » incluses dans la *Garantie Prolongée PSP*, constituent un avantage;
- 2.27 De plus, selon les modalités de la *Garantie Prolongée PSP*, l'Intimée se dégage illégalement de ses obligations de garantie au cours de la durée de la garantie du fabricant en cas de mauvais fonctionnement d'un bien qu'elle a vendu, puisque l'Intimée refuse clairement et à l'avance, d'honorer la garantie légale qui lui incombe en vertu de la *Loi*;
- 2.28 L'acheteur de la *Garantie Prolongée PSP* paie donc des frais supplémentaires à l'Intimée qui, en retour se soustrait ou tente de se soustraire aux obligations qui lui incombent en vertu de la garantie légale;

LE TRANSFERT DE LA GARANTIE UN ACQUÉREUR SUBSÉQUENT

- 2.29 L'Intimée vante l'avantage que présente le fait que sa *Garantie Prolongée PSP* est transférable à un acheteur subséquent du bien couvert;
- 2.30 Les modalités et conditions de la *Garantie Prolongée PSP* prévoient :

Transférable : Ce Plan est transférable avec le produit. Le détenteur du Plan doit avoir en main les documents originaux pour bénéficier du service.

- 2.31 Or, la représentation faite quant au transfert de la garantie n'est pas un avantage puisque la garantie légale qui lui incombe est transférable de plein droit et sans frais à l'acheteur subséquent du bien;

LE SERVICE À DOMICILE ET LES FRAIS DE TRANSPORT ET D'EXPÉDITION

- 2.32 La *Garantie Prolongée PSP* stipule que l'acheteur a droit à un service à domicile ou par messenger pour certains biens. La *Garantie Prolongée PSP* prévoit, à sa rubrique « *Service sur place/par messenger* » :

Service sur place / par messenger : Le service sur place / par messenger est compris dans tous les Plans achetés pour les téléviseurs à projection ainsi que les téléviseurs à écran plasma, ACL et à tube cathodique de plus de 27 pouces, les gros électroménagers et les micro-ondes avec hotte intégrée. Le service sur place / par messenger n'est pas compris pour les téléviseurs à tube cathodique de 24 à 27 pouces et pour les ensembles ordinateur et moniteur. Pour ces produits, ce service doit être acheté en option. Seule une option de service par messenger peut être achetée pour les ordinateurs portatifs. Lorsque le service sur place ou par messenger est acheté en option, le service en question doit être inscrit sur la facture originale pour qu'il soit valide.

Les réparations sur place ou par messenger seront effectuées dans la plupart des cas à votre domicile. Vous devez fournir un environnement sécuritaire et non menaçant, tel qu'indiqué par nos techniciens, afin de bénéficier du service sur place. Pour procéder à une demande de réparation, appelez au 1 800 663-2275. Nous tenterons de clarifier le problème ou de trouver la défektivité avant de planifier un rendez-vous à domicile. Nous pourrions vous demander d'effectuer certaines réparations faciles à faire en étant soutenu par notre service d'assistance technique.

- 2.33 La *Garantie Prolongée PSP* relative au « *Service sur place/par messenger* » comporte cependant les exclusions suivantes :

Exclusions particulières :

Pour le service sur place/par messenger, il se peut que vous ayez à envoyer votre produit à un centre de service autorisé si vous habitez dans un rayon de plus de 60 km d'un centre de service, ou s'il n'y a aucun centre de service autorisé dans votre région. Dans de telles circonstances, nous débourserez les frais d'envoi. Si du fait que votre produit se trouve en région éloignée, nous ne soyons pas en mesure d'organiser une réparation à domicile ou le transport nécessaire vers un centre de service, de façon commercialement raisonnable, nous vous rembourserons la totalité du prix d'achat de votre Plan.

- 2.34 La *Garantie Prolongée PSP* de l'Intimée n'est pas plus avantageuse que la garantie légale;
- 2.35 Par ailleurs, quant aux personnes qui habitent en régions éloignées, l'Intimée se réserve le droit de refuser unilatéralement d'honorer la garantie légale;

LA TERMINAISON PRÉMATURÉE DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP

- 2.36 Selon les termes et modalités de la *Garantie Prolongée PSP*, celle-ci prend fin avant son échéance si l'Intimée a remplacé le produit après la date d'expiration de la garantie du fabricant et pendant la durée de la *Garantie Prolongée* soit dans le cadre de la « *Garantie anti-citron* » ou de la « *Garantie de remplacement* »;
- 2.37 La clause qui permet à l'Intimée de mettre fin, en cas d'exécution de l'une d'entre elles, à l'ensemble des obligations qui lui incombent en vertu de la *Garantie Prolongée PSP* est abusive;
- 2.38 Conformément à l'article 50 de la *Loi*, les membres du groupe qui ont remis le bien qu'ils ont acheté de l'Intimée pour une réparation ont droit à ce que la garantie légale et la garantie conventionnelle portant le bien remplacé soient prolongées d'un délai égal au temps pendant lequel l'Intimée ou le fabricant a eu le bien en sa possession aux fins d'exécution des garanties;

LES REPRÉSENTATIONS FAUSSES ET TROMPEUSES FAITES À L'OCCASION DE L'OFFRE ET DE LA VENTE DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP

- 2.39 La vente d'une *Garantie prolongée PSP* procure à l'Intimée des revenus qui sont nettement supérieurs à la marge de profit que génère la vente du bien susceptible de faire l'objet d'une telle garantie prolongée;

- 2.40 De fait, l'Intimée tire un profit d'environ 50% à 60% du prix de la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.41 Vu le profit qu'elle retire de la vente de la *Garantie Prolongée PSP*, l'Intimée exige que ses vendeurs encouragent fortement ses clients à se procurer une telle garantie;
- 2.42 Pour ce faire, les vendeurs à l'emploi de l'Intimée usent systématiquement de représentations fausses et trompeuses quant à la portée réelle de la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.43 De plus, les vendeurs de l'Intimée déprécient systématiquement et faussement la qualité de fabrication et la durabilité des biens qu'ils vendent et ils ignorent la garantie légale portant sur le bien vendu et ce dans le but d'inciter leurs clients à acheter la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.44 L'Intimée sait pertinemment que ses employés représentent faussement la portée de la *Garantie Prolongée PSP* et qu'ils déprécient faussement la garantie légale du bien;

LA NULLITÉ DES GARANTIES PROLONGÉES PSP

- 2.45 Tel qu'allégué précédemment, l'Intimée attribue faussement à sa *Garantie Prolongée PSP* des avantages qui n'en sont pas à de nombreux égards le tout contrairement aux dispositions impératives dénoncées à l'article 220 a) et c) de la *Loi*;
- 2.46 Par ailleurs, à de nombreux égards, l'Intimée se soustrait ou tente de se soustraire aux garanties légales prévues à la *Loi*;
- 2.47 Dans les représentations qu'elle fait aux membres du Groupe, l'Intimée omet de dévoiler de nombreux faits importants notamment le fait que les membres du groupe disposent, sans frais additionnels et par le seul effet de la *Loi*, de plusieurs des « *protections* » qu'on lui vend dans le cadre de la *Garantie Prolongée PSP*;

- 2.48 De plus, pour vendre sa *Garantie Prolongée PSP*, l'Intimée use systématiquement de méthodes de vente fondées sur des représentations fausses et trompeuses quant au taux de défektivité réelle des biens qu'elle vend à ses clients et quant à la portée et la durée des garanties légales et conventionnelles dont l'acheteur d'un bien bénéficie;
- 2.49 Les quelques rares avantages que présente la *Garantie Prolongée PSP*, telle que la « *protection contre les surtensions* » ne justifient aucunement le prix exigé pour la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.50 Sans préjudice au droit de la « *personne désignée* » et des membres du groupe d'exiger l'annulation de la *Garantie Prolongée PSP*, la Requérente ajoute que le prix exigé par l'Intimée pour la *Garantie Prolongée PSP* eu égard aux avantages réels qu'elle offre constitue de l'exploitation des consommateurs lesquels sont en droit de demander la nullité desdits contrats ou une réduction substantielle du prix payé pour ladite *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.51 La Requérente est en droit d'invoquer toutes les présomptions énoncées à la *Loi*, notamment la présomption énoncée à l'article 253 à l'effet que les membres du groupe n'auraient pas acheté la *Garantie Prolongée PSP* ou n'en n'auraient pas payé un prix si élevé si l'Intimée n'avait pas faussement attribué des avantages à ladite garantie ni passé sous silence des faits importants au sujet de la couverture véritable de ladite garantie;
- 2.52 Pour ces motifs, les membres du groupe sont en droit de réclamer l'annulation du contrat de *Garantie PSP* ou subsidiairement une diminution substantielle du prix payé pour ladite garantie;
- 2.53 L'Intimée ayant contrevenu aux obligations énoncées à la *Loi*, la « *personne désignée* » et les membres du groupe sont en droit de réclamer des dommages punitifs d'un montant égal aux revenus que l'Intimée a perçus sur chaque contrat de *Garantie Prolongée PSP*;

LE CAS DE LA « PERSONNE DÉSIGNÉE »

- 2.54 JESSICA DESJARDINS, « *personne désignée* », est étudiante à temps plein à l'université d'Ottawa et l'était en tout temps au moment des faits en litige et de l'introduction de la présente requête;
- 2.55 Le ou vers le **21 septembre 2006**, la « *personne désignée* » se rend au magasin Future Shop, numéro 80, situé au 25, chemin de la Savane à Gatineau dans le but de s'acheter un ordinateur portable;
- 2.56 Elle rencontre un vendeur/représentant de l'Intimée, qui lui propose un ordinateur portable de marque ACER modèle TRAVEL MATE 2420 au coût de 599,00 \$ plus les taxes applicables, le tout tel qu'il appert d'une copie de la facture d'achat datée du 21 septembre 2006 communiquée au soutien des présentes comme **Pièce R-4**;
- 2.57 Immédiatement après que la « *personne désignée* » ait confirmé vouloir acheter ledit ordinateur, le vendeur lui a offert une garantie prolongée, vendue par l'Intimée et commercialisée sous le nom « *Plan de service ou plan PSP ou Garantie PSP* » ci-après désignée « *Garantie prolongée* »;
- 2.58 Pour encourager la « *personne désignée* » à adhérer à ladite « *Garantie prolongée* », le vendeur lui a accordé un rabais discrétionnaire de 50,00 \$;
- 2.59 De plus, pour l'inciter à acheter ladite garantie prolongée, le vendeur a représenté à la « *personne désignée* » notamment :
- a) qu'en cas de bris ou de mauvais fonctionnement, la « *personne désignée* » n'aurait qu'à rapporter son ordinateur portable à la succursale de l'Intimée pour que l'Intimée prenne en charge tout le processus de réparation;

- b) qu'elle trouverait cette façon de faire simple et efficace compte tenue qu'elle est aux études à temps plein et qu'elle a besoin de son ordinateur portable en tout temps;
- c) que dans l'éventualité où un même bris surviendrait à trois reprises, l'Intimée fournirait à la « *personne désignée* » un nouvel ordinateur de même valeur ou d'une valeur supérieure;
- d) que les avantages de la « *Garantie prolongée PSP* » tels que représentés par le vendeur constituaient à toute fin pratique une garantie de tranquillité complète d'esprit;

2.60 La « *personne désignée* » a accepté de souscrire à ladite « *Garantie PSP* » pour une durée de deux (2) ans au coût de 100,00 \$ plus les taxes applicables;

LES DIFFICULTÉS VÉCUES PAR LA « PERSONNES DÉSIGNÉE »

- 2.61 À la fin du mois d'octobre 2006, la « *personne désignée* » connaît un premier problème avec son ordinateur portable;
- 2.62 En effet, de petits points blancs apparaissent un peu partout sur son écran et le problème s'intensifie de jour en jour;
- 2.63 Le 7 novembre 2006, la « *personne désignée* » se rend au magasin Future Shop où elle a acheté son ordinateur;
- 2.64 Le technicien de l'Intimée informa alors la « *personne désignée* » qu'aucune réparation ne pouvait régler la défektivité de manière définitive et que conséquemment, son ordinateur devait être remplacé;
- 2.65 La « *personne désignée* » demanda alors à rencontrer le gérant du magasin afin de remplacer son ordinateur par un nouvel appareil;

- 2.66 Le gérant de l'Intimée l'informa qu'il refusait catégoriquement de remplacer son ordinateur par un appareil neuf ajoutant qu'il ne pouvait y avoir échange ou remplacement d'un produit défectueux de Future Shop que dans les quatorze (14) jours suivant l'achat du produit;
- 2.67 Le gérant de l'Intimée suggéra ensuite à la « *personne désignée* » qu'elle lui remette l'ordinateur pour qu'il le fasse parvenir à l'atelier de réparation de Future Shop se trouvant à Toronto;
- 2.68 La « *personne désignée* » accepta la proposition du gérant et il fut convenu qu'elle ramènerait son ordinateur au magasin Future Shop le 6 décembre 2006, soit après la fin de sa session universitaire pour qu'il puisse l'envoyer à l'atelier de réparation, le gérant l'assurant par ailleurs qu'elle pourrait récupérer son ordinateur quatorze (14) jours plus tard, soit le 20 décembre 2006;
- 2.69 Le 6 janvier 2007, n'ayant toujours pas reçu son ordinateur et demeurant sans nouvelles de l'Intimée, la « *personne désignée* » et sa mère se présentèrent au magasin afin de récupérer l'ordinateur qui devait avoir été réparé;
- 2.70 Constatant que l'ordinateur n'était pas prêt, la « *personne désignée* » et sa mère demandèrent à s'entretenir avec le gérant de l'Intimée Andrew Delinsky pour obtenir des explications;
- 2.71 Le gérant de l'Intimée Andrew Delinsky expliqua alors à la « *personne désignée* » et à sa mère que malgré la « *garantie prolongée PSP* » :
- a) Future Shop ne répare jamais les ordinateurs qu'elle vend la première année suivant l'achat considérant qu'il existe une garantie du fabricant;
 - b) Future Shop n'avait aucune obligation de faire parvenir l'ordinateur de la « *personne désignée* » à l'atelier de réparation à Toronto et que c'est à titre exceptionnel que cela avait été fait;

- c) que pendant toute la durée de la garantie du fabricant, soit la première année de l'achat, les clients doivent se débrouiller seuls et faire leurs propres démarches auprès du fabricant pour faire réparer leur ordinateur;
- 2.72 À cette occasion, le gérant de l'Intimée remet à la « *personne désignée* », une carte cadeaux d'une valeur 25 \$;
- 2.73 La « *personne désignée* » informa le gérant de l'Intimée qu'elle comptait porter plainte à l'Office de la protection du consommateur;
- 2.74 De fait, le 9 janvier 2007, la « *personne désignée* » portait plainte auprès de l'Office de la protection du consommateur;
- 2.75 Ce n'est que le 17 janvier 2007, qu'un représentant de l'Intimée informait la « *personne désignée* » que son ordinateur avait été reçu au magasin;
- 2.76 Ce même jour, la « *personne désignée* », sa mère et un ami se sont présentés au magasin pour constater que l'ordinateur n'avait pas été réparé et demandèrent de s'entretenir avec le gérant de l'Intimée;
- 2.77 Le gérant de l'Intimée Andrew Delinski leur expliqua que malgré la « *garantie prolongée PSP* » :
- a) que les problèmes vécus par la « *personne désignée* » n'étaient pas attribuables à Future Shop, mais plutôt au fabricant et que Future Shop déclinait toute responsabilité quant au bon fonctionnement de l'ordinateur;
- b) Future Shop ne ferait aucune démarche auprès du fabricant, ni aucune réparation et ce, tant et aussi longtemps que durerait la garantie du fabricant;

- c) que malgré qu'il comprenait les ennuis subis par la « *personne désignée* », il n'avait pas le pouvoir de faire autrement puisque sa décision était conforme à la politique de Future Shop;
- d) que la « *personne désignée* » devrait assumer tous les frais d'expédition pour envoyer de nouveau son ordinateur par messenger au fabricant puis réclamer le remboursement de ces frais en communiquant avec le service à la clientèle de l'Intimée;

- 2.78 De fait, le ou vers le 18 janvier 2007, la « *personne désignée* » faisait parvenir son ordinateur défectueux au fabricant ACER par messenger et acquittait des frais de livraison de 34 \$, le tout tel qu'il appert d'une copie d'une lettre de transport aérien intérieure communiquée au soutien des présentes comme **Pièce R-5**;
- 2.79 Le même jour, la « *personne désignée* » communiquait avec le service à la clientèle de l'Intimée pour réclamer le remboursement de ladite somme de 34 \$ ce que l'Intimée refusa en ajoutant qu'il n'était pas dans la politique de Future Shop de rembourser ces frais et qu'on ne comprenait pas pourquoi le gérant lui avait dit qu'elle pouvait réclamer lesdits frais en communiquant avec le service à la clientèle;
- 2.80 Le **18 janvier 2007**, la mère de la « *personne désignée* » recevait un appel du service juridique de l'Intimée situé à Vancouver relativement à la plainte adressée à l'Office de la protection du consommateur;
- 2.81 La mère de la « *personne désignée* » expliqua alors la mésaventure de sa fille au représentant juridique de l'Intimée qui consentit à lui rembourser les frais d'expédition de 34 \$ qu'elle avait dû déboursier tout en lui mentionnant que ce remboursement était exceptionnel puisqu'il n'était pas dans la politique de Future Shop de rembourser de tels frais;
- 2.82 La « *personne désignée* » a récupéré son ordinateur le **25 janvier 2007** lequel a fonctionné normalement pendant trois semaines;

- 2.83 Au début du mois de février 2007, la « *personne désignée* » a constaté un autre bris semblable au premier bris, soit l'apparition d'une série de points blancs sur son écran d'ordinateur portable, plus gros que ceux apparus en octobre 2006;
- 2.84 Le ou vers le 16 février 2007, la « *personne désignée* » a donc réexpédié son ordinateur au fabricant ACER;
- 2.85 Le ou vers le 23 février 2007, la « *personne désignée* » a reçu livraison de son ordinateur qui a fonctionné normalement pendant environ un mois. Une copie de la note de ACER adressée à Madame Desjardins est communiquée au soutien des présentes comme **Pièce R-6** ;
- 2.86 Vers la fin du mois de mars, la « *personne désignée* » a constaté un troisième bris de même nature sur son ordinateur portable;
- 2.87 La « *personne désignée* » a attendu la fin de sa session universitaire pour réexpédier une fois de plus son ordinateur au fabricant ACER assumant encore une fois des frais de livraison d'environ 34 \$;
- 2.88 La « *personne désignée* » a récupéré l'ordinateur une semaine plus tard et il a fonctionné normalement jusqu'à l'automne 2007;
- 2.89 À force de discussions et d'intenses négociations avec les représentants de Future Shop, la « *personne désignée* » a réussi à obtenir le remboursement de tous les frais de livraison qu'elle avait assumés, soit un montant de 68 \$;
- 2.90 Depuis le début de l'automne 2007, l'ordinateur de la « *personne désignée* » est de nouveau défectueux : à peu près deux fois par semaine, des lettres frappées sur le clavier n'apparaissent pas à l'écran;
- 2.91 La « *personne désignée* » a été victime d'une pratique commerciale interdite, de fausses représentations et/ ou de manœuvres dolosives en ce que le vendeur a passé sous silence des faits importants à savoir :

- a) que la « *personne désignée* » ne pourrait se prévaloir des avantages de la « *Garantie Prolongée PSP* » pendant la durée de la garantie du fabricant;
- b) que dans les faits, la « *Garantie prolongée PSP* » n'offre qu'une couverture d'un (1) an débutant la deuxième année suivant l'achat;
- c) que Future Shop nierait ses obligations de garantie légale à l'égard dudit ordinateur en cas de défectuosité survenant pendant la garantie du fabricant ce qui contrevient aux obligations légales qui incombent à l'Intimée en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur du Québec*;
- d) que Future Shop se sert de la *Garantie prolongée PSP* pour nier ses obligations en vertu de la garantie légale de bon fonctionnement;
- e) qu'en cas de défectuosité et/ou de bris survenant la première année suivant l'achat, « *la personne désignée* » a le fardeau d'accomplir elle-même toutes les démarches nécessaires afin de faire réparer son ordinateur par le fabricant et assumer les frais d'expédition;
- f) que la « *garantie Anti-Citron* » offerte par l'Intimée ne débute qu'à l'expiration de la garantie du fabricant et que les bris et/ou défectuosités répétés qui surviennent la première année suivant l'achat ne seront pas pris en compte pour l'exercice de la « *garantie Anti-Citron* »;
- g) que les faits que le vendeur a passés sous silence ont empêché la « *personne désignée* » d'évaluer objectivement les avantages réels de ladite garantie prolongée;
- h) que n'eurent été des représentations trompeuses et des omissions du vendeur, la « *personne désignée* » n'aurait pas acheté de garantie prolongée;

- 2.92 Pour les motifs énoncés ci-dessus, la « *personne désignée* » est en droit de réclamer le remboursement total du prix de la *Garantie Prolongée PSP*», soit la somme de 100,00 \$ plus les taxes applicables;
- 2.93 La « *personne désignée* » est également en droit de réclamer la somme de 250 \$ à titre de dommages pour troubles, inconvénients, frais de déplacement et privation de son ordinateur pour une période d'environ soixante-dix (70) jours;
- 2.94 La « *personne désignée* » est également en droit d'exiger le remplacement de son ordinateur défectueux par un appareil neuf de qualité et caractéristiques similaires et/ou supérieures ou le remboursement complet du prix d'achat de son ordinateur et à cette fin, elle offre de remettre son ordinateur à l'Intimée sur livraison d'un nouvel ordinateur ou sur remboursement du prix d'achat;
- 2.95 La « *personne désignée* » est également en droit de réclamer, la somme de 200 \$ à titre de dommages punitifs;
3. **Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de chacun des membres du groupe contre l'Intimée sont :**
- 3.1 Tous les membres du Groupe sont des clients de l'Intimée et ont acheté la *Garantie Prolongée PSP*;
- 3.2 L'Intimée s'étant notamment livrée à des pratiques de commerce interdites visées aux paragraphes 220 a) et c), 227 et 228 de la *Loi*, il y a présomption que les membres du groupe n'auraient pas contracté la *Garantie Prolongée* ou n'en n'auraient pas donné un prix si élevé n'eurent été des pratiques de commerce interdites auxquelles l'Intimée s'est livrée;
- 3.3 Par ailleurs, la méthode utilisée par l'Intimée pour la vente de la *Garantie Prolongée PSP* consiste systématiquement à faire des représentations fausses et trompeuses quant au taux de défektivité réelle des biens qu'elle vend à ses clients et quant à la portée et la durée des garanties légales et conventionnelles dont l'acheteur d'un bien bénéficie pour inciter les clients à acheter la *Garantie Prolongée PSP*;

- 3.4 Les membres du groupe ont tous un recours en annulation du (des) contrat(s) de *Garantie Prolongée PSP* que chacun d'eux a acheté(s) et au remboursement du prix payé pour ladite garantie prolongée, ou SUBSIDIAIREMENT, en diminution substantielle du prix payé pour ladite *Garantie Prolongée PSP* ainsi qu'à l'octroi de dommages punitifs;
- 3.5 Ces recours contre l'Intimée sont tous fondés sur le fait que la *Garantie Prolongée PSP* ainsi que les pratiques de commerce auxquelles l'Intimée se livre contreviennent à la *Loi* pour les motifs énoncés au paragraphe 2 de la présente requête;
4. **La composition du groupe rend difficile et peu pratique l'application des articles 59 ou 67 du *Code de procédure civile* en ce que :**
- 4.1 L'Intimée se décrit comme étant le plus important détaillant, réel et virtuel, d'appareils électroniques grand public au Canada;
- 4.2 La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS ignore le nombre exact des membres du Groupe, mais estime que le Groupe est composé de plusieurs milliers de personnes, lesquelles sont réparties à travers la province de Québec;
- 4.3 La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS ne connaît pas et ne peut pas connaître l'identité des personnes qui sont membres du Groupe et il lui est impossible de déterminer le nombre de personnes qui ont acheté la *Garantie Prolongée PSP* ni de connaître leur identité;
- 4.4 L'Intimée fait affaires à travers le Québec et les membres du groupe sont dispersés géographiquement;
- 4.5 Par conséquent, la Requérante ne peut rejoindre tous les membres et elle ne peut obtenir un mandat de chacun d'eux ni les joindre dans une même action;

5. Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du groupe à l'Intimée et que votre Requérante entend faire trancher par le recours collectif sont :
- 5.1 La *Garantie Prolongée PSP* contrevient-elle à la *Loi sur la protection du consommateur* en ce qui a trait aux dispositions de cette loi concernant la garantie légale et les pratiques de commerces interdites?
- 5.2 L'Intimée se livre-t-elle à des pratiques de commerce interdites par la *Loi sur la protection du consommateur* ?
- 5.3 Les contraventions aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* auxquelles l'Intimée s'est livrée et auxquelles elle se livre et qui sont identifiées ci-dessus constituent-elles des motifs d'annulation des contrats que les membres du groupe ont conclus avec l'Intimée relativement à l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* ?
- 5.4 Dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils droit de réclamer de l'Intimée le remboursement du prix payé pour l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* y compris le montant des taxes payées pour l'achat de cette garantie ou, **subsidiativement** une diminution substantielle du prix payé pour ladite garantie et le remboursement d'une somme correspondante. Dans ce dernier cas, le Tribunal sera appelé à fixer la méthode de calcul de la diminution de prix;
- 5.5 Les membres du Groupe ont-ils droit de réclamer des dommages punitifs de l'Intimée en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, et dans l'affirmative, combien?
- 5.6 Les membres du Groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle sur les montants susdits?

6. **Les questions de faits et de droit particulières à chacun des membres du groupe consistent à déterminer :**
- 6.1 Le bien acheté et le prix d'achat de ce bien;
- 6.2 Le montant payé pour la *Garantie Prolongée PSP*;
- 6.3 La durée de la *Garantie Prolongée PSP*;
- 6.4 Le fait que certains membres du groupe aient eu recours à la garantie du fabricant, à la garantie légale ou à la *Garantie Prolongée PSP* pour faire réparer un bien, le temps requis pour la réparation et le temps de la privation du bien;
7. **Il est opportun d'autoriser l'exercice d'un recours collectif pour le compte des membres du groupe;**
8. **La nature du recours que la Requérante entend exercer pour le compte des membres du groupe est :**

Une action en annulation du contrat d'achat de la Garantie Prolongée PSP et en remboursement du prix de cette garantie ou subsidiairement en diminuer le prix et en dommages punitifs fondée sur l'inobservance de la Loi sur la protection du consommateur;

9. **Les conclusions que la Requérante recherche contre l'Intimée sont :**

ACCUEILLIR l'action en recours collectif de la Requérante, de la « *personne désignée* » et des membres du groupe contre l'Intimée;

ANNULER les contrats de *Garantie Prolongée PSP* de tous les membres du groupe ou **subsidairement** en réduire substantiellement le prix;

CONDAMNER l'Intimée à rembourser à chacun des membres du groupe le prix payé pour l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* ou un montant équivalant à une réduction substantielle du prix payé pour la *Garantie Prolongée PSP*;

CONDAMNER l'Intimée à payer, à chacun des membres du groupe des dommages punitifs d'un montant égal aux revenus que la défenderesse a perçus et perçoit sur le prix de vente de la *Garantie Prolongée PSP*;

CONDAMNER l'Intimée à payer l'intérêt plus l'indemnité additionnelle prévue par la *Loi* sur les montants susdits;

ORDONNER que le montant de ces condamnations fasse l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif si la preuve permet d'évaluer de façon suffisamment exacte la valeur totale dudit montant;

CONDAMNER l'Intimée à payer à la « *personne désignée* » une somme de 100 \$ en remboursement du prix d'achat de la *Garantie Prolongée PSP* plus des « *dommages punitifs* » au montant de 200 \$ et des dommages pour troubles et inconvénients au montant de 250 \$, soit un total de 550 \$;

ORDONNER à l'Intimée de remettre à la « *personne désignée* » un ordinateur neuf de qualité et caractéristiques similaires et/ou supérieures à l'ordinateur portable de marque ACER modèle TRAVEL MATE 2420 qu'elle a acheté de l'Intimée le 21 septembre 2006;

PRENDRE ACTE que la « *personne désignée* » offre de remettre l'ordinateur à l'Intimée sur remise d'un ordinateur de remplacement neuf, tel que décrit à la conclusion qui précède;

CONDAMNER l'Intimée aux dépens y compris les frais d'avis et les frais d'expertise;

10. La Requérante demande que le statut de représentante lui soit attribué aux fins du présent recours collectif et que JESSICA DESJARDINS agisse comme « *personne désignée* »;
11. Votre Requérante est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe qu'elle entend représenter le tout pour les raisons suivantes:
 - 11.1 UNION DES CONSOMMATEURS regroupe des associations et organismes communautaires et coopératifs du Québec intéressés à la défense et protection des droits des consommateurs;
 - 11.2 UNION DES CONSOMMATEURS a une longue expérience de représentation des intérêts des consommateurs et elle s'intéresse activement à la protection de leurs droits en apportant notamment un soutien direct aux consommateurs et lorsque nécessaire, en intervenant devant les instances gouvernementales, judiciaires et administratives;
 - 11.3 Pour ce faire, la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS dispose d'un personnel entraîné;
 - 11.4 UNION DES CONSOMMATEURS dispose des moyens nécessaires aux fins de renseigner les personnes intéressées par le présent recours notamment par son expérience des médias et par la structure dont elle dispose;
 - 11.5 Par ailleurs, UNION DES CONSOMMATEURS s'intéresse activement aux problèmes liés à la consommation;
 - 11.6 UNION DES CONSOMMATEURS s'intéresse particulièrement aux contrats de garanties prolongées et a d'ailleurs rédigé une étude sur ce sujet;
 - 11.7 De plus, UNION DES CONSOMMATEURS a déjà exercé, en demande, les recours collectifs suivants :

- *Union des consommateurs et Marcil c. Banque TD*
- *Union des consommateurs et Dillon c. Future Shop*
- *Union des consommateurs et Chamberland c. Jean-Marc Brunet Le Naturiste*
- *Union des consommateurs et Marcotte c. Procureur général du Canada*
- *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
- *Union des consommateurs et Dumoulin c. Dell Computer*
- *Union des consommateurs et Guay c. Pfizer Canada*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*
- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

11.8 La Cour supérieure a déjà reconnu que votre Requérente était en mesure d'assurer la représentation adéquate des membres dans le cadre de recours collectifs dans les affaires suivantes :

- *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
- *Union des consommateurs et Dumoulin c. Dell Computer*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*
- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

11.9 La Cour supérieure a déjà approuvé des transactions que la Requérente Union des consommateurs a conclues avec des entreprises contre qui elle avait intenté des recours collectifs, à savoir dans les affaires suivantes :

- *Union des consommateurs et Ghislaine Chamberland c. Jean-Marc Brunet Le Naturiste*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada*
- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

- 11.10 Votre Requérente est disposée à gérer le présent recours collectif dans l'intérêt des membres du groupe qu'elle entend représenter et elle est déterminée à mener à terme le présent dossier, le tout au bénéfice de tous les membres du groupe;
- 11.11 Votre Requérente et la « *personne désignée* » sont disposées à consacrer le temps nécessaire à la présente affaire, tant devant la Cour Supérieure que devant le Fonds d'aide aux recours collectifs;
- 11.12 Votre Requérente et la « *personne désignée* » sont disposées à collaborer étroitement avec leurs procureurs;
- 11.13 Votre Requérente et la « *personne désignée* » s'intéressent activement à la présente affaire et entreprennent des démarches positives pour le compte de tous les membres du groupe;
- 11.14 Votre Requérente et la « *personne désignée* » sont de bonne foi et elles entreprennent les présentes procédures dans l'intérêt des membres du groupe;
- 11.15 JESSICA DESJARDINS, la personne que votre Requérente a désignée comme « *personne désignée* » aux fins du présent recours collectif s'est intéressée à l'affaire non seulement pour elle-même mais aussi pour les autres victimes des *pratiques commerciales*;
- 11.16 Ni Union des consommateurs ni JESSICA DESJARDINS ne sont liées à l'Intimée;
12. **Votre Requérente propose que le recours collectif soit exercé devant le Cour Supérieure siégeant dans le district de Montréal, pour les raisons suivantes:**
- 12.1 L'Intimée a son fondé de pouvoir à Montréal;

- 12.2 L'Intimée a plusieurs magasins à Montréal et dans la région avoisinante où habitent un nombre important de membres du groupe compte tenu de la concentration de population à Montréal et ses environs ;
- 12.3 Votre Requérante réside dans le district judiciaire de Montréal;
- 12.4 Compte tenu de la concentration importante de population à Montréal et dans les régions avoisinantes, votre Requérante a raison de croire que de nombreux membres du groupe résident dans ce district ou dans les régions avoisinantes;

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la requête de la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS en autorisation d'exercer le recours collectif en l'instance;

et

AUTORISER l'exercice du recours collectif ci-après :

Une action en annulation du contrat d'achat de la Garantie Prolongée PSP et en remboursement du prix de cette garantie ou subsidiairement en diminuer le prix et en dommages punitifs fondée sur l'inobservance de la Loi sur la protection du consommateur;

ATTRIBUER à UNION DES CONSOMMATEURS le statut de représentante aux fins d'exercer ledit recours collectif pour le compte du groupe formé des personnes physiques ci-après décrit :

« Tout consommateur résidant au Québec qui a acheté de l'Intimée Magasins Best Buy Ltée, qui fait affaires sous les noms de Future Shop et Best Buy une garantie prolongée aussi appelée « Plan de services » vendue sous le nom de PSP portant sur un bien acheté à l'enseigne des magasins Future Shop ou Best Buy, par téléphone ou en magasin ou sur les sites Internet FutureShop.ca et/ou

BestBuy.ca ainsi que tout consommateur qui, au Québec, a acheté une telle garantie de l'Intimée»

IDENTIFIER comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

1. La *Garantie Prolongée PSP* contrevient-elle à la *Loi sur la protection du consommateur* en ce qui a trait aux dispositions de cette loi concernant la garantie légale et les pratiques de commerces interdites?
2. L'Intimée se livre-t-elle à des pratiques de commerce interdites par la *Loi sur la protection du consommateur* ?
3. Les contraventions aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* auxquelles l'Intimée s'est livrée et auxquelles elle se livre et qui sont identifiées ci-dessus constituent-elles des motifs d'annulation des contrats que les membres du groupe ont conclus avec l'Intimée relativement à l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* ?
4. Dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils droit de réclamer de l'Intimée le remboursement du prix payé pour l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* y compris le montant des taxes payées pour l'achat de cette garantie ou, **subsidiatement** une diminution substantielle du prix payé pour ladite garantie et le remboursement d'une somme correspondante. Dans ce dernier cas, le Tribunal sera appelé à fixer la méthode de calcul de la diminution de prix;
5. Les membres du Groupe ont-ils droit de réclamer des dommages punitifs de l'Intimée en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, et dans l'affirmative, combien?
6. Les membres du Groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle sur les montants susdits?

IDENTIFIER comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

ACCUEILLIR l'action en recours collectif de la Requérante, de la « *personne désignée* » et des membres du groupe contre l'Intimée;

ANNULER les contrats de *Garantie Prolongée PSP* de tous les membres du groupe ou **subsidiatement** en réduire substantiellement le prix;

CONDAMNER l'Intimée à rembourser à chacun des membres du groupe le prix payé pour l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* ou un montant équivalant à une réduction substantielle du prix payé pour la *Garantie Prolongée PSP*;

CONDAMNER l'Intimée à payer, à chacun des membres du groupe des dommages punitifs d'un montant égal aux revenus que la défenderesse a perçus et perçoit sur le prix de vente de la *Garantie Prolongée PSP*;

CONDAMNER l'Intimée à payer l'intérêt plus l'indemnité additionnelle prévue par la *Loi* sur les montants susdits;

ORDONNER que le montant de ces condamnations fasse l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif si la preuve permet d'évaluer de façon suffisamment exacte la valeur totale dudit montant;

CONDAMNER l'Intimée à payer à la « *personne désignée* » une somme de 100 \$ en remboursement du prix d'achat de la *Garantie Prolongée PSP* plus des « *dommages punitifs* » au montant de 200 \$ et des dommages pour troubles et inconvénients au montant de 250 \$, soit un total de 550 \$;

ORDONNER à l'Intimée de remettre à la « *personne désignée* » un ordinateur neuf de qualité et caractéristiques similaires et/ou supérieures à l'ordinateur portable de marque ACER modèle TRAVEL MATE 2420 qu'elle a acheté de l'Intimée le 21 septembre 2006;

PRENDRE ACTE que la « *personne désignée* » offre de remettre l'ordinateur à l'Intimée sur remise d'un ordinateur de remplacement neuf, tel que décrit à la conclusion qui précède;

CONDAMNER l'Intimée aux dépens y compris les frais d'avis et les frais d'expertise;

*

*

*

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue à la *Loi*;

FIXER le délai d'exclusion à quatre-vingt-dix (90) jours après la date de publication de l'avis aux membres de la façon ci-dessous, délai à l'expiration duquel les membres du groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

ORDONNER que l'Avis aux membres ou l'Avis abrégé aux membres du Groupe, rédigé selon les termes indiqués ci-après soit rendu public de la façon suivante :

- a) par la publication dans les trente (30) jours du jugement à intervenir en l'instance et aux frais de l'Intimée, de l'Avis abrégé aux membres dans *La Presse*, *Le Soleil*, le *Journal de Montréal*, le *Journal de Québec*, *The Gazette* et dans le *Globe and Mail*, dans la langue de publication de ces quotidiens;
- b) par l'envoi, dans les 24 heures précédant la publication de l'Avis conformément au paragraphe qui précède, du Communiqué de presse rédigé conformément au projet de communiqué annexé à la présente requête, accompagné de l'Avis abrégé aux membres, aux principaux médias d'information écrits et électroniques publiés ou diffusés à partir de Montréal et de Québec ainsi qu'à l'Agence de presse « *Presse Canadienne* », le tout aux frais de l'Intimée;
- c) par la publication aux frais de l'Intimée, dans les trente (30) jours du jugement d'autorisation de l'Avis aux membres sur la page d'accueil des sites Web de l'Intimée avec un lien hypertexte

intitulé «AVIS AUX ACHETEURS DE GARANTIES PROLONGÉES - RECOURS COLLECTIF» / «NOTICE TO THE PURCHASERS OF EXTENDED WARRANTIES - CLASS ACTION» apparaissant en évidence à la page d'accueil de tous les sites Internet de l'Intimée et ce pour y être maintenu jusqu'à ce que le Tribunal ordonne la publication d'un Avis de jugement final;

ORDONNER à l'Intimée de produire au dossier de la Cour, avec copie aux procureurs du groupe, les preuves de publication de l'Avis aux membres dans les journaux et sur le Web;

RENDRE toute autre ordonnance que le Tribunal estime nécessaire en vue de la protection des intérêts des membres du groupe;

RÉFÉRER le dossier au Juge en chef pour détermination du district dans lequel le recours collectif devra être exercé et désignation du Juge pour l'entendre;

ORDONNER au Greffier de cette Cour, pour le cas où le recours doit être exercé dans un autre district, de transmettre le dossier dès décision du Juge en chef, au Greffier de cet autre district;

LE TOUT avec dépens, y compris les frais d'avis.

Montréal, le 13 décembre 2007

(s) Unterberg, Labelle, Lebeau

UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU, S.E.N.C.
Procureurs de la Requérante et de la « personne désignée »

COPIE CONFORME


Unterberg, Labelle, Lebeau

AVIS DE PRÉSENTATION

À : **MAGASINS BEST BUY LTÉE**
a/s BORDEN LADNER GERVAIS
1000, rue de la Gauchetière Ouest
Bureau 900
Montréal (Québec)
H3B 5H4

PRENEZ AVIS QUE la présente *Requête amendée pour autorisation d'exercer un recours collectif* sera présentée pour adjudication sur icelle, le **11 janvier 2008** en **salle 2.16 à 09:00** ou aussitôt que conseil pourra être entendu.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.

Montréal, le 13 décembre 2007

(s) Unterberg, Labelle, Lebeau

UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU, S.E.N.C.
Procureurs de la Requérante et de la «personne désignée»

COPIE CONFORME

Unterberg Labelle Lebeau
Unterberg, Labelle, Lebeau

COUR : SUPÉRIEURE (Recours collectif)
DISTRICT : MONTRÉAL

UNION DES CONSOMMATEURS, 6226, rue
Saint-Hubert, Montréal, district de Montréal,
province de Québec, H2S 2M2

Requérante

-et-

JESSICA DESJARDINS, domiciliée et résidant au
5, rue Beauchemin, Gatineau, district de Hull,
province de Québec, J8T 5S8

« Personne désignée »

c.

MAGASINS BEST BUY LTÉE f.a.s. *Future Shop*
Entrepôt de l'Électronique et autres, a/s
BORDEN, LADNER, GERVAIS, 1000, de la
Gauchetière Ouest, Bureau 900, Montréal, district
de Montréal, province de Québec, H3B 5H4

Intimée

Requête amendée pour autorisation
d'exercer un recours collectif
(Article 1002 et suivants C.p.c.)
Avis de présentation

Copie pour :

MAGASINS BEST BUY LTÉE
a/s BORDEN LADNER GERVAIS
1000, De La Gauchetière Ouest - Bureau 900
Montréal (Québec) H3B 5H4

BU 0010

UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU, S.E.N.C.

AVOCATS

1980, RUE SHERBROOKE OUEST, BUREAU 700

MONTRÉAL (QUÉBEC) H3H 1E8

TÉL.: (514) 934-0841 TÉLÉCOPIEUR : (514) 937-6547

COURRIEL : CONTACT@ULLNET.COM

Me Paul G. Unterberg
N/d 3612

FL/fbc

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE
(RECOURS COLLECTIF)

No : 500-06-000413-076

UNION DES CONSOMMATEURS

Requérante

-et-

JESSICA DESJARDINS

« *Personne désignée* »

c.

MAGASINS BEST BUY LTÉE, f.a.s. *FUTURE SHOP ENTREPÔT DE L'ÉLECTRONIQUE* aussi connue sous le nom de *FUTURE SHOP* et sous le nom de *BEST BUY*

Intimée

LISTE DE PIÈCES

(Requête amendée en autorisation d'exercer un recours collectif)

- Pièce R-1 Copie des lettres patentes d'Union des consommateurs datées du 9 mai 1978 et copie des lettres patentes supplémentaires en date du 22 octobre 1998 et du 29 mai 2002
- Pièce R-2 Termes et Modalités de la *Garantie Prolongée PSP*

- Pièce R-3 Copie de diverses représentations écrites de l'Intimée au sujet de la *Garantie*
(en liasse) *Prolongée PSP*
- Pièce R-4 Copie de la facture d'achat datée du 21 septembre 2006
- Pièce R-5 Copie d'une lettre de transport aérien intérieure datée du 18 janvier 2007
- Pièce R-6 Copie d'une note de ACER adressée à Madame Jessica Desjardins

Montréal, le 13 décembre 2007

(s) Unterberg, Labelle, Lebeau

UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU, S.E.N.C.
Procureurs de la Requérante et de la « *personne désignée* »

COPIE CONFORME

Unterberg Labelle Lebeau
Unterberg, Labelle, Lebeau

No : 500-06-000413-076

COUR : SUPÉRIEURE (Recours collectif)
DISTRICT : MONTRÉAL

UNION DES CONSOMMATEURS, 6226, rue
Saint-Hubert, Montréal, district de Montréal,
province de Québec, H2S 2M2

Requérante

-et-

JESSICA DESJARDINS, domiciliée et résidant au
5, rue Beauchemin, Gatineau, district de Hull,
province de Québec, J8T 5S8

« *Personne désignée* »

c.

MAGASINS BEST BUY LTÉE f.a.s. *Future Shop*
Entrepôt de l'Électronique et autres, a/s
BORDEN, LADNER, GERVAIS, 1000, de la
Gauchetière Ouest, Bureau 900, Montréal, district
de Montréal, province de Québec, H3B 5H4

Intimée

LISTE DE PIÈCES
**(Requête amendée pour autorisation
d'exercer un recours collectif)**

COPIE

BU 0010

UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU, S.E.N.C.
AVOCATS
1980, RUE SHERBROOKE OUEST, BUREAU 700
MONTRÉAL (QUÉBEC) H3H 1E8
TÉL.: (514) 934-0841 TÉLÉCOPIEUR : (514) 937-6547
COURRIEL : CONTACT@ULLNET.COM

Me Paul G. Unterberg
N/d : 3612

FL/fbc

C A N A D A

PROVINCE OF QUÉBEC
DISTRICT OF MONTRÉAL

N° : 500-06-000413-076

SUPERIOR COURT
(Class Action)

UNION DES CONSOMMATEURS

Petitioner

and

JESSICA DESJARDINS

Designated member

vs.

MAGASINS BEST BUY LTÉE

Respondent

AFFIDAVIT

I, the undersigned, Todd M. Nickell, exercising my profession at Best Buy Canada Ltd., 8800 Glenlyon Parkway, Burnaby, BC, V5J 5K3, solemnly declare the following:

A) General information

1. I am a duly authorized representative of the Defendant Best Buy Canada Ltd. ("BBYC");
2. From February 2004 to July 2005, I worked for Best Buy US, in Minneapolis, as a Senior Financial Analyst, in the Home Theatre Business, and then, from July 2005 to February 2007, I worked as Financial Manager, Decision Support;
3. I have been with BBYC since February 2007, first as Senior Financial Manager, Decision Support and, since January 2008, as Senior Manager, PSP Solutions. Throughout my employment with Best Buy US and with BBYC, I have acquired knowledge of the Product Service Plans and the Performance Service Plans (hereinafter collectively "PSP") offered. In addition, in my current position, I have had direct oversight and direct responsibility for all operational aspects related to the PSPs;

4. As such, I have taken cognisance of a translation of the Amended Motion for Authorization to Institute a Class Action filed by Petitioner Jessica Desjardins in the present matter (the "**Motion**");
5. The facts that I hereby attest are to my personal knowledge or to the best of my understanding and belief, based on my careful review of the allegations of the Motion and of the relevant facts and documents that I have been made aware of, and based on information provided by BBYC colleagues whom I have consulted;
6. In the province of Québec, BBYC currently operates 9 stores under the Best Buy brand ("**BB**") and 25 stores under the Future Shop brand ("**FS**"). At the beginning of the proposed class period, BBYC only operated 17 FS stores. At that time, there were no BB stores in the province of Québec. BB stores first began operating in Quebec in May 2005;
7. Each brand operates separately, on a national basis, under separate management, each with its own Senior Vice President;
8. In Québec, each brand has its own officers, its own operations, merchandising and marketing departments and its own staff, including its own sales staff;
9. Each brand has its own stores, located in different areas of the province;
10. In fact, the BB and FS stores are competitors in the Quebec market;

B) Product Service Plan / Performance Service Plan (PSP)

11. During the proposed class period, BB offered and still offers a Performance Service Plan and FS offered and still offers a Product Service Plan;
12. The type of products sold and PSPs offered by both brands are not identical but are similar;
13. The PSP coverage period begins at the same time as the applicable conventional manufacturer warranty coverage period, but always exceeds that period;
14. The terms and conditions of the PSPs are different than those of a conventional manufacturer warranty, although in certain instances, they may address the same subject matter;
15. PSPs are available for the Quebec market since May 17, 2005, for BB and since August 29, 1995, in the case of FS;

16. The terms and conditions of the PSPs offered by BB and FS, provide, *inter alia*, for the following, which are not covered by the conventional manufacturer warranty or are extended by the PSP:

- Parts and Labour Coverage, beyond the conventional manufacturer's warranty coverage period;
- The Performance Guarantee, beyond the conventional manufacturer's warranty coverage period;
- Power Surge Protection;
- Accessory Coverage;
- No Lemon Guarantee;
- Replacement Guarantee;
- In-Home / Express Ship or Carry-In Service Options above or beyond the conventional manufacturer's warranty coverage period;
- Performance Maintenance on Select Products, such as videos cameras, DVD players and VCRs;
- 24-hour Customer Service/ 365-days;
- Global (International) Coverage;
- Diagnostic Support for Computers and Notebooks;

C) Changes to the Terms and Conditions of the PSP over time

17. During the proposed class period, i.e. since September 18, 2004, the terms and conditions of the PSPs offered by BB and/or FS have varied over time;

18. In order to complete paragraph 2.15 of the Motion and Exhibit R-2 filed by Petitioner, attached is a copy of the BB and FS PSP brochures, including the terms and conditions of the PSPs as they have varied over time, communicated *en liasse* as **Exhibit A-1 for BB** and **Exhibit A-2 for FS**;

19. During the proposed class period, PSPs coverage periods varied from 1 to 9 years, depending on the product. At any given time, for most products, a customer could and can opt for a choice of coverage periods. The choice of available coverage periods for a given product may have varied from time to time. Attached at **Exhibit A-3** are tables of examples of available PSP coverage periods of BB and FS, for certain products, during most of the proposed class period, which also show the percentage of customers opting for each period of coverage;

D) Products for which PSPs are offered

20. PSPs have been available for approximately 24% of all products sold by BB and/or FS in Canada, including in Québec, which represent, during the proposed class period, **approximately 60 different types of products**, such as Televisions, Desktop Computers, Notebooks, Big Appliances, Home Comfort, etc., the whole as appears from a more detailed list (providing data from September 2004 to April 2008) enclosed herewith as **Exhibit A-4**;

21. As appears from Exhibit A-4, each type of product is divided into sub-categories of products; certain types of products such as Televisions or Car Audio, may have up to 30 different sub-categories;
22. As appears from Exhibit A-4, BB and FS have offered PSPs, during the proposed class period, on more than **800 different sub-categories of products**;
23. These 800 different sub-categories of products are offered in **thousands of different models**;
24. For example, BB and/or FS have sold, during the proposed class period, more than 2671 different models of televisions, more than 2500 different models of desktop computers and more than 2513 different models of laptops (notebooks);

E) Conventional Manufacturers' Warranties

25. All of these different products were obtained by BB and/or FS from various manufacturers and are covered by different conventional manufacturers' warranties;
26. As appears from Exhibit A-4, and as examples only, during the proposed class period, BB and FS have purchased more than **2671 television models** from approximately **60 different manufacturers**, more than **2500 models of desktop computers** from approximately **40 different manufacturers** and more than **2513 models of laptops (notebooks)** from approximately **45 different manufacturers**;
27. Each of these manufacturers has a number of conventional manufacturers' warranties, the various terms and conditions of which vary from one warranty to another at any given point in time, as well as from time to time;
28. As appears further from Exhibit A-4, and as an example only, as to the manufacturers warranty coverage periods applicable to the 2671 television models sold by BB and/or FS, there were and are **14 different coverage periods amongst the more than 60 conventional manufacturers' warranties** applicable during the proposed class period, varying from the shortest coverage period of 90 days to the longest coverage period of 2 years for parts and 4 years for the picture tube;
29. As appears from Exhibit A-4, a **given manufacturer may offer different coverage periods for the same type of products**;
30. For example on television models, the manufacturers Apex, Citizen, Hitachi, LG Electronics, Optoma, Panasonic, Samsung, and Toshiba each offer 3

- different conventional manufacturers' warranty coverage periods depending on the models, while the manufacturers Benq, Casio, Cornea, Insignia, JVC, Konka, Mitsubishi, Phillips, RCA, Sharp, Sony, and Westinghouse each offer 2 different conventional manufacturers' warranty coverage periods;
31. As appears further from Exhibit A-4, during the proposed class period, **17 different categories of notebooks** were sold by BB and/or FS, which are divided by price, operating system or hardware capability;
 32. As to **notebooks in the mid range (\$1500) category**, there were and are, during the proposed class period, **2360 different models**, purchased from **20 different manufacturers**, which together offer 9 different warranty coverage periods and where **several manufacturers offered more than one conventional manufacturer's warranty**, depending on the model;
 33. For example, Toshiba offers(ed) 5 different conventional manufacturers' warranty coverage periods for its various models of notebooks and Compaq and Hewlett Packard offer(ed) 4 each.
 34. For more details of these differences within given types of products, see the chart detailing some of BB and FS's product types where PSPs were and are available, communicated here with as **Exhibit A-5**;
 35. In addition to the fact that a given manufacturer may offer different conventional warranties on the same type of products, a given manufacturer of different product types, such as televisions, computers and refrigerators, may provide a series of different conventional warranties with respect to each type;
 36. Toshiba, for example, which only offered one type of conventional warranty for its television models, offered 8 different conventional warranties for Notebooks;

F) PSP cost

37. As mentioned in paragraph 2.8 of the Motion, the purchase price of a given PSP, for a given product, will vary depending on the product purchased, the price of the product and on the coverage period offered for the PSP;
38. However, it will not only vary from one product to another, but also from one sub-category of products to another and even from one model of product to another;
39. The terms and conditions of the applicable conventional manufacturer's warranty, including, but not limited to its coverage period, the product reliability, durability, obsolescence and the market expectations, are also all factored in the pricing of the PSPs;

40. Here is a table showing how some of these components interact:

Product Type and model	Product model price		Manufacturer warranty coverage period	PSP coverage period	PSP price	
	2007	2008			2007	2008
Television Samsung, LNT5265 52" WS LCD HDTV 1080P	\$2,799.99		1 year	2-years (BB & FS)	\$399.99	\$369.99
				3-years (FS)	\$499.99	\$469.99
				4-years (BB & FS)	\$599.99	\$569.99
Television LG 52LB5D 52" WS LCD 1080P	\$2,799.99		2-years in 2007 1-year in 2008	2-years (BB & FS)	N/A	\$369.99
				3-years (FS)	\$399.99	\$469.99
				4-years (BB & FS)	\$499.99	\$569.99
DVD Player Mintek MDP-1720 portable	\$99.97		1 year parts/90 days labour	2-years (BB & FS)	\$24.99	
				3-years (FS)	\$34.99	
				4-years (BB & FS)	\$39.99	
DVD Player Audiovox 1500	\$699.99		90 days parts and labour	2-years (BB & FS)	\$99.99	
				3-years (FS)	\$119.99	
				4-years (BB & FS)	\$149.99	
BOSE AM15-II WHITE	\$1499.95		5 YEARS PARTS AND LABOUR	9-years (BB & FS)	\$159.99	\$179.99
NIKON COOLPIX L12 DIGITAL CAMERA	269.99	179.97	2 YEARS PARTS AND LABOUR	3-years (BB & FS)	\$49.99	\$29.99
				4-years (BB & FS)	\$59.99	\$39.99
HAIER HWVR10XC6 10,000 BTU A/C	499.99		1 YEAR PARTS & LABOUR, 5 YR COMPRESSOR	2-years (BB & FS)	Carry In	
				3-years (FS)	\$49.99	
				4-years (BB & FS)	\$59.99	
					\$79.99	
					On Site	
					\$89.99	

G) On-line Sales

41. As mentioned in paragraphs 2.3 and 2.5 of the Motion, in addition to sales in stores, BB and FS also offer products for sale through their respective internet sites, namely BESTBUY.CA and FUTURESHP.CA;


42. In order to complete paragraph 2.16 and Exhibit R-3, enclosed is a copy of the print screens of the process on on-line purchases, as well as other

relevant pages of those websites dealing with PSPs, printed in December, 2008, communicated herewith as **Exhibit A-6 for BB and A-7 for FS**. The explanations at the top of each "print screens" represents my explanations of the purchase process and form part of this affidavit;

43. As appears from Exhibits A-6 and A-7, there are no sales representatives involved in the context of Internet sales;

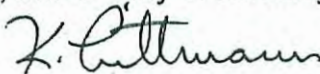
44. All the facts herein alleged are true.

AND I HAVE SIGNED:



Todd M. Nickell

Solemnly declared before me in Burnaby,
B.C., this 6th day of January 2009.



Commissioner for oaths (~~or notary public~~)

KRISTIAN J. LITTMANN
Barrister & Solicitor
Best Buy Canada Ltd.
8800 Glenlyon Parkway
Burnaby, BC V5J 5K3
(604) 456-8289

Notary Public in and for the
Province of British Columbia

This is Exhibit "A-3" referred to in the
Affidavit of Todd Nickell
sworn before me at Burnaby BC, this
16th day of January, 2009.

K. Pittman

A Commissioner for Taking Affidavits Within
the Province of British Columbia.

Exhibit A-3

(BB and FS PSP available coverage periods over time for certain product type)

Exhibit A-3**PSP available coverage periods over time
for certain product type****Best Buy**

TVs	2005	2006	2007	2008
2 year term	11.18%	10.19%	8.96%	7.79%
3 year term	21.47%	2.71%	1.85%	1.41%
4 year term	27.62%	87.08%	88.80%	90.63%
5 year term	39.73%	0.02%	0.38%	0.17%

Desktop Computers	2005	2006	2007	2008
1 year term	2.13%	2.00%	2.64%	0.70%
2 year term	-	-	3.74%	12.94%
3 year term	81.00%	80.64%	78.95%	86.35%
4 year term	16.87%	17.36%	14.67%	0.01%

Notebooks	2005	2006	2007	2008
2 year term	18.49%	29.75%	42.81%	42.05%
3 year term	81.46%	70.25%	57.17%	57.95%
4 year term	0.03%	0.003%	0.01%	-
5 year term	0.02%	-	0.01%	-

Digital Cameras	2005	2006	2007	2008
3 year term	68.11%	52.84%	53.69%	50.52%
4 year term	31.89%	47.16%	46.31%	49.48%

Video Games	2005	2006	2007	2008
2 year term	67.16%	52.91%	51.46%	49.54%
3 year term	32.84%	47.09%	48.54%	50.46%

MP3 Players	2005	2006	2007	2008
2 year term	41.79%	44.55%	75.42%	96.19%
3 year term	58.21%	55.45%	24.58%	3.81%

Speakers	2005	2006	2007	2008
9 year term	100%	100%	100%	100%

Future Shop

TVs	2005	2006	2007	2008
2 year term	3.82%	4.06%	3.85%	4.00%
3 year term	22.62%	11.14%	9.99%	8.94%
4 year term	30.91%	80.80%	85.83%	87.05%
5 year term	42.65%	4.00%	0.33%	0.01%

Desktop Computers	2005	2006	2007	2008
1 year term	0.91%	1.11%	1.08%	0.43%
2 year term	6.66%	10.90%	10.83%	7.39%
3 year term	66.53%	68.91%	67.75%	71.03%
4 year term	25.91%	19.08%	20.33%	21.15%

Notebooks	2005	2006	2007	2008
2 year term	6.62%	17.01%	26.47%	33.76%
3 year term	93.38%	82.99%	73.53%	66.24%
4 year term	0.002%	0.001%	0.001%	-
5 year term	0.002%	-	0.001%	-

Digital Cameras	2005	2006	2007	2008
2 year term	16.74%	15.77%	16.65%	18.0%
3 year term	37.27%	24.95%	24.31%	25.8%
4 year term	45.99%	59.27%	59.04%	56.2%

Video Games	2005	2006	2007	2008
1 year term	3.72%	-	-	-
2 year term	60.88%	37.99%	32.99%	33.8%
3 year term	35.40%	62.01%	67.01%	66.2%

MP3 Players	2005	2006	2007	2008
2 year term	43.43%	33.69%	71.65%	96.3%
3 year term	56.57%	66.31%	28.35%	3.7%

Speakers	2005	2006	2007	2008
9 year term	100%	100%	100%	100%

Exhibit A-5

(Examples of products for which PSPs are available and their related
Conventional Manufacturers' Warranties)
(Data from September 2004 to April 2008, using Exhibit A-5)

This is Exhibit "A-5" referred to in the
Affidavit of Todd Nickell
sworn before me at Burnaby BC, this
6th day of January, 2009.

K. Pittman

A Commissioner for Taking Affidavits Within
the Province of British Columbia.

Exhibit A-5

**Examples of products for which PSPs are available
and their related
Conventional Manufacturers' Warranties**
(Data from September 2004 to April 2008, using Exhibit A-5)

Types of products on which PSPs are available:

1)	Televisions,	30)	Ranges
2)	VCRs	31)	Dishwashers
3)	CD Players	32)	Washers
4)	DVD Recorders	33)	Dryers
5)	Camcorders	34)	Refrigerators
6)	Audio Systems	35)	Small Appliances
7)	Video systems	36)	Microwaves
8)	Cameras	37)	Bar Fridges
9)	Digital Cameras	38)	Wine Coolers
10)	Camcorders	39)	Furniture
11)	Home Theatre	40)	Vacuums
12)	Remote controls	41)	Audio accessories
13)	Speakers	42)	Car Audio
14)	Home Entertainment Network	43)	Musical Instruments
15)	Shelf Systems	44)	Telephones
16)	Receivers	45)	Cellular Phones
17)	Projectors	46)	Clock Radios
18)	Desk Top computers	47)	Digital Memory
19)	Laptops or Notebooks	48)	Watches
20)	Computer accessories	49)	Calculators
21)	Data devices	50)	GPS Navigation
22)	Hand Held Computers	51)	Boomboxes
23)	Networking & Upgrades	52)	iPods
24)	Computer Audio/Video	53)	MP3 Players
25)	Modems	54)	Personal Audio
26)	Printers	55)	Satellite Radio
27)	Monitors	56)	Video Games
28)	Scanners	57)	Video Accessories
29)	Home Comfort	58)	FRS Two Way Radios
		59)	VOIP
		60)	etc.,

Sub-Categories of Products

Each type of product is divided into sub-categories of products. For example, products covered under the heading "Big Appliances" are divided in sub-categories like:

1)	Built-in products	2)	Dishwashers
3)	Dryers	4)	Freezers
5)	Ranges	6)	Refrigerators
7)	Washers	8)	etc.

and those covered under the heading "Home Comfort" are divided in sub-categories like:

1) Air conditioning	2) BBQ
3) Dehumidifiers	4) Fans
5) Heaters	6) Humidifiers
7) etc.	

Certain types of products such as televisions or car audio, may have up to 30 different sub-categories;

In fact, BB and FS have offered PSPs, during the class period, on more than **800 different sub-categories of products;**

Product Models

These 800 different sub-categories of products are offered in **thousands of different models.**

Here are a few examples:

Products type	Number of models	Number of manufacturers
Television	2671	60
Desktop computers	2500	40
Notebooks	2513	45
DVD Players	706	57
GPS Navigation	143	21
Digital Cameras	1065	30
Camcorders	701	17
Digital Audio	999	63
Cell Phones	1065	38

Conventional Manufacturers' Warranties

All of the different products sold by BB and FS are covered by different conventional manufacturers' warranties.

The following are a few examples.

1) Televisions:

The following are the manufacturers of the various television models offered for sale by BB and FS :

1. ADVENT	2. APEX
3. ASTAR	4. AUDIOVOX
5. BENQ	6. CASIO
7. CITIZEN	8. CLASSIC
9. CORNEA	10. CRAIG
11. CURTIS	12. DIGIMATE
13. DYNEX	14. ELECTROHOME
15. EMERSON	16. ENERGIZER
17. ENVISION	18. FISHER
19. FORTEC	20. GATEWAY
21. GENERAL ELECTRIC	22. GOLDSTAR
23. GRAND	24. HANNSPREE
25. HEWLETT PACKARD	26. HITACHI
27. INFOCUS	28. INSIGNIA
29. JENSEN	30. JVC
31. KONKA	32. KOSCH
33. LG ELECTRONICS	34. MAG
35. MAGNAVOX	36. MALATA
37. MAXENT	38. MITSUBISHI
39. MTC	40. NORCENT
41. NOVA DEVELOPMENT	42. OPTOMA
43. PANASONIC	44. PHILIPS
45. PIONEER	46. PRIMA
47. PROSCAN	48. PROTRON
49. PROVIEW	50. RCA
51. SAMPO	52. SAMSUNG
53. SANYO	54. SHARP
55. SHARP	56. SIGNET
57. SONY	58. SVA
59. SYLVANIA	60. TOSHIBA
61. VIDEO SCIENCE	62. VIORE
63. WESTINGHOUSE	64. ZENITH

Each manufacturer has its own conventional manufacturers' warranties, the various terms and conditions of which vary from one warranty to another at any given point in time, as well as from time to time.

Coverage Periods Offered by the Conventional Manufacturers' Warranties:

1.	1 YEAR PARTS AND LABOUR	ADVENT APEX ASTAR BENQ CASIO CITIZEN CLASSIC CRAIG CURTIS DIGIMATE DYNEX ELECTROHOME EMERSON ENERGIZER ENVISION FISHER FORTEC GATEWAY GENERAL ELECTRIC	GRAND HANNSPREE HEWLETT PACKARD HITACHI INSIGNIA JVC KONKA KOSCH LG ELECTRONICS MAG MAGNAVOX MALATA MAXENT MITSUBISHI MTC NORCENT NOVA DEVELOPMENT OPTOMA PANASONIC	PHILIPS PIONEER LG ELECTRONICS PRIMA PROSCAN PROTRON PROVIEW RCA SAMPO SAMSUNG SANYO SHARP SONY SYLVANIA TOSHIBA VIDEO SCIENCE WESTINGHOUSE ZENITH
2.	1 YEAR EXCHANGE / Over the counter	APEX CORNEA PHILIPS	SIGNET SVA VIORE	
3.	1 YEAR; LAMP 90 DAYS (projection TVs)	HITACHI OPTOMA		
4.	1 YR PARTS AND LABOUR, 2 YEARS PICTURE TUBE	TOSHIBA (CRT Televisions)		
5.	1 YR PARTS AND LABOUR, 3 YR PICTURE TUBE, 6 MONTHS PARTS & LABOUR VIDEO HEAD	CITIZEN (DVD/CRT TV Combo Televisions)		
6.	2 YEAR PARTS & LABOUR	GOLDSTAR INFOCUS JENSEN JVC	LG ELECTRONICS MITSUBISHI PANASONIC RCA	SAMSUNG SHARP TOSHIBA ZENITH
7.	2 YEAR PROJECTOR, 90 DAY BULB (projection TVs)	OPTOMA		
8.	2 years parts and labour. Lamp: 6 months or 1000 hours (projection TVs)	TOSHIBA		
9.	2 YR PARTS, 3 YR PICTURE TUBE, 1 YEAR LABOUR	CITIZEN (CRT Televisions)		
10.	3 YEAR EXCHANGE WARRANTY	CORNEA		
11.	3 YRS PARTS AND LABOUR	BENQ LG ELECTRONICS	PANASONIC SAMSUNG	
12.	6 MONTHS WARRANTY	WESTINGHOUSE KONKA		
13.	90 DAYS LABOUR, 1 YR PARTS	APEX SONY		
14.	90 DAYS WARRANTY	APEX AUDIOVOX CASIO	HITACHI INSIGNIA	

A given manufacturer may offer different coverage periods for the same type of product. For example, Apex, Citizen, Hitachi, LG Electronics, Optoma, Panasonic, Samsung, and Toshiba each offer 3 different conventional manufacturers' warranty coverage periods and Benq, Casio, Cornea, Insignia, JVC, Konka, Mitsubishi, Phillips, RCA, Sharp, Sony, and Westinghouse each offer 2 different conventional manufacturers' warranty coverage periods on their television models.

2) Notebooks:

There are 17 different categories of notebooks sold by FS and/or BB, which are divided by price, operating system or hardware capability.

If we limit our review to the Notebooks in the mid range (\$1500) category, the following are the manufacturers of the various models offered for sale by BB and FS :

SONY TOSHIBA HITACHI COMPAQ UMAX APPLE IBM	KIWI FUJITSU HEWLETT PACKARD CICERO VPR MATRIX PANASONIC	GATEWAY ACER AVERATEC EMACHINES MEDION LG ELECTRONIC LENOVO
--	---	---

Here again, each manufacturer has its own conventional manufacturers' warranties, the various terms and conditions of which vary from one warranty to another at any given point in time, as well as from time to time.

Coverage Periods Offered by the Conventional Manufacturers' Warranties:

1	1 YEAR EXPRESS EXCHANGE	COMPAQ CICERO
2	1 YEAR INTERNATIONAL WARRANTY	ACER TOSHIBA
3	1 YEAR PARTS AND LABOUR	ACER APPLE AVERATEC CICERO COMPAQ EMACHINES FUJITSU GATEWAY HEWLETT PACKARD HITACHI IBM JVC LENOVO
		LG ELECTRONICS MEDION PANASONIC SHARP SLIMNOTE SONY SOTEC TOSHIBA TTX TWINHEAD VIEWSONIC VPRMATRIX XGO COMPAQ

4.	3 YEAR WARRANTY	HEWLETT PACKARD PANASONIC	SHARP TOSHIBA
5.	3 YEAR INTERNATIONAL WARRANTY	TOSHIBA	
6.	3 YR WARRANTY, 1 YR PANEL & BATTERY	DAYTEK	
7.	90 DAY EXPRESS EXCHANGE	HEWLETT PACKARD COMPAQ	
8.	90 DAY PARTS AND LABOUR	CICERO COMPAQ EMACHINES	GATEWAY HEWLETT PACKARD TOSHIBA
9.	90 DAY WARRANTY, EXTENDED TO 1 YEAR WITH REGISTRATION	SONY	

A given manufacturer may offer different coverage periods for the same type of product. For example, Toshiba offers 5 different conventional manufacturers' warranty coverage periods for their various models of notebooks and Compaq and Hewlett Packard each offer 4.

::ODMA\PCDOCS\MTL01\1760910\1

GARANTIES PROLONGÉES : le consommateur en a-t-il pour son argent ?

Rapport final du projet de recherche
présenté au Bureau de la consommation
d'Industrie Canada



Juin 2007



6226 rue Saint-Hubert
Montréal (Québec) H2S 3M2

Téléphone : (514) 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : (514) 521-0736

union@consommateur.qc.ca
www.consommateur.qc.ca/union

Membres de l'Union des consommateurs

ACEF Abitibi-Témiscamingue
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île-Jésus
ACEF de Lanaudière
ACEF Estrie
ACEF Grand-Portage
ACEF Montérégie-est
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Rive-Sud de Québec
Association des consommateurs
pour la qualité dans la construction
Membres individuels

L'Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 234 membres en provenance de 113 pays.

Rédaction du rapport

- Me Geneviève Duchesne

Avec la collaboration

- du comité Protection du consommateur

Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher

ISBN : 978-2-923405-17-9

L'Union des consommateurs remercie Industrie Canada pour l'aide financière accordée à ce projet de recherche. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du Gouvernement du Canada.

Pour faciliter la lecture du texte et éviter la redondance systématique, nous avons choisi d'utiliser le masculin générique pour désigner les deux genres.

© Union des consommateurs - 2007

TABLE DES MATIÈRES

L'UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau	5
INTRODUCTION	6
1. PRODUITS ET GARANTIES	7
1.1 L'identification des produits	7
1.2 La cueillette de garanties.....	8
2. L'EXAMEN DES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES	11
2.1 La durée de la garantie.....	11
2.2 Le chevauchement de garanties.....	13
<i>Garantie du fabricant</i>	<i>13</i>
<i>Garanties légales</i>	<i>13</i>
2.3 Portée de la garantie	17
2.4 Les modes de mise en œuvre de la garantie	17
2.5 Le prix de la garantie	17
3. LES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES OFFERTES POUR L'ORDINATEUR DE MARQUE HP ET LE TÉLÉVISEUR À ÉCRAN ACL (PANASONIC TC32LX700)	19
3.1 La durée de la garantie.....	19
<i>Future Shop.....</i>	<i>19</i>
<i>Best Buy.....</i>	<i>20</i>
<i>Dumoulin.....</i>	<i>20</i>
3.2 Le chevauchement de garanties.....	20
<i>La garantie du fabricant HP.....</i>	<i>20</i>
<i>La garantie du fabricant Panasonic</i>	<i>21</i>
<i>Les garanties légales.....</i>	<i>22</i>
<i>Future Shop.....</i>	<i>23</i>
<i>Best Buy.....</i>	<i>23</i>
<i>Dumoulin.....</i>	<i>23</i>
3.3 La portée de la garantie.....	24
<i>Future Shop.....</i>	<i>24</i>
<i>Best Buy.....</i>	<i>26</i>
<i>Dumoulin.....</i>	<i>26</i>
3.4 Les modes de mise en œuvre de la garantie prolongée	27
<i>Future Shop.....</i>	<i>27</i>
<i>Best Buy.....</i>	<i>28</i>
<i>Dumoulin.....</i>	<i>28</i>
3.5 Le prix de la garantie	29
3.6 Évaluations des avantages véritables pour le consommateur.....	31
<i>Prix/durée.....</i>	<i>31</i>
<i>Certitude quant à la durée de la garantie.....</i>	<i>31</i>
<i>Chevauchement de garanties.....</i>	<i>32</i>
<i>Couverture</i>	<i>32</i>
<i>Avantages supplémentaires allégués</i>	<i>33</i>

	<i>Autres avantages</i>	35
	<i>Conclusion</i>	37
4.	LES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES OFFERTES POUR LE RÉFRIGÉRATEUR (WHIRLPOOL ER8MHKXRS)	38
4.1	La durée de la garantie.....	38
	<i>Future Shop</i>	38
4.2	Le chevauchement de garanties.....	39
	<i>Les garanties légales</i>	40
	<i>Future Shop</i>	40
	<i>Brick</i>	40
	<i>Léon</i>	40
4.3	La portée de la garantie.....	41
	<i>Future Shop</i>	41
	<i>Brick</i>	41
	<i>Léon</i>	43
4.4	Les modes de mise en œuvre de la garantie prolongée	44
	<i>Future Shop</i>	44
	<i>Brick</i>	44
	<i>Léon</i>	44
4.6	Évaluation des avantages véritables pour le consommateur	46
	<i>Prix/durée</i>	46
	<i>Certitude quant à la durée de la garantie</i>	46
	<i>Chevauchement de garanties</i>	47
	<i>Couverture</i>	47
	<i>Avantages supplémentaires allégués</i>	48
	<i>Autres avantages</i>	51
5.	LES OBSTACLES À L'APPRÉCIATION DES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES	53
5.1	Les représentations faites au consommateur	53
	<i>Les représentations des vendeurs</i>	53
	<i>Les représentations sur Internet</i>	58
5.2	Le contenu du document constatant la garantie prolongée.....	63
	CONCLUSION	71
	RECOMMANDATIONS	73
	MÉDIAGRAPHIE	79
	ANNEXES	81

L'UNION DES CONSOMMATEURS, *la force d'un réseau*

L'Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions de l'Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure de l'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

L'Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, l'Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (CI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

INTRODUCTION

Il est devenu pratique courante pour certains commerçants de proposer systématiquement une garantie prolongée pour les produits vendus. Le consommateur pourra se procurer une telle garantie en échange du versement d'une somme supplémentaire qui représente généralement entre 10 et 30 % du prix du produit. Cette pratique est particulièrement répandue pour les biens qui présentent une certaine complexité en ce qui a trait à leur fonctionnement et qui sont maintenant considérés, par plusieurs consommateurs, comme étant indispensables, tels les électroménagers et les appareils électroniques.

La crainte (de bris, de privation), l'ignorance (des lois, des garanties applicables) et la valeur associée à ces biens semblent être régulièrement à l'origine de la décision d'acheter une garantie prolongée. Plusieurs obstacles nuisent toutefois à la juste appréciation par le consommateur du caractère raisonnable du prix exigé en échange d'une garantie prolongée et de ce que présente en fait comme avantages réels telle garantie. De fait, parmi les garanties prolongées offertes, il semble qu'assez peu soient rédigées assez clairement pour que le consommateur puisse facilement en apprécier toute la portée. En outre, il semble que plusieurs vendeurs font défaut de présenter fidèlement la portée réelle de la garantie offerte et de porter à la connaissance des consommateurs les limitations et les exclusions qu'elle peut comporter. L'ignorance par un nombre important de consommateurs de l'existence d'un possible chevauchement entre plusieurs garanties (garantie légale, garantie du fabricant, garantie du détaillant) leur rend également difficile l'appréciation de la portée véritable de la garantie prolongée et, par conséquent, du caractère raisonnable du prix demandé pour une couverture donnée.

Puisqu'il appert qu'un nombre important de consommateurs sont confrontés à la décision d'acheter une garantie prolongée et que cette décision semble dans bien des cas assez peu éclairée, il convient d'examiner si les commerçants n'abusent pas de la vulnérabilité des consommateurs pour leur vendre des garanties prolongées dont la valeur réelle ne justifie peut-être pas le prix exigé.

La présente recherche se propose d'évaluer les avantages véritables des garanties prolongées offertes aux consommateurs et, par conséquent, de vérifier si le prix demandé par les détaillants, en contrepartie de ce type de garantie, est raisonnable. En outre, cette recherche permettra d'identifier les éléments rendant difficile l'appréciation pour le consommateur des avantages véritables que présentent les garanties prolongées. Enfin, elle nous permettra de faire des recommandations sur les moyens d'information et sur les mesures législatives les plus aptes à assurer aux consommateurs qu'ils puissent juger de la raisonnable du prix exigé pour les garanties prolongées.

1. PRODUITS ET GARANTIES

1.1 L'identification des produits

Aux fins de cette recherche, nous devons identifier trois produits pour lesquels les détaillants proposent couramment l'achat d'une garantie prolongée.

Nous avons émis l'hypothèse de départ selon laquelle la vente de produits qui présentent un degré relativement élevé de complexité et dont le mauvais fonctionnement est susceptible de générer des inquiétudes en raison de l'importance qu'ils ont dans la vie courante des consommateurs sera probablement accompagnée d'une offre d'acheter une garantie prolongée. En vertu de cette hypothèse, les appareils électroniques ainsi que les électroménagers semblaient être des produits pour lesquels les détaillants étaient fortement susceptibles d'offrir une garantie prolongée et les consommateurs fortement susceptibles d'être tentés par une telle offre.

Une revue de littérature portant sur les garanties prolongées a révélé que l'hypothèse ainsi formulée semblait fondée. En effet, un article produit par le magazine Protégez-Vous¹, dans son édition de décembre 2004, révélait qu'entre 40 % et 75 % des appareils électroniques seraient vendus avec une garantie prolongée. Aux fins d'une recherche portant sur les garanties prolongées, le magazine américain *Consumer Reports* a quant à lui ciblé plusieurs produits qui ont les caractéristiques décrites dans notre hypothèse : téléviseur, cuisinière, réfrigérateur, micro-onde, lave-vaisselle, laveuse, sècheuse, ordinateur, etc.². L'Office de la protection du consommateur, l'organisme gouvernemental chargé, au Québec, de la surveillance et du respect de la *Loi sur la protection du consommateur*, rapportait quant à lui sur son site Internet que, « lors de l'achat de matériel électronique ou d'un électroménager, par exemple, il est très fréquent de se voir offrir une garantie supplémentaire ³ ».

Afin de confirmer si notre hypothèse s'avérait fondée en pratique, nous avons demandé à huit détaillants s'ils offraient des garanties prolongées pour des produits appartenant aux catégories suivantes : ordinateurs portatifs, téléviseur à écran géant, réfrigérateur.⁴ Tous les détaillants interrogés nous ont confirmé qu'ils offraient des garanties prolongées pour ces produits.

¹ Dussault, Stéphane, « Une garantie avec ça? », Magazine Protégez-vous, Éditions Protégez-vous, Montréal, p. 30.

² Consumer Reports, *Why you don't need an extended warranty*. Page des finances personnelles, États-Unis, 2006, [En ligne]

<http://www.consumerreports.org/cro/personal-finance/news/november-2006/why-you-dont-need-an-extended-warranty-11-06/overview/extended-warranty-11-06.htm> (consulté le 25 janvier 2007).

³ Office de la protection du consommateur, dépliant : *Des garanties « garanties »*, Québec, Canada, 2007 [En ligne] http://www.opc.gouv.qc.ca/publications/dep_garantie_garantie.asp (consulté le 25 janvier 2007) ; Voir également : Service Nova Scotia, « *Consumer Information – Guarantees and Warranties* ». Nouvelle-Écosse, Canada, [En ligne] <http://www.gov.ns.ca/snsmr/consumer/guarante.asp> (consulté le 25 janvier 2007).

⁴ En plus du fait que l'ordinateur portable et le téléviseur à écran géant sont des appareils électroniques et le réfrigérateur, un électroménager, le choix de ces trois catégories de produits a été motivé par le fait que nous disposions de statistiques relatives au bris de ces produits et au coût moyen que pourrait entraîner leur réparation.

Le tableau qui suit illustre les résultats obtenus suite à cette démarche. Le crochet (✓) indique que le détaillant offre pour le produit mentionné une garantie prolongée. La mention *n/a* signifie que le détaillant ne vendait pas le produit et que, par conséquent, la question portant sur la garantie associée à ce produit était sans objet.

Tableau 1
Identification de trois classes de produits pour lesquelles une garantie prolongée est couramment offerte par les détaillants

	Future Shop	Best Buy	Dumoulin	Centre Hi Fi	Brault et Martineau	Corbeil	Léon	Brick
Ordinateur portatif	✓	✓	✓	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Téléviseur à écran géant	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	✓	✓
Réfrigérateur	✓	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓

Cette enquête nous ayant confirmé que les commerçants proposent couramment l'achat d'une garantie prolongée pour les classes de produits identifiées, nous avons choisi, dans chacune de ces trois classes, un produit de marque populaire aux fins de la cueillette de garanties prolongées :

- Ordinateur portatif de marque HP d'une valeur d'environ 1000 \$;
- Téléviseur à écran ACL⁵ (PANASONIC TC32LX700) ;
- Réfrigérateur (Whirlpool ER8MHKXRS).

1.2 La cueillette de garanties

Pour chacun des produits identifiés, nous avons cherché à recueillir auprès de trois détaillants faisant affaire au Québec, en Ontario et au Manitoba le document qui détaille le contenu d'une garantie prolongée de 36 mois.

La présente recherche visant également à examiner dans quelle mesure le contenu des documents qui détaillent les différentes garanties prolongées est tributaire de l'encadrement législatif applicable, nous avons cherché à recueillir, pour un même produit, des garanties prolongées auprès d'un commerçant qui a des places d'affaires dans chacune des trois provinces⁶. Les tableaux qui suivent indiquent, pour chacun des produits identifiés, les détaillants auprès desquels une démarche de cueillette de garanties prolongées a été entreprise dans chacune des provinces.

⁵ L'abréviation ACL signifie : affichage à cristaux liquides, grand dictionnaire terminologique, Office de la langue française du Québec, 2007. [En ligne]

http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index800_1.asp (consulté le 3 mars 2007).

⁶ Cette contrainte est d'ailleurs à l'origine du fait que les provinces qui ont été retenues aux fins de la réalisation de la présente recherche sont le Québec, l'Ontario et le Manitoba.

Tableau 2

Les détaillants auprès desquels une démarche de cueillette de garanties a été entreprise pour l'ordinateur portable de marque HP

Pour le Québec :	Future Shop	Best Buy	Dumoulin ⁷
Pour l'Ontario :	Future Shop	Best Buy	Dumoulin
Pour le Manitoba :	Future Shop	Best Buy	Dumoulin

Tableau 3

Les détaillants auprès desquels une démarche de cueillette de garanties a été entreprise pour le téléviseur à écran ACL PANASONIC

Pour le Québec :	Future Shop	Best Buy	Dumoulin
Pour l'Ontario :	Future Shop	Best Buy	Dumoulin
Pour le Manitoba :	Future Shop	Best Buy	Dumoulin

Tableau 4

Les détaillants auprès desquels une démarche de cueillette de garanties a été entreprise pour le réfrigérateur Whirlpool

Pour le Québec :	Future Shop	Brick	Léon
Pour l'Ontario :	Future Shop	Brick	Léon
Pour le Manitoba :	Future Shop	Brick	Léon

Pour des raisons pratiques et en vue de couvrir différents modes d'achat possibles des produits identifiés, nous avons initié un processus d'achat par des modes d'achat différents, soit : achat en magasin, achat par téléphone, achat en ligne. Les représentations faites par les vendeurs, en personne ou au téléphone, ont été enregistrées à leur insu. Ces représentations, de même que les représentations faites sur les sites Internet relativement aux garanties prolongées, seront examinées à la section 4, *Les obstacles à l'appréciation des avantages véritables des garanties prolongées*.

Aux fins de la cueillette de garanties prolongées au Québec, nous nous sommes présentés chez chacun des détaillants et avons amorcé un processus d'achat pour chacun des produits identifiés. Aux fins de la cueillette des garanties prolongées offertes en Ontario, nous avons initié un processus d'achat par téléphone au cours duquel les représentants des magasins Future Shop, Best Buy, Dumoulin, Brick et Léon nous ont confirmé explicitement que le contenu du document constatant la garantie prolongée était le même partout au Canada. L'examen des garanties prolongées offertes par Future Shop, Brick et Léon sur leur site Internet respectif a confirmé l'information qui nous avait été donnée par les représentants de ces détaillants. Comme un nombre croissant de consommateurs achètent des produits par le biais de l'Internet,

⁷ Des détaillants de la Gestion Franchises Dumoulin font aussi affaire sous le nom de AudioTronic.

nous avons initié, aux fins de la cueillette des garanties prolongées auprès des détaillants faisant affaires au Manitoba, un processus d'achat par le biais de leurs sites Internet.

Enfin, puisque la couverture offerte par la garantie du fabricant⁸ représente un élément important qui doit être considéré dans l'appréciation des avantages véritables d'une garantie prolongée offerte par le détaillant, nous avons également recueilli, sur le site Internet des fabricants, les garanties du fabricant applicables aux trois produits identifiés.

L'examen du contenu des garanties du fabricant et des garanties prolongées associées à chacun des produits identifiés, parallèlement au contenu de la garantie légale, devait nous permettre d'identifier les avantages véritables des différentes garanties prolongées et, ultimement, d'apprécier le caractère raisonnable du prix exigé en contrepartie de telles garanties.

⁸ Les termes « garantie du fabricant » sont définis à la sous-section 2.2 du présent rapport.

2. L'EXAMEN DES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES

Plusieurs éléments doivent être pris en considération afin d'évaluer les avantages réels de la garantie prolongée associée à un produit. En effet, l'appréciation des avantages réels d'une garantie prolongée exige un examen de sa durée, des éléments susceptibles de faire varier cette durée, de la couverture offerte par la garantie, des limites et exclusions de cette couverture, des modes de mise en œuvre de la garantie, de l'existence possible d'autres garanties applicables au produit, et, finalement, du coût de cette garantie.

Le lien entre ces différents éléments et les avantages véritables d'une garantie prolongée donnée est expliqué plus en détail dans la présente section.

2.1 La durée de la garantie

La durée de la garantie est un élément important à considérer lors de l'appréciation des avantages associés à une garantie prolongée. On pourrait être porté à croire que, pour un même prix, plus une couverture donnée est longue plus elle sera avantageuse. Cet énoncé qui semble relever de la simple logique doit toutefois être nuancé et être examiné à la lumière de certaines autres considérations.

En effet, l'évaluation des avantages liés à la durée de la garantie prolongée associée à un produit donné exige que l'on prenne en considération, d'une part, la tendance observée en matière de bris de produits et, d'autre part, les modalités relatives à la période de couverture contenues au document constatant la garantie prolongée.

La tendance en matière de bris de produit

Notre revue de littérature a révélé qu'il existerait deux périodes au cours desquelles un produit est davantage susceptible d'éprouver un problème de fonctionnement : au début et à la fin de son existence. En ce qui concerne les premières années d'utilisation de certains produits, les problèmes de fonctionnement seraient peu fréquents et seraient généralement attribuables à un vice de fabrication dont les conséquences se manifesteraient au cours de la première année d'utilisation du bien⁹.

Le magazine américain *Consumer Reports* rapportait dans un article s'intitulant *Why you don't need an extended Warranty*¹⁰ que seulement 8% des téléviseurs, dont la dimension de l'écran se situe entre 30 et 36 pouces, avaient nécessité une réparation au cours des trois à quatre ans suivant l'achat. Parmi ceux qui ont eu à faire réparer leur téléviseur, seulement 8 % ont rapporté que la réparation avait coûté plus de 500 \$US.

L'article révèle également que, parmi les produits qu'a examinés *Consumer Reports*, les ordinateurs portatifs comptent parmi les produits présentant le taux le plus élevé de réparation. En effet, au cours des trois à quatre ans suivant l'achat, 43 % de ces produits auraient

⁹ Walker, Connie, «*Should you buy an extended warranty ?*», CBC Market Place, CBC news, Canada, 12 novembre 2002, [En ligne]

http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended_warranties/why_buy.html (consulté le 25 janvier 2007) .

¹⁰ *Op. Cit.*, note 2.

nécessité une réparation, les coûts de réparations variant habituellement entre 100 \$US et 400 \$US. L'article précise toutefois que plusieurs des problèmes rencontrés par les ordinateurs portatifs se manifesteraient alors qu'ils ne seraient plus couverts par une garantie prolongée de durée typique. Une étude réalisée par Gartner¹¹ révèle que le taux de panne¹² durant la première année d'utilisation d'un ordinateur portatif serait de 15 % et de 22 % lors de la quatrième année d'utilisation.

En ce qui concerne les réfrigérateurs, l'analyse du magazine *Consumer Reports* a révélé que 12 % des réfrigérateurs auraient nécessité une réparation au cours des trois à quatre ans suivant l'achat. Le coût moyen d'une réparation pour un réfrigérateur était, en 2001, de 120\$US¹³.

Dans son édition de décembre 2004, le magazine *Protégez-Vous*¹⁴ soulignait quant à lui que moins de 8 % des téléviseurs, caméscopes, cuisinières, frigos, micro-ondes, lave vaisselle et magnétoscopes ont nécessité une réparation pendant les trois premières années d'utilisation, que ces appareils durent généralement une bonne dizaine d'années et que, si des problèmes ont à survenir, on le découvrira habituellement au cours des premières semaines d'utilisation.

Il appert de ces données que les probabilités qu'un ordinateur portatif, un téléviseur à écran ACL et un réfrigérateur présentent un mauvais fonctionnement durant les premières années de leur existence seraient relativement faibles et que, à l'exception de l'ordinateur portatif, si un problème se présente durant cette période, celui-ci sera davantage susceptible de se manifester au cours de la première année, voire des premières semaines d'utilisation.

Il est bon d'ajouter ici que, comme nous le verrons plus loin, le coût moyen d'une éventuelle réparation pourrait correspondre au prix demandé en échange d'une garantie prolongée. Ces données sont donc importantes dans l'appréciation des avantages associés à une garantie prolongée qui serait en vigueur pendant les premières années d'utilisation d'un produit.

Les modalités et conditions de la garantie prolongée¹⁵

Les documents qui constatent le contenu d'une garantie prolongée peuvent prévoir que certains événements sont susceptibles d'influencer la durée effective de la couverture présentée initialement comme étant d'un nombre de mois préétabli. Les modalités des garanties prolongées peuvent en effet prévoir que le détaillant pourra annuler la garantie prolongée ou que la survenance d'un événement, tel que le remplacement du produit par le détaillant, mettra un terme à la couverture même si la durée de la garantie prolongée n'est pas écoulée.

Il importe également d'examiner ce qui est prévu aux modalités dans le cas où l'acheteur d'un produit couvert par une garantie prolongée est privé de son produit parce que celui-ci est en réparation : la durée de la garantie continuera-t-elle à s'écouler pendant la période durant laquelle le consommateur sera privé de son bien?

¹¹ Gartner, « *Gartner Says Annual Failure Rates of PCs Are Improving, but Manufacturers Can Do Better* ». États-Unis, 2006, [En ligne] http://www.gartner.com/press_releases/asset_154164_11.html (consulté le 5 juin 2007).

¹² *Ibid*, Une panne étant définie comme étant : « *tout incident qui nécessite le changement d'un composant matériel* ».

¹³ *Consumer Reports*, octobre 2001.

¹⁴ *Op. Cit.*, note 1.

¹⁵ Nous utiliserons généralement dans ce texte les termes modalités et conditions pour désigner le contenu des documents qui détaillent la couverture, les exclusions, les modes de mise en vigueur, etc., des garanties prolongées.

L'examen des avantages associés à une garantie prolongée requiert également d'identifier la date à laquelle la garantie deviendra effective. Cette date de début de l'application de la garantie prolongée sera particulièrement importante dans le cas où des garanties autres que la garantie prolongée s'appliqueraient au produit, puisqu'elle permettra de déterminer s'il y a chevauchement entre ces garanties et la garantie prolongée.

2.2 Le chevauchement de garanties

En versant une somme supplémentaire pour faire l'acquisition d'une garantie prolongée lors de l'achat d'un produit, le consommateur veut s'assurer que son produit, s'il éprouve un problème de fonctionnement, pourra être réparé ou, si la réparation s'avère impossible, être remplacé et que le détaillant, le cas échéant, assumera, pendant une période donnée, les coûts associés aux pièces et à la main d'œuvre requises par la réparation.

En plus de la garantie prolongée, plusieurs types de garanties sont susceptibles de s'appliquer au produit :

Garantie du fabricant

En général, le consommateur qui achète un électroménager ou un appareil électronique bénéficiera automatiquement d'une garantie consentie par le fabricant du produit. Cette garantie, connue sous l'appellation « garantie du fabricant », couvrira les pièces et la main d'œuvre requises en cas d'un mauvais fonctionnement du produit attribuable à un vice de matériaux ou de fabrication. Selon les produits et les fabricants, les garanties du fabricant pourront aller de quelques mois à quelques années, les garanties les plus courantes étant généralement d'une durée d'un an.

Garanties légales

Selon le lieu où sera conclu le contrat, les lois applicables pourraient prévoir, notamment, que le bien qui fait l'objet d'un contrat de vente bénéficie d'une garantie de qualité et d'aptitude à remplir son usage.

Québec

Au Québec, une section de la *Loi sur la protection du consommateur*¹⁶ (ci-après LPC) est consacrée aux garanties dont dispose le consommateur pour les biens qu'il achète ou qu'il loue ainsi que pour les services qui lui sont fournis par un commerçant¹⁷. La section prévoit la portée de la garantie légale et encadre, par le biais de certaines règles et obligations, les garanties supplémentaires que pourrait offrir un commerçant, précisant que les garanties conférées par le législateur n'ont pas pour effet d'empêcher le commerçant (ou le fabricant) d'offrir une garantie plus avantageuse pour le consommateur¹⁸.

La LPC prévoit de prime abord qu'un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné¹⁹ pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien²⁰.

¹⁶ *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q. c. P-40.1.

¹⁷ *Ibidem*, article 34.

¹⁸ *Ibidem*, article 35.

¹⁹ *Ibidem*, article 37.

²⁰ *Ibidem*, article 38.

En ce qui concerne les garanties offertes par le commerçant, la LPC prévoit que le commerçant ne pourra prévoir une exclusion à la garantie qu'il propose à moins que les matières exclues ne soient clairement indiquées dans des clauses distinctes et successives²¹. La LPC assujettit également le fabricant et le commerçant à des obligations relativement au contenu de l'écrit qui constate une garantie. La LPC prévoit en effet qu'un écrit qui constate une garantie doit être rédigé clairement et indiquer :

- a) le nom et l'adresse de la personne qui accorde la garantie;
- b) la description du bien ou du service qui fait l'objet de la garantie;
- c) le fait que la garantie puisse ou non être cédée;
- d) les obligations de la personne qui accorde la garantie en cas de défectuosité du bien ou de mauvaise exécution du service sur lequel porte la garantie;
- e) la façon de procéder que doit suivre le consommateur pour obtenir l'exécution de la garantie, en plus d'indiquer qui est autorisé à l'exécuter; et
- f) la durée de validité de la garantie.²²

Si la durée de validité de la garantie offerte par un commerçant doit être déterminée de façon précise²³, la durée de validité d'une garantie devra toutefois être prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant ou le fabricant aura le bien en sa possession afin d'exécuter la garantie²⁴.

La LPC prévoit également qu'à l'occasion de l'exécution de la garantie conventionnelle²⁵, aucuns frais ne pourront être exigés par le commerçant ou le fabricant, à moins que l'écrit qui constate la garantie n'en stipule le montant de façon précise²⁶. Il est également prévu, qu'à l'occasion de l'exécution de la garantie conventionnelle, le commerçant ou le fabricant assumera les frais réels de transport ou d'expédition engagés, à moins qu'il n'en soit autrement stipulé dans l'écrit qui constate la garantie²⁷.

Le fait, pour le commerçant ou le fabricant, de confier à une autre entreprise l'exécution d'une garantie ne les libèrera pas de leur obligation de garantie envers le consommateur²⁸.

En outre, le consommateur qui a acheté un produit auprès d'un commerçant pourra exercer directement contre celui-ci ou contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché ou sur le non-respect des obligations qui découlent des garanties d'usage normal et de durabilité. Le consommateur acquéreur subséquent du bien pourra également exercer ces recours contre le fabricant.

²¹ *Op. Cit.*, note 16, article 44.

²² *Op. Cit.*, note 16, article 45.

²³ *Op. Cit.*, note 16, article 46.

²⁴ *Op. Cit.*, note 16, article 50.

²⁵ La garantie offerte par un fabricant ou un commerçant constitue une garantie conventionnelle.

²⁶ *Op. Cit.*, note 16, article 48.

²⁷ *Op. Cit.*, note 16, article 49.

²⁸ *Op. Cit.*, note 16, article 51.

On notera qu'en vertu de la LPC, le consommateur bénéficie également d'une garantie sur les réparations qui ont été effectuées sur certains produits qualifiés *d'appareils domestiques*²⁹. Les réparations effectuées notamment sur les téléviseurs, les réfrigérateurs et les ordinateurs sont garanties pour une période de trois mois. L'article 186 de la LPC prévoit en effet ce qui suit :

Une réparation est garantie pour trois mois. La garantie comprend les pièces et la main-d'oeuvre et prend effet au moment de la livraison de l'appareil domestique.

En vertu du *Code civil du Québec* (ci-après C.c.Q.), le consommateur bénéficie également d'une garantie légale de qualité pour le bien acheté, le vendeur et le fabricant étant tous deux tenus de garantir la qualité du bien vendu³⁰.

Le vendeur est également tenu de garantir à l'acheteur que les biens et leurs accessoires sont, lors de la vente, exempts de vices cachés qui les rendent impropres à l'usage auquel on les destine ou qui diminuent tellement leur utilité que l'acheteur ne les aurait pas achetés, ou n'aurait pas donné un prix aussi élevé, s'il les avait connus³¹. Le vendeur n'est cependant pas tenu de garantir le vice caché connu de l'acheteur ni le vice apparent. Si le vendeur connaissait le vice caché ou ne pouvait l'ignorer, il est tenu, outre la restitution du prix, de tous les dommages-intérêts soufferts par l'acheteur³².

En cas de vente par un vendeur professionnel, l'existence d'un vice au moment de la vente est présumée lorsque le mauvais fonctionnement du bien ou sa détérioration survient prématurément par rapport à des biens identiques ou de même espèce. Cette présomption sera toutefois repoussée si le défaut est dû à une mauvaise utilisation du bien par l'acheteur³³.

Comme pour celle de la LPC, il sera possible pour le vendeur d'offrir une garantie plus avantageuse que la garantie légale prévue au C.c.Q. Par contre, les parties pourront convenir de diminuer les effets de la garantie légale prévue au C.c.Q. ou de l'exclure entièrement, contrairement à la garantie légale prévue à la LPC, qui est d'ordre public. Le vendeur ne pourra toutefois, en aucun cas, se dégager de ses faits personnels.

Ontario et Manitoba

La *Loi sur la vente d'objets* en vigueur en Ontario³⁴ ainsi que celle en vigueur au Manitoba³⁵ octroient également à l'acheteur d'un produit des garanties légales relatives à la qualité du bien et à sa capacité à remplir un usage particulier. Ces lois définissent le terme « garantie » comme étant une convention accessoire portant sur des objets qui font l'objet d'un contrat de vente et dont la violation donne ouverture à un recours en dommages-intérêts, mais non au droit de refuser les objets et de considérer le contrat comme résolu³⁶.

²⁹ Les termes « appareils domestiques » sont définis comme suit au paragraphe 182 a) de la LPC : Aux fins de la présente section, on entend par :

a) « appareil domestique » : une cuisinière, un réfrigérateur, un congélateur, un lave-vaisselle, un four à micro-ondes, une laveuse, une sécheuse, un appareil audio, un appareil audio vidéo, un ordinateur et ses périphériques, un appareil de climatisation, un déshumidificateur, une thermopompe ou tout autre bien déterminé par règlement.

³⁰ Articles 1716 et 1730.

³¹ Article 1726.

³² Article 1728.

³³ Article 1729.

³⁴ *Loi sur la vente d'objets*, L.R.O. 1990, c. S.1.

³⁵ *Loi sur la vente d'objets* C.P.L.M. c. S10.

³⁶ En Ontario et au Manitoba : article 1.

Ces lois prévoient que³⁷, sous réserve des lois pertinentes, il n'existe pas de garantie ou de condition implicite quant à la qualité ou à l'adaptation à un usage particulier des objets fournis en vertu d'un contrat de vente, sauf dans les cas suivants :

a) lorsque l'acheteur, expressément ou implicitement, fait connaître au vendeur l'usage particulier auquel les objets sont destinés de façon à montrer qu'il s'en remet à la compétence ou au jugement du vendeur et lorsque les objets correspondent à la description des objets que le vendeur fournit dans le cadre de son commerce (qu'il en soit ou non le fabricant), il y a condition implicite que les objets sont raisonnablement adaptés à cet usage; toutefois, dans le cas d'un contrat de vente d'un article déterminé sous son brevet ou sous une autre appellation commerciale, il n'existe pas de condition implicite quant à son adaptation à un usage particulier;

b) lorsque les objets sont achetés sur description du vendeur qui fait le commerce d'objets de cette description (qu'il en soit ou non le fabricant), il y a condition implicite que les objets sont de qualité marchande; toutefois, si l'acheteur a examiné les objets, il n'y a pas de condition implicite en ce qui a trait aux vices que l'examen aurait dû révéler;

c) lorsqu'une garantie ou condition implicite quant à la qualité ou à l'adaptation à un usage particulier peut être incorporée par les usages du commerce;

d) lorsqu'une garantie ou une condition expresse n'a pas pour effet d'annuler une garantie ou une condition qui découle implicitement de la présente loi, à moins qu'elles ne soient incompatibles.

Il appert de ce qui précède que l'acheteur d'un produit ne pourrait bénéficier des garanties implicites si elles étaient expressément exclues³⁸. Cependant, en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*³⁹ en vigueur en Ontario, la clause qui aurait pour effet d'exclure ou de modifier une condition ou une garantie implicite prévue à la *Loi sur la vente d'objets* est nulle⁴⁰.

La *Loi sur la protection du consommateur*⁴¹ en vigueur au Manitoba énonce également certaines garanties légales qui ne pourront être écartées par le vendeur. En vertu de ces garanties légales, les produits doivent être raisonnablement adaptés à l'usage particulier auquel ils sont destinés et doivent être exempts de tout défaut, à l'exception des défauts qui ont été décrits à l'acheteur⁴². En outre, en vertu de cette Loi, le vendeur est responsable de l'exécution de toutes les garanties et obligations qui découlent de la vente d'un produit⁴³.

Il appert de ce qui précède que le produit pour lequel le consommateur se procurera une garantie prolongée dans les provinces étudiées sera probablement déjà couvert par une garantie du fabricant ainsi que par des garanties légales imposées au commerçant et au

³⁷ En Ontario : article 15 ; au Manitoba : article 16.

³⁸ Voir également les articles 53 de la *Loi sur la vente d'objets* ontarienne et 56 de la *Loi sur la vente d'objets* manitobaine qui prévoient que lorsqu'un droit, une obligation ou une responsabilité découle d'un contrat de vente par l'effet de la loi, il peut être écarté ou modifié par convention expresse, par l'usage établi entre les parties ou par les usages commerciaux, si ceux-ci sont de nature à lier les deux parties au contrat.

³⁹ L.O. 2002, c. 30, ann. A.

⁴⁰ *Ibidem*, article 9(3)

⁴¹ C.P.L.M. c. C200

⁴² *Ibidem*, article 58(1)

⁴³ *Ibidem*, article 58.1

fabricant. Comme les périodes durant lesquelles seront effectives les différentes garanties sont susceptibles de se chevaucher, il est nécessaire, afin d'apprécier les avantages réels que comportera une garantie prolongée, d'étudier en détail tous les éléments relatifs à la garantie du fabricant et aux garanties légales applicables.

2.3 Portée de la garantie

L'identification des éléments qui sont couverts par la garantie prolongée est, évidemment, essentielle à l'examen des avantages que comporte cette garantie.

Plusieurs garanties prolongées prévoient par exemple que les pièces et la main-d'œuvre nécessaires aux réparations attribuables à un vice de fabrication ou de matériaux seront fournies gratuitement. Les garanties conventionnelles prévoient par contre la période donnée pendant laquelle elles s'appliqueront et excluent nommément les réparations qui sont attribuables à d'autres causes (mauvais usage, usure normale, exposition à l'humidité, etc.). La portée d'une garantie prolongée devra donc être examinée à la lumière des limites et des exclusions qui y sont prévues afin de déterminer ce que cette garantie ajoute réellement aux garanties existantes.

2.4 Les modes de mise en œuvre de la garantie

L'exécution de la garantie prolongée pourra être assujettie au respect de certaines conditions, établies par le commerçant, telles que le paiement de frais supplémentaires, la présentation de la facture associée au produit sur lequel porte la garantie, la présentation du document constatant la garantie, la livraison du produit à une succursale du détaillant, etc. Plus il sera aisé pour le consommateur de faire exécuter la garantie prolongée dont il a fait l'acquisition, plus il sera susceptible d'être disposé à se prévaloir de cette garantie ou sera en mesure de le faire.

L'analyse des avantages associés à une garantie prolongée requiert donc un examen des exigences associées à sa mise en œuvre.

Puisque, pendant la période durant laquelle un produit est couvert par une garantie prolongée d'autres garanties sont susceptibles de s'appliquer à ce produit, les modalités associées à la mise en œuvre de la garantie prolongée devront être comparées à celles qui sont associées à la mise en œuvre de la garantie du fabricant et des garanties légales.

2.5 Le prix de la garantie

Les marges de profit associées à la vente d'appareils électroniques étant, semble-t-il très minces, les commerçants miseraient sur la vente de garanties prolongées liées à ces produits pour augmenter leurs profits, la marge de profit sur les garanties prolongées étant généralement de 50 % et plus.

*"You sell a \$400 television set and maybe make \$10," Eric Arnum, editor of Warranty Week, a trade newsletter, says of retailers. "But you sell a \$100 warranty and make \$50."*⁴⁴

⁴⁴ *Op. Cit.*, note 2.

Le prix d'une garantie prolongée se situerait généralement entre 10 et 25 % du prix de vente du bien qui fait l'objet de ladite garantie⁴⁵. Il serait établi en calculant le coût moyen pour l'entretien et la réparation d'un bien donné pendant la durée de la garantie prolongée, auquel le commerçant ajouterait un certain montant, pour s'assurer une marge de profit⁴⁶.

Entre 12 à 20 %, de l'argent payé par le consommateur en échange d'une garantie prolongée serait utilisé pour effectuer des réparations sur le bien⁴⁷.

Alors qu'il ne fait pas de doute que la vente de garantie prolongée constitue un commerce très lucratif pour les commerçants, le consommateur fait-il, lui, une bonne affaire lorsqu'il fait l'acquisition d'une garantie prolongée et en a-t-il pour son argent ?

Pour répondre à cette question, le prix demandé par le commerçant en échange d'une garantie prolongée doit être identifié et sa raisonnable évaluée à la lumière des avantages véritables que procure au consommateur cette garantie.

Dans les prochaines sections, nous passerons en revue à la lumière des éléments dont nous venons de faire la description les garanties conventionnelles offertes par les commerçants afin de tenter d'en déterminer les avantages véritables.

⁴⁵ Warranty Week, *Extended warranty Pricing*. États-Unis, 2006, [En ligne] <http://www.warrantyweek.com/archive/ww20061024.html> (consulté le 25 janvier 2007).

⁴⁶ Walker, Connie, «*Why do manufacturers / retailers offer extended warranties?*» CBC Market Place, CBC news, Canada, 12 novembre 2002, [En ligne] http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended_warranties/why_offer.html (consulté le 25 janvier 2007).

⁴⁷ *Op. Cit.*, note 9.

3. LES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES OFFERTES POUR L'ORDINATEUR DE MARQUE HP ET LE TÉLÉVISEUR À ÉCRAN ACL (PANASONIC TC32LX700)

Dans cette section, nous examinons, à la lumière des éléments relevés à la section précédente, le contenu des différents documents constatant les garanties prolongées que nous nous sommes procurés auprès des commerçants identifiés et portant sur l'ordinateur et le téléviseur.

Attendu que les modalités applicables à la garantie prolongée offerte par Future Shop⁴⁸, Best Buy⁴⁹ et Dumoulin⁵⁰ pour un ordinateur portatif diffèrent très peu de celles qui sont applicables à la garantie prolongée offerte par ces entreprises pour le téléviseur à écran ACL, l'examen de ces garanties et de leurs avantages sera effectué dans la même section.

Les modalités et conditions de la garantie prolongée offerte respectivement par Future Shop, Best Buy et Dumoulin, étant les mêmes, que cette garantie soit offerte au Québec, en Ontario ou au Manitoba, les avantages associés à ces garanties ont été examinés indépendamment des provinces dans lesquelles elles sont offertes.

3.1 La durée de la garantie

Future Shop

La garantie prolongée pour laquelle nous avons initié un processus d'achat était d'une durée de 36 mois. Selon les modalités prévues au document qui constate la garantie prolongée, elle entre en vigueur à la date d'achat du produit. La garantie prolongée sera donc effective pendant une période durant laquelle les probabilités que l'ordinateur portatif ou le téléviseur présentent un problème de fonctionnement seraient relativement faibles.

Bien qu'un consommateur ait acheté une garantie prolongée dont la période de couverture, en vertu du contrat, est de 36 mois, cette période pourra être réduite et la garantie pourra prendre fin avant la fin du délai convenu. En effet, si le commerçant décide de procéder, conformément aux modalités de la garantie, au remplacement du produit, le produit de remplacement ne bénéficiera pas de la garantie prolongée. En vertu des modalités de la garantie, le remplacement du produit aura mis un terme au contrat de garantie. En outre, il sera possible pour le commerçant d'annuler à sa discrétion la garantie si certaines conditions sont observées par Future Shop. La garantie pourra ainsi être annulée en cas de fraude, de fausses représentations de la part du consommateur, d'utilisation commerciale ou de louage du produit auquel est liée la garantie, ou en cas de réparation non autorisée du produit. On notera que Future Shop permet également au consommateur de mettre un terme à la garantie prolongée dans les trente jours suivant la date d'achat et d'obtenir remboursement du prix de la garantie.

Les modalités de la garantie sont silencieuses quant à la prolongation de la période de couverture pour une durée correspondant à la période durant laquelle Future Shop aura eu le produit en sa possession aux fins de réparation.

⁴⁸ La garantie prolongée offerte par Future Shop se nomme *Plan de service sur les produits*. Voir l'annexe 1.

⁴⁹ La garantie prolongée offerte par Best Buy se nomme *Plan de service performance*. Voir l'annexe 2.

⁵⁰ La garantie prolongée offerte par Dumoulin se nomme *Plan de protection plus*. Voir l'annexe 3.

Best Buy

Les modalités relatives à la durée de la couverture contenues au document qui constate la garantie prolongée offerte par Best Buy sont les mêmes que celles de la garantie prolongée offerte par Future Shop. Cependant, on notera que Best Buy n'offre pour le téléviseur que des garanties prolongées d'une durée de 24 ou de 48 mois.

Dumoulin

Contrairement à ce qui est prévu dans les modalités applicables aux garanties prolongées offertes par Future Shop et Best Buy, les modalités contenues au document constatant la garantie prolongée offerte par Dumoulin prévoient que la période de couverture débute dès l'expiration de la garantie du fabricant. Pour obtenir une couverture de 36 mois, le consommateur n'aura donc à faire l'acquisition que de la garantie prolongée de 24 mois offerte par Dumoulin. Cette garantie portera donc sur une période durant laquelle les probabilités que le produit présente un problème de fonctionnement seraient relativement faibles.

Les possibilités d'une réduction de la période de couverture chez Dumoulin semblent plus limitées que celles que l'on retrouve dans les modalités de Future Shop et Best Buy. En effet, les modalités applicables à la garantie prolongée offerte par Dumoulin ne contiennent aucune clause qui lui permette d'annuler la garantie. En outre, en cas de remplacement du produit par Dumoulin, il est prévu que la garantie sera transférée sur le produit de remplacement pour le reste de la période de couverture. Ce transfert de garantie sur le produit de remplacement ne s'applique toutefois qu'au Québec.

À l'instar de celui qui définit les garanties offertes par Future Shop et Best Buy, le document qui constate la garantie de Dumoulin est silencieux quant à la prolongation de la période de couverture pour une durée correspondant à la période durant laquelle le commerçant aura eu le produit en sa possession aux fins de réparation.

3.2 Le chevauchement de garanties

En achetant un ordinateur de marque HP ou un téléviseur Panasonic à écran ACL, le consommateur bénéficie sans avoir à verser quelque somme supplémentaire d'une garantie consentie par le fabricant.

La garantie du fabricant HP⁵¹

Les modalités contenues au document qui constate la garantie du fabricant prévoient que HP garantit que l'ordinateur et ses accessoires ne comporteront pas de vices de matériaux et de fabrication. La garantie, d'une durée d'un an, est effective dès l'achat de l'ordinateur. Si un problème de fonctionnement devait se présenter durant cette période, HP, à sa discrétion, réparera le produit ou le remplacera. Le consommateur pourrait avoir à assumer les frais de livraison requis pour le transport du bien. La garantie prévoit que le produit de remplacement pourra être neuf ou, à défaut, être aussi performant qu'un produit neuf. Il est également prévu que si HP s'avérait incapable de réparer ou de remplacer un de ses produits dans un délai raisonnable, le prix d'achat du produit sera remboursé au consommateur.

HP garantit également le fonctionnement de ses logiciels, s'ils sont installés et utilisés adéquatement. En cas de mauvais fonctionnement de ses logiciels, HP les remplacera. HP ne

⁵¹ Voir l'annexe 4.

garantit toutefois pas que le fonctionnement de ses produits sera ininterrompu ou qu'il sera exempt d'erreur. La garantie de HP prévoit également que, pendant la période de couverture, le consommateur pourra avoir accès gratuitement à une assistance par téléphone. L'aide du personnel de HP ne pourra toutefois porter sur du matériel ou des logiciels qui ne sont pas de marque HP, ni renseigner le consommateur en vue d'un usage auquel n'est pas destiné le produit ou sur la façon de réparer soi-même son ordinateur.

La garantie de HP ne couvre pas le mauvais fonctionnement qui serait dû à un entretien inadéquat, un produit qui n'a pas été fourni par HP, un mauvais usage, une modification non autorisée, une utilisation non conforme aux spécifications environnementales applicables au produit ou une utilisation effectuée dans un environnement inadéquat.

Les modalités de la garantie de HP prévoient qu'aucune garantie, qu'elle ait été consentie oralement ou par écrit, ne constitue une garantie expresse ou implicite et que toute garantie implicite et toute obligation relative à la valeur marchande, à la qualité et à l'usage auquel est destiné le produit sont exclues. HP exclut également sa responsabilité notamment pour les dommages suivants : la perte de données, les dommages incidents, directs ou spéciaux.

La garantie du fabricant Panasonic⁵²

À l'instar du consommateur qui fera l'acquisition d'un ordinateur portatif de marque HP, le consommateur qui fera l'acquisition d'un téléviseur à écran ACL de marque Panasonic bénéficiera, sans avoir à verser une somme supplémentaire, d'une garantie consentie par le fabricant. Les modalités contenues au document qui constate la garantie du fabricant prévoient que Panasonic garantit que le produit sera exempt de vices de matériaux et de fabrication. Si un tel vice devait se manifester, les modalités prévoient que Panasonic y remédiera en fournissant gratuitement les pièces et la main-d'œuvre pour une période d'un an débutant à la date d'achat du produit. Le service de réparation sera offert au domicile du consommateur s'il est accessible par la route et qu'il se trouve à une distance de 50 km ou moins d'un centre de service autorisé. Panasonic précise toutefois que, aux fins de l'exécution du service à domicile, il devra être facile d'avoir accès au produit. Les modalités précisent que le service à domicile n'inclut pas le déménagement ou la réinstallation du produit.

La garantie de Panasonic ne s'appliquera pas aux produits qui ont été incorrectement installés, soumis à un usage pour lequel le produit n'a pas été conçu, qui ont été mal utilisés, qui ont été endommagés lors de la livraison ou qui ont été altérés ou réparés de façon à ce que la fiabilité en ait été affectée ou la performance affaiblie. La garantie ne s'appliquera pas non plus au produit qui a fait l'objet d'un usage commercial. Les piles sèches sont également exclues de la couverture.

Avant de procéder à l'exécution de la garantie, Panasonic requiert du consommateur qu'il fournisse la facture ou toute autre preuve de la date de l'achat original. La garantie de Panasonic ne pourra être transférée à l'acquéreur subséquent du bien.

Le document qui constate la garantie du fabricant Panasonic prévoit qu'elle tient lieu de toutes autres garanties, qu'elles soient expresse ou implicites, incluant toutes garanties implicites de qualité marchande et d'aptitude à un usage particulier. Le document mentionne également que Panasonic ne pourra voir sa responsabilité engagée pour tous dommages spéciaux, indirects ou pour des dommages dits consécutifs.

⁵² Voir l'annexe 5.

Enfin, la garantie du fabricant indique que le consommateur pourra bénéficier d'une assistance téléphonique en ce qui concerne le fonctionnement du produit ainsi que pour obtenir de l'information.

Les garanties légales

En plus de la garantie du fabricant, l'acheteur de l'ordinateur portable de marque HP ou du téléviseur de marque Panasonic bénéficiera, dès l'achat du produit, des garanties légales décrites précédemment⁵³. On notera que les clauses qui se retrouvent aux documents constatant les garanties offertes par HP et par Panasonic qui visent à exclure les garanties légales sont inopposables au consommateur pour ce qui est des garanties qui sont d'ordre public.

La durée d'une garantie légale pourra varier notamment en fonction du prix auquel le produit est vendu. Au Québec, les éléments suivants sont pris en considération afin de déterminer la durée raisonnable durant laquelle le consommateur est en droit de s'attendre à ce qu'il puisse faire un usage normal de son produit : le prix du produit, les dispositions du contrat et les conditions d'utilisation du produit⁵⁴.

En cas de non-respect de la garantie légale, le consommateur pourra porter plainte auprès de l'organisme chargé de la surveillance et de l'application des lois de protection du consommateur⁵⁵. Au Manitoba, la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit spécifiquement qu'un litige relatif à une garantie pourra être soumis au directeur de l'Office, qui doit essayer de régler ce litige par voie de médiation⁵⁶. Dans la mesure où cette démarche s'avère infructueuse, le consommateur pourra saisir les tribunaux pour exercer les recours que lui confère la Loi en cas de non-respect de la garantie légale⁵⁷. Au Québec, si le consommateur désire obtenir le remboursement du prix d'achat du produit ou de la garantie ou des réparations qui ont été effectuées sur le produit, dans la mesure où la réclamation est de 7 000 \$ ou moins, il pourra saisir la Cour des petites créances. En Ontario et au Manitoba, si la réclamation est inférieure à 10 000 \$, le consommateur pourra saisir la *Small Claims Court*. Les frais que devra assumer le consommateur pour entreprendre une telle action varieront, selon le montant de la réclamation et les juridictions, entre 30 \$ et 175 \$⁵⁸. Le défendeur pourra être condamné au remboursement de ces frais.

⁵³ Voir à la sous-section 2.2 : *Examen des avantages véritables des garanties prolongées*.

⁵⁴ *Op. Cit.*, note 16, article 38.

⁵⁵ Ces organismes sont : l'Office de la protection du consommateur (au Québec et au Manitoba) et la Direction de la protection du consommateur (en Ontario). Un répertoire des organismes chargés de la surveillance et de l'application des lois de protection du consommateur est disponible sur le site d'Industrie Canada, [En ligne] <http://consumer.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/ca01506f.html> (consultée le 4 mai 2007).

⁵⁶ *Op. Cit.*, note 41, article 58(10).

⁵⁷ Les recours dont disposent les consommateurs québécois, ontarien et manitobain sont prévus respectivement aux dispositions suivantes : articles 53, 53 et 272 de la *Loi sur la protection du consommateur*, article 51 de la *Loi sur la vente d'objets*, article 54 de la *Loi sur la vente d'objets*.

⁵⁸ Le détail des frais judiciaires associés à une telle démarche est disponible aux liens suivants : pour le Québec, [En ligne] <http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/tarifs.htm>, pour l'Ontario, [En ligne] <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/guides/FeesGuideJul06FR.pdf>, pour le Manitoba [En ligne] http://www.manitobacourts.mb.ca/court_fees.html (consultés tous trois le 11 mai 2007). On notera qu'une demande de dispense du paiement des frais peut, dans certaines circonstances, être déposée par le réclamant.

Attendu qu'un ordinateur portable de marque HP ainsi qu'un téléviseur de marque Panasonic sont couverts par une garantie du fabricant et par une garantie légale, il convient d'examiner s'il y a un chevauchement entre ces garanties et les différentes garanties prolongées que nous avons identifiées. L'existence d'un tel chevauchement sera un élément important à considérer lors de l'examen des avantages réels associés aux garanties prolongées offertes pour l'ordinateur de marque HP et le téléviseur de marque Panasonic, l'achat d'une garantie additionnelle étant superflu si des avantages identiques sont déjà inclus au moment de l'achat du bien.

Future Shop

Tel qu'indiqué précédemment, la période de couverture de la garantie prolongée de 36 mois offerte par Future Shop débute à la date d'achat du produit. Pendant la première année suivant la date d'achat de l'ordinateur ou du téléviseur, la garantie prolongée de Future Shop chevauchera donc la garantie des fabricants HP et Panasonic.

La garantie prolongée offerte par Future Shop chevauchera également les garanties légales. On soulignera toutefois qu'il est difficile de déterminer de façon précise la durée de la garantie légale associée à un bien donné. Vu le prix du produit, il serait plausible de croire qu'un consommateur qui paie 1000 \$ pour un ordinateur portable ou plus de 1000 \$ pour un téléviseur à écran ACL devrait pouvoir en faire un usage normal pendant une durée d'au moins 36 mois, période que prévoient les garanties conventionnelles. Dans une décision portant sur la garantie légale associée à un ordinateur⁵⁹, le Tribunal a jugé qu'il est déraisonnable qu'un ordinateur payé près de 3000\$ et utilisé normalement ait eu une durée de vie inférieure à deux ans et demi, période à partir de laquelle l'ordinateur du consommateur avait commencé, dans cette affaire, à présenter des problèmes.

On notera que, si les documents qui constatent la portée des garanties de Future Shop indiquent que telle garantie commence à courir à la date d'achat du produit, d'autres clauses des mêmes documents prévoient par contre que le consommateur sera référé au fabricant si quelque problème couvert par la garantie du fabricant devait survenir au cours de la période pendant laquelle serait en vigueur cette garantie du fabricant.

Best Buy

Les modalités relatives à la durée de la couverture de la garantie prolongée offerte par Best Buy étant les mêmes que celles que prévoit Future Shop, l'analyse qui porte sur le chevauchement des garanties dans le cas de Future Shop s'applique également à la garantie offerte par Best Buy.

Dumoulin

En vertu des modalités qui apparaissent au document qui la constate, la garantie offerte par Dumoulin, contrairement aux garanties prolongées offertes par Future Shop et Best Buy, est effective à compter de l'expiration de la garantie du fabricant.

Pendant la première année suivant la date d'achat de l'ordinateur ou du téléviseur, il n'y aurait donc pas de chevauchement avec la garantie des fabricants HP et Panasonic et les garanties légales, la garantie prolongée offerte par Dumoulin n'étant pas effective pendant cette période.

⁵⁹ Boivin c. 2966-3739 Québec Inc., [En ligne] <http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=Boivin+c.+2966-3739+Québec+Inc.%2C+&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLII&path=/fr/qc/qccq/doc/2005/2005canlii6320/2005canlii6320.html> (consulté le 2 mai 2007).

3.3 La portée de la garantie

Future Shop

La garantie prolongée de Future Shop couvre *les vices de fabrication et de main d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal*. Les services qui pourront être fournis dans le cadre de la garantie prolongée sont *la main d'œuvre et le remplacement des pièces nécessaires au fonctionnement de l'appareil. Les pièces de rechange utilisées pourront être neuves, remises à neuf ou être des pièces non originales conformes aux spécifications opérationnelles du produit établies par le fabricant*. Toutes les réparations couvertes par la garantie prolongée seront effectuées à un centre de service autorisé.

La garantie prolongée couvre également les accessoires et les périphériques qui se trouvent avec le produit dans la boîte originale du fabricant ainsi que les dommages matériels (non logiciels) causés par les surtensions. Elle comprend en outre le remplacement des pixels brûlés, selon les lignes directrices du fabricant.

La garantie prévoit également que si le produit a fait l'objet de trois réparations importantes et qu'il doit être réparé une quatrième fois, il sera remplacé par un produit au rendement comparable ou, au choix du commerçant, une note de crédit correspondant à la *valeur originale d'achat* sera émise. Cette protection est qualifiée de *garantie anti-citron*.

Les modalités de la garantie prévoient aussi que, si plus de soixante jours sont nécessaires pour effectuer la réparation, Future Shop remplacera le produit par un produit de rendement comparable ou, au choix du commerçant, qu'une note de crédit correspondant au montant de l'achat original sera émise. La période de soixante jours commence à la date à laquelle le produit est reçu à un magasin Future Shop, ou à un centre de service autorisé, et se termine lorsque le produit est prêt à être récupéré. Cette protection est qualifiée par Future Shop de *garantie de remplacement*.

Le produit de remplacement sera, à la discrétion de Future Shop, un produit neuf ou remis à neuf, dont les caractéristiques et les fonctions seront équivalentes ou similaires au produit remplacé. Le produit de remplacement ne sera donc pas nécessairement de la même marque ou du même modèle ou de même qualité que le produit acheté à l'origine par le consommateur. Future Shop spécifie également que les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le prix du produit de remplacement soit inférieur à celui qu'a payé le consommateur pour le produit original.

Les modalités prévoient qu'en cas de remplacement du produit après la date d'expiration de la garantie du fabricant et pendant la période de couverture de la garantie prolongée, la garantie prolongée prendra fin à la date du remplacement et ne s'appliquera donc pas au produit de remplacement. Si une note de crédit est émise, la garantie prolongée prendra fin à la date d'émission de la note.

La garantie prolongée est transférable avec le produit. Toutefois, pour bénéficier de la garantie prolongée, le nouveau propriétaire du produit devra avoir en main *les documents originaux*.

Enfin, la garantie comprend une couverture internationale. Pour connaître les endroits où il est possible de se prévaloir du service ainsi que la procédure à suivre, le consommateur devra utiliser un numéro de téléphone sans frais s'il se trouve aux États-Unis et, si le consommateur se trouve ailleurs dans le monde, un numéro, dont l'utilisation pourra entraîner des frais. Pour

se prévaloir de cette couverture, le consommateur devra assumer les frais de réparation et soumettre une demande de remboursement à Future Shop.

La garantie prolongée offerte par Future Shop pour un ordinateur portable ne comprend pas le soutien technique à moins que le consommateur paie une somme supplémentaire pour bénéficier de l'*option de service par messenger*.

Les modalités et conditions de la garantie prolongée offerte par Future Shop contiennent une longue liste d'exclusions. En effet, la garantie prolongée ne couvre pas : *l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages accidentels ou intentionnels, le mauvais usage, l'usage abusif, les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du produit à un centre de service autorisé ou au propriétaire du produit, les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les éclaboussures, le phosphore brûlé (y compris les images dédoublées), les brûlures de pixels non conforme aux directives du commerçant, les virus informatiques, les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres risques extérieurs au produit.*

La garantie ne couvre pas les pièces perdues ou les pièces non durables, y compris mais sans s'y limiter, les cartouches d'encre, les tambours, les ampoules, les piles remplaçables par l'utilisateur, les piles d'ordinateurs portatifs et les têtes d'impression remplaçables par l'utilisateur. Elle ne couvre pas non plus les réparations et les frais de transport non autorisés, les produits dont les numéros de série ont été effacés ou altérés, les produits utilisés à des fins commerciales, utilisés par le public, loués ou loués en crédit-bail ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur la facture d'achat que le produit est couvert par un plan commercial, les dommages indirects, corrélatifs ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, les pertes de données, les temps de panne et les réclamations pour temps et effort, les frais associés aux contrats avec des tiers ainsi que les diagnostics de type « aucun problème trouvé » et les problèmes intermittents qui ne peuvent être reproduits.

Des exclusions particulières s'appliquent également à la *garantie anti-citron* et à la *garantie de remplacement*. De fait, la garantie anti-citron ne s'applique pas *aux services qui consistent en une soudure mineure ou au resserrement de fils détendus, ne donnent pas lieu à des réparations comme une vérification d'entretien préventif, un nettoyage ou de l'information donnée à un client, consistent au remplacement ou à la réparation d'accessoires, supportent la réinstallation ou l'entretien de logiciel ou consistent en des réparations effectuées à l'extérieur du Canada.* En ce qui concerne la *garantie de remplacement*, elle ne s'applique pas *aux vérifications d'entretien préventif, aux nettoyages, à l'information donnée à un client, au remplacement ou à la réparation d'accessoires ou aux réparations effectuées à l'extérieur du Canada.*

Enfin, la couverture internationale ne comprend pas la garantie anti-citron et de remplacement ainsi que l'entretien annuel.

Contrairement à la garantie prolongée portant sur l'ordinateur portable de marque HP, la garantie prolongée portant sur le téléviseur de marque Panasonic inclut le service à domicile. En effet, ce service est automatiquement inclus dans la garantie prolongée de Future Shop

lorsque cette garantie porte, notamment, sur un téléviseur ACL. De façon plus précise, les modalités indiquent que les réparations seront effectuées dans la plupart des cas au domicile du consommateur. Cependant, avant de procéder à une telle réparation, certaines conditions établies par Future Shop devront être respectées. Ces conditions sont détaillées à notre section 3.4 qui porte sur les modes de mise en œuvre de la garantie prolongée.

Best Buy

Les modalités contenues au document constatant la garantie prolongée offerte par Best Buy étant les mêmes que celles de Future Shop, l'analyse qui porte sur la garantie prolongée offerte par Future Shop s'applique également à celle de Best Buy.

Dumoulin

Les modalités qui apparaissent au document constatant la garantie prolongée de Dumoulin indiquent que cette garantie couvre les pièces et la main d'œuvre selon les mêmes termes que ceux qui sont stipulés à la garantie du fabricant. Ainsi, pour connaître la couverture relative aux pièces et à la main d'œuvre que propose la garantie prolongée offerte par Dumoulin pour l'ordinateur de marque HP ou pour le téléviseur Panasonic, il faut se référer aux termes des garanties offertes respectivement par HP et par Panasonic.

La garantie prolongée offerte par Dumoulin prévoit que les piles ne sont pas couvertes, puisqu'elles sont considérées comme étant « consommables ». La garantie ne couvre pas non plus toute défektivité couverte par la garantie du fabricant, les réparations causées par des dommages physiques accidentels ou intentionnels, du liquide renversé, un mauvais usage, l'abus ou l'usure normale. Ne seraient pas couverts non plus les appareils dont les numéros de série ont été altérés ou ceux qui ont subi des dommages causés par du personnel de réparation non autorisé.

Les accessoires, les haut-parleurs, les câbles ou les services additionnels ne seront couverts que s'ils étaient couverts par la garantie du fabricant. La garantie prolongée ne couvre pas la détérioration de l'apparence du produit, la perte d'information ou de données lorsqu'un produit est réparé, les réparations reliées aux : programmes installés, aux virus *et au matériel d'ordinateurs* qui sont ajoutés après l'achat. Pour les produits informatiques, la garantie prolongée n'inclut pas le support technique téléphonique.

Les modalités prévoient également que les défauts fonctionnels inhérents au téléviseur ACL ne sont pas couverts. Ces défauts inhérents incluraient notamment les défauts de pixels (pixels non actifs, pixels toujours actifs, brûlures thermales dues à la haute densité d'images fixes affichées pendant une période prolongée, diminution de l'intensité de la lumière pendant la durée de vie de l'écran).

Si le coût de la réparation du produit est jugé trop élevé par Dumoulin, il pourra être remplacé par un produit de qualité équivalente et doté des mêmes caractéristiques techniques. *Tous les remplacements seront de même marque, comme la nature et la qualité, si la même marque n'est pas disponible. Le remplacement du produit sera basé sur une équivalence « caractéristique pour caractéristique » et non sur le coût original.* Toutefois, il est également prévu à la garantie prolongée que la responsabilité maximum qui y est associée ne doit pas excéder le prix d'achat payé pour le produit.

Si aucun défaut n'est trouvé ou que Dumoulin n'effectue pas la réparation d'un item non assurable, les modalités prévoient que le titulaire de la garantie prolongée sera responsable des coûts engendrés.

La garantie prolongée de Dumoulin est transférable sans frais si le produit est en bon état de marche.

Il est également prévu que le titulaire de la garantie bénéficiera d'une couverture internationale. S'il est précisé que le produit devra être apporté à un centre de service autorisé, aucune indication n'est toutefois donnée sur l'endroit où se trouvent les différents centres de service autorisés ou sur la manière de les localiser. Les coûts de la réparation seraient remboursés en devises canadiennes si un reçu original est présenté.

3.4 Les modes de mise en œuvre de la garantie prolongée

Future Shop

Pour faire exécuter la garantie prolongée, si le consommateur n'a pas versé une somme supplémentaire pour bénéficier de l'option de service par messenger, il est prévu qu'il devra se présenter avec son ordinateur portable dans un magasin Future Shop ou composer un numéro sans frais, et fournir la facture originale associée au produit.

En ce qui concerne le téléviseur à écran ACL, les modalités prévoient que les réparations seront effectuées dans la plupart des cas au domicile du consommateur, le service à domicile étant automatiquement inclus à la garantie prolongée. Afin de bénéficier du service à domicile, le consommateur devra fournir un environnement sécuritaire et non menaçant, conforme aux instructions des techniciens de Future Shop. Avant de fixer un rendez-vous pour une réparation à domicile, Future Shop indique qu'elle tentera, au cours d'une conversation téléphonique, de clarifier le problème ou de trouver la déféctuosité. Future Shop pourrait également demander au consommateur d'effectuer lui-même certaines réparations qui seraient faciles à faire sous la supervision du service téléphonique d'assistance technique.

Même dans les cas où le service à domicile est inclus, qu'il le soit automatiquement, selon la nature du produit, ou qu'il ait été acheté en sus de la garantie prolongée applicable à son produit, il se peut que le consommateur ait à envoyer son produit à un centre de service autorisé, s'il habite dans un rayon de plus de 60 km d'un centre de service ou s'il n'y a aucun centre de service autorisé dans la région où se trouve son domicile. Dans de telles circonstances, Future Shop assumera les frais d'envoi. Si, du fait que le produit se trouve en région éloignée, Future Shop n'est pas en mesure de fournir la réparation à domicile ou le transport nécessaire vers un centre de service, de façon commercialement raisonnable, Future Shop remboursera au consommateur la totalité du prix d'achat de la garantie prolongée.

Pour se prévaloir de la *garantie anti-citron* et obtenir un remplacement ou une note de crédit, le consommateur devra retourner le produit original et fournir la facture originale d'achat ainsi que les factures des trois réparations. Les modalités précisent qu'aucune copie des reçus de réparation ne pourra être fournie par Future Shop.

Pour obtenir le remboursement d'une réparation couverte par la couverture internationale, le consommateur devra soumettre à Future Shop une demande de remboursement.

Pour se prévaloir de la garantie prolongée associée à un produit, l'acquéreur subséquent de ce produit devra avoir en main les documents originaux.

Enfin, en ce qui concerne l'annulation de la garantie prolongée par le consommateur, ce dernier devra envoyer à un magasin Future Shop la demande d'annulation avec le document constatant le contenu de la garantie et toutes les factures originales.

Best Buy

Les modalités relatives aux modes de mise en œuvre de la garantie prolongée offerte par Best Buy étant les mêmes que celles que prévoit Future Shop, l'analyse qui porte sur les modes de mise en œuvre de la garantie prolongée offerte par Future Shop s'applique également à Best Buy.

Dumoulin

Pour se prévaloir de la garantie prolongée, le consommateur devra généralement se présenter dans une succursale de Dumoulin avec son reçu.

Cependant, la garantie prolongée offerte par Dumoulin inclut le service à domicile si un tel service était prévu à la garantie du fabricant. La garantie de Panasonic prévoit un tel service. La garantie prolongée de Dumoulin prévoit toutefois *qu'un rayon de 80 km d'un centre de service autorisé doit être respecté pour le service à domicile et qu'un adulte doit être présent tout au long de l'appel de service.*

Si le consommateur veut transférer sa garantie prolongée au nouveau propriétaire du produit, Dumoulin devra en être avisée par écrit.

En ce qui concerne la couverture internationale, le consommateur qui veut obtenir le remboursement d'une réparation effectuée à l'étranger devra présenter un reçu original.

Enfin, le document constatant le contenu de garantie prolongée offerte par Dumoulin précise que la perte de ce document n'entraîne pas la perte de couverture.

3.5 Le prix de la garantie

Les tableaux qui suivent indiquent, pour chacune des trois provinces, le prix exigé par chacun des détaillants en contrepartie de la garantie prolongée pour l'ordinateur portable de marque HP d'une valeur d'environ 1000 \$ ainsi que pour le téléviseur à écran ACL de marque Panasonic. Le pourcentage que représente le prix de la garantie prolongée relativement au prix du produit est également indiqué.

Tableau 5
Le prix des garanties prolongées – Ordinateur HP

FUTURE SHOP	Prix du produit	Prix de la garantie prolongée	% du prix du produit
Québec HP - DV2201FTX2	969 \$	319 \$ (durée de 36 mois)	33 %
Ontario HP - modèle : DV6335	1299 \$	329 \$ (durée de 36 mois)	25 %
Manitoba HP - modèle : DV6335CA	1299 \$	379 \$ (durée de 36 mois)	29 %

BEST BUY	Prix du produit	Prix de la garantie prolongée	% du prix du produit
Québec HP - modèle : DV6335	999 \$	249 \$ (durée de 36 mois)	25 %
Ontario HP - modèle : DV6335	1129 \$	350 \$ (durée de 36 mois)	31 %
Manitoba HP - modèle : DV6335	1149 \$	374 \$ (durée de 36 mois)	33 %

DUMOULIN⁶⁰	Prix du produit	Prix de la garantie prolongée	% du prix du produit
Québec HP - modèle : DV6245C	1098 \$	279 \$ (durée de 24 mois)	25 %
Ontario HP - modèle : DV6245	1198 \$	299 \$ (durée de 24 mois)	27 %
Manitoba HP - modèle : DV6335	1199 \$	249 \$ (durée de 24 mois)	21 %

⁶⁰ On rappellera que la période de couverture débute dès l'expiration de la garantie du fabricant.

Tableau 6
Le prix des garanties prolongées – Téléviseur Panasonic à écran ACL

FUTURE SHOP	Prix du produit	Prix de la garantie prolongée	% du prix du produit
Québec Panasonic TC32LX700	1599 \$	319 \$ (durée de 36 mois)	20 %
Ontario Panasonic TC32LX700	1599 \$	369 \$ (durée de 36 mois)	25 %
Manitoba Panasonic TC32LX700	1599 \$	369 \$ (durée de 36 mois)	23 %

BEST BUY	Prix du produit	Prix de la garantie prolongée	% du prix du produit
Québec Panasonic TC32LX700	1599 \$	429 \$ (durée de 48 mois) 319 \$ (durée de 24 mois)	27 % 20 %
Ontario Panasonic TC32LX700	1599 \$	429 \$ (durée de 48 mois) 319 \$ (durée de 24 mois)	27 % 20 %
Manitoba Panasonic TC32LX700	1499 \$	369 \$ (durée de 48 mois) 269 \$ (durée de 24 mois)	25 % 18 %

DUMOULIN⁶¹	Prix du produit	Prix de la garantie prolongée	% du prix du produit
Québec Panasonic TC32LX700	1588 \$	169 \$ (durée de 24 mois)	11 %
Ontario Panasonic TC32LX700	1588 \$	90 \$ (durée de 24 mois)	6 %
Manitoba Panasonic TC32LX700	1588 \$	169 \$ (durée de 24 mois)	11 %

On notera que pour un même produit, un même détaillant pourra demander un prix différent pour une même garantie prolongée. Nous ne connaissons pas la marge de manœuvre octroyée aux vendeurs en ce qui concerne le prix auquel ils pourront vendre des garanties prolongées. Apparemment, l'intérêt du client à se procurer une telle garantie pourrait avoir une influence sur le prix auquel celle-ci sera offerte⁶².

⁶¹On rappellera que la période de couverture débute dès l'expiration de la garantie du fabricant.

⁶² Walker, Connie, «*Slim profit margins drive warranty programs*». CBC Market Place, CBC news, Canada, 2002, [En ligne]

http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended_warranties/index2.html (consulté le 25 janvier 2007)

3.6 Évaluations des avantages véritables pour le consommateur

PRIX/DURÉE

Garantie conventionnelle [*ordinateur portatif de marque HP (valeur d'environ 1000 \$)*] : pour une garantie prolongée d'une durée de 24 ou 36 mois, le consommateur devra verser une somme se situant entre 21 et 33 % du prix du produit;

Garantie conventionnelle [*téléviseur à écran ACL (Panasonic TC32LX700) (valeur d'environ 1 600 \$)*] : pour une garantie prolongée d'une durée de 36⁶³ ou 48 mois⁶⁴, le consommateur devra verser à Future Shop/BestBuy une somme se situant entre 20 à 25 % du prix du produit; pour une garantie prolongée d'une durée de 24 mois, le consommateur devra verser à Dumoulin une somme se situant entre 6 et 11 % du prix du produit;

On retiendra que :

- les garanties prolongées proposées par les commerçants couvrent une période (24 à 48 mois) durant laquelle les probabilités que les produits présentent un problème de fonctionnement seraient relativement faibles;
- le coût d'une réparation sur ces appareils sera généralement inférieur au prix de la garantie prolongée, à l'exception du coût de réparation sur un téléviseur à écran ACL qui pourrait généralement dépasser celui de la garantie prolongée proposée par Dumoulin ;

CERTITUDE QUANT À LA DURÉE DE LA GARANTIE

Garantie conventionnelle : contrairement aux garanties légales, les garanties conventionnelles indiquent expressément la période de couverture, offrant au consommateur une plus grande certitude quant à la date à laquelle la période de couverture se termine;

Garantie du fabricant : la garantie du fabricant prévoit elle aussi une durée fixe;

Garantie légale : la loi ne prévoit pas de durée déterminée pendant laquelle un bien devrait être garanti par le commerçant ou le fabricant. Elle prévoit toutefois que la durée de validité d'une garantie est prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant ou le fabricant a eu le bien ou une partie du bien en sa possession aux fins d'exécution de la garantie;

On retiendra que :

- malgré l'avantage certain que représente une date déterminée d'expiration de la garantie, le commerçant prévoit que l'exécution de certains éléments de la garantie mettra fin à ladite garantie, même si la durée de la garantie conventionnelle n'était pas écoulée;
- Future Shop et Best Buy pourront mettre un terme en tout temps à la garantie prolongée pour des motifs qui pourraient ne pas toujours justifier une telle annulation;

⁶³ Garantie prolongée offerte par Future Shop.

⁶⁴ Garantie prolongée offerte par Best Buy.

- les garanties conventionnelles ne font aucune mention du déplacement de la date d'expiration du fait que le consommateur aurait été privé du bien aux fins de réparation;

CHEVAUCHEMENT DE GARANTIES

Garantie du fabricant : les fabricants offrent une garantie d'un an sur les produits;

Garantie légale : la loi prévoit une garantie qui doit s'appliquer pendant une durée raisonnable;

On retiendra que :

- les garanties conventionnelles de Future Shop et Best Buy s'appliquent, durant la première année suivant l'achat du bien, concurremment à celle du fabricant alors que les garanties conventionnelles de Dumoulin s'appliquent à compter de l'expiration de la garantie du fabricant;
- vu la faible probabilité de bris pendant les trois ou quatre premières années de vie des produits visés, attendu que la loi prévoit une garantie qui s'applique pendant la durée d'usage normal du produit, il semble plausible de croire que les garanties conventionnelles s'appliquent durant l'intégralité de la période de couverture concurremment aux garanties légales;

COUVERTURE

Garantie conventionnelle : mis à part les avantages supplémentaires allégués par les commerçants, les garanties prolongées couvrent essentiellement les problèmes découlant de vices de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux;

Garantie du fabricant : la garantie du fabricant couvre essentiellement les vices de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux;

Garantie légale : les garanties légales prévoient que le bien qui fait l'objet d'un contrat de vente bénéficie d'une garantie de qualité et d'aptitude à remplir son usage et couvrent les vices de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux;

On retiendra que :

- les garanties prolongées prévoient un nombre important d'exclusions dont la généralité du libellé rend difficile l'appréciation de ce que l'entreprise pourra considérer comme n'étant pas couvert;
- à l'exception des pièces et des réparations requises en cas de dommages causés par une surtension, la garantie prolongée offerte par Future Shop et Best Buy couvre les mêmes pièces et les mêmes réparations que la garantie du fabricant et la garantie légale, c'est-à-dire celles qui sont requises en cas de vice de fabrication;
- la garantie prolongée offerte par Dumoulin couvre également les mêmes réparations que les garanties légales et du fabricant;
- Future Shop et Best Buy prévoient à leurs modalités et conditions que les consommateurs devront s'adresser au fabricant pendant la durée de la garantie du fabricant pour toute réparation qui serait couverte par cette garantie;

AVANTAGES SUPPLÉMENTAIRES ALLÉGUÉS

Garantie anti-citron/garantie de remplacement

Garantie conventionnelle [Future Shop / Best Buy] :

La *garantie anti-citron* prévoit le remplacement automatique du produit s'il nécessite une quatrième réparation;

La *garantie de remplacement* prévoit le remplacement automatique du produit si la réparation nécessite plus de soixante jours;

Garantie du fabricant : la garantie de HP prévoit que le consommateur sera remboursé si une réparation ne peut être effectuée dans un délai raisonnable⁶⁵;

On retiendra que :

- en cas de remplacement du produit, le consommateur ne bénéficiera plus, sur le produit de remplacement, de la garantie prolongée, même si la durée de la garantie conventionnelle n'était pas écoulée;
- en cas de remplacement du produit, le produit de remplacement pourra avoir un prix de vente inférieur à celui du produit original;
- en cas de remplacement du produit, le produit de remplacement pourra être un produit usagé remis à neuf;
- en cas de remplacement du produit, le produit de remplacement pourra être de qualité inférieure à celle du produit sur lequel portait la garantie;
- la demande d'application de la *garantie anti-citron* requiert que le consommateur présente les factures de chacune des réparations effectuées⁶⁶, le commerçant se refusant expressément à fournir copie de telles factures;
- le consommateur pouvant être contraint par le commerçant de s'adresser au fabricant pour que les réparations couvertes par la garantie prolongée soient effectuées, la mise en œuvre de la garantie anti-citron et de remplacement pourrait s'avérer impossible durant la première année suivant l'achat du produit;

Surtensions

Garantie conventionnelle [Future Shop / Best Buy] : la garantie prévoit une couverture pour les problèmes provoqués par une surtension;

On retiendra que :

- Future Shop et Best Buy, dont les garanties excluent l'entretien, les réparations ou les remplacements suite à un dommage résultant d'une installation inadéquate, pourraient refuser d'effectuer une réparation ou un remplacement sur un produit endommagé par une surtension si celui-ci n'était pas branché sur un limiteur de surtension au moment de la surtension;
- les risques qu'un ordinateur ou un téléviseur soit endommagé en raison d'une surtension lorsque branché sur un limiteur de surtension sont très faibles;

⁶⁵ Ce délai pouvant être inférieur à 60 jours.

⁶⁶ Dans le cadre d'une autre enquête, des consommateurs ont porté à la connaissance de l'Union des consommateurs que les factures de Future Shop se détérioraient rapidement et devenaient, après un certain temps, illisibles.

- plusieurs fabricants de limiteurs de surtension octroient au consommateur une garantie couvrant les dommages causés par une surtension à un produit branché à leur bloc d'alimentation;
- cette couverture pourrait s'apparenter davantage à une assurance qu'à une garantie;

Transférabilité

Garantie conventionnelle : possibilité de transférer la garantie prolongée à un acquéreur subséquent;

Garantie légale : la LPC prévoit que l'acquéreur subséquent du bien pourra exercer contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché ou sur le non-respect des obligations qui découlent des garanties d'usage normal et de durabilité;

On retiendra que :

- si la transférabilité représente bel et bien un avantage, elle ne constitue pas un avantage *supplémentaire* sur la garantie légale qui est « transférable » au consommateur acquéreur subséquent du bien;

Service à domicile

Garantie conventionnelle : les garanties prolongées de Future Shop/Best Buy prévoient que le service à domicile sera fourni⁶⁷ à un consommateur dont le domicile est situé à une distance de 60 km ou moins d'un centre de service autorisé;

Si le domicile du consommateur se trouve à une distance supérieure à 60 km du centre de service, Future Shop ou Best Buy pourrait assumer les frais de livraison pour l'envoi du produit à un centre de service;

Future Shop ou Best Buy pourraient refuser de fournir le service à domicile ou le transport nécessaire à l'envoi du produit vers un centre de service si elles estimaient qu'il ne serait pas *commercialement raisonnable* de le faire. Dans ce cas, Future Shop/Best Buy annuleront la garantie et rembourseront au consommateur le prix payé pour cette garantie, plutôt que de fournir le service;

La garantie prolongée offerte par Dumoulin prévoit qu'elle fournira le service à domicile si ce service est prévu à la garantie du fabricant et que le domicile du consommateur est situé à une distance de 80 km ou moins d'un centre de service.

Garantie du fabricant : Panasonic fournira le service à domicile uniquement si le domicile est situé à une distance de 50 km ou moins du centre de service ;

Garantie légale : il revient au commerçant de procéder à la réparation attribuable à un vice de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux, de payer pour les frais associés à

⁶⁷ Le service à domicile est inclus dans les protections de base des garanties prolongées de Future Shop/Best Buy applicables à certains produits, dont les téléviseurs ACL. Le commerçant offre aussi l'achat en supplément de ce service pour certains autres biens.

cette réparation et de limiter le plus possible les dommages que pourrait subir le consommateur.

On retiendra que :

- le service téléphonique auquel doit s'adresser le consommateur afin d'obtenir le service à domicile pourrait exiger du consommateur qu'il effectue lui-même certaines réparations avant que Future Shop ou Best Buy ne consente à fixer un rendez-vous pour une réparation à domicile;
- on notera que, plutôt que de ne pas vendre le service à domicile à des consommateurs qui ne pourront s'en prévaloir en raison de l'endroit où est situé leur domicile, Future Shop et Best Buy se contentent de rembourser les consommateurs qui feront une demande pour avoir un tel service. Des consommateurs paieront donc pour un service qu'ils n'auraient pas eu s'ils avaient dû y faire appel. Seuls ceux qui réclameront le service qui leur a été vendu seront remboursés du prix payé pour la garantie, le commerçant conservant l'intégralité des sommes qui lui auront été versées par les consommateurs qui n'auront pas tenté de se prévaloir de ce service inexistant;
- si le service à domicile représente bel et bien un avantage, il ne constitue pas un avantage *supplémentaire* sur la garantie légale et, selon l'endroit où se situe le domicile du consommateur, pourrait ne pas constituer un avantage supplémentaire par rapport à la garantie du fabricant;

AUTRES AVANTAGES

Simplicité de la mise en œuvre

Garantie conventionnelle : exécution de la garantie sur simple présentation des factures requises;

On retiendra que :

- cette exigence toute simple semble couler de source. On voit mal ce qui pourrait être exigé de plus au consommateur;

On retiendra aussi que :

- la facilité pour le consommateur à mettre en œuvre la garantie légale dépendra entièrement, dans un premier temps, de la bonne volonté du commerçant;
- le consommateur qui voudra autrement faire valoir les droits qui découlent de la garantie légale devra entreprendre une procédure judiciaire devant la Cour des petites créances;
- seuls les frais judiciaires seront remboursés au consommateur qui aura gain de cause;
- le consommateur pourra devoir avoir recours à un expert pour établir à la satisfaction de la Cour que son produit est couvert par la garantie légale;
- un recours en justice peut entraîner des délais importants;

On retiendra d'autre part que :

- ces mêmes réserves s'appliqueront dans les cas où le consommateur devra entreprendre une action en justice pour faire valoir sa garantie conventionnelle, en cas de réticence de la part du commerçant;

- il appert de la jurisprudence⁶⁸ que plusieurs consommateurs ont dû saisir les tribunaux pour forcer les commerçants à remplir les obligations découlant de la garantie prolongée;

Assistance téléphonique

Garantie conventionnelle [*Future Shop / Best Buy*] : une assistance téléphonique est mise à la disposition du consommateur;

Garantie du fabricant : les garanties du fabricant prévoient que le consommateur pourra bénéficier d'une assistance téléphonique;

On retiendra que :

- l'assistance téléphonique ne constitue pas un avantage supplémentaire par rapport à la garantie du fabricant et à la garantie légale;

⁶⁸ Bourbouin c. Future Shop Ltée [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=Bourbouin+&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLII&path=/fr/qc/qccq/doc/2001/2001canlii18637/2001canlii18637.html> (consulté le 29 mai 2007).

Couture c. Magasins Best Buy Itée [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=couture+best+buy&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLII&path=/fr/qc/qccq/doc/2005/2005canlii39239/2005canlii39239.html> (consulté le 29 mai 2007).

Michaud c. Magasins Best Buy Itée [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=michaud+best+buy&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLII&path=/fr/qc/qccq/doc/2005/2005canlii43338/2005canlii43338.html> (consulté le 29 mai 2007).

Martin c. Magasins Best Buy Canada Itée (Future Shop Entrepôt de l'électronique) [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=martin+best+buy&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLII&path=/fr/qc/qccq/doc/2006/2006qccq4527/2006qccq4527.html> (consulté le 29 mai 2007).

Roy c. Future Shop [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=roy+future+shop&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLII&path=/fr/qc/qccq/doc/2004/2004canlii26875/2004canlii26875.html> (consulté le 29 mai 2007).

Pongelli c. 2763923 Canada Inc. (Centre Hi-Fi électronique) [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=pongelli+centre+hi-fi&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLII&path=/fr/qc/qccq/doc/2007/2007qccq2365/2007qccq2365.html> (consulté le 29 mai 2007).

Lachance c. Future Shop Ltée [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=lachance+future+shop&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLII&path=/fr/qc/qccq/doc/2002/2002canlii8914/2002canlii8914.html> (consulté le 29 mai 2007).

Tortorici c. Meubles Léon Ltée [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=tortorici+leon&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLII&path=/fr/qc/qccq/doc/2007/2007qccq838/2007qccq838.html> (consulté le 29 mai 2007).

Boivin c. 2966-3739 Québec Inc. [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=boivin+2966&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLII&path=/fr/qc/qccq/doc/2005/2005canlii6320/2005canlii6320.html> (consulté le 29 mai 2007).

CONCLUSION

Si, dans la plupart des cas, c'est à dire à l'exception de celle qui est offerte par Dumoulin pour un téléviseur à écran ACL, le prix de la garantie conventionnelle est équivalent ou excède le prix moyen que le consommateur aurait à payer pour une réparation, une fois écoulee la garantie du fabricant, les avantages autres que la garantie de réparation du bien doivent, pour justifier l'achat d'une garantie conventionnelle, être très importants. Cela est d'autant plus vrai que les probabilités de bris pendant la période couverte par les garanties conventionnelles sont en général très faibles (c'est-à-dire que, dans la grande majorité des cas, le consommateur n'aura jamais à les défrayer, même s'il ne possède pas de garantie conventionnelle) et que ces frais, si jamais ils devaient être engagés, pourraient bien devoir être couverts par le commerçant et/ou le fabricant en vertu de la garantie légale.

Quels sont donc les avantages supplémentaires qu'offrent les garanties conventionnelles qui justifieraient que le consommateur investisse une somme importante qu'il n'aura de toute façon que peu de risque d'avoir à payer?

(Future Shop / Best Buy)

Outre la possibilité de se prévaloir d'une assistance téléphonique et l'incertaine couverture des dommages dus à une surtension offertes par Future Shop et Best Buy, il appert donc que le **seul avantage véritable** dont bénéficiera le consommateur en échange de l'achat de la garantie prolongée consiste, à défaut d'une certitude, en une moins grande incertitude quant à la collaboration du commerçant pour qu'il procède, sans frais, à la réparation d'un produit qui présenterait un problème de fonctionnement attribuable à un vice de matériaux, de main-d'oeuvre ou de fabrication, obligation à laquelle il est par ailleurs tenu par la loi.

(Dumoulin)

Il appert que le **seul avantage véritable** dont bénéficiera le consommateur en échange de l'achat de la garantie prolongée offerte par Dumoulin consiste, à défaut d'une certitude, en une moins grande incertitude quant à la collaboration du commerçant pour qu'il procède, sans frais, à la réparation d'un produit qui présenterait un problème de fonctionnement attribuable à un vice de matériaux, de main-d'oeuvre ou de fabrication, obligation à laquelle il est par ailleurs tenu par la loi.

4. LES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES OFFERTES POUR LE RÉFRIGÉRATEUR (WHIRLPOOL ER8MHKXRS)

Dans cette section, nous examinons à la lumière des éléments identifiés à la section 2 le contenu des différents documents constatant les garanties prolongées que nous nous sommes procurés auprès des commerçants identifiés et portant sur le réfrigérateur.

Les modalités et conditions de la garantie prolongée offerte respectivement par Future Shop, Brick et Léon étant les mêmes, que cette garantie soit offerte au Québec, en Ontario ou au Manitoba, les avantages associés à ces garanties ont été examinés indépendamment des provinces dans lesquelles elles sont offertes. Les résultats de cette analyse sont discutés dans les sections qui suivent.

4.1 La durée de la garantie

Future Shop

Les modalités relatives à la durée de la garantie prolongée offerte par Future Shop sont les mêmes indépendamment du fait que le produit visé par la garantie soit un ordinateur portable, un téléviseur ou un réfrigérateur. La description faite à la section 3.1 trouve donc ici application.

Brick⁶⁹

La garantie prolongée offerte par Brick est en fait fournie par Trans Global Warranty Corp. (ci-après TGW). La garantie prolongée examinée est valide pour une période de 36 mois. La garantie prolongée offerte par Brick entre en vigueur à la date à laquelle le consommateur prend livraison du bien et se termine à la fin de la période de couverture. Elle couvre donc une période durant laquelle les probabilités que le réfrigérateur présente un problème de fonctionnement seraient faibles. À l'instar de Future Shop, Brick pourra réduire la période de couverture de sa garantie prolongée. En effet, si Brick décide de procéder au remplacement du produit, le produit de remplacement ne bénéficiera plus de la garantie prolongée puisqu'en vertu des modalités de la garantie, *la couverture sera alors réputée avoir été pleinement utilisée*. En outre, il est prévu que la garantie prolongée *cesse d'être effective en tout temps si le produit :*

(a) est utilisé pour un usage autre que celui auquel il est destiné;

(b) n'est pas installé, assemblé et opéré selon les directives du fabricant, du concessionnaire, directives contenues dans le manuel de l'utilisateur ou tout autre guide d'utilisation semblable;

(c) est utilisé à des fins professionnelles, commerciales ou à des fins d'activités ou associations professionnelles ou autres que pour un usage normal domestique ou personnel;

(d) le produit est utilisé en dehors du Canada;

⁶⁹ La garantie prolongée offerte par Brick se nomme *Plan de protection Brick*. Voir l'annexe 6.

(e) comprend un numéro de série ayant subi quelque altération, modification, falsification ou ajustement par quiconque autre que le fabricant du produit, TWG ou son représentant.

TGW se réserve également le droit d'annuler la garantie prolongée si, à sa discrétion, elle estime qu'elle ne pourra pas s'acquitter de ses obligations en raison de la non disponibilité d'une pièce, d'un élément ou d'un produit. TGW se réserve aussi le droit d'annuler la garantie prolongée, à son unique discrétion et pour quelque raison, dans les trente jours suivant la prise de livraison du produit par le consommateur.

On notera que TGW permet également au consommateur de mettre un terme à la garantie prolongée dans les trente jours suivant la date de son achat en soumettant, par écrit, une demande d'annulation au magasin Brick

Les modalités de la garantie ne précisent pas que la période de couverture de la garantie prolongée sera prolongée d'une durée correspondant à la période durant laquelle TGW aura le produit en sa possession pour qu'une réparation soit effectuée.

Léon⁷⁰

La garantie prolongée offerte par Léon est en fait fournie par IBNI Warranty Services Inc (ci-après IBNI). Contrairement à ce qui est prévu à la garantie prolongée offerte par Brick ou par Future Shop, les modalités contenues au document constatant la garantie prolongée offerte par Léon prévoient que la période de couverture débute dès l'expiration de la garantie du fabricant. Pour obtenir une couverture qui se poursuit jusqu'au 36^e mois suivant l'achat, le consommateur devra donc acheter la garantie prolongée de 24 mois. La garantie prolongée de 24 mois de Léon s'échelonne sur une période durant laquelle les probabilités que le réfrigérateur présente un problème de fonctionnement seraient relativement faibles.

La possibilité pour Léon de réduire la période de couverture semble plus limitée que celle de Brick et de Future Shop. En effet, le document constatant la garantie prolongée offerte par Léon ne contient aucune clause qui permette au commerçant d'annuler la garantie. Toutefois, à l'instar de ce qui est prévu aux garanties prolongées de Brick et de Future Shop, il est prévu qu'en cas de remplacement du réfrigérateur, la garantie prolongée de Léon ne s'appliquera pas au nouveau réfrigérateur.

Les modalités de la garantie de Léon ne contiennent pas non plus de clause prévoyant que la période de couverture de la garantie conventionnelle sera prolongée d'une durée correspondant à la période durant laquelle Léon aura le réfrigérateur en sa possession pour qu'une réparation soit effectuée.

4.2 Le chevauchement de garanties

Le consommateur qui fera l'acquisition d'un réfrigérateur de marque Whirlpool bénéficiera, sans avoir à verser une somme supplémentaire, d'une garantie consentie par le fabricant⁷¹. Les modalités contenues au document constatant la garantie du fabricant prévoient que si le réfrigérateur est utilisé et entretenu conformément aux instructions jointes avec le produit, Whirlpool paiera, pendant un an à compter de la date d'achat, pour les pièces de rechange et la

⁷⁰ La garantie prolongée offerte par Léon se nomme *Plan de protection platinum*. Voir l'annexe 7.

⁷¹ Voir l'annexe 8.

main-d'œuvre requises pour corriger les vices de matériaux ou de fabrication. Le service sera fourni par une compagnie de service désignée par Whirlpool.

La garantie du fabricant ne couvre pas les visites de service effectuées pour rectifier l'installation, montrer à l'utilisateur comment utiliser l'appareil, remplacer ou réparer des fusibles ou rectifier le câblage ou la plomberie du domicile, pour réparer ou remplacer les ampoules électriques de l'appareil, les filtres à air ou les filtres à eau. La garantie ne couvre pas non plus les réparations lorsque le produit est utilisé à des fins autres que l'usage unifamilial normal et les dommages imputables à : l'utilisation de produits non approuvés par Whirlpool, un accident, une modification, un usage impropre ou abusif, un incendie, une inondation, un «acte de dieu», une installation fautive ou non conforme aux codes d'électricité ou de plomberie. Les modalités précisent que la garantie du fabricant ne couvre pas les pertes d'aliments résultant d'une défaillance du réfrigérateur ou du congélateur, le coût des pièces de rechange et de main-d'œuvre pour les appareils utilisés à l'extérieur des États-Unis ou du Canada, le ramassage et la livraison, les réparations aux pièces ou aux systèmes rendues nécessaires par une modification non autorisée faite à l'appareil, *les frais de transport pour le service d'un produit dans les régions éloignées*, la réinstallation de l'appareil si celui-ci est installé dans un endroit inaccessible ou n'est pas installé conformément aux instructions fournies.

Il est également prévu aux modalités que les garanties implicites, y compris les garanties de qualité marchande et d'aptitude à un usage particulier, sont limitées à un an ou à la plus courte période autorisée par la Loi et que Whirlpool n'assume aucune responsabilité pour les dommages fortuits ou indirects.

Les garanties légales

En plus de la garantie du fabricant, l'acheteur du réfrigérateur de marque Whirlpool bénéficiera également dès l'achat du produit des garanties légales décrites précédemment aux sections 2.2 et 3.2 du présent rapport.

Future Shop

Les modalités relatives à la durée de la garantie prolongée offerte par Future Shop étant les mêmes indépendamment du fait que le produit visé par la garantie soit un ordinateur portable, un téléviseur ou un réfrigérateur, la description et les commentaires qui apparaissent à la section 3.2, portant sur le chevauchement des garanties, trouvent ici application.

Brick

Puisque la garantie prolongée de 36 mois offerte par Brick entre en vigueur à la date d'achat du produit, la garantie prolongée de Brick chevauchera, pendant la première année suivant la date d'achat du réfrigérateur, la garantie du fabricant Whirlpool. Il est d'ailleurs fait mention de l'existence d'un tel chevauchement au document qui constate la garantie prolongée offerte par Brick.

La garantie prolongée de Brick chevauchera également les garanties légales. Tel qu'indiqué précédemment, il est difficile, voire impossible de déterminer de façon précise la durée de la garantie légale associée à un bien donné. Il semble plausible, vu la nature et le prix du produit, qu'un consommateur qui paie environ 800 \$ pour un réfrigérateur devrait pouvoir en faire un usage normal pendant au moins une durée minimale de 36 mois.

Léon

Puisque la garantie prolongée offerte par Léon débute dès l'expiration de la garantie du fabricant, elle ne chevauchera pas la garantie du fabricant Whirlpool ni, pendant la première

année suivant la date d'achat du réfrigérateur, les garanties légales. Pendant la deuxième et la troisième année suivant la date d'achat du produit, la garantie prolongée offerte par Léon chevaucherait par contre les garanties légales.

4.3 La portée de la garantie

Future Shop

Les modalités relatives à la portée de la garantie prolongée offerte par Future Shop, décrites à la section 3.3 du présent rapport, s'appliquent également au réfrigérateur. Le consommateur qui aura fait l'acquisition d'une garantie prolongée pour un réfrigérateur pourra bénéficier du service à domicile conformément aux modalités décrites précédemment à la section 3.3. La garantie prolongée prévoit également qu'une allocation ne pouvant dépasser 200 \$ par réparation serait accordée au consommateur pour compenser les pertes de nourriture découlant d'un mauvais fonctionnement du produit qui serait couvert par la garantie.

Brick

La garantie prolongée offerte par Brick garantit que les matériaux et la fabrication du produit sont exempts de toute défectuosité et que le produit ne fera pas défaut en raison des matériaux ou de la fabrication. Si le réfrigérateur devait présenter un mauvais fonctionnement en raison d'un vice de matériaux ou de fabrication, il est prévu que TGW réparera ou remplacera, à sa discrétion et à ses frais, le produit ou une pièce du produit.

La garantie prolongée prévoit toutefois que TGW décline toute responsabilité pour des défectuosités, un fonctionnement insatisfaisant ou pour des dommages causés au produit pour quelque raison autre que des défauts de matériaux ou de fabrication. Elle prévoit également que les services de réparation ou de remplacement requis par une raison autre que des défauts de matériaux ou de fabrication ne seront pas fournis. Il est précisé à la garantie prolongée que TGW refusera de fournir des services de réparation ou de remplacement si ceux-ci sont requis par :

- l'usure normale des éléments esthétiques du produit et l'usure normale du fini sur les poignées;
- une décoloration du fini extérieur et intérieur du produit causé par l'usure quotidienne normale, incluant mais non limité aux taches causées par la nourriture;
- un accident, un mauvais usage, un abus ou une négligence;
- une modification ou un entretien effectué sur le produit par nul autre que TGW ou un agent de service autorisé; (sic)
- des dommages causés au produit résultant du fait que le consommateur n'a pas effectué ou n'a pas eu recours aux services d'un tiers pour effectuer l'entretien préventif recommandé par le fabricant;
- une surtension, sauf si le produit était branché dans un limiteur de surtension.

En ce qui concerne la couverture relative aux surtensions, il est prévu à la garantie prolongée que le consommateur devra prouver que le produit était branché dans un limiteur de surtension lorsque la surtension est survenue et, qu'en aucun cas, les dommages résultant d'une surtension attribuable à un éclair ne sont couverts.

La garantie prolongée ne couvre pas le remplacement ou la réparation de tout consommable utilisé avec le produit tel que les ampoules. Elle ne couvre pas non plus les câbles de connexion, les appareils complémentaires, les dispositifs enfichables ainsi que les accessoires achetés ou utilisés conjointement avec le produit, ou installés sur le produit.

Les modalités et conditions prévoient également que la garantie prolongée ne couvre pas toute réparation, remplacement, protection pour perte de nourriture ou autre responsabilité couverte par la garantie du fabricant.

La garantie prolongée offerte par Brick comprend un service à domicile en vertu duquel tous les services nécessaires pour la réparation ou le remplacement du produit seront fournis, si possible, au domicile du consommateur. En cas d'impossibilité à fournir le service à domicile, les frais d'expédition du produit à l'atelier de réparation seront assumés par l'entreprise jusqu'à concurrence de 150 \$ par réparation.

Le consommateur qui ne respecterait pas un rendez-vous qui avait été convenu avec TGW devra assumer les frais de service. En outre, le consommateur devra assumer tous les frais (incluant les frais de kilométrage), calculés selon les taux en vigueur dans l'industrie, associés à tout service qu'il a demandé et qui a été fourni par TGW (ou son représentant autorisé) chaque fois que TGW détermine :

- (a) que le produit ne présente aucune défectuosité ;
- (b) que la défectuosité du produit était due à une raison autre qu'un défaut de matériaux ou de fabrication; ou
- (c) que, pour tout autre motif, le service demandé n'est pas couvert par les conditions du présent plan.

TGW exclut également sa responsabilité dans le cas où elle ne pourrait s'acquitter de ses obligations en raison de circonstances indépendantes de sa volonté incluant, mais ne se limitant pas aux situations suivantes : indisponibilité des pièces, éléments ou produits de remplacement; lock-out ou autres interruptions de travail; ordre ou restriction imposée par le gouvernement; guerre; acte de terrorisme; émeute; vandalisme; feu; inondation; catastrophe naturelle.

À l'instar de la garantie prolongée offerte par Future Shop, celle qui est offerte par Brick comprend une garantie de type *anti-citron*. En effet, il est prévu à la garantie prolongée que Brick échangera sans frais un réfrigérateur si, lors de la première année suivant son achat, il requiert plus de 3 réparations en raison de défauts réels de matériaux ou de fabrication aux pièces travaillantes (sont exclus : garniture, poignée, articles consommables tels que des ampoules ainsi que le nettoyage lié à l'entretien ou à un ajustement). Si un modèle identique n'est pas disponible, TGW pourra, à sa discrétion, remplacer le réfrigérateur par un produit comparable ou remettre au consommateur une note de crédit correspondant au prix d'achat original du produit. Le produit de remplacement pourra avoir un prix de vente inférieur à celui auquel le produit retourné a été acheté en raison de progrès technologiques réalisés depuis.

La garantie prolongée comprend également une protection pour la nourriture perdue suite à une défaillance du système de réfrigération pendant la période de couverture : TGW rembourserait au consommateur la valeur de toute nourriture perdue jusqu'à un montant cumulatif maximum de 200 \$.

La partie restante de la garantie prolongée pourra être transférée à l'acquéreur subséquent du réfrigérateur moyennant des frais de transfert de 10 \$. Pour procéder au transfert de sa garantie prolongée, le consommateur devra faire parvenir à Brick une copie du document constatant la garantie prolongée, accompagnée du montant exigé à titre de frais de transfert et ce, dans les 10 jours précédant le transfert du réfrigérateur à l'acquéreur subséquent.

Enfin, la garantie prolongée prévoit que TGW aidera un consommateur à effectuer des ajustements mineurs sur le produit et qu'elle mettra à sa disposition du personnel ainsi que des agents de service afin qu'ils lui fournissent des renseignements sur la façon d'utiliser le produit. Ces services ne pourront toutefois être fournis qu'une seule fois à l'intérieur des 90 jours suivant la date à laquelle le consommateur aura pris livraison du produit.

Léon

La garantie prolongée offerte par Léon couvre les produits achetés pour la maison ou pour un usage personnel, mais ne couvre pas le produit utilisé à des fins commerciales, professionnelles ou d'affaires à moins que des frais correspondant à trois fois le taux publié aient été payés.

La garantie prolongée prévoit que IBNI s'engage à rembourser Léon pour les coûts associés à la réparation ou au remplacement du réfrigérateur si celui-ci devenait inutilisable en raison d'un vice de matériaux ou de fabrication durant la période de couverture.

Il est également prévu que les réparations ou le remplacement du produit seront effectués conformément aux modalités prévues à la garantie du fabricant. En cas de remplacement de pièces, les pièces défectueuses pourront être remplacées par d'autres, de type et de qualité équivalents. En ce qui concerne le remplacement du réfrigérateur, le prix de vente du produit de remplacement pourrait être inférieur à celui auquel le produit remplacé avait été vendu. Des frais au *pro rata* pourront être appliqués sur les produits de remplacement. La garantie prolongée prévoit en outre qu'aucun montant supplémentaire ne sera exigé du consommateur en contrepartie de l'exécution de la garantie et qu'en aucun cas, IBNI ou Léon, ne pourront être tenus responsables des dommages consécutifs ou des délais associés à la fourniture de services compris dans la garantie prolongée ou des dommages associés à la perte de jouissance du bien pendant la période durant laquelle le produit se trouve au centre de réparation.

La garantie prolongée s'applique uniquement si le produit a été utilisé conformément à l'usage auquel il est destiné et ne couvre pas les pertes et les dommages résultant de causes externes telles que, mais sans s'y limiter, un câblage défectueux ou inadéquat, des pannes résultant de l'action ou de l'inaction d'une entreprise de service public, un incendie, une inondation, une tornade, la grêle, un éclair, un tremblement de terre, un vol, une mauvaise utilisation, une utilisation abusive ou un branchement avec d'autres produits qui n'est pas recommandé par le fabricant du produit. Il est également précisé que IBNI et Léon n'assument aucune obligation en matière de remplacement de pièces qui sont consommables, jetables ou cosmétiques et que les réparations non autorisées pourront mettre un terme à la garantie prolongée. L'utilisation négligente ou abusive du produit pourra également mettre un terme à la garantie prolongée ou empêcher le consommateur de profiter de certains aspects de la couverture.

Le propriétaire du produit devra effectuer l'entretien recommandé par le fabricant pour maintenir le produit en état de fonctionner. Les pertes et les dommages associés au défaut d'entretenir le produit conformément aux recommandations du fabricant ne sont pas couverts par la garantie prolongée.

La garantie prolongée comprend également le service à domicile, qui serait disponible dans la plupart des grands centres canadiens. Dans le cas où le consommateur aurait besoin du service à domicile et qu'il ne serait pas présent au moment où un rendez-vous aurait été fixé, il sera responsable des coûts engendrés, conformément au taux en vigueur.

Si aucune défectuosité ne devait être trouvée ou que la réparation n'était pas effectuée en raison du fait qu'elle porte sur un élément qui n'est pas couvert par la garantie prolongée, il est prévu que le consommateur sera responsable des coûts engendrés.

Enfin, la garantie prolongée de Léon est transférable à l'acquéreur subséquent du bien, et ce, sans frais.

4.4 Les modes de mise en œuvre de la garantie prolongée

Future Shop

Les modalités relatives à la mise en œuvre de la garantie prolongée offerte par Future Shop, décrites à la section 3.4 du présent rapport, s'appliquent également au réfrigérateur.

En ce qui concerne la protection pour perte de nourriture, les réclamations du consommateur devront être vérifiées par un technicien autorisé. Une copie de la facture détaillant la nourriture achetée en remplacement par le consommateur devra également être fournie.

Brick

Pour se prévaloir de la garantie prolongée offerte par Brick, le consommateur devra fournir le document la constatant⁷² ainsi que la facture originale.

En ce qui concerne le transfert de la garantie prolongée à un acquéreur subséquent du bien, le consommateur devra faire parvenir à Brick une copie du document constatant la garantie prolongée ainsi que le montant exigé à titre de frais de transfert, et ce, dans les 10 jours précédant le transfert du réfrigérateur.

Léon

Le document qui constate la garantie prolongée offerte par Léon ne contient aucune information concernant les documents qui devront être fournis par le consommateur pour que celui-ci puisse se prévaloir de la garantie prolongée.

⁷² On notera qu'en vertu de l'article 226 de la LPC, aucun commerçant ou fabricant ne peut refuser d'exécuter la garantie qu'il accorde sous prétexte que le document qui la constate ne lui est pas parvenu ou n'a pas été validé.

Tableau 7
Le prix de la garantie - réfrigérateur (Whirlpool ER8MHKXRS)

FUTURE SHOP	Prix du produit	Prix de la garantie prolongée	% du prix du produit
Québec	849 \$	119 \$ (durée de 36 mois)	14 %
Ontario	849 \$	119 \$ (durée de 36 mois)	14 %
Manitoba	749 \$	99 \$ (durée de 36 mois)	13 %

BRICK	Prix du produit	Prix de la garantie prolongée	% du prix du produit
Québec	899 \$	89 \$ (durée de 36 mois)	10 %
Ontario	929 \$	56 \$ (durée de 36 mois)	6 %
Manitoba	799 \$	69 \$ (durée de 36 mois)	9 %

LÉON⁷³	Prix du produit	Prix de la garantie prolongée	% du prix du produit
Québec	729 \$	99 \$ (durée de 24 mois)	14 %
		139 \$ (durée de 48 mois)	19 %
Ontario	729 \$	79 \$ (durée de 24 mois)	11 %
		119 \$ (durée de 48 mois)	16 %
Manitoba	729 \$	79 \$ (durée de 24 mois)	11 %
		119 \$ (durée de 48 mois)	16 %

On remarquera, encore une fois, que pour un même produit, un même détaillant pourra offrir à des prix différents une même garantie prolongée.

⁷³ On rappellera que la période de couverture débute dès l'expiration de la garantie du fabricant.

4.6 Évaluation des avantages véritables pour le consommateur

PRIX/DURÉE

Garantie conventionnelle [Réfrigérateur Whirlpool ER8MHKXRS (valeur d'environ 800 \$)] : pour une garantie prolongée d'une durée de 24 ou 48 mois, le consommateur devra verser une somme se situant entre 6 % et 19 % du prix du produit;

On retiendra que :

- les garanties prolongées proposées par les commerçants couvrent une période (24 à 48 mois) durant laquelle les probabilités que les produits présentent un problème de fonctionnement seraient faibles;
- le coût d'une réparation sur un réfrigérateur sera généralement supérieur au prix de la garantie prolongée;

CERTITUDE QUANT À LA DURÉE DE LA GARANTIE

Garantie conventionnelle : contrairement aux garanties légales, les garanties conventionnelles indiquent expressément la période de couverture, offrant au consommateur une plus grande certitude quant à la date à laquelle la période de couverture se termine;

Garantie du fabricant : la garantie du fabricant prévoit elle aussi une durée fixe;

Garantie légale : la loi ne prévoit pas de durée déterminée pendant laquelle un bien devrait être garanti par le commerçant ou le fabricant. Elle prévoit toutefois que la durée de validité d'une garantie est prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant ou le fabricant a eu le bien ou une partie du bien en sa possession aux fins d'exécution de la garantie;

On retiendra que :

- malgré l'avantage certain que représente une date déterminée d'expiration de la garantie, le commerçant prévoit que l'exécution de certains éléments de la garantie mettra fin à ladite garantie, même si la durée de la garantie conventionnelle n'était pas écoulée;
- Future Shop et Brick pourront mettre un terme en tout temps à la garantie prolongée pour des motifs qui pourraient ne pas toujours justifier une telle annulation;
- les garanties conventionnelles ne font aucune mention du déplacement de la date d'expiration du fait que le consommateur aurait été privé du bien aux fins de réparation;

CHEVAUCHEMENT DE GARANTIES

Garantie du fabricant : les fabricants offrent une garantie d'un an sur les produits;

Garantie légale : la loi prévoit une garantie qui doit s'appliquer pendant une durée raisonnable;

On retiendra que :

- les garanties conventionnelles de Future Shop et Brick s'appliquent, durant la première année suivant l'achat du bien, concurremment à celle du fabricant alors que les garanties conventionnelles de Léon s'appliquent à compter de l'expiration de la garantie du fabricant;
- vu la très faible probabilité de bris pendant les trois ou quatre premières années de vie des produits visés, attendu que la loi prévoit une garantie qui s'applique pendant la durée d'usage normale du produit, il semble plausible de croire que les garanties conventionnelles s'appliquent durant l'intégralité de la période de couverture concurremment aux garanties légales;

COUVERTURE

Garantie conventionnelle : mis à part les avantages supplémentaires allégués par les commerçants, les garanties prolongées couvrent essentiellement les problèmes découlant de vices de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux;

Garantie du fabricant : la garantie du fabricant couvre essentiellement les vices de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux;

Garantie légale : les garanties légales prévoient que le bien qui fait l'objet d'un contrat de vente bénéficie d'une garantie de qualité et d'aptitude à remplir son usage et couvrent les vices de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux;

On retiendra que :

- les garanties prolongées prévoient un nombre important d'exclusions dont la généralité du libellé rend difficile l'appréciation de ce que l'entreprise pourra considérer comme n'étant pas couvert;
- à l'exception des pièces et des réparations requises en cas de dommages causés par une surtension, la garantie prolongée offerte par Future Shop et Brick couvre les mêmes pièces et les mêmes réparations que la garantie du fabricant et la garantie légale, c'est-à-dire celles qui sont requises en cas de vice de fabrication. La garantie prolongée offerte par Léon couvre également les mêmes réparations que les garanties légales et du fabricant;
- Future Shop et Brick prévoient à leurs modalités et conditions que leurs garanties ne couvrent pas toute réparation ou remplacement couvert par la garantie du fabricant;

AVANTAGES SUPPLÉMENTAIRES ALLÉGUÉS

Garantie Anti-citron/Garantie de remplacement

Garantie conventionnelle [Future Shop et Brick] :

La *garantie anti-citron* prévoit le remplacement automatique du produit s'il nécessite une quatrième réparation⁷⁴;

Garantie conventionnelle [Future Shop] :

La *garantie de remplacement* prévoit le remplacement automatique du produit si la réparation nécessite plus de soixante jours;

On retiendra que :

- en cas de remplacement du produit, le consommateur ne bénéficiera plus, sur le produit de remplacement, de la garantie prolongée, même si la durée de la garantie prolongée n'était pas écoulée;
- en cas de remplacement du produit, le produit de remplacement pourra avoir un prix de vente inférieur à celui du produit original;
- en cas de remplacement du produit, la garantie de Future Shop prévoit que le produit de remplacement pourra être un produit usagé remis à neuf;
- en cas de remplacement du produit, le produit de remplacement pourra être de qualité inférieure à celle du produit sur lequel portait la garantie;
- la demande d'application de la *garantie anti-citron* de Future Shop requiert que le consommateur présente les factures de chacune des réparations effectuées⁷⁵, le commerçant se refusant expressément à fournir copie de telles factures;
- le consommateur pouvant être contraint par le commerçant de s'adresser au fabricant pour que les réparations couvertes par la garantie prolongée soient effectuées, la mise en œuvre de la garantie anti-citron et de remplacement pourrait s'avérer impossible durant la première année suivant l'achat du produit;

Surtensions

Garantie conventionnelle [Future Shop / Brick] : la garantie prévoit une couverture pour les problèmes provoqués par une surtension;

On retiendra que :

- Future Shop, dont la garantie exclut l'entretien, les réparations ou les remplacements suite à un dommage résultant d'une installation inadéquate, pourrait refuser d'effectuer une réparation ou un remplacement sur un produit endommagé par une surtension si celui-ci n'était pas branché sur un limiteur de surtension au moment de la surtension;

⁷⁴ Le consommateur ne pourra se prévaloir de la garantie anti-citron de Brick que durant la première année suivant la date d'achat.

⁷⁵ Dans le cadre d'une autre enquête, des consommateurs ont porté à la connaissance de l'Union des consommateurs que les factures de Future Shop se détérioraient rapidement et devenaient, après un certain temps, illisibles.

- Brick mentionne que cette couverture ne s'applique que si le produit était branché à un limiteur de surtension et qu'elle ne couvre pas les dommages causés par une surtension attribuable à un éclair;
- les risques qu'un réfrigérateur soit endommagé en raison d'une surtension lorsque branché sur un limiteur de surtension sont très faibles;
- plusieurs fabricants de limiteurs de surtension octroient au consommateur une garantie couvrant les dommages causés par une surtension à un produit branché à leur limiteur de surtension;
- cette couverture pourrait s'apparenter davantage à une assurance qu'à une garantie;

Transférabilité

Garantie conventionnelle : possibilité de transférer la garantie prolongée à un acquéreur subséquent⁷⁶;

Garantie légale : la LPC prévoit que l'acquéreur subséquent du bien pourra exercer contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché ou sur le non-respect des obligations qui découlent des garanties d'usage normal et de durabilité;

On retiendra que :

- si la transférabilité représente bel et bien un avantage, elle ne constitue pas un avantage *supplémentaire* sur la garantie légale qui est « transférable » au consommateur acquéreur subséquent du bien;

Service à domicile

Garantie conventionnelle : La garantie prolongée de Future Shop prévoit que le service à domicile sera fourni⁷⁷ à un consommateur dont le domicile est situé à une distance de 60 km ou moins d'un centre de service autorisé;

Si le domicile du consommateur se trouve à une distance supérieure à 60 km du centre de service, Future Shop pourrait assumer les frais de livraison pour l'envoi du produit à un centre de service;

Future Shop pourrait refuser de fournir le service à domicile ou le transport nécessaire à l'envoi du produit vers un centre de service si elle estimait qu'il ne serait pas *commerciallement raisonnable* de le faire. Dans ce cas, Future Shop annulera la garantie et remboursera au consommateur le prix payé pour cette garantie, plutôt que de fournir le service;

⁷⁶ Pour procéder au transfert de la garantie prolongée de Brick à l'acquéreur subséquent du produit, le consommateur devra faire parvenir à Brick une copie du document constatant la garantie prolongée, accompagnée du montant de dix dollars exigé à titre de frais de transfert et ce, dans les dix jours précédant le transfert du réfrigérateur à l'acquéreur subséquent.

⁷⁷ Le service à domicile est inclus dans les protections de base de la garantie prolongée de Future Shop applicables à certains produits, dont les réfrigérateurs. Le commerçant offre aussi l'achat en supplément de ce service pour certains autres biens.

La garantie prolongée offerte par Brick comprend un service à domicile en vertu duquel tous les services nécessaires pour la réparation ou le remplacement du produit seront fournis, si possible, au domicile du consommateur;

La garantie prolongée de Léon comprend le service à domicile, qui serait disponible dans la plupart des grands centres canadiens;

Garantie du fabricant : la garantie du fabricant Whirlpool comprend également un service à domicile. Whirlpool n'assurera toutefois pas les frais de transport au cas où le domicile serait situé en région éloignée;

Garantie légale : il revient au commerçant de procéder à la réparation attribuable à un vice de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux, de payer pour les frais associés à cette réparation et de limiter le plus possible les dommages que pourrait subir le consommateur;

On retiendra que :

- le service téléphonique auquel doit s'adresser le consommateur afin d'obtenir le service à domicile pourrait exiger du consommateur qu'il effectue lui-même certaines réparations avant que Future Shop ne consente à fixer un rendez-vous pour une réparation à domicile;
- on notera que, plutôt que de ne pas vendre le service à domicile à des consommateurs qui ne pourront s'en prévaloir en raison de l'endroit où est situé leur domicile, Future Shop se contentant de rembourser les consommateurs qui feront une demande pour avoir un tel service. Des consommateurs paieront donc pour un service qu'ils n'auraient pas eu s'ils avaient dû y faire appel. Seuls ceux qui réclameront le service qui leur a été vendu seront remboursés du prix payé pour la garantie, le commerçant conservant l'intégralité des sommes qui lui auront été versées par les consommateurs qui n'auront pas tenté de se prévaloir de ce service inexistant;
- en cas d'impossibilité pour Brick à fournir le service à domicile, les frais d'expédition du produit à l'atelier de réparation seront assumés par l'entreprise jusqu'à concurrence de 150 \$ par réparation;
- si le service à domicile représente bel et bien un avantage, elle ne constitue pas un avantage *supplémentaire* sur la garantie légale et, selon l'endroit où se situe le domicile du consommateur, pourrait ne pas constituer un avantage supplémentaire par rapport à la garantie du fabricant;

Pertes de nourriture

Garantie conventionnelle [Future Shop / Brick] : la garantie prévoit une couverture pour les pertes de nourriture;

Garantie du fabricant : Whirlpool ne couvre pas les pertes d'aliments résultant d'une défaillance du réfrigérateur ou du congélateur;

On retiendra que :

- si une couverture pour les pertes de nourriture représente bel et bien un avantage, elle ne constitue pas un avantage *supplémentaire* sur la garantie légale puisqu'il devrait revenir à l'entreprise de réparer le préjudice subi par le consommateur qui résulte du

- mauvais fonctionnement du produit attribuable à un vice de fabrication, de main-d'œuvre ou de matériaux;
- cette couverture pourrait s'apparenter davantage à une assurance qu'à une garantie;

AUTRES AVANTAGES

Simplicité de la mise en œuvre

Garantie conventionnelle : exécution de la garantie sur simple présentation des factures requises⁷⁸;

On retiendra que :

- cette exigence toute simple semble couler de source. On voit mal ce qui pourrait être exigé de plus au consommateur;
- Future Shop prévoit à ses modalités et conditions qu'elle se refusera à fournir au consommateur copie des documents nécessaires à la mise en œuvre de la garantie anti-citron;

On retiendra aussi que :

- la facilité pour le consommateur à mettre en œuvre la garantie légale dépendra entièrement, dans un premier temps, de la bonne volonté du commerçant;
- le consommateur qui voudra autrement faire valoir les droits qui découlent de la garantie légale devra entreprendre une procédure judiciaire devant la Cour des petites créances;
- seuls les frais judiciaires seront remboursés au consommateur qui aura gain de cause;
- le consommateur pourra devoir avoir recours à un expert pour établir à la satisfaction de la Cour que son produit est couvert par la garantie légale;
- un recours en justice peut entraîner des délais importants;

On retiendra d'autre part que :

- ces mêmes réserves s'appliqueront dans les cas où le consommateur devra entreprendre une action en justice pour faire valoir sa garantie conventionnelle, en cas de réticence de la part du commerçant;
- il appert de la jurisprudence⁷⁹ que plusieurs consommateurs ont dû saisir les tribunaux pour forcer les commerçants à remplir les obligations découlant de la garantie prolongée;

⁷⁸ Brick exige également que le consommateur fournisse le document qui constate la garantie prolongée. Le document qui constate la garantie prolongée offerte par Léon ne contient aucune information concernant les documents qui devront être fournis par le consommateur pour que celui-ci puisse se prévaloir de la garantie prolongée.

⁷⁹ *Op. Cit.*, note 68.

Assistance téléphonique

Garantie conventionnelle [Future Shop / Brick] : une assistance téléphonique est mise à la disposition du consommateur;

Garantie du fabricant : la garantie du fabricant Whirlpool est silencieuse quant à une possible assistance téléphonique;

On retiendra que :

- l'assistance téléphonique pourrait constituer un avantage supplémentaire par rapport à la garantie du fabricant et à la garantie légale;

CONCLUSION

Si le prix de la garantie prolongée est équivalent ou excède le prix moyen que le consommateur aurait à payer pour une réparation, une fois écoulée la garantie du fabricant, les avantages autres que la garantie de réparation du bien doivent, pour justifier l'achat d'une garantie prolongée, être très importants. Cela est d'autant plus vrai que les probabilités de bris pendant la période couverte par les garanties conventionnelles sont en général très faibles (c'est-à-dire que, dans la grande majorité des cas, le consommateur n'aura jamais à les défrayer, même s'il ne possède pas de garantie conventionnelle) et que ces frais, si jamais ils devaient être engagés, pourraient bien devoir être couverts par le commerçant et/ou le fabricant en vertu de la garantie légale.

Quels sont donc les avantages supplémentaires qu'offrent les garanties conventionnelles qui justifieraient que le consommateur investisse une somme importante qu'il n'aura de toute façon que peu de risque d'avoir à payer ?

Outre la possibilité, pour ce qui est des garanties offertes par Future Shop et Brick, de se prévaloir d'une assistance téléphonique et l'incertaine couverture des dommages dus à une surtension, il apparaît donc que le **seul avantage véritable** dont bénéficiera le consommateur en échange de l'achat de la garantie prolongée consiste, à défaut d'une certitude, en une moins grande incertitude quant à la collaboration du commerçant pour ce qui est du respect de ses obligations légales qui exigent déjà qu'il procède, sans frais, à la réparation d'un produit qui présente un problème de fonctionnement attribuable à un vice de matériaux, de main-d'oeuvre ou de fabrication.

5. LES OBSTACLES À L'APPRÉCIATION DES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES

Considérant que les avantages réels que représentent les différentes garanties prolongées examinées justifient difficilement en eux-mêmes les sommes importantes exigées du consommateur pour en faire l'acquisition et considérant la popularité des garanties prolongées, nous nous sommes penchés sur les obstacles qui seraient susceptibles de nuire à la juste appréciation par le consommateur des avantages réels des garanties prolongées.

Les représentations qui sont faites par le vendeur relativement à la garantie prolongée ainsi que le contenu du document qui la constate constituent les deux principales sources d'information auxquelles le consommateur pourra avoir accès avant de consentir à faire l'acquisition d'une garantie prolongée.

Afin que le consommateur soit en mesure d'apprécier les avantages véritables qui pourraient être associés à une garantie prolongée donnée et, par conséquent, le caractère raisonnable du prix exigé en contrepartie de cette garantie, les représentations du vendeur devront présenter fidèlement la portée réelle de la garantie prolongée. Ainsi, le vendeur devra donner au consommateur l'information relative à chacun des éléments identifiés précédemment dans la section *Examen des avantages véritables des garanties prolongées*. Cette information devra évidemment être reproduite dans la documentation qui est présentée au consommateur et être rédigée en termes clairs.

5.1 Les représentations faites au consommateur

Comme nous avons également examiné les représentations qui se trouvent sur le site Internet des commerçants, on trouvera à la sous-section suivante, *Les représentations sur Internet*, les conclusions que nous avons tirées de cet examen.

Les représentations des vendeurs

Plusieurs consommateurs se fient exclusivement aux représentations du vendeur lorsqu'ils consentent à faire l'acquisition d'une garantie prolongée. Cependant, il appert des différentes représentations des vendeurs que nous avons examinées qu'elles pourront s'avérer déficientes et, dans certains cas, erronées. En tous les cas, les représentations des vendeurs que nous avons examinées ne permettraient pas d'apprécier les avantages véritables associés à la garantie prolongée sur laquelle elles portaient.⁸⁰

⁸⁰ On notera qu'en vertu de l'article 228 de la LPC, aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important et qu'en vertu de l'article 227 de la LPC, aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une fausse représentation concernant l'existence, la portée ou la durée d'une garantie.

La garantie du fabricant

Bien que la plupart des vendeurs révèlent de leur propre initiative que le produit est couvert par une garantie du fabricant, nous avons observé que plusieurs vendeurs ont tenté, lorsque cette garantie chevauche la garantie prolongée offerte par le vendeur, de diminuer la portée de la garantie du fabricant. De façon plus précise, nous avons en effet observé que :

- alors que cet élément était couvert par la garantie du fabricant HP, un vendeur nous a indiqué que la garantie du fabricant ne couvrait pas les pixels défectueux et les accessoires venant avec le produit⁸¹;
- alors que la garantie du fabricant comprend le service à domicile s'il se trouve à 50 km ou moins d'un centre de service, certains vendeurs⁸² ont soutenu que le consommateur qui achètera la télévision Panasonic sans toutefois faire l'acquisition de la garantie prolongée devra, en cas de problème, faire parvenir à ses frais le téléviseur au fabricant;
- plusieurs vendeurs⁸³ ont soutenu que la garantie prolongée était beaucoup plus intéressante que la garantie du fabricant puisque la réparation couverte par la garantie prolongée sera effectuée beaucoup plus rapidement. Parmi ces vendeurs, ceux qui offraient une garantie prolongée prévoyant le remplacement automatique du produit si la réparation nécessitait plus de soixante jours ont souligné que les fabricants prenaient généralement de trois à quatre mois pour effectuer une réparation. Pourtant, un vendeur qui offre des garanties prolongées qui entrent en vigueur à l'expiration de la garantie du fabricant nous a affirmé que le fabricant prenait rarement plus de deux mois pour effectuer une réparation. En outre, tel qu'indiqué précédemment, certains fabricants s'engagent à rembourser au consommateur le prix d'achat si la réparation ne peut être effectuée à l'intérieur d'un délai raisonnable.

En outre, aucun des vendeurs auprès desquels nous avons initié un processus d'achat dans les magasins Future Shop et Best Buy ne nous ont indiqué que le document constatant la garantie prolongée prévoit que les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant et que pendant la durée de la garantie du fabricant, le consommateur, bien qu'il ait fait l'acquisition d'une garantie prolongée, devra communiquer directement avec le fabricant. Cette information est pourtant importante puisque, à l'exception des pièces et des réparations requises pour réparer les dommages causés par une surtension, la garantie prolongée de Future Shop et de Best Buy couvre les mêmes pièces et les mêmes réparations que la garantie du fabricant, c'est-à-dire celles requises par un vice de fabrication.

Tendance en matière de bris et coût des réparations

Questionnés sur les probabilités que le produit présente un problème de fonctionnement dans les premières années d'utilisation, mais alors que le produit ne serait plus couvert par la garantie du fabricant, certains vendeurs ont laissé entendre que si les fabricants se limitent à un an de garantie c'est en raison du fait qu'ils savent que la probabilité que le produit présente un

⁸¹ Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Future Shop situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

⁸² Représentations faites par des vendeurs travaillant respectivement dans un magasin Future Shop situé au Québec, dans des magasins Best Buy situés au Québec et en Ontario ainsi que dans un magasin Dumoulin situé en Ontario dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le téléviseur.

⁸³ Représentations faites par des vendeurs travaillant respectivement dans un magasin Future Shop situé au Québec et dans un magasin Best Buy situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le téléviseur et sur l'ordinateur, dans un magasin Dumoulin situé en Ontario dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur ainsi que dans un magasin Brick situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le réfrigérateur.

problème de fonctionnement après la première année d'utilisation est très élevée⁸⁴. Un vendeur⁸⁵ a en effet affirmé que 90 % du temps, le problème de fonctionnement ne se manifesterait pas la première année, mais plutôt au cours de la deuxième année. Selon ce vendeur, cette statistique explique que le fabricant n'accorde pas une garantie de deux ou trois ans au consommateur qui achète son produit. Un autre vendeur nous a indiqué qu'entre le vingtième et le trente et unième mois d'utilisation, il y aurait une augmentation de 12 % des appels de services associés à des problèmes de fonctionnement^{86, 87}.

Plusieurs vendeurs ont également laissé entendre qu'il serait imprudent de ne pas se procurer une garantie prolongée puisqu'il est très fréquent que les produits nécessitent des réparations⁸⁸ et, selon la très grande majorité des vendeurs, le coût associé à ces réparations sera plus élevé que celui de la garantie prolongée. Plusieurs vendeurs ont indiqué que le coût moyen d'une réparation effectuée sur un ordinateur est de 400 \$ et ont donné comme exemple le coût associé au remplacement d'un écran. On notera que le coût associé au remplacement d'un écran variait en fonction des vendeurs, celui-ci pouvant varier entre 500 et 700 \$. Le coût associé au remplacement d'un compresseur, présenté comme étant de 300 \$, a également servi d'exemple afin d'illustrer le caractère raisonnable du prix exigé en contrepartie de la garantie prolongée⁸⁹. Les vendeurs ont également insisté sur les coûts associés à la main-d'œuvre requise pour effectuer une réparation afin d'illustrer l'importance pour le consommateur de faire l'acquisition de la garantie prolongée.

En ce qui concerne le téléviseur, certains vendeurs ont allégué que le fait de ne pas prendre la garantie prolongée équivaldrait à prendre un *risque fatal* puisque ce type de téléviseur ne serait pas réparable⁹⁰. Selon ces vendeurs, en cas de problème avec son téléviseur, le consommateur sera contraint de s'en procurer une autre. Étonnamment, bien qu'ayant affirmé que le produit ne pouvait être réparé, ces vendeurs ont indiqué que l'un des avantages associés à la garantie prolongée était qu'elle comprend une garantie anti-citron prévoyant le remplacement automatique du produit si celui-ci nécessite plus de trois réparations. L'un de ces vendeurs a même tenté de justifier le coût élevé de la garantie prolongée proposée en indiquant que ces téléviseurs coûtaient très cher à réparer. D'autres vendeurs nous ont confirmé que ce type de téléviseur pouvait être réparé.

⁸⁴ Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Future Shop situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur ainsi que par un vendeur travaillant dans un magasin Best Buy situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le téléviseur.

⁸⁵ Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Future Shop situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

⁸⁶ Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Brick situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le réfrigérateur.

⁸⁷ On notera qu'en vertu de l'alinéa 239 b) de la LPC, aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, s'appuyer sur une donnée ou une analyse présentée faussement comme scientifique.

⁸⁸ Représentations faites par des vendeurs travaillant respectivement dans un magasin Future Shop situé au Québec, dans un magasin Future Shop situé en Ontario, dans un magasin Best Buy situé en Ontario et dans un magasin Audio Tronic situé en Ontario dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

⁸⁹ Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Léon situé en Ontario dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le réfrigérateur.

⁹⁰ Représentations faites par des vendeurs travaillant respectivement dans un magasin Future Shop situé au Québec ainsi que dans un magasin Best Buy situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

Il appert de ce qui précède que plusieurs vendeurs ont fait des représentations relatives aux tendances en matière de bris et au coût moyen des réparations qui ne sont pas conformes aux données que nous avons rapportées précédemment, à notre section 2.1.

Un vendeur nous a toutefois indiqué que 10 % des réfrigérateurs nécessiteront une réparation durant les trois premières années d'utilisation. Ce pourcentage correspond à celui qui a été établi par le magazine *Consumer Reports*.

Portée de la garantie

Certains vendeurs ont également donné de l'information non conforme à celle qui se trouve au document constatant la garantie prolongée relativement aux caractéristiques du produit qui pourrait être donné au consommateur en remplacement du produit initial. Plusieurs commerçants prévoient dans le document constatant la garantie prolongée que le produit de remplacement ne sera pas nécessairement de la même marque que le produit initial, mais qu'il aura des caractéristiques équivalentes à celui-ci. Il est également précisé à ces garanties que le produit de remplacement pourra avoir un prix de vente inférieur à celui auquel le produit initial a été acquis en raison des progrès technologiques réalisés depuis. Un vendeur⁹¹ nous a toutefois soumis que puisque c'est le prix du produit initial qui doit être considéré au moment du remplacement, le produit de remplacement sera *100 % meilleur* que le produit initial. Un autre vendeur⁹² a également soutenu que dans la mesure où le produit initial n'existerait plus au moment du remplacement, le consommateur obtiendra un meilleur produit puisque c'est le prix du produit initial qui serait alors considéré pour déterminer le produit de remplacement.

Toujours en ce qui concerne le produit de remplacement, aucun vendeur ne nous a indiqué de sa propre initiative que le remplacement du produit mettrait un terme à la garantie prolongée. Lorsque questionnés sur ce que devient la garantie prolongée en cas de remplacement du produit, la majorité des vendeurs nous ont donné une information exacte en nous indiquant que le remplacement du produit mettrait un terme à la garantie prolongée. Cependant, certains vendeurs nous ont donné une information erronée en nous indiquant que le consommateur pourra bénéficier de la garantie pour une année supplémentaire⁹³ et que la garantie anti-citron s'appliquera sur le nouveau produit⁹⁴.

⁹¹ Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Future Shop situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

⁹² Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Best Buy situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

⁹³ Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Future Shop situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

⁹⁴ Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Future Shop situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le téléviseur.

D'autres informations ayant trait à la portée de la garantie ont été fournies par des vendeurs alors qu'elles n'étaient pas conformes aux modalités apparaissant au document constatant la garantie prolongée. Un vendeur a en effet affirmé que, contrairement au fabricant, le commerçant ne se réservait pas le droit de remplacer le produit visé par la garantie prolongée par un produit remis à neuf alors qu'il était clairement prévu au document constatant la garantie prolongée que le commerçant se réservait un tel droit. Certains vendeurs ont également soutenu que le consommateur bénéficierait de certaines protections ou de certains services en contrepartie de l'achat de la garantie prolongée, telle que la garantie anti-citron, la protection pour la perte de nourriture ou un service d'entretien, alors que le document constatant la garantie prolongée ne faisait aucunement mention de ces protections ou services.

Aucun vendeur n'a mentionné l'ensemble des exclusions s'appliquant à la garantie prolongée qu'il tentait de vendre ou n'a porté à notre connaissance les paragraphes pertinents contenant ces exclusions.

Cependant, certains vendeurs ont indiqué de leur propre initiative que les « bris physiques » n'étaient pas couverts en donnant l'exemple du consommateur qui brise volontairement le produit⁹⁵ ou qui l'échappe⁹⁶. En outre, certains vendeurs nous ont indiqué que la garantie prolongée proposée ne couvrait pas les piles⁹⁷, les logiciels ainsi que les virus⁹⁸. Un autre vendeur a également précisé que la garantie anti-citron requiert que trois réparations majeures soient effectuées avant que le produit ne soit remplacé⁹⁹.

Annulation

Parmi les vendeurs offrant une garantie prolongée qui prévoit la possibilité pour le commerçant ou pour le consommateur d'y mettre fin, aucun ne nous a informé de cette possibilité.

Les modes de mise en œuvre

Aucun des vendeurs auprès desquels nous avons initié un processus d'achat ne nous a fourni quelque information relativement aux documents que doit détenir le consommateur pour être en mesure de se prévaloir de la garantie.

Les garanties légales

Aucun vendeur ne nous a donné l'information selon laquelle la période de couverture associée à la garantie prolongée sera prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant aura le bien en sa possession afin d'exécuter la garantie et que les réparations, qu'elles aient été effectuées sur un réfrigérateur, un ordinateur ou un téléviseur, sont garanties pour une période de trois mois. En outre, bien qu'il s'agisse d'un élément fondamental à l'appréciation des avantages réels que comporte une garantie prolongée, aucun vendeur n'a fait mention de l'existence des garanties légales applicables. En effet, tous les vendeurs ont affirmé qu'à défaut

⁹⁵ Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Best Buy situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le téléviseur.

⁹⁶ Représentations faites par des vendeurs travaillant respectivement dans un magasin Best Buy situé au Québec, dans un magasin Best Buy situé en Ontario ainsi que dans Future Shop situé en Ontario dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

⁹⁷ Représentations faites par des vendeurs travaillant respectivement dans un magasin Best Buy situé en Ontario et dans un magasin Dumoulin situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

⁹⁸ Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Best Buy situé en Ontario dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

⁹⁹ Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Future Shop situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur un réfrigérateur.

pour le consommateur de faire l'acquisition d'une garantie prolongée, si un problème de fonctionnement devait survenir plus d'un an après la date d'achat du produit, il devra assumer les coûts associés à la réparation.

La durée de la garantie

Enfin, on notera que quelques vendeurs nous ont offert uniquement la période de couverture la plus longue en omettant de nous informer de l'existence d'une couverture d'une durée inférieure pour laquelle un prix inférieur était demandé. Ainsi, nous avons dû prendre l'initiative de questionner ces vendeurs pour connaître l'existence de telles couvertures. Un vendeur a également soutenu que pour bénéficier d'une garantie de type anti-citron, le consommateur devra absolument acheter une couverture de cinq ans, alors que le document qui constate la garantie prolongée indique que le consommateur qui aura fait l'acquisition d'une garantie prolongée de trois ans pourra bénéficier de ce type de garantie pour une année.

Les représentations sur Internet

Dans le cadre de la présente recherche, nous avons également examiné les représentations des commerçants qui se trouvent sur leur site Internet¹⁰⁰. Cet examen a révélé, qu'à l'instar des représentations des vendeurs, une place prépondérante est accordée aux avantages que comporterait la garantie prolongée, comparativement à celle qui est accordée aux exclusions et limitations applicables, la garantie prolongée est présentée comme ayant une portée supérieure à celle consentie par le fabricant et il n'est aucunement fait mention des garanties légales applicables.¹⁰¹

Léon

Le consommateur qui navigue sur le site anglophone de Léon¹⁰² trouvera de l'information sur la garantie prolongée en cliquant respectivement sur les hyperliens s'intitulant *Customer Care* et *Policies*. La page *Our policies*¹⁰³ contient un court paragraphe dans lequel le commerçant insiste d'entrée de jeu sur la tranquillité d'esprit que le consommateur achète en faisant l'acquisition d'une garantie prolongée. Le commerçant indique également les avantages que comporterait sa garantie, sans faire toutefois mention du fait que seuls les réparations ou le remplacement requis par un vice de matériaux ou de fabrication seraient couverts et sans mentionner non plus les autres exclusions ou limitations applicables, qui pourraient avoir pour effet de limiter considérablement la capacité du consommateur à se prévaloir de certains des avantages mentionnés. Ce paragraphe, intitulé *Platinum Protection Plan* prévoit en effet uniquement ce qui suit :

Although all appliances and audio/video products sold by Leon's include the manufacturer's warranty, you'll receive extra peace of mind when you purchase Leon's Platinum Protection Plan. Features: All inclusive parts and labour coverage; No

¹⁰⁰ Il n'est pas possible d'acheter en ligne la garantie prolongée offerte par Dumoulin. Le site de Dumoulin ne contient aucune information sur sa garantie prolongée. Il n'est également pas possible d'avoir accès aux termes et conditions applicables à la garantie prolongée sur le site de Dumoulin. [En ligne] <http://www.dumoulin.com/main.asp?send> (consulté le 29 mai 2007).

¹⁰¹ *Op. Cit.*, note 80.

¹⁰² Le site francophone de l'entreprise est plus rudimentaire. L'hyperlien vers les Services à la clientèle mène uniquement à la courte description de la garantie prolongée. Aucun hyperlien donnant accès aux modalités et conditions de la garantie prolongée n'est fourni. [En ligne] http://www.leons.ca/customer_care/default.asp (consulté le 5 juin 2007).

¹⁰³ Voir sur le site de Léon [En ligne]

<http://www.leons.ca/Common/CustomService/policies/default.asp?xs=5304770b5bd-c18d-4dfb-b232-6a81a97b0191contient> (consulté le 29 mai 2007). Voir également l'annexe 9.

deductions (for peace of mind); Fully insured (extra protection); In home service convenience (for most products). Click here for program details.

Pour avoir accès à l'intégralité des modalités applicables à la garantie prolongée offerte par Léon, le consommateur devra cliquer sur l'hyperlien présenté comme donnant accès aux détails associés au plan de protection. Aucune information n'est toutefois donnée au consommateur quant à l'importance qu'il prenne connaissance du document accessible via l'hyperlien, ce document contenant notamment l'ensemble des limites et exclusions applicables. On remarquera d'ailleurs que l'hyperlien, qui invite à *cliquer ici pour les détails du programme*, n'est pas souligné et que le texte, en bleu foncé, se distingue à peine du reste du texte, qui est en noir.

Si le consommateur consulte plutôt la page foire aux questions¹⁰⁴ qui se trouve sur le site de Léon, il aura accès directement, sous la section *Protection Plans*, à l'hyperlien menant au *Plan de protection platinum* et ce, sans qu'aucune représentation ne soit faite par le commerçant relativement aux avantages que comporterait ce plan. Cependant, on notera que le document¹⁰⁵ qui constate le plan de protection est construit en deux parties, la première reprenant les avantages énumérés précédemment, rédigés en caractères d'un format nettement supérieur à ceux qui sont utilisés pour la deuxième partie qui porte, elle, sur les limites et exclusions applicables.

Brick

Le consommateur qui désire obtenir de l'information sur la garantie prolongée offerte par Brick par le biais du site Internet de l'entreprise devra cliquer sur l'hyperlien *Centre d'information*. Pour avoir accès à la page sur laquelle Brick indique au consommateur les raisons pour lesquelles il devrait acheter le *Plan de protection de Brick*, il devra cliquer sur l'hyperlien *option de couverture du plan de protection Brick*. Sur cette page¹⁰⁶, Brick invite le consommateur à considérer l'achat de son plan de protection que l'entreprise aurait élaboré afin que le consommateur soit totalement satisfait de son produit pendant les années à venir. Brick affirme sur cette page que son *Plan de protection* offre une protection supérieure, qui surpasse la garantie du fabricant puisque :

- *le but de la garantie du manufacturier¹⁰⁷ est de réparer le produit à cause de défauts dans la main d'œuvre et le matériel sur une courte période de temps, typiquement un an;*
- *avoir un plan de protection Brick assure au consommateur la satisfaction de son achat sur une plus longue période.*

Pour illustrer la différence entre la garantie du fabricant et la garantie prolongée qu'elle offre, Brick donne l'exemple suivant :

¹⁰⁴ Voir sur le site de Léon [En ligne] <http://www.leons.ca/Common/CustomerService/help.asp> (consulté le 29 mai 2007). Voir également l'annexe 10.

¹⁰⁵ Voir [En ligne] <http://static.furniture.com/leonsca/PDF/Platinum.pdf> (consulté le 29 mai 2007). Voir également l'annexe 7.

¹⁰⁶ Voir sur le site de Brick, page *Protection Plans*, [En ligne] <http://www.brickenligne.com/Application/Staticfiles/ProtectionPlans.asp?SiteCode=FR> (consulté le 29 mai 2007). Voir également l'annexe 11.

¹⁰⁷ Les termes « garantie du manufacturier » et « garantie du fabricant » ont la même signification.

C'est la différence entre dire « Mon téléviseur fonctionnait bien quand il était neuf et maintenant ce n'est plus pareil » et « je suis très satisfait de mon téléviseur que je possède depuis maintenant 5 ans ».

Brick laisse donc entendre que sa garantie prolongée est supérieure à celle du fabricant puisque cette dernière ne porterait que sur les réparations attribuables à un vice de matériel ou de main-d'oeuvre alors que la garantie de Brick comprendrait également une garantie de satisfaction sans limites en vertu de laquelle le consommateur pourrait faire appel à Brick si son produit ne fonctionnait pas de façon satisfaisante ou même, si son appareil ne lui apportait plus la même satisfaction qu'au moment de l'achat.

Pourtant, les modalités applicables à la garantie prolongée prévoient clairement que TGW décline toute responsabilité pour des défauts, **un fonctionnement insatisfaisant** ou pour des dommages causés au produit pour quelque **raison autre que des défauts de matériaux ou de fabrication**. Il est également prévu que les services de réparation ou de remplacement requis par une **raison autre que des défauts de matériaux ou de fabrication** ne seront pas fournis. En outre, les modalités applicables à la garantie prolongée prévoient qu'elle ne couvre pas toute réparation, remplacement, protection pour perte de nourriture ou autre responsabilité couverte par la garantie du fabricant.

Brick insiste également sur le fait qu'en achetant sa garantie prolongée, le consommateur achète par le fait même la tranquillité d'esprit puisqu'il *pourra profiter de son achat pendant les années à venir*. Il est pour le moins étonnant de constater que Brick laisse entendre qu'en achetant sa garantie prolongée, le consommateur est assuré de pouvoir profiter de son achat pendant une période donnée. En fait, le consommateur pourra profiter pleinement de son produit notamment si celui-ci ne nécessite aucune réparation, alors que la garantie prolongée de Brick ne sera utile au consommateur que si son réfrigérateur présente un problème de fonctionnement, pour lequel Brick fournira gratuitement le service de réparation. Le fait qu'une entreprise s'engage ou non à payer pour les pièces et la main d'œuvre nécessaires à la réparation d'un produit présentant un problème de fonctionnement attribuable à un vice de matériel ou de fabrication ne change rien au fait que pendant que le produit sera en réparation, le consommateur ne pourra en profiter. Bref, malgré ce que laissent entendre les commerçants les garanties n'assurent pas le bon fonctionnement de l'appareil, mais bien les réparations nécessaires en cas de mauvais fonctionnement.

Brick soumet en outre qu'en faisant l'acquisition de la garantie prolongée pour une somme donnée, le consommateur n'aura plus à s'inquiéter de *budgeter pour des réparations imprévues, de payer pour des réparations qui sont incomplètes ou inutiles ou d'avoir acheté un citron*. L'entreprise soutient que *des recherches indiquent que l'inquiétude principale de toute personne qui paye pour une réparation est « Est-ce que j'ai payé trop cher et ont-ils réparé le problème »* et que *les plaintes à propos des réparateurs sont très communes au Bureau d'éthique commerciale*.

Il s'agit une fois de plus d'une affirmation étonnante de la part de l'entreprise puisque le simple fait d'avoir fait l'acquisition d'une garantie prolongée ne garantit absolument pas que le consommateur n'aura pas à payer pour que des réparations soient effectuées sur son réfrigérateur dans la mesure où cette réparation n'est pas couverte par une garantie (légale, fabricant, conventionnelle) et que les réparations effectuées, même si elles sont couvertes par des garanties, ne seront pas incomplètes ou inutiles. On remarquera que les modalités de la garantie de Brick prévoient de plus qu'il sera malgré tout possible que le consommateur ait à payer pour des réparations dans la mesure où l'entreprise ne reconnaît pas qu'il s'agisse de

réparations couvertes par cette garantie ou si l'entreprise soutient qu'elle n'a pas les pièces pour effectuer la réparation, auquel cas la garantie prolongée pourra tout simplement être annulée par Brick. En fait, le consommateur qui n'aurait pas fait l'acquisition de la garantie prolongée offerte par Brick n'aura pas à s'inquiéter *de budgéter* pour des réparations visées par cette garantie, c'est-à-dire celles qui seraient requises par un mauvais fonctionnement attribuable à un vice de fabrication ou de matériel, puisqu'en vertu des garanties légales, ces réparations devraient être effectuées gratuitement par Brick. Par ailleurs, si les réparations s'avéraient incomplètes, le consommateur québécois pourra se prévaloir de la garantie légale de trois mois qui s'applique aux réparations effectuées sur des appareils domestiques¹⁰⁸. À l'argument selon lequel les plaintes à propos des réparateurs seraient très communes au Bureau d'éthique commerciale, on opposera les nombreux recours judiciaires intentés par les consommateurs suite au non-respect par les commerçants des obligations prévues à la garantie prolongée vendue¹⁰⁹.

Brick allègue également qu'en se procurant sa garantie prolongée, le consommateur bénéficiera d'une couverture complète et détaillée. Comme en font foi les nombreuses limites et exclusions qui se trouvent aux modalités applicables à la garantie prolongée, la couverture proposée n'est pas, au contraire de ce que semble vouloir laisser croire Brick, une couverture complète.

Enfin, Brick insiste sur la simplicité de la procédure à suivre si le produit devait ne pas fonctionner de façon satisfaisante et conclut en déclarant que : « *Payer pour un Plan de protection vous économise du temps et de l'argent. C'est un choix intelligent* ». Considérant que seulement 12 % des réfrigérateurs nécessiteraient une réparation au cours des trois premières années de leur utilisation et que les réparations qui sont couvertes par la garantie de Brick le sont également par la garantie légale, il semble pour le moins curieux que l'entreprise en arrive à une telle conclusion. On pourrait argumenter au contraire que le choix intelligent serait de ne pas se procurer ladite garantie.

Pour avoir accès à l'intégralité des modalités applicables à la garantie prolongée, le consommateur devra cliquer sur un hyperlien qui se trouve en haut de la première page sur laquelle Brick énonce les différents avantages qui seraient associés à sa garantie prolongée. On notera que Brick est la seule entreprise qui accompagne l'hyperlien donnant accès à ces modalités d'une mention selon laquelle cet hyperlien donnera accès à une description complète de la couverture, des exclusions et des limitations.

Future Shop et Best Buy

Le consommateur pourra acheter en ligne les garanties prolongées offertes par Best Buy et Future Shop en cliquant sur le logo de la garantie qui s'affiche près du prix du produit sur lequel s'appliquerait cette garantie. En cliquant sur le logo, le consommateur aura accès à une page au haut de laquelle il est invité à choisir la garantie prolongée qu'il désire puis à continuer la transaction. Le consommateur qui désire s'informer davantage avant de faire son choix trouvera un peu plus bas une liste des avantages¹¹⁰ (garantie de performance, garantie anti-citron, garantie de remplacement, protection contre les surtensions, transférabilité, couverture internationale, service à la clientèle, service sur place ou par messagerie, couverture pour les pièces et main d'oeuvre, etc.) qui seraient associés à la garantie prolongée. Cette liste ne fait toutefois aucunement référence aux garanties légales et ne contient pas les extraits pertinents

¹⁰⁸ Voir la page 15 du présent rapport de recherche.

¹⁰⁹ *Op. Cit.*, note 68.

¹¹⁰ Cette liste d'avantages reprend essentiellement celle se trouvant sur le document constatant, sur support papier, la garantie prolongée offerte par Best Buy et Future Shop. Voir les annexes 12 et 13.

des modalités qui sont susceptibles de limiter considérablement la portée de ces avantages, non plus que l'ensemble des exclusions et limitations applicables.

À titre d'exemple, il est indiqué à la liste des avantages que Future Shop garantit le rendement optimal du produit visé par la garantie, alors qu'en vertu des modalités et conditions applicables, la garantie ne couvre que les vices de fabrication et de main d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal et Future Shop ne s'engage qu'à fournir la main-d'œuvre et le remplacement des pièces **nécessaires au fonctionnement du produit**. En outre, bien qu'il soit indiqué à la liste des avantages que dans certaines circonstances le produit sur lequel porte la garantie pourra être remplacé (garanties anti-citron et de remplacement), cette liste ne fait aucunement mention du fait que le remplacement du produit mettra un terme à la garantie prolongée.

Au bas de cette liste d'avantages, Future Shop invite le consommateur qui voudrait en savoir plus à prendre connaissance de l'information qui se trouve à la section des *questions fréquemment posées*¹¹¹, fournissant l'hyperlien menant directement à cette page. À la toute fin de la liste énonçant les différents avantages, Future Shop indique également que *la couverture est régie par les modalités et conditions de ce plan*. L'hyperlien menant à la page contenant ces modalités et conditions est également fourni¹¹². Une fois de plus, aucune information n'est donnée au consommateur quant à l'importance qu'il prenne connaissance des modalités accessibles via l'hyperlien, modalités qui contiennent notamment l'ensemble des limites et exclusions applicables.

La page consacrée aux *questions fréquemment posées* reprend les avantages énoncés à la page sur laquelle le consommateur pourra choisir la garantie prolongée. Cette page ne contient pas non plus l'information pertinente permettant d'apprécier la véritable portée de ces avantages. De l'information relative à la durée de la garantie prolongée est également donnée au consommateur sur cette page. Il est en effet indiqué que la garantie prolongée d'une durée de x années prendra fin **exactement** après que ces x années se soient écoulées après la date d'entrée en vigueur de la garantie. Cette affirmation de l'entreprise fait totalement abstraction du fait qu'il sera possible pour le commerçant de réduire la période de couverture présentée initialement comme étant de x années. En effet, le commerçant pourra mettre un terme à la garantie prolongée simplement en remplaçant le produit visé par la garantie prolongée par un autre produit. En outre, il sera possible pour le commerçant d'annuler à sa discrétion la garantie en cas de fraude, de fausse représentation, d'utilisation commerciale, de louage du produit ou de réparation non autorisée du produit. Il est également fait totalement abstraction de l'exigence prévue à la LPC en vertu de laquelle la période de couverture d'une garantie doit être prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant ou le fabricant aura le bien en sa possession afin d'exécuter la garantie.

Lorsque le consommateur aura choisi la garantie dont il veut faire l'acquisition, il cliquera sur l'icône « Continuer » et sera automatiquement dirigé vers une page contenant les modalités et conditions applicables à la garantie offerte par Best Buy ou Future Shop¹¹³. Puisque le consommateur aura pris la décision de se procurer la garantie prolongée sur la page précédente, il est à craindre que peu de consommateurs prendront à ce moment connaissance

¹¹¹ Voir sur le site de Future Shop, page Plan de services sur les produits [En ligne] http://www.futureshop.ca/informationcentre/fr/psp_faq.asp?logon=&langid=FR. Voir également l'annexe 14.

¹¹² Voir l'annexe 15.

¹¹³ Voir les annexes 15 et 16.

de ces modalités avant de cliquer sur l'icône « J'accepte ». Le consommateur qui aura pris connaissance de la page portant sur les *questions fréquemment posées*, qui est celle qui, selon Future Shop, lui permettra d'en savoir plus, sera encore moins susceptible de prendre connaissance des modalités et conditions puisqu'il pourrait croire qu'il a déjà pris connaissance de l'ensemble de l'information pertinente voire même des questions que ces modalités et conditions seraient susceptibles de soulever.

Bien qu'il soit possible pour le consommateur d'avoir accès à l'intégralité des modalités applicables aux garanties prolongées sur le site Internet des différents commerçants, le consommateur sera d'abord exposé à une présentation sommaire qui ne présente que les avantages d'une telle garantie dans un texte truffé d'exagérations. Même la prise de connaissance par le consommateur des modalités intégrales ne lui permettra pas d'apprécier les avantages véritables que comporteraient les garanties prolongées. En effet, l'examen du contenu du document constatant les différentes garanties prolongées a révélé qu'il ne contient pas l'ensemble des informations pertinentes qui permettraient une juste appréciation des avantages réels qu'elles comportent, que cette information n'est pas toujours rédigée de façon à ce que le consommateur puisse aisément en apprécier toute la portée et qu'il contient des clauses qui pourront avoir pour effet d'induire le consommateur en erreur sur les droits dont il dispose.

5.2 Le contenu du document constatant la garantie prolongée

Configuration du document

Tous les documents que nous avons examinés, qui constatent sur support papier le contenu des différentes garanties prolongées, sont divisés en deux parties principales¹¹⁴. L'une d'elles présente les avantages que comporterait la garantie prolongée alors que l'autre contient l'ensemble des modalités et conditions la régissant. Les modalités, situées généralement au verso de l'exposé des avantages, sont rédigées à l'aide de caractères d'une taille nettement inférieure à celle qui est utilisée pour présenter les différents avantages. La longueur du texte des modalités, la taille de caractère utilisée et l'endroit où elles sont situées dans le document constituent des obstacles à la prise de connaissance par le consommateur du contenu de ces modalités. En fait, ces documents semblent construits de façon à ce que le consommateur ne prenne connaissance que des avantages que comporterait la garantie. Il est toutefois impératif que le consommateur ne fonde pas exclusivement sa décision d'acheter une garantie prolongée sur l'exposé des avantages apparaissant au document. Une lecture conjointe des avantages et des modalités qui leur sont applicables révèle en effet que ces avantages pourront avoir une portée nettement inférieure à celle qui est annoncée, que le consommateur ne pourra en pratique se prévaloir de certains de ces avantages¹¹⁵ et que, dans certains cas, ce qui est présenté comme un avantage pour le consommateur n'en constitue pas un.

Les avantages

Sur la page du document comprenant l'ensemble des avantages qu'offrirait leur garantie prolongée, Léon, Future Shop et Best Buy laissent entendre que leur garantie couvre les réparations nécessaires à ce que le produit offre la même performance qu'au moment de

¹¹⁴ Voir les annexes 1, 2, 6 et 7.

¹¹⁵ On notera qu'en vertu de l'alinéa 220 a) de LPC aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut faussement, par quelque moyen que ce soit:

a) attribuer à un bien ou à un service un avantage particulier;

l'achat durant toute la période de couverture. En effet, les documents respectifs de Future Shop, Best Buy et de Léon prévoient ce qui suit:

Future Shop et Best Buy :

Nous vous garantissons le bon fonctionnement de votre produit.

Votre garantie du Plan de service sur les produits (PSP) est supérieure à la plupart des garanties offertes par les fabricants, car elle vous assure que votre produit répondra aux normes du fabricant pendant toute la durée de la couverture.

Léon

Top performance. People who pay as they go sometimes have to neglect those little things. But you don't have to. It doesn't cost you any more to have it in top shape at all times. There's no deductible. And the service is unlimited. Get it as often as you need it.

À la section qui comprend les modalités, il n'est pourtant pas fait mention que le commerçant s'engage à fournir gratuitement les pièces et la main d'œuvre nécessaires au bon fonctionnement du produit. Il est plutôt prévu que les seules réparations qui seront effectuées gratuitement, à l'exception de celles requises par les dommages causés par une surtension, sont celles qui seront attribuables à un vice de fabrication ou de main d'œuvre. Les modalités de Future Shop, Best Buy et de Léon prévoient en effet respectivement ce qui suit :

Future Shop et Best Buy

Couverture : Ce plan couvre les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal. Les services effectués dans le cadre de ce Plan sont la main-d'œuvre et le remplacement des pièces nécessaires au fonctionnement du produit.

Léon

IBNI Warranty Services Inc. agrees with the original owner of this Contract to repair or replace or to reimburse LEON'S FURNITURE LIMITED for its cost to repair or replace, at Leon's option, the product or products covered by this Contract or any parts thereof should it become inoperable due to a defect in material or workmanship during the period specified.

La possibilité que le produit soit remplacé par un autre produit compte également parmi les avantages que comporteraient certaines garanties prolongées. Future Shop et Best Buy prévoient que le produit sera remplacé s'il ne peut être réparé, si la réparation devait prendre plus de soixante jours ou si le produit nécessite plus de trois réparations importantes. Cependant, bien que le remplacement du produit soit présenté comme étant un avantage, il appert des modalités que le remplacement du produit, aux conditions prévues par le commerçant, pourra constituer un inconvénient pour le consommateur. En effet, en vertu des modalités, le commerçant ne s'engage pas à ce que le produit de remplacement soit de la même marque et de la même qualité que le produit acheté par le consommateur. Les modalités prévoient plutôt que l'entreprise pourra, à sa discrétion, remplacer le produit par un produit neuf ou remis à neuf, dont les caractéristiques et les fonctions seront équivalentes ou similaires et que le produit de remplacement pourra être d'une valeur inférieure à celle du produit original. Il est également prévu que, malgré la durée pour laquelle la garantie a été contractée, la garantie prolongée sera immédiatement considérée comme étant respectée et prendra fin à la date de remplacement du produit.

La page contenant les différents avantages des garanties offertes par Brick et Dumoulin indique également que ces entreprises pourront remplacer le produit sur lequel porte la garantie. Dans le cas de Brick, le produit pourra être remplacé, à la discrétion de l'entreprise, s'il ne fonctionne pas en raison de défauts de matériaux ou de fabrication ou si la première année suivant son achat, il requiert plus de trois réparations. Dans le cas de Dumoulin, le produit sera remplacé si le coût de la réparation est jugé trop élevé. À l'instar de ce qui est prévu aux modalités régissant la garantie Future Shop, le produit de remplacement qui sera fourni par Brick ne sera pas nécessairement de même qualité et de même marque que le produit initial et le remplacement mettra un terme à la garantie prolongée. Il est en effet prévu aux modalités régissant la garantie de Brick que le produit de remplacement pourra être un produit comparable au produit remplacé et être offert à un prix de vente inférieur à celui auquel le produit remplacé a été acheté. Toutefois, contrairement à Future Shop et Best Buy, Brick informe le consommateur du fait que le remplacement du produit met un terme à la garantie prolongée à la section du document qui porte sur les avantages de la garantie prolongée.

Le document qui constate la garantie offerte par Dumoulin prévoit pour sa part que, suite au remplacement du produit, la portion inutilisée de la garantie prolongée sera transférée au nouveau produit¹¹⁶. Il est également prévu que le produit de remplacement aura les mêmes caractéristiques que le produit remplacé et sera de la même marque. Si un produit de même marque ne pouvait être fourni par Dumoulin, il est prévu que le produit de remplacement sera de la même qualité.

En fait, lorsque les modalités qui régissent le remplacement du produit prévoient que le commerçant ne s'engage qu'à fournir un produit équivalent et que le remplacement mettra un terme à la garantie, il semble que le remplacement du produit sera plus avantageux pour le commerçant que pour le consommateur : la remise d'un nouveau produit permettra au commerçant de cesser d'engager des frais de réparation pour un produit qui présente de nombreux problèmes de fonctionnement et de plus, le consommateur devra lui verser à nouveau une somme importante s'il désire se procurer une garantie prolongée pour le produit de remplacement, alors que la durée prévue à la garantie n'était pas écoulée.

Le service à domicile est un autre exemple éloquent de l'importance pour le consommateur de ne pas se fier exclusivement au libellé des avantages avant de consentir à acheter une garantie prolongée. En effet, parmi les entreprises qui présentent le service à domicile comme étant un avantage que comporterait leur garantie prolongée, aucune ne mentionne, dans le court paragraphe qui vise à en faire la description, les restrictions qui s'appliquent (ex : produits pour lesquels le service à domicile ne sera pas fourni, zone à l'extérieur de laquelle le service ne sera pas fourni, respect de certaines conditions préalables). Au recto de son document, consacré aux avantages de sa garantie, Future Shop indique ce qui suit relativement à son service à domicile :

Nous offrons nos services à domicile.

Nos services sur place ou de messagerie couvrent les téléviseurs, les ensembles ordinateur/moniteur, les ordinateurs portatifs, les systèmes satellites, les gros électroménagers et les fours à micro-ondes. (À noter : le service par messagerie constitue la seule option offerte pour les ordinateurs portatifs.)

Cette description est à notre avis fortement susceptible d'induire le consommateur en erreur sur la portée du service à domicile. En effet, il serait justifié, sur la base de cette description, qu'un consommateur pense qu'il pourra bénéficier du service à domicile s'il a fait l'acquisition d'une

¹¹⁶ Le transfert de la garantie prolongée au nouveau produit ne s'applique qu'au Québec.

garantie prolongée portant sur n'importe quel type de téléviseur ou de four à micro-ondes ou sur un ensemble ordinateur/moniteur. Pourtant, il appert des modalités détaillées au verso que le consommateur ne pourra se prévaloir du service à domicile si le produit sur lequel porte la garantie prolongée est un téléviseur de 27 pouces et moins ou un ensemble ordinateur/moniteur. Les modalités prévoient effectivement ce qui suit :

Service sur place / par messenger : *Le service sur place / par messenger est compris dans tous les Plans achetés pour les téléviseurs à projection ainsi que les téléviseurs à écran plasma, ACL et à tube cathodique de plus de 27 pouces, les gros électroménagers et les micro-ondes avec hotte intégrée. Le service sur place / par messenger n'est pas compris pour les téléviseurs à tube cathodique de 24 à 27 pouces et pour les ensembles ordinateur et moniteur. Pour ces produits, ce service doit être acheté en option. Seule une option de service par messenger peut être achetée pour les ordinateurs portatifs. Lorsque le service sur place ou par messenger est acheté en option, le service en question doit être inscrit sur la facture originale pour qu'il soit valide.*

La référence au service par messagerie à la section portant, au recto, sur le service à domicile est également de nature à semer la confusion sur ce que constitue le service messagerie.

Il appert de ces quelques exemples qu'il pourra y avoir une rupture importante entre la portée des avantages annoncés au document et la portée réelle de la garantie, soit celle qui découle des modalités applicables, et que la construction du document qui constate la garantie est en soi susceptible d'induire le consommateur en erreur et de constituer un obstacle à l'appréciation des avantages véritables que comporte la garantie.

L'information contenue à la section réservée aux modalités, plutôt que d'éclairer parfaitement le consommateur, sera elle aussi fortement susceptible de constituer un obstacle à l'appréciation par le consommateur des avantages véritables que comporte la garantie prolongée.

Le contenu des modalités

Bien qu'il s'agisse d'un élément fondamental à l'appréciation des avantages réels que comporte une garantie prolongée, aucun des documents que nous avons examinés ne contient quelque information que ce soit relativement aux garanties légales applicables. En effet, aucun des documents examinés ne fait référence au fait que les lois prévoient que le bien qui fait l'objet du contrat de vente bénéficie d'une garantie de qualité et d'aptitude du bien à remplir son usage.

En outre, aucun des documents recueillis au Québec ne mentionne que la période de couverture associée à la garantie prolongée sera prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant aura le bien en sa possession afin d'exécuter la garantie et que les réparations seront garanties pour une période de trois mois. Le contenu de ces documents n'est pas non plus conforme aux exigences établies à la LPC. En effet, bien que la LPC prévoit que le commerçant ne pourra prévoir une exclusion à la garantie qu'il propose à moins que les matières exclues ne soient clairement indiquées dans des clauses distinctes et successives, certaines modalités contiennent des clauses dans lesquelles plusieurs des matières exclues sont regroupées au sein d'une même clause. En outre, bien que la LPC prévoit qu'un écrit qui constate une garantie doit être rédigé clairement, nous avons identifié plusieurs clauses dont le libellé ne permet pas d'établir clairement leur portée. Nous avons extrait quelques-unes de ces clauses :

Future Shop et Best Buy**Exclusions générales : Ce Plan NE couvre PAS :**

1. *l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages accidentels ou intentionnels, le mauvais usage, l'usage abusif, les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du produit à un centre de service autorisé ou au propriétaire du produit, les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les éclaboussures, le phosphore brûlé (y compris les images dédoublées), les brûlures de pixels non conforme aux directives du commerçant, les virus informatiques, les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres risques extérieurs au produit.*

5. *les produits utilisés à des fins commerciales, utilisés par le public, loués ou loués en crédit-bail ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur la facture d'achat que le produit est couvert par un Plan commercial.*

Si on devait se fier à une lecture littérale, il semble qu'en vertu des exclusions prévues au premier paragraphe, le commerçant pourrait refuser, parce que les modalités prévoient explicitement que le plan ne la couvre pas, d'effectuer une réparation si celle-ci est demandée pour cause de fonctionnement anormal puisque seules les réparations résultant d'un usage et d'un fonctionnement normal semblent être couvertes. Compte tenu de la construction du premier paragraphe, un consommateur pourrait donc également croire que cette clause couvre l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant du vol, de l'exposition aux intempéries, à l'humidité, etc.

Les exclusions énumérées au paragraphe 5 permettent difficilement au consommateur d'apprécier les utilisations du produit que pourra invoquer le commerçant pour refuser d'effectuer une réparation. En quoi consiste une utilisation à des fins commerciales ? Ce paragraphe permettra-t-il au commerçant de refuser d'effectuer une réparation en invoquant le fait que d'autres personnes ont utilisé le produit ou que des tâches associées au travail du consommateur ont été effectuées à l'aide du produit visé par la garantie ? Le consommateur devra-t-il réellement prendre garde à ne pas utiliser son produit dans quelque aire commune d'une maison multifamiliale au risque de rendre caduque sa garantie ?

Responsabilité du fabricant : *Ce plan complète, mais ne remplace pas la garantie du fabricant. Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier, notamment pour le service sur place / messenger. Si vous communiquez avec nous, nous vous référerons au fabricant concerné. Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains avantages supplémentaires qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-après.*

Si « *Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant* », le consommateur pourra à juste titre se demander à la lecture de

cette clause ce que couvre en fait la garantie prolongée offerte par le commerçant et ce à quoi il s'engage. Pour ce qui est des avantages supplémentaires, on soulignera au passage que, si le consommateur a l'obligation de s'adresser au fabricant, le commerçant ne fournira donc pas les réparations qui donneraient ouverture aux avantages supplémentaires que sont sensés représenter la garantie *anti-citron* et la garantie de remplacement.

Dumoulin

Le programme de garantie prolongée couvre les pièces et la main-d'œuvre tel que stipulé par la garantie originale du fabricant.

Pour connaître la couverture relative aux pièces et à la main-d'oeuvre que propose la garantie prolongée offerte par Dumoulin, le consommateur devra prendre connaissance des modalités qui régissent la garantie du fabricant. Cette procédure par renvoi a notamment pour effet de laisser planer une incertitude quant aux exclusions prévues respectivement à la garantie du fabricant et à la garantie prolongée de Dumoulin : les exclusions prévues à l'une de ces garanties ont-elles préséance sur celles qui sont prévues à l'autre garantie ou les exclusions s'additionnent-elles ?

Toute défectuosité couverte par la garantie du fabricant est exclue.

La portée de cette exclusion est ambiguë. Cette clause signifie-t-elle que le consommateur ne pourra invoquer la garantie prolongée de Dumoulin pour qu'une réparation soit effectuée gratuitement sur son produit si la réparation résulte d'une défectuosité qui serait ou aurait été couverte par la garantie du fabricant ou vise-t-elle maladroitement à indiquer au consommateur que durant la période au cours de laquelle la garantie du fabricant est en vigueur le consommateur ne pourra se prévaloir de la garantie prolongée de Dumoulin ?

Ce Plan ne couvre pas les réparations causées par (...), des numéros de série altérés.

Cette exclusion, qui visait probablement à indiquer au consommateur qu'il ne pourra se prévaloir de la garantie prolongée si le numéro de série du produit sur lequel porte la garantie a été altéré, signifie, telle que rédigée, que si le produit nécessitait une réparation en raison d'un numéro de série altéré, cette réparation ne sera pas couverte.

Tous les remplacements seront de même marque, comme la nature et la qualité, si la même marque n'est pas disponible. Le remplacement du produit sera basé sur « caractéristique pour caractéristique », et non le coût original.

Telle que rédigée, cette clause quasi incompréhensible ne permet certainement pas au consommateur d'identifier avec certitude quelles seront les caractéristiques du produit de remplacement. Puisque Dumoulin peut remplacer, à sa discrétion, le produit faisant l'objet de la garantie, il est fondamental que le consommateur soit en mesure d'apprécier aisément les caractéristiques que pourrait présenter le produit de remplacement.

Un rayon de 80 km d'un centre de service autorisé doit être respecté pour le service à domicile et un adulte doit être présent tout au long de l'appel de service.

La rédaction de cette clause est, ici encore, pour le moins maladroite. À quel moment le rayon de 80 km sera-t-il respecté? Cette exigence sera-t-elle satisfaite si le domicile du consommateur se trouve à moins de 80 km du centre de service ? Une interprétation littérale de

cette clause suggérerait plutôt le contraire. La seconde exigence est-elle remplie si la personne qui répond à l'appel de service est un adulte ? Celui qui fait l'appel doit-il plutôt assurer lors de son appel qu'un autre adulte soit présent ? Si celui qui fait l'appel est un mineur, l'adulte présent doit-il aussi être à proximité ?

L'examen des documents qui constatent le contenu des garanties prolongées a également révélé qu'ils contiennent des clauses qui pourront induire les consommateurs en erreur sur les droits dont ils disposent.

En effet, alors que la LPC prévoit que la stipulation par laquelle un commerçant se dégage des conséquences de son fait personnel ou de celui de son représentant est interdite¹¹⁷ plusieurs des garanties que nous avons examinées contiennent une clause qui vise à exclure ou à limiter la responsabilité du commerçant pour les dommages qu'il pourrait causer au consommateur¹¹⁸. Bien que la LPC prévoit spécifiquement que si un bien est de nature à nécessiter un travail d'entretien, les pièces de rechange et les services de réparation doivent être disponibles pendant une durée raisonnable après la formation du contrat¹¹⁹, il est prévu à la garantie prolongée offerte par Brick que l'entreprise se réserve le droit d'annuler la garantie prolongée si, à sa discrétion, elle estime qu'elle ne pourra pas s'acquitter de ses obligations en raison de la non-disponibilité d'une pièce, d'un élément ou d'un produit. Enfin, comme l'a révélé notre examen des représentations des vendeurs, ceux-ci pourront offrir des garanties prolongées dont les conditions et avantages seront plus généreux que ceux qui apparaissent aux modalités contenues au document qui constate ces garanties. En vue de se protéger contre de telles exagérations de la part de leurs vendeurs, plusieurs commerçants insèrent dans les modalités qui régissent les garanties des clauses qui prévoient que l'écrit a préséance et qu'ils ne sont pas liés par les représentations de leurs vendeurs¹²⁰. Toutefois, en vertu notamment des

¹¹⁷ *Op. Cit.*, note 16, article 10.

¹¹⁸ Les garanties de Future Shop et Best Buy prévoient que :
Ce plan NE couvre PAS les dommages indirects, corrélatifs ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, les pertes de données, les temps de panne et les réclamations pour temps et effort;

La garantie de Brick prévoit que :

7. Exclusion de responsabilité pour les coûts et dommages indirects

La responsabilité de TGW en vertu de ce plan se limite strictement à son obligation d'effectuer les services couverts par le présent plan. TGW se dégage de toute responsabilité pour toute blessure corporelle, ou mortalité, ou dommage aux biens réels ou personnels, peu importe la cause, ainsi que de toute perte ou dommage particuliers, accessoires, indirects ou autre perte ou dommage causés directement ou indirectement par, ou en relation avec, le produit, tout élément ou partie du produit, toute pièce, élément ou produit de remplacement, utilisation du produit, en partie ou dans sa totalité, tout service ou réparation couvert par le présent plan, ou défaut de fournir le service ou réparation. Si quelque condition du présent plan est considérée nulle et non avenue pour quelque raison et que TGW est tenu responsable de quelque type de pertes ou dommages autrement limités ou exclus en vertu du présent plan, cette responsabilité ne devra en aucun cas excéder le prix d'achat du produit.

La garantie de Léon prévoit que :

In no event shall WS or Leon be liable for consequential damages or delay in rendering service under the Contract , or loss of use during the period that the product is at the repair centre awaiting parts.

¹¹⁹ *Op. Cit.*, note 16, article 39.

¹²⁰ Les garanties de Future Shop et Best Buy prévoient que :

Entente complète : *Votre facture d'achat originale et les présentes conditions sont les seules conditions de ce contrat et remplacent toutes négociations, ententes et accords précédents concernant l'objet du contrat. Aucune représentation, garantie ou condition ni aucune modification de*

législations québécoise et manitobaine, ce type de clause est inopposable au consommateur. L'article 42 de la LPC prévoit en effet ce qui suit :

42. Une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant.

L'alinéa 58(8) de la *Loi sur la protection du consommateur* en vigueur au Manitoba édicte pour sa part que :

58(8). Est réputée constituer une garantie expresse à l'égard des objets ou des services toute déclaration verbale ou écrite faite par le vendeur ou par un tiers pour le compte du vendeur au sujet de la qualité, de l'état, de la quantité, du fonctionnement ou de l'efficacité des objets ou des services et qui est :

- a) soit contenue dans un message publicitaire;*
- b) soit faite à l'acheteur.*

ces conditions, orales ou écrites, n'auront de force exécutoire, à moins d'une entente écrite et signée par la partie liée.

La garantie de Brick prévoit que :

14. Le certificat contient la totalité de l'entente.

Le présent certificat contient la totalité de l'entente entre vous et TGW concernant l'objet du contrat. Aucune(s) représentation(s) verbale(s) ou écrite(s), convention(s) accessoire(s), ou garantie(s) autre(s) que celle(s) contenue(s) dans le présent certificat ne s'applique(nt) ou ne modifie(nt) ce plan.

CONCLUSION

La présente recherche visait à examiner les garanties prolongées offertes aux consommateurs par les détaillants afin d'en évaluer les avantages véritables et de vérifier si le prix demandé par les détaillants en contrepartie de ces garanties contractuelles est raisonnable compte tenu des avantages identifiés. En outre, cette recherche devait permettre d'identifier, le cas échéant, les éléments qui pourraient rendre difficile l'appréciation par le consommateur des avantages véritables que présentent les garanties prolongées. Aux fins de la réalisation de cette recherche, nous avons examiné des garanties prolongées portant sur trois produits (ordinateur portable, téléviseur, réfrigérateur) appartenant à trois classes de produits pour lesquels les commerçants proposent couramment l'achat d'une garantie prolongée.

Aux fins de l'identification des avantages des garanties prolongées, les éléments suivants ont été pris en considération : la durée de la garantie, les éléments susceptibles de faire varier cette durée, la couverture offerte par la garantie, ses limites et exclusions et les modes de mise en œuvre de la garantie. En vue d'évaluer les avantages réels des garanties prolongées, nous avons également pris en compte l'existence possible d'autres garanties (garantie du fabricant, garanties légales) qui seraient applicables aux produits sur lesquels porteraient ces garanties prolongées..

Notre étude a révélé que les probabilités de bris durant la période pour laquelle les détaillants offrent une garantie prolongée sont en général assez faibles et que le prix que le consommateur aurait à payer pour une réparation serait en moyenne égal ou inférieur à celui des garanties offertes par les détaillants. Notre étude révèle de plus que le consommateur ne devrait probablement jamais avoir à payer pour une réparation qui aurait été couverte par la garantie prolongée pendant la période de couverture prévue par la garantie prolongée puisque ces réparations seraient, en règle générale, déjà couvertes par les garanties des fabricants ou par les garanties légales.

Notre examen des garanties prolongées a également révélé que les avantages supplémentaires qu'offrent véritablement les garanties prolongées par rapport aux garanties des fabricants et aux garanties légales sont extrêmement rares, justifiant difficilement que le consommateur investisse une somme importante qu'il n'aurait de toute façon que peu de risque d'avoir à payer. Il appert en effet de l'examen des garanties prolongées qu'outre la possibilité, pour ce qui est des garanties offertes par Future Shop, Best Buy et Brick, de se prévaloir d'une assistance téléphonique et l'incertaine couverture des dommages dus à une surtension, le **seul avantage véritable** dont bénéficiera le consommateur en échange de l'achat de la garantie prolongée consiste, à défaut d'une certitude, en une moins grande incertitude quant à la collaboration du commerçant pour qu'il procède, sans frais, à la réparation d'un produit qui présenterait un problème de fonctionnement attribuable à un vice de matériaux, de main-d'oeuvre ou de fabrication, obligation à laquelle il est par ailleurs tenu par la loi.

Considérant que les avantages réels que présentent les différentes garanties prolongées examinées justifient difficilement les sommes importantes versées par les consommateurs pour en faire l'acquisition, nous avons émis l'hypothèse selon laquelle le consommateur pouvait être confronté à des obstacles qui seraient susceptibles de nuire à sa juste appréciation des avantages réels des garanties prolongées. Notre examen des obstacles a porté sur les deux principales sources d'information auxquelles le consommateur pourra avoir accès avant de consentir à faire l'acquisition d'une garantie prolongée : les représentations faites au

consommateur (par le vendeur et sur le site Internet du commerçant) et le contenu du document qui constate la garantie prolongée et en détaille les modalités et les conditions.

Notre examen a révélé que les représentations faites au consommateur sont souvent déficientes, erronées, voire trompeuses, et qu'elles ne lui permettent pas d'apprécier les avantages véritables associés à la garantie prolongée sur laquelle elles portent, notamment parce qu'elles ne font aucunement référence aux garanties légales applicables.

L'examen du document constatant les différentes garanties prolongées a révélé que la longueur du texte des modalités, la taille de caractère utilisée et l'endroit où elles sont situées dans le document constituent des obstacles à la prise de connaissance par le consommateur du contenu de ces modalités. L'examen des modalités et conditions des différentes garanties prolongées a révélé, quant à lui, que l'ensemble des informations pertinentes, qui permettraient une juste appréciation des avantages réels qu'elles comportent, ne s'y retrouve pas, que les clauses ne sont pas toujours rédigées de façon à ce que le consommateur puisse aisément en apprécier toute la portée et que certaines de ces clauses pourront avoir pour effet d'induire le consommateur en erreur sur les droits dont il dispose.

Vu les marges de profit importantes que les détaillants réalisent sur ces garanties prolongées et les probabilités assez restreintes que le consommateur fasse appel à ces garanties, on comprend aisément que ce type de produit fasse l'objet d'une promotion particulièrement agressive de la part des commerçants. Comme pour tout autre produit, il est essentiel que le consommateur soit adéquatement informé des caractéristiques essentielles du produit qu'il achète et que soient mis à sa disposition les renseignements nécessaires pour qu'il puisse être en mesure d'évaluer la portée et la valeur de la « paix d'esprit » que les commerçants lui proposent d'acquérir.

RECOMMANDATIONS

Attendu que l'information relative aux tendances en matière de bris de produit durant la période de couverture des garanties prolongées et celle relative aux coûts qu'entraîneraient, sans garantie, d'éventuelles réparations constituent des éléments susceptibles d'avoir une importance déterminante sur la décision du consommateur d'acheter ou non une garantie prolongée;

Attendu que les représentations de certains vendeurs portant sur les probabilités de bris du produit ainsi que sur le coût que pourraient entraîner d'éventuelles réparations ne sont pas conformes aux données rapportées notamment par le magazine *Consumer Reports*;

Attendu que certains commerçants et leurs vendeurs, lorsqu'ils mentionnent les probabilités de bris et les coûts des réparations, contreviennent à LPC, qui interdit de s'appuyer sur une donnée ou une analyse présentée faussement comme scientifique;

Attendu qu'il existe peu de sources fiables auxquelles les consommateurs peuvent facilement avoir accès, qui permettent de vérifier la véracité des informations fournies par les vendeurs en ces matières;

Attendu qu'il est plus aisé pour les commerçants d'avoir accès à ces informations et qu'il est de leur devoir de fournir aux consommateurs des données véridiques;

L'Union des consommateurs recommande que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- d'imposer aux commerçants l'obligation de fournir par écrit des statistiques portant minimalement sur une période correspondant à la durée de la garantie prolongée offerte et relatives au bris de leur produit et au coût moyen que pourrait, sans garantie, entraîner des réparations. Les renseignements devraient provenir de sources objectives et l'écrit mentionner ces sources.

Attendu que certaines garanties prolongées pourront s'appliquer concurremment aux garanties des fabricants;

Attendu que les représentations faites au consommateur par certains vendeurs et commerçants visent à diminuer la portée de la garantie du fabricant et la qualité des services offerts par celui-ci;

Attendu que certains vendeurs et commerçants prétendent faussement que leur garantie prolongée comporte certains avantages supplémentaires par rapport à celle du fabricant;

Attendu que ces pratiques des commerçants et leurs vendeurs contreviennent à la LPC qui interdit d'attribuer faussement un avantage particulier à un service;

Attendu que ces pratiques des commerçants et leurs vendeurs contreviennent à la LPC qui interdit de faire une fausse représentation concernant l'existence, la portée ou la durée d'une garantie;

Attendu que des garanties prolongées, bien qu'elles s'appliquent concurremment aux garanties des fabricants, prévoient qu'elles ne couvrent pas les réparations qui sont couvertes par les garanties du fabricant;

Attendu qu'à l'instar des garanties des fabricants, les garanties prolongées couvrent essentiellement les réparations résultant d'un vice de fabrication, de main-d'œuvre ou de matériaux;

L'Union des consommateurs recommande que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- d'imposer aux commerçants et à leurs vendeurs l'obligation de :
 - porter à la connaissance du consommateur l'existence de la garantie du fabricant;
 - indiquer au consommateur que la garantie du fabricant se trouve dans l'emballage du produit;
 - informer le consommateur de la possibilité qu'ils peuvent lui fournir, avant qu'il ne consente à faire l'achat de la garantie prolongée, une copie de la garantie du fabricant;
 - indiquer explicitement et clairement au consommateur les avantages supplémentaires que présente sur la garantie du fabricant la garantie prolongée proposée ainsi que les limites et exclusions associées à ces avantages;
- que le document constatant le contenu de la garantie prolongée indique explicitement et clairement les avantages supplémentaires que présente la garantie prolongée par rapport à la garantie du fabricant;

Attendu que des garanties prolongées pourraient s'appliquer concurremment aux garanties légales;

Attendu que les garanties prolongées examinées couvrent essentiellement les mêmes pièces et les mêmes réparations que les garanties légales, c'est-à-dire celles qui sont requises en cas de vice de fabrication, de main-d'œuvre ou de matériaux;

Attendu qu'aucun des vendeurs, aucun des sites Internet des commerçants que nous avons examinés ni aucun des documents qui constatent le contenu des garanties prolongées n'a fait mention des garanties légales applicables;

Attendu qu'aucun des vendeurs, aucun des sites Internet des commerçants que nous avons examinés ni aucun des documents qui constatent le contenu des garanties prolongées n'a fait mention des exigences légales qui encadrent l'exécution des garanties prolongées;

Attendu que ces exigences légales ainsi que les garanties légales constituent des éléments nécessaires à l'appréciation des avantages réels que comporte une garantie prolongée;

Attendu que certains commerçants et leurs vendeurs contreviennent à la LPC qui interdit d'attribuer faussement un avantage particulier à un service;

Attendu que certains commerçants et leurs vendeurs contreviennent à la LPC qui interdit de faire une fausse représentation concernant l'existence, la portée ou la durée d'une garantie;

Attendu qu'il existe une incertitude quant à la durée de certaines garanties légales;

L'Union des consommateurs recommande que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- d'imposer aux commerçants et à leurs vendeurs l'obligation de porter expressément à la connaissance du consommateur l'existence et la portée des garanties légales applicables;
- d'imposer aux commerçants et à leurs vendeurs l'obligation d'indiquer explicitement et clairement au consommateur les avantages supplémentaires que présente sur les garanties légales la garantie prolongée proposée, ainsi que les limites et exclusions associées à ces avantages;
- d'interdire aux commerçants et à leurs vendeurs de présenter comme un avantage contractuel l'octroi au consommateur d'un droit qui découle d'une garantie légale;

L'Union des consommateurs recommande également que les gouvernements provinciaux légifèrent afin que le document qui constate une garantie conventionnelle mentionne obligatoirement:

- les garanties légales applicables et leur portée;
- que le fabricant et le commerçant sont tous deux tenus de respecter les garanties légales;
- que le consommateur pourra, au choix, s'adresser au fabricant ou au commerçant aux fins de l'exécution des garanties légales;
- les exigences légales qui encadrent l'exécution des garanties prolongées;

- la durée d'usage normale du produit visé par la garantie;
- l'organisme provincial chargé de la surveillance et de l'application des lois de protection du consommateur;
- que les commerçants sont liés par les représentations de leurs vendeurs;
- de façon explicite et claire, les avantages supplémentaires que présente la garantie prolongée par rapport aux garanties légales;

Attendu qu'il pourra y avoir une rupture importante entre la portée des avantages annoncés et la portée de la garantie prolongée qui découlerait des modalités et conditions applicables;

Attendu que les avantages prévus aux garanties prolongées ont souvent une portée nettement inférieure à celle qui est annoncée;

Attendu que le consommateur ne pourra en pratique se prévaloir de certains de ces avantages;

Attendu que, dans certains cas, ce qui est présenté comme un avantage n'en constitue pas un;

Attendu que la longueur du texte des modalités, la taille du caractère utilisé et l'endroit où elles sont situées dans le document qui constate la garantie prolongée (généralement au verso de l'exposé des avantages) constituent des obstacles à la prise de connaissance par le consommateur du contenu de ces modalités;

Attendu que la configuration du document qui constate les garanties prolongées pourra faire en sorte d'induire le consommateur en erreur et de constituer un obstacle à l'appréciation des avantages véritables qu'offre la garantie;

Attendu qu'avant d'avoir accès à l'intégralité des modalités applicables aux garanties prolongées par le biais du site Internet des commerçants, le consommateur sera généralement exposé à un sommaire qui ne présente que les avantages de la garantie prolongée;

Attendu que plusieurs consommateurs, lorsqu'ils consentent à faire l'acquisition d'une garantie prolongée, se fient principalement, voire exclusivement sur les représentations faites par les vendeurs ou à l'exposé sommaire qui se trouve sur le site Internet du commerçant;

Attendu que les représentations de certains commerçants portant sur la portée de la garantie prolongée ne reflètent pas exactement ce qui découle des modalités applicables;

Attendu que plusieurs garanties prévoient à leurs modalités que le commerçant n'est pas lié par les représentations de ses vendeurs;

Attendu que ces pratiques des commerçants et leurs vendeurs contreviennent aux lois sur la protection des consommateurs;

L'Union des consommateurs recommande que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- que les mentions qui doivent obligatoirement apparaître au document qui constate la garantie prolongée soient rédigées à l'aide de la police utilisée pour décrire les avantages;
- que le contenu du document constatant la garantie prolongée soit rédigé à l'aide d'une police qui en facilite la lecture;
- qu'il soit interdit de fractionner l'information relative à la garantie conventionnelle et notamment d'annoncer un avantage sans décrire de façon adjacente l'ensemble des modalités et conditions qui y sont associées;
- que le consommateur puisse annuler, sans frais, dans les trente jours suivants la date de l'achat, le contrat de garantie.

Attendu qu'il existe une incertitude quant à la durée de certaines garanties légales;

L'Union des consommateurs recommande que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- d'imposer aux commerçants et à leurs vendeurs l'obligation d'informer le consommateur de la durée d'usage normal du produit offert, en se fondant sur des sources objectives qui devront être divulguées;

Attendu que les consommateurs canadiens pourraient, selon leur lieu de résidence, ne pas bénéficier des mêmes droits et protections en matière de garanties légales;

L'Union des consommateurs recommande que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- d'harmoniser les lois de protection du consommateur en matière de garanties légales;

Attendu que les modalités régissant les garanties conventionnelles comprennent des clauses qui ne sont pas conformes ou contreviennent aux exigences légales;

Attendu que les consommateurs pourraient croire qu'ils sont liés par de telles clauses;

Attendu qu'il est fondamental que les modalités des garanties prolongées n'aient pas pour effet d'induire en erreur les consommateurs sur les droits dont ils disposent;

Attendu que les conflits entre les commerçants et les consommateurs sur les questions de garanties prolongées et les solutions qu'auraient pu y apporter les tribunaux ne sont pas largement diffusés;

Attendu l'expertise particulière que demandent un examen et une interprétation des clauses contractuelles en vue d'évaluer leur légalité ou leur caractère abusif;

Attendu que les associations de consommateurs sont en mesure de constater la portée des problèmes que peut soulever une clause donnée;

Attendu que les associations de consommateurs possèdent l'expertise nécessaire pour diffuser auprès du public l'information en matière de défense des droits des consommateurs,

Attendu que plusieurs garanties prolongées contiennent des clauses problématiques;

L'Union des consommateurs recommande que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- que les associations de consommateurs se voient reconnaître le droit d'agir dans l'intérêt collectif des consommateurs en vue de faire supprimer des contrats les clauses qui contreviennent aux droits des consommateurs ou qui sont illisibles.

MÉDIAGRAPHIE

BAXTER Andrew, « *Notebook Warranty Guide* », États-Unis, 24 juillet 2006.

<http://www.notebookreview.com/default.asp?newsID=3066&article=laptop+warranty+guide>

BBC NEWS, « *Q&A : Extended warranties* », Royaume-Uni, 18 décembre 2003.

<http://news.bbc.co.uk/2/hi/business/3245794.stm>

BRICK, page *Protection Plans*. Edmonton, Alberta, Canada, 2007.

<http://www.brickenligne.com/Application/Staticfiles/ProtectionPlans.asp?SiteCode=FR>

CONSUMERS' BUREAU, « *Warranties and Guarantees* », Winnipeg, Manitoba, Canada, 2006.

<http://www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/pdf/Warrantiesd&Guarantees.pdf>

CONSUMER REPORTS, *Why you don't need an extended warranty*. Consumer Reports, page *Personal finance*, États-Unis, novembre 2006.

<http://www.consumerreports.org/cro/personal-finance/news/november-2006/why-you-dont-need-an-extended-warranty-11-06/overview/extended-warranty-11-06.htm>

DEPARTEMENT OF JUSTICE, « *First Report of the Consumer Protection Project : Consumer Guarantees in the Sale or Supply of Goods* », Nouveau-Brunswick, 1974.

<http://www.law.unb.ca/cpwala/First101.htm>

DUMOULIN. Page *d'Accueil*. Manitoba, Canada, 2007.

http://www.dumoulin.com/main.asp?new_lang=fra&send=

DUSSAULT, Stéphane, « *Une garantie avec ça?* », Magazine Protégez-vous, Éditions Protégez-vous, Montréal, p. 30.

FEDERAL TRADE COMMISSION (FTC), « *FTC Consumer Alert : Warranties* », États-Unis, octobre 2001.

<http://www.ftc.gov/bcp/online/pubs/products/warrant.shtm>

FUTURE SHOP, page *Plan de services sur les produits*, Burnaby, Colombie-Britannique, Canada, 2007.

http://www.futureshop.ca/informationcentre/fr/psp_faq.asp?logon=&langid=FR

GARTNER, « *Gartner Says Annual Failure Rates of PCs Are Improving, but Manufacturers Can Do Better* ». États-Unis, 2006.

http://www.gartner.com/press_releases/asset_154164_11.html

GRAND DICTIONNAIRE TERMINOLOGIQUE, Office de la langue française du Québec, Québec, Canada, 2007.

http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index800_1.asp

INDUSTRIE CANADA, *Guide du consommateur canadien 2007*, Répertoire des organismes - Bureaux d'information aux consommateurs, Industrie Canada, Ottawa, Ontario, 2007.

<http://consumer.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/ca01506f.html>

IVANKOVICH F. Ivan, « *Consumer Products in New Brunswick – Fidem Habeat Emptor Part II : The C.P.W.L.A. Consumer Remedial Regime* », Nouveau-Brunswick, 1984.

<http://www.law.unb.ca/cpwala/Ivan201.htm#anchor535777>

JUSTICE QUÉBEC, page *Tarif des frais judiciaires*. Québec, Canada, 30 mars 2007.

<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/tarifs.htm#Anchor-Creances>

MANITOBA COURTS, « *Court Fees* », Manitoba, Canada, 2006.

http://www.manitobacourts.mb.ca/court_fees.html

MEUBLES LÉONS LTÉE,

Page *d'Accueil*. Weston, Ontario, Canada, 2007.

http://www.leons.ca/customer_care/default.asp

Page *Frequently Asked Questions*. Weston, Ontario, Canada, 2007.

<http://www.leons.ca/Common/CustomerService/help.asp>

Page *Our Policies*. Weston, Ontario, Canada, 2007.

<http://www.leons.ca/Common/CustomerService/policies/default.asp?xs=5304770b5bd-c18d-4dfb-b232-6a81a97b0191contient>

Page *Platinum Protection Plan*. Weston, Ontario, Canada, 2007.

<http://static.furniture.com/leonsca/PDF/Platinum.pdf>

MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL, « *Guide sur le barème des frais* », Ontario, Canada, 2007.

<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/guides/FeesGuideJul06FR.pdf>

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC), dépliant : *Des garanties « garanties »*, Gouvernement du Québec, Québec, Canada, 2007.

http://www.opc.gouv.qc.ca/publications/dep_garantie_garantie.asp

SERVICE NOVA SCOTIA, « *Consumer Information – Guarantees and Warranties* ». Service Nova Scotia & Municipal Relations, Halifax, Nouvelle-Écosse, Canada, 2007.

<http://www.gov.ns.ca/snsmr/consumer/guarante.asp>

SIMONEAU Jacqueline, « *Les garanties prolongées : à prendre ou à laisser ?* », Touring, Éditions CAA-Québec, volume LXXXIII, no. 5, Québec, Canada, hiver 2005, 66 p.

WALKER, Connie.

« *Should you buy an extended warranty ?* », CBC Market Place, CBC news, Canada, 12 novembre 2002.

http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended_warranties/why_buy.html

« *Slim profit margins drive warranty programs* ». CBC Market Place, CBC news, Canada, 2002.

http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended_warranties/index2.html

« *Why do manufacturers / retailers offer extended warranties?* » CBC Market Place, CBC news, Canada, 12 novembre 2002.

http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended_warranties/why_offer.html

WARRANTY WEEK MAGAZINE, *Extended warranty Pricing*. États-Unis, 24 octobre 2006.

<http://www.warrantyweek.com/archive/ww20061024.html>

WIKIPEDIA, « *Extended Warranty* », 31 octobre 2006.

http://en.wikipedia.org/wiki/Extended_warranty

ANNEXES

Protégez votre investissement grâce au Plan de service sur les produits de Future Shop.

Garantie du fabricant		Plan de service sur les produits	
VALEUR _____		VALEUR _____ Seulement _____ \$ par mois	
Période de couverture	Avantages	Période de couverture	
	Garantie de performance		
	Protection contre les surtensions		
	Couverture des pièces		
	Couverture de la main-d'œuvre		
	Couverture des accessoires		
	Garantie anti-citron		
	Garantie de remplacement		
	Service à la clientèle disponible 24 heures		
	Transférable		
	Couverture internationale		
	Option de service sur place ou par messenger		
	Soutien technique et diagnostic pour ordinateurs et portatifs		
	Désinstallation d'appareils audio pour l'auto et réinstallation		
	Garantie contre les pertes de nourriture		

Nous sommes toujours là au moment où vous avez besoin de nous.

Les représentants expérimentés du service à la clientèle de Future Shop sont disponibles 24 heures par jour, 7 jours semaine, tout au long de l'année. Votre Plan de service sur les produits vous procure un service à la clientèle rapide et courtois. Vous n'avez qu'à appeler au 1 800 663-2275 pour obtenir de l'assistance.

Nous vous garantissons le bon fonctionnement de votre produit.

Votre garantie du Plan de service sur les produits (PSP) est supérieure à la plupart des garanties offertes par les fabricants, car elle vous assure que votre produit répondra aux normes du fabricant pendant toute la durée de la couverture.

Si nous ne pouvons le réparer, nous le remplacerons.

Vous aurez l'esprit tranquille car vous saurez que votre produit sera remplacé si nous ne pouvons le réparer ou si la réparation devait prendre plus de 60 jours.

Nous vous aiderons à déceler le problème.

Un service de soutien technique par téléphone est offert pour tous les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portatifs qui sont couverts par notre option de service sur place ou par messenger. Pour les plans de service après-vente en magasin, le soutien technique sera effectué par l'un de nos techniciens accrédités A+. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier pour profiter du service de soutien.

Vous aurez l'esprit en paix peu importe où vous vous trouvez.

Votre Plan de service sur les produits vous offre une protection partout dans le monde. Pour profiter de nos services au Canada ou aux États-Unis, composez le 1 800 663-2275. Ailleurs dans le monde, composez le (613) 634-4643.

Protégez votre produit contre les surtensions.

Votre produit sera réparé ou remplacé à la suite de dommages causés par une surtension. (matériel seulement; les données et les logiciels ne sont pas couverts)

Nous offrons nos services à domicile.

Nos services sur place ou de messagerie couvrent les téléviseurs, les ensembles ordinateur/moniteur, les ordinateurs portatifs, les systèmes satellites, les gros électroménagers et les fours à micro-ondes. (À noter : le service par messagerie constitue la seule option offerte pour les ordinateurs portatifs.)

Nous vous offrons une protection complète.

Les accessoires et les périphériques qui accompagnent votre produit sont protégés par notre Plan de service sur les produits, si ces derniers nous sont retournés dans l'emballage original du fabricant.

Ne restez pas pris avec un citron.

Si votre produit nécessite plus de trois réparations importantes, nous vous fournirons un produit de remplacement.

Nous offrons une valeur additionnelle de transfert de privilèges.

Si vous voulez vendre votre produit, vous pouvez transférer votre garantie au nouveau propriétaire, ce qui augmente grandement la valeur de revente de votre produit. Aucune paperasse à remplir, vous n'avez qu'à remettre à l'acheteur une copie de votre facture originale.

Agrémentez votre cadeau d'un Plan de service sur les produits.

Vous désirez acheter le cadeau idéal pour un membre de votre famille ou un ami? Agrémentez votre cadeau d'un Plan de service sur les produits pour vous assurer de la longévité de votre cadeau et évitez des coûts de réparation onéreux à la personne qui le recevra.

La couverture est assujettie aux conditions et dispositions de ce Plan. Veuillez lire l'endos pour obtenir plus de détails.

SERVICE

Couverture pièces et main-d'œuvre

AVANTAGES

Couverture des accessoires

Comprend la protection des accessoires et des périphériques vendus avec votre produit dans la boîte originale du fabricant.

Transférabilité

Augmente la valeur de revente. Idéal pour les articles offerts en cadeau.

Diagnostics pour ordinateurs et portatifs

Nos techniciens certifiés A+ vous aident grâce à un soutien par diagnostics. Pendant la période de garantie du fabricant, vous devez communiquer directement avec le fabricant.

Enlèvement et réinstallation d'un produit audio pour l'auto

Si un produit audio est défectueux, nous l'enlèverons et installerons un produit réparé ou neuf sans frais supplémentaires (à condition qu'il ait été installé à l'origine par un de nos techniciens).

Option de service à domicile / par messenger

Pour certains produits, vous avez le choix de faire réparer votre article défectueux à domicile ou de l'envoyer à un Centre de Service autorisé. Consultez un membre du personnel pour plus de détails.

Protection contre les surtensions

Le produit est couvert contre les dommages causés par des surtensions

* Voir les conditions générales au verso.

SERVICE

Couverture pièces et main-d'œuvre

AVANTAGES

Service à la clientèle 24 heures sur 24

Pour un service rapide et courtois, composez le **1 866 BESTBUY.**

Couverture complète pièces et main-d'œuvre

Sans frais additionnels ou cachés.

Garantie de remplacement

Si nous ne pouvons pas réparer le produit, ou si la réparation doit prendre plus de 60 jours, nous le remplacerons.

Garantie de performance

Garantit que le produit fonctionnera conformément aux spécifications du fabricant. Comprend un entretien préventif pour certains articles.

Politique « anti-citron »

Si un produit nécessite plus de trois réparations, Best-Buy le remplacera.

Couverture internationale

Votre Plan de service de performance protège votre achat partout dans le monde.



* Voir les conditions générales au verso.

VALEUR ET SERVICES
SUR LESQUELS VOUS POUVEZ COMPTER

PLAN DE SERVICE DE PERFORMANCE



Service à la clientèle 24 heures sur 24

1 866 BESTBUY
BestBuy.ca

En achetant ce Plan de service de performance, vous comprenez qu'il s'agit d'un contrat légal et vous reconnaissez avoir lu et accepté ses conditions. « Plan de service de performance » et « Conditions » font référence au « Plan ». Dans ce Plan, les mots « nous » et « notre » (qu'ils soient en majuscules ou non) font référence à Services Assurant Canada Inc. (« Assurant »). « Best Buy » correspond à Best Buy Canada Ltée. Les mots « vous » et « votre » (qu'ils soient en majuscules ou non) font référence à l'acheteur de ce Plan. L'obligataire de ce Plan en Colombie-Britannique est American Bankers Compagnie d'Assurance Générale de la Floride (« American Bankers »). Dans toutes les autres provinces, Assurant est l'obligataire. Ce Plan est administré par Assurant.

Admissibilité du produit : Ce Plan couvre seulement les produits achetés chez Best Buy pour lesquels vous avez payé le prix d'achat du Plan. Le Plan ne couvre que les produits utilisés principalement à des fins personnelles ou familiales, ou utilisés pour un bureau à domicile, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur votre facture qu'il s'agit d'un Plan commercial. Toutes les factures originales sont requises lors de réparations, de remplacements, d'échanges ou de crédits.

Durée du Plan : La couverture débute à la date d'achat originale du produit et prend fin à la date indiquée sur le reçu original, sauf dans les cas prévus sous « Produits de remplacement », « Garantie anti-citron », « Garantie de remplacement », « Exclusions particulières » (paragraphe 1) et « Annulation ».

Responsabilité du fabricant : Ce Plan complète mais ne remplace pas la garantie du fabricant. Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier, notamment pour le Service sur place / par messageur. Si vous communiquez avec nous, nous vous référons au fabricant concerné. Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains avantages supplémentaires qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-dessus.

Couverture : Ce plan couvre les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal. Les services effectués dans le cadre de ce Plan sont la main-d'œuvre et le remplacement des pièces nécessaires au fonctionnement de votre produit. Toutes les réparations doivent avoir reçu notre autorisation avant d'être effectuées. À notre discrétion, les pièces de rechange utilisées pourraient être neuves, remises à neuf ou des pièces non originales conformes aux spécifications opérationnelles du produit établies par le fabricant.

Produits de remplacement : À notre discrétion, nous remplacerons votre produit par un produit neuf ou remis à neuf, dont les caractéristiques et les fonctions sont équivalentes ou similaires, bien qu'ils ne soient pas nécessairement de la même marque, ou nous émettrons une note de crédit en magasin correspondant à la valeur originale de l'achat. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le produit de remplacement coûte moins cher que le produit original. Si nous remplaçons un produit après la date d'expiration de la garantie du fabricant et pendant la durée de ce Plan, le Plan sera immédiatement considéré comme ayant été respecté et prendra fin à la date du remplacement.

Service après-vente en magasin : Toutes les réparations couvertes par le Plan, à l'exception de celles indiquées dans la section « Service sur place / par messageur » ci-dessous, seront effectuées à un centre de service autorisé. Pour procéder à une demande de réparation, veuillez apporter votre produit dans un magasin Best Buy ou composez le 1 866 237-8289.

Service sur place / par messageur : Le service sur place / par messageur est compris dans tous les Plans achetés pour les téléviseurs à projection ainsi que les téléviseurs à écran plasma et ACL et à tube cathodique de plus de 27 pouces. Le service sur place / par messageur n'est pas compris pour les téléviseurs à tube cathodique de 24 à 27 pouces et pour les ensembles ordinateur et menuiseur. Pour ces produits, ce service doit être acheté en option. Seule une option de service par messageur peut être achetée pour les ordinateurs portatifs. Lorsque le service sur place ou par messageur est acheté en option, le service en question doit être inscrit sur la facture originale pour qu'il soit valide.

Les réparations sur place ou par messageur seront effectuées dans la plupart des cas à votre domicile. Vous devez fournir un environnement sécuritaire et non menaçant, tel qu'indiqué par nos techniciens, afin de bénéficier du service sur place. Pour procéder à une demande de réparation, appelez au 1 866 237-8289. Nous tenterons de clarifier le problème ou de trouver la défaisabilité avant de planifier un rendez-vous à domicile. Nous pourrions vous demander d'effectuer certaines réparations faciles à faire en étant soutenu par notre service d'assistance technique.

Couverture des accessoires : Ce Plan offre une couverture en magasin pour les accessoires et les périphériques (« Accessoires ») qui ont été vendus avec votre produit dans la boîte originale du fabricant. Les Accessoires comprennent entre autres les haut-parleurs externes, les moniteurs, les claviers, les souris, les télécommandes ou les stations d'accueil. Pour les plans de service sur place / par messageur, s'il est déterminé que défaisabilité est liée à un Accessoire, un Accessoire de remplacement vous sera envoyé par la poste pour que vous l'installiez vous-même. Il se peut que vous ayez d'abord à envoyer l'Accessoire défectueux à un magasin Best Buy.

Soutien technique par téléphone pour le matériel et les logiciels : Un soutien technique par téléphone est offert pour les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portatifs couverts par une garantie de service sur place ou par messageur. Le représentant du soutien technique vous aidera par téléphone à identifier les difficultés techniques causées par les applications logicielles qui sont pré-installées par le fabricant dans votre nouvelle UCT. Advenant le cas où le problème serait identifié par nous comme étant causé par une défaisabilité matérielle, nous vous assisterons pour obtenir le service requis pour une réparation. Nous n'offrons pas de soutien technique pour les logiciels personnalisés ou de marques déposées, les applications que vous avez installées après achat ou les erreurs logicielles qui confirment que le logiciel est

défectueux ou qu'il ne fonctionne pas correctement. De plus, le Plan ne fournit pas d'indications sur la façon d'utiliser un programme logiciel, pré-installé ou autre.

Protection contre les surtensions : Ce Plan couvre les surtensions à partir de la date d'achat du produit.

Garantie anti-citron : Pendant la durée du Plan, si nous réparons votre produit trois fois et qu'après avoir été vérifié par notre centre de service autorisé, il doit être réparé une quatrième fois, nous le remplacerons, à notre discrétion, par un produit au rendement comparable ou nous émettrons une note de crédit pour la valeur originale d'achat, le tout étant assujéti aux restrictions inscrites dans les sections « Couverture » et « Produit de remplacement » ci-dessus. Vous devez retourner le produit original et les factures d'achat originales ainsi que les factures des trois réparations du centre de service autorisé pour avoir droit au remplacement ou à la note de crédit. Conservez vos reçus de réparation, nous ne pourrions en fournir des copies. Un numéro de demande de réparation requérant des pièces de réparation ou de remplacement équivaut à une réparation. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant respecté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou de l'émission d'une note de crédit au montant de l'achat original.

Garantie de remplacement : Si plus de soixante (60) jours sont nécessaires pour effectuer la réparation, nous remplacerons votre produit par un produit au rendement comparable ou nous émettrons une note de crédit au montant de l'achat original, selon notre choix, cette clause étant assujéti aux restrictions inscrites dans les sections « Couverture » et « Produit de remplacement » ci-dessus. La période de soixante (60) jours commence à la date où le produit est reçu à un magasin Best Buy ou dans un centre de service autorisé et se termine lorsque le produit est prêt à être récupéré par vous. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant respecté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou de l'émission d'une note de crédit au montant de l'achat original.

Entretien préventif : Ce Plan comprend le nettoyage et/ou l'alignement annuel des lecteurs de cassettes maison, des magnétoscopes et des caméscopes. Toutes ces vérifications d'entretien préventif seront effectuées en magasin.

Couverture internationale : La couverture internationale est offerte sur une base limitée. Composez sans frais le 1 866 237-8289 au Canada et aux États-Unis ou le (613) 634-4643 n'importe où ailleurs pour obtenir des instructions détaillées et un numéro d'autorisation de réparation avant de faire réparer votre produit.

Vous devez déboursier les frais de réparation ou fournisseur de services pour la couverture internationale et nous soumettre une demande de remboursement.

Transférable : Ce Plan est transférable avec le produit. Le détenteur du Plan doit avoir en main les documents originaux pour bénéficier du service.

Avantages particuliers : Ce Plan prévoit :

- le remplacement des pixels brûlés selon les lignes directrices du fabricant.
- l'enlèvement et la réinstallation, dans le même véhicule, du produit audio pour auto à des fins de maintenance, si le produit a originellement été installé par un technicien de Best Buy.
- une allocation d'un maximum de 200 \$ par réparation de réfrigérateur et de congélateur sera accordée pour les pertes de nourriture. Les réclamations pour pertes de nourriture doivent être vérifiées par un technicien autorisé. Vous devez fournir une copie de la facture détaillant la nourriture achetée en remplacement.
- la réparation des composantes grillées des haut-parleurs qui ne résulte pas d'un abus intentionnel ou d'un mauvais usage des haut-parleurs achetés avec ce Plan.

Exclusions générales : Ce Plan NE couvre PAS :

1. l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages accidentels ou intentionnels, le mauvais usage, l'usage abusif, les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du produit à un centre de service autorisé ou au propriétaire du produit), les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les éclaboussures, le phosphore brûlé (y compris les images décollées), les brûlures de pixels non conformes aux directives du fabricant, les virus informatiques, les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres risques extérieurs au produit;
2. les pièces perdues (télécommandes, poignées, etc.) ou les pièces non durables, y compris mais sans s'y limiter, les cartouches d'encre, les tambours, les ampoules (y compris les lampes et les unités optiques), les piles remplaçables par l'utilisateur, les piles d'ordinateurs portatifs et les têtes d'impression remplaçables par l'utilisateur;
3. les réparations et les frais de transport non autorisés;
4. les produits dont les numéros de série ont été effacés ou altérés;

5. les produits utilisés à des fins commerciales, utilisés par le public, loués ou loués en crédit-bail ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur votre facture d'achat qu'il s'agit d'un Plan commercial;
6. les dommages indirects consécutifs ou, consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, les pertes de données, les temps de panne et les réclamations pour temps et effort;
7. les frais associés aux contacts avec des tiers;
8. les diagnostics de type « aucun problème trouvé » et les problèmes intermittents qui ne peuvent être reproduits.

Exclusions particulières :

1. Pour le service sur place/par messageur, il se peut que vous ayez à envoyer votre produit à un centre de service autorisé si vous habitez dans un rayon de plus de 60 km d'un centre de service, ou s'il n'y a aucun centre de service autorisé dans votre région. Dans de telles circonstances, nous déboursiers les frais d'envoi. Si du fait que votre produit se trouve en région éloignée, nous ne soyons pas en mesure d'organiser une réparation à domicile ou le transport nécessaire vers un centre de service, de façon commercialement raisonnable, nous vous rembourserons la totalité du prix d'achat de votre Plan.
2. La garantie anti-citron ne s'applique pas aux services qui : a) consistent en une soudure mineure ou au resserrage de fils détendus; b) ne donnent pas lieu à des réparations comme une vérification d'entretien préventif, un nettoyage ou de l'information donnée à un client; c) consistent au remplacement ou à la réparation d'Accessoires; d) supportent la réinstallation ou l'entretien d'un logiciel; ou e) consistent en des réparations effectuées à l'extérieur du Canada.
3. La garantie de remplacement ne s'applique pas aux vérifications d'entretien préventif, aux nettoyages, à l'information donnée à un client, au remplacement ou à la réparation d'accessoires ou aux réparations effectuées à l'extérieur du Canada.
4. La couverture internationale ne comprend pas le service sur place/par messageur, la garantie anti-citron, l'entretien préventif ou la garantie de remplacement.

Annulation : À notre discrétion, nous pouvons annuler ce Plan en cas c) de fraude ou de représentation trompeuse; b) d'une utilisation commerciale ou le louage du produit (à l'exception des cas autorisés par un Plan commercial); ou c) de réparation non autorisée du produit. Vous pouvez annuler ce Plan pour toute raison dans les trente (30) jours suivant la date d'achat et vous serez pleinement remboursé, moins les réclamations dont vous avez bénéficié le cas échéant. Pour recevoir votre remboursement, vous devez envoyer la demande d'annulation avec ce document et toutes les factures originales à un magasin Best Buy. Après trente (30) jours, aucun remboursement ne sera accordé. Aucune frais d'annulation ne s'appliquent à ce Plan.

Renseignements importants au consommateur : Ce Plan de service de performance est couvert par une police d'assurance de responsabilité contractuelle fournie par American Bankers, 5160 Yonge Street, Suite 500, Toronto, Ontario M2N 7C7, Si, dans un délai de soixante (60) jours, nous n'avons pas payé une réclamation couverte ou un remboursement, vous pouvez présenter une demande de réclamation directement à la compagnie d'assurances.

Entente complète : Votre facture d'achat originale et les présentes conditions sont les seules conditions de ce contrat et remplacent toutes négociations, ententes et accords précédents concernant l'objet du contrat. Aucune représentation, garantie ou condition ni aucune modification de ces conditions, orales ou écrites, n'auront de force exécutoire, à moins d'une entente écrite et signée par la partie liée.

Colombie-Britannique : Avis de divulgation en vertu de la Loi sur les institutions financières de la Colombie-Britannique.

La Loi sur les institutions financières de la Colombie-Britannique exige que l'information contenue dans cet avis de divulgation soit donnée à un client par écrit avant que le client n'effectue une transaction financière.

- Cette transaction est entre vous et American Bankers.
- Pour la transaction décrite ci-dessus, Best Buy, qui emploie les associés des ventes, représente American Bankers.
- La nature et l'étendue de l'intérêt de Best Buy pour American Bankers sont nulles.
- La nature et l'étendue de l'intérêt de American Bankers pour Best Buy sont nulles.
- Après avoir terminé cette transaction, Best Buy sera rémunérée sous forme de frais versés sur le prix d'achat du contrat.
- La Loi sur les institutions financières interdit à American Bankers, à Best Buy et aux associés des ventes de vous obliger à effectuer toute autre transaction avec l'institution financière ou avec toute autre personne ou société comme condition de cette transaction.

Plan de Protection Plus



Plan de Protection Plus
| *...un choix intelligent!*



Nous nous soucions de votre
tranquillité d'esprit.



Audio • Vidéo • Informatique • Photo • Communications

Le Plan Avantages

en 6 points!

Pièces et main-d'œuvre couvertes à 100%

Le programme de garantie prolongée couvre les pièces et la main-d'œuvre tel que stipulé par la garantie originale du fabricant.

(Pour les conditions générales, se référer au verso)

Aucune franchise

Il n'y a aucune franchise ni coûts supplémentaires à débours. Notre programme vous garantit un service impeccable, totalement exempt de frais pendant toute la durée de la garantie prolongée.

Renouvelable

Avant l'expiration de votre garantie prolongée de 2 ou 3 ans, vous aurez la possibilité de renouveler votre plan pour une durée maximale de 5 ans, incluant la garantie du fabricant.

(Applicable sur certains modèles).

Transférable

Vous pourrez, si vous le désirez, transférer le reste de votre garantie prolongée, sans frais, à un nouveau propriétaire. Il n'y a qu'à nous aviser par écrit et nous effectuerons les changements appropriés.

Garantie de remplacement

Si le coût de la réparation de votre article est jugé trop élevé, nous pourrions le remplacer par un produit de qualité équivalente et doté des mêmes caractéristiques techniques.

Garantie internationale

(Ordinateurs portables et caméras vidéo seulement)

Dans l'éventualité où votre ordinateur portable ou votre caméra vidéo tomberait en panne lors d'un séjour à l'étranger (en vacances ou au cours d'un voyage d'affaires), Dumoulin honorera cette garantie à condition que votre article soit confié à un centre de service autorisé. Les coûts de la réparation vous seront remboursés en devise canadienne si un reçu original est présenté. Les déficiences techniques dues à des conflits logiciels ne sont pas couvertes par ce plan de garantie.

(Cette garantie ne s'applique pas aux clients qui résident en permanence à l'extérieur du Canada)

Procédures et conditions

Procédures à suivre

Rendez-vous au magasin Dumoulin le plus près de votre domicile avec votre reçu en main.

Pour connaître les adresses de nos succursales, contactez-nous, sans frais au : 1-877-386-6854.

Si vous déménagez, les réparations peuvent être effectuées dans un autre centre de service autorisé. Il vous faudra alors nous faire parvenir un devis écrit au préalable et, une fois le tout autorisé, nous serons en mesure de vous rembourser le coût des réparations au taux en vigueur, en devise canadienne.

(Cette garantie ne s'applique pas aux clients qui résident en permanence à l'extérieur du Canada)

Conditions générales

Si le coût de la réparation de votre article est jugé trop élevé, Dumoulin pourrait le remplacer par un produit de qualité équivalente et doté des mêmes caractéristiques techniques.

Suite au remplacement de votre article, la portion inutilisée (balance) de votre Plan Protection Plus sera transférée au nouvel article. (Le transfert du reste de la garantie s'applique uniquement au Québec)

(Pour les conditions générale détaillées, se référer au verso)



Plan de Protection Plus
...un choix intelligent!

Termes et conditions

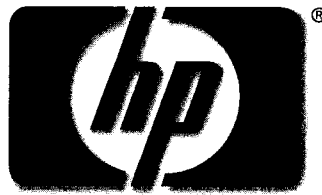
La couverture de ce plan débute dès l'expiration de la garantie du manufacturier et est en vigueur pour la période spécifiée sur la facture. Dans le même sens que les termes de la garantie du manufacturier, les conditions suivantes s'appliquent:

- a) Ce plan inclut un service en atelier sauf lorsque le service à domicile est couvert par la garantie du manufacturier ou lorsqu'inscrit sur la facture. Un rayon de 80km d'un centre de service autorisé doit être respecté pour le service à domicile et un adulte doit être présent tout au long de l'appel de service.
- b) Il est normal que l'affichage vidéo, les téléviseurs plasma, LCD, DLP et projections LCD rencontrent un nombre de défauts fonctionnels inhérents qui ne sont pas couverts par ce Plan. Cela inclut, mais n'est pas limité aux défauts de pixels comme des pixels non-actifs, des pixels toujours actifs, des brûlures thermiques dues à la haute densité d'images fixes affichées pendant une période prolongée, une diminution de l'intensité de la lumière pendant la durée de vie de l'écran. Le Plan exclut spécifiquement le déclin de l'intensité de la lumière au phosphore et/ou la lumière intérieure au phosphore.
- c) Les lampes de projection, bulbes, piles, fusibles, filtres, rubans d'impression, têtes d'impression, cartouches d'encre, bandes, disquettes et les antennes extérieures sont considérés consommables et ne sont pas garantis.
- d) Toute défektivité couverte par la garantie du manufacturier est exclue.
- e) Ce Plan ne couvre pas les réparations causées par des dommages physiques accidentels ou intentionnels, du liquide renversé, d'un mauvais usage, d'abus, d'usure normale, des numéros de série altérés ou des dommages causés par du personnel de réparation non-autorisé.
- f) Ce Plan ne couvre pas la détérioration de l'apparence du produit.
- g) Le titulaire de ce Plan libère Dumoulin de toute responsabilité suite à des dommages sur le produit, le remplacement du produit ou des blessures causées à une personne qui ne sont pas dus à une faute ou négligence de Dumoulin, indirectement, conséquemment ou en dommages-intérêts (incluant les dommages pour les pertes de profits, d'exploitation, de données et autres pertes de ce genre).
- h) Les accessoires, haut-parleurs, câbles ou services additionnels sont exclus, sauf pour ceux couverts par la garantie du manufacturier.
- i) Le plan régulier pour les radios d'auto exclut le retrait et la réinstallation. Dans le cadre du Plan échange, le retrait et la réinstallation de la radio d'auto sont inclus.
- j) Si aucun défaut n'est trouvé ou que Dumoulin n'effectue pas la réparation d'un item non-assurable, le titulaire du Plan est responsable des coûts engendrés.
- k) Le Plan est transférable sans frais, si le produit est en bon état de marche, au prochain propriétaire du produit. Aucune inspection n'est requise.
- l) Dumoulin n'est pas obligée de renouveler ce contrat et celui-ci ne se renouvelle pas automatiquement. Si un contrat de renouvellement est offert par Dumoulin, le prix du contrat reflétera l'âge du produit. Pour des informations sur le renouvellement, contactez Dumoulin.
- m) Ce Plan ne couvre pas la perte d'information ou de données lorsqu'un produit est réparé, les réparations reliées aux programmes installés, aux virus et au matériel d'ordinateurs qui sont ajoutés après l'achat.
- n) Dans l'éventualité où un appareil est remplacé selon les termes de ce plan, la balance de la garantie sera transférée au nouvel appareil. (Balance du plan transférable au Québec seulement).
- o) La responsabilité maximum de ce Plan ne doit pas excéder le prix d'achat payé pour le produit.
- p) Tous les remplacements seront de même marque, comme la nature et la qualité, si la même marque n'est pas disponible. Le remplacement du produit sera basé sur «caractéristique pour caractéristique», et non le coût original.
- q) La perte de ce document ne signifie pas la perte de couverture.
- r) Pour les produits informatiques, le plan n'inclut pas le support technique téléphonique.

Plus de 130 succursales à travers le pays!
 Pour connaître le magasin le plus près de chez vous,
 composez sans frais le 1 877-DUMOULIN

Dumoulin 
 pour ce qu'il y a de mieux

**worldwide limited warranty
and technical support**



i n v e n t

HP NOTEBOOK PRODUCTS LIMITED WARRANTY AND TECHNICAL SUPPORT STATEMENT

HP warrants to you, the end-user customer, that HP hardware, accessories, and supplies will be free from defects in materials and workmanship after the date of purchase, for the period specified in the Warranty Duration table. If HP receives notice of such defects during the warranty period, HP will, at its option, either repair or replace products that prove to be defective. Replacement products may be either new or equivalent in performance to new. HP warrants to you that HP software will not fail to execute its programming instructions after the date of purchase, for the period specified in the Warranty Duration table, due to defects in material and workmanship when properly installed and used. If HP receives notice of such defects during the warranty period, HP will replace software that does not execute its programming instructions due to such defects.

HP does not warrant that the operation of HP products will be uninterrupted or error free. If HP is unable, within a reasonable time, to repair or replace any product to a condition as warranted, you will be entitled to a refund of the purchase price upon prompt return of the product.

HP's Limited Warranty is valid in any country or locality where HP has a support presence for this product and where HP has marketed this product. The level of warranty service you receive may vary according to local standards. HP will not alter form, fit, or function of the product to make it operate in a country for which it was never intended to function for legal or regulatory reasons.

Warranty does not apply to defects resulting from (a) improper or inadequate maintenance or calibration, (b) software, interfacing, parts, or supplies not supplied by HP, (c) unauthorized modification or misuse, (d) operation outside of the published environmental specifications for the product, or (e) improper site preparation or maintenance.

TO THE EXTENT ALLOWED BY LOCAL LAW, THE ABOVE WARRANTIES ARE EXCLUSIVE AND NO OTHER WARRANTY OR CONDITION, WHETHER WRITTEN OR ORAL, IS EXPRESSED OR IMPLIED AND HP SPECIFICALLY DISCLAIMS ANY IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS OF MERCHANTABILITY, SATISFACTORY QUALITY, AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. SOME COUNTRIES, STATES, OR PROVINCES DO NOT ALLOW LIMITATIONS ON THE DURATION OF AN IMPLIED WARRANTY, SO THE ABOVE LIMITATION OR EXCLUSION MIGHT NOT APPLY TO YOU. THIS WARRANTY GIVES YOU SPECIFIC LEGAL RIGHTS AND YOU MIGHT ALSO HAVE OTHER RIGHTS THAT VARY FROM COUNTRY TO COUNTRY, STATE TO STATE, OR PROVINCE TO PROVINCE.

TO THE EXTENT ALLOWED BY LOCAL LAW, THE REMEDIES IN THIS WARRANTY STATEMENT ARE YOUR SOLE AND EXCLUSIVE REMEDIES. EXCEPT AS INDICATED ABOVE, IN NO EVENT WILL HP OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR LOSS OF DATA OR FOR DIRECT, SPECIAL, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL (INCLUDING LOST PROFIT OR DATA), OR OTHER DAMAGE, WHETHER BASED IN CONTRACT, TORT, OR OTHERWISE. SOME COUNTRIES, STATES, OR PROVINCES DO NOT ALLOW THE EXCLUSION OR LIMITATION OF INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, SO THE ABOVE LIMITATION OR EXCLUSION MAY NOT APPLY TO YOU.

THE WARRANTY TERMS CONTAINED IN THIS STATEMENT, EXCEPT TO THE EXTENT LAWFULLY PERMITTED, DO NOT EXCLUDE, RESTRICT, OR MODIFY AND ARE IN ADDITION TO THE MANDATORY STATUTORY RIGHTS APPLICABLE TO THE SALE OF THIS PRODUCT TO YOU.

Product Duration of Limited Warranty

Product	Duration of Limited Warranty
HP Notebook with "1YR," "3YR," or similar mark on serial number label	1 year, 3 years, or number of years marked
HP Notebook accessories and batteries	1 year
Non-HP accessories	Not warranted by HP. Refer to manufacturer's warranty
HP Included Software, Microsoft Software	1 year

To Find More Information

The following table lists other sources of information about your computer and related products.

Source	Description and Location
Startup Guide	This printed manual introduces your computer. It also contains setup instructions, basic operation guidelines, and troubleshooting information.
Reference Guide	The full Reference Guide is included on a CD, and provides a complete source for operating and maintaining the computer.
Microsoft Windows manual	This is shipped with your computer and contains information about using the version of Microsoft Windows shipped with your computer.
Service Telephone Numbers	Worldwide Telephone Numbers booklet

To Get Support or Service

Customer Care Centers will assist you free of charge during the term of the warranty (you are responsible for the telephone charges).

During the free assistance period, we will assist with questions about:

- Included applications and operating systems.
- Described operation environments and conditions.
- HP accessories, HP upgrades, and basic operation and troubleshooting.

We will not be able to help with questions about:

- Non-HP hardware, software, operating systems, or usage not intended for or included (by HP) with the product.
- How to repair the product yourself.
- Product development or custom installations.
- Consulting.

To contact the Customer Care Center by email, click the question mark one touch key at the top of your keyboard. To call the Customer Care Center, refer to the *Worldwide Telephone Numbers* booklet for service numbers. For best service, make sure you have as much of the following available when you call:

- Your computer's model and serial number.
- Your computer's operating system.
- Any messages displayed when the problem occurred.
- Any changes to the computer, software, related hardware, or accessories before this occurred Can the problem be re-created?

To Receive Repair Service

If the notebook product is not normally sold by HP in the country of use, it must be returned for service to a country in which it is sold and supported.

NOTE: Notebook products have regional support and service in selected countries. Notebook PCs may be supported only in the country in which they are purchased and marketed. If you are outside the country of purchase, you must cover the cost of shipping your notebook to the appropriate authorized repair site.

If you are uncertain about the support available for your notebook, please contact Customer Care (see "To Get Support or Service").

If your computer is under warranty: To receive warranty repair service, contact an authorized reseller, or contact the Customer Care Center (see the *Worldwide Telephone Numbers* booklet for information regarding your warranty and numbers for service technicians in your country). The support technician will help qualify your unit for warranty repair based on the warranty applicable to your unit and original purchase date, and will provide you with repair processes. Warranty service may include the cost of shipping, handling, duties, taxes, freight, or fees to or from the service location.

If your computer is no longer under warranty: Contact an authorized reseller or the Customer Care Center (see the *Worldwide Telephone Numbers* booklet for information regarding your warranty and numbers for service technicians in your country). The support provider will let you know about repair charges and processes.

NOTE: You are financially responsible for any repairs to your notebook that are not covered by the warranty—see the warranty statement on the next page. This includes any repairs required if you damage your notebook, for example, by spilling liquid on it, dropping it, or breaking the display.

In addition, most DVD drives let you change the region code only a limited number of times (usually no more than four) to allow you to set the proper region code for your area. When you reach this limit, your last change to the region code will be hard-coded on the DVD drive, and will be permanent. Your warranty does not cover the expense of correcting this situation.

To Prepare Your Computer for Shipment

See “To Receive Repair Service” to determine if your computer must be sent in for service. If so, prepare your computer for shipment as follows.

NOTE: If you have questions about packaging requirements when returning your notebook for repair, contact the Customer Care Center (see “To Get Support or Service”). If your notebook is not packaged properly, you will be responsible for any damages to it that occur during shipping.

IMPORTANT: Back up your hard disk drive. The hard disk may need to be replaced or reformatted while your computer is being repaired. We cannot guarantee the return of removable components. Please remove the following prior to sending your computer in for service:

- PC Cards.
- AC adapter and power cord.
- Any removable media, such as CDs, DVDs, or floppy disks.
- Any hardware not involved in the problem and not requested for repair.

When shipping your notebook, please use the original product packaging or other substantial packaging to avoid damage to the unit in transit. Make sure that at least three inches of suitable packing material surround the unit. Your notebook will be returned to you in new packaging.

NOTE: If the hard disk drive is defective, you will receive a replacement drive that is either unformatted or loaded with software for verification. You should restore the computer’s original software using your Recovery CD or DVD or other recovery method.



311681-001

© 2002 Hewlett-Packard Company.
First Edition, November 2002

Limited Warranty (for Canada)

Panasonic Canada Inc.

PANASONIC PRODUCT - LIMITED WARRANTY

Panasonic Canada Inc. warrants this product to be free from defects in material and workmanship and agrees to remedy any such defect for a period as stated below from the date of original purchase.

Plasma TV / Monitor	In-home service	One (1) year, parts (including Plasma Panel) and labour.
LCD TV (26 in & over)	In-home service	One (1) year, parts (including LCD Panel) and labour.
LCD TV (25 in & under)	Carry-in service only	One (1) year, parts (including LCD Panel) and labour.

In-home Service will be carried out only to locations accessible by roads and within 50 km of an authorized Panasonic service facility.

LIMITATIONS AND EXCLUSIONS

This warranty does not apply to products purchased outside Canada or to any product which has been improperly installed, subjected to usage for which the product was not designed, misused or abused, damaged during shipping, or which has been altered or repaired in any way that affects the reliability or detracts from the performance, nor does it cover any product which is used commercially. Dry cell batteries are also excluded from coverage under this warranty.

This warranty is extended to the original end user purchaser only. A purchase receipt or other proof of date of original purchase is required before warranty service is performed.

THIS EXPRESS, LIMITED WARRANTY IS IN LIEU OF ALL OTHER WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING ANY IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. IN NO EVENT WILL PANASONIC CANADA INC. BE LIABLE FOR ANY SPECIAL, INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGES.

In certain instances, some jurisdictions do not allow the exclusion or limitation of incidental or consequential damages, or the exclusion of implied warranties, so the above limitations and exclusions may not be applicable.

In-home service requires clear, complete and easy access to the product by the Authorized Servicentre and does not include removal or re-installation of an installed product. If removal is required to service the product, it will be at the discretion of the Servicentre and in no event will Panasonic Canada Inc. or the Servicentre be liable for any special, indirect or consequential damages.

WARRANTY SERVICE

For product operation and information assistance, please contact:

Our Customer Care Centre: Telephone #: (905) 624-5505
 1-800 #: 1-800-561-5505
 Fax #: (905) 238-2360
 Email link: "Customer support" on www.panasonic.ca

FOR PRODUCT REPAIRS, please locate your nearest Authorized Servicentre at www.panasonic.ca:

Link: "Servicentres™ locator" under "Customer support"

IF YOU SHIP THE PRODUCT TO A SERVICENTRE

Carefully pack and send prepaid, adequately insured and preferably in the original carton. Include details of the defect claimed, and proof of date of original purchase.

LE PLAN DE PROTECTION BRICK

*Certificat***BRICK™**

Le présent certificat inclut toutes les conditions générales (« conditions »), limites et exclusions (« limites et exclusions ») applicables au(x) plan(s) de protection de Brick (« plan ») acheté(s) et payé(s) tel qu'indiqué sur la facture originale (« facture ») et doit être interprété, accompagné de la facture originale, comme constituant une preuve d'achat pour le produit (« produit », soit toute marchandise comprenant une ou plusieurs pièces) pour lequel le plan approprié a été acheté. Le(s) client(s) dont le(s) nom(s) appar(aît)(aissent) sur la facture est(sont) ci-après appelé(s) « vous ». **IMPORTANT** : Examinez attentivement ce certificat ainsi que la facture originale, et gardez-les en lieu sûr puisque vous devrez produire les deux documents lorsque vous présenterez une demande de service pour le produit.

PROTECTION COMPLÈTE

En contrepartie de l'achat et paiement par vous du présent plan, Trans Global Warranty Corp. (« TGW ») concernant, et sujet aux conditions, limites et exclusions stipulées dans le présent certificat, affirme que les matériaux et la fabrication compris dans le produit sont exempts de toute défectuosité, que le produit ne fera pas défaut en raison des matériaux ou de la fabrication.

RÉPARATION OU REMPLACEMENT

Si, à l'intérieur du Canada, le produit ne fonctionne pas selon les stipulations de la présente garantie, pendant la période de protection, dans des conditions d'usage domestique ou personnel normal en raison de défauts de matériaux ou de fabrication seulement (sujet aux conditions, limites et exclusions décrites dans la présente garantie), TGW réparera ou remplacera, à sa discrétion et à ses frais, le produit ou pièce du produit. Communiquez avec le centre de service de Brick pour fixer un rendez-vous pendant les heures d'ouverture.

DURÉE DE LA PROTECTION ET GARANTIE DE SERVICE

Ce plan entre en vigueur à la date où le client prend livraison du produit et cesse d'être en vigueur à la fin de la période de protection. Si, pour quelque raison, TGW fournit un produit de remplacement, en vertu du présent plan de protection, la couverture est alors réputée avoir été pleinement utilisée, et vous devrez acheter un nouveau plan pour le produit de remplacement afin d'en assurer la protection.

« PLAN D'ÉCHANGE »

Si votre facture indique que vous avez acheté un plan d'échange pour la deuxième année (« plan d'échange »), cela signifie que la période de protection du plan d'échange concerne la seconde année civile suivant la date où vous avez pris livraison du produit (dans les faits, le plan d'échange commence le jour marquant le premier anniversaire de la livraison du produit et cesse d'être en vigueur le jour du deuxième anniversaire de la livraison). Si, à l'intérieur du Canada, le produit ne fonctionne pas selon les stipulations de la présente garantie, pendant la période de protection, dans des conditions d'usage domestique ou personnel normal en raison de défauts de matériaux ou de fabrication seulement (sujet aux conditions, limites et exclusions décrites dans la présente garantie), TGW réparera ou remplacera, à sa discrétion et à ses frais, le produit ou pièce du produit une seule fois, après quoi la protection sera alors réputée avoir été pleinement utilisée, et vous devrez acheter un nouveau plan pour le produit de remplacement afin d'en assurer la protection.

ANNULATION DANS LES 30 JOURS SUIVANT L'ACHAT

Si, dans les 30 jours suivant l'achat de ce plan, vous souhaitez l'annuler, vous pourrez obtenir un remboursement correspondant au prix d'achat, si vous présentez une demande d'annulation par écrit au magasin Brick le plus près dans les 30 jours suivant la date d'achat indiquée sur votre facture. Tout plan annulé sera considéré comme étant nul et non avenue, et vous aurez droit à un remboursement total du coût du plan.

LIMITES ET EXCLUSIONS

La responsabilité de TGW en vertu de la garantie se limite strictement aux obligations énoncées ci-haut sous la rubrique « réparation ou remplacement » ou « plan d'échange » ou ailleurs dans la présente garantie, incluant les rubriques « obligation additionnelle de remplacement », « protection contre la perte de nourriture » et « mode d'emploi et modifications concernant l'utilisation du produit ».

Toutes les obligations de TGW en vertu de ce plan sont sujettes, et se limitent, aux **CONDITIONS, LIMITES ET EXCLUSIONS** contenues dans le présent certificat de garantie.

Les conditions, limites et exclusions applicables à chaque plan de protection Brick sont définies comme suit : (Voir verso.)

1. Limites de responsabilité concernant la réparation ou le remplacement de produits présentant des défauts de matériaux ou de fabrication

En vertu du présent plan de protection, TGW décline toute responsabilité pour des défauts, fonctionnement insatisfaisant ou dommages au produit pour quelque raison autre que des défauts de matériaux ou de fabrication, et exclut les services de réparation ou de remplacement requis pour toute raison autre que des défauts de matériaux ou de fabrication, incluant, mais non limité aux clauses suivantes :

- usure normale des éléments esthétiques du produit (incluant mais non limité au meuble ou son fini) et l'usure normale du fini sur les poignées, plateaux de cuisson ou paniers de lave-vaisselle;
- décoloration du fini extérieur et intérieur du produit causé par l'usure quotidienne normale, incluant mais non limité aux taches causées par la nourriture ou l'eau dure ou par le conduit d'évacuation de la cuisinière;
- accident, mauvais usage, abus, ou négligence;
- modification ou entretien effectué sur le produit par nul autre que TGW ou un agent de service autorisé;
- indisponibilité du signal normal de transmission ou toute autre forme d'interférence avec le signal normal de transmission, lorsque le produit contient un récepteur radio ou un récepteur de télévision;
- pertes ou dommages causés au produit dû au fait que vous n'avez pas effectué ou n'avez pas eu recours aux services d'un tiers pour effectuer l'entretien préventif recommandé par le fabricant;
- virus informatiques;
- images rémanentes (« burn-in ») affectant un moniteur, téléviseur, téléviseur à projection ou téléviseur à écran plat;
- surtension, sauf si le produit est branché dans un limiteur de surtension. Si ce plan a pour but de couvrir les surtensions, vous devez prouver que le produit était branché dans un limiteur de surtension lorsque la surtension est survenue. Néanmoins, ce plan ne couvre en aucun cas les pics de puissance causés par les éclairs.

Par ailleurs, TGW offre, à un coût ne dépassant pas le prix courant applicable, un nettoyage annuel pour tout lecteur de DVD et/ou CD pendant la durée de la protection.

2. Limites et exclusions concernant des produits spécifiques

Si le produit est, ou inclut, un écran d'ordinateur portable, un écran ACL de moniteur, un écran ACL de téléviseur, un écran ACL de téléviseur à projection, un écran de téléviseur au plasma et/ou un écran ACL de caméscope et/ou Viewfinder, ce plan couvre le remplacement à cause de défaillances des pixels selon les normes de tolérance établies par le fabricant. Le nombre et l'emplacement des pixels défectueux seront pris en compte lors de la prise de décision concernant le remplacement ou non de l'écran en vertu du plan.

3. Le plan s'ajoute à toute garantie offerte par le fabricant.

Ce plan s'ajoute à toute garantie offerte par le fabricant pour le produit. Une portion du plan chevauche la période de garantie originale offerte par le fabricant, sauf si votre facture indique que vous avez acheté un plan d'échange, dans lequel cas la période de protection prend effet le jour marquant le premier anniversaire ou vous avez pris livraison du produit. Toute réparation, remplacement, protection pour perte de nourriture ou autre responsabilité couverte par la garantie du fabricant n'est pas couverte en vertu du présent plan de protection.

4. Conditions de la protection

La protection offerte par le présent plan de protection cesse d'être effective en tout temps si le produit :

- est utilisé pour un usage autre que celui auquel il est destiné;
- n'est pas installé, assemblé et opéré selon les directives du fabricant, du concessionnaire, directives contenues dans le manuel de l'utilisateur ou tout autre guide d'utilisation semblable;
- est utilisé à des fins professionnelles, commerciales ou à des fins d'activités ou associations professionnelles ou autres que pour un usage normal domestique ou personnel;
- le produit est utilisé en dehors du Canada;
- comprend un numéro de série ayant subi quelque altération, modification, falsification ou ajustement par quiconque autre que la fabricant du produit, TWG ou son représentant autorisé.

5. Exclusion des accessoires

Ce plan ne couvre pas le remplacement ou la réparation de tout produit consommable utilisé avec le produit, incluant mais non limité : aux ampoules, pierres de lave, filtres et encres. Ce plan ne couvre pas le remplacement ou la réparation de tout câble de connexion, logiciel ou tout autre appareil complémentaire ou dispositif enfichable, ou accessoire acheté ou utilisé conjointement, ou installé sur le produit.

6. Service

A. Protection pour le service après-vente « en atelier » - Là où il est spécifié sur votre facture que la protection offerte en vertu du présent plan comprend le service après-vente « en atelier », ou si vous avez acheté un plan d'échange, vous devez apporter le produit à la succursale Brick la plus proche lorsque le produit requiert une réparation. TGW n'est pas responsable.

- de l'installation, du service d'entretien ou de nettoyage (autre que le nettoyage annuel des têtes de magnétoscopes et caméscopes et le nettoyage annuel des lecteurs DVD et/ou CD, tel que stipulé dans le présent certificat);
- service en dehors des heures normales d'ouverture; et
- le service de transport, de fret, de manutention, de ramassage ou de livraison, ou les frais associés à tout autre service offert en vertu du présent plan, sauf sur préautorisation de TGW.

B. Protection de service après-vente "à domicile" - là où il est spécifié sur votre facture que la protection offerte en vertu du présent plan comprend le service après-vente « à domicile », tous les services nécessaires pour la réparation ou le remplacement du produit seront fournis à votre domicile dans la mesure où c'est possible, ce qui sera déterminé à la seule discrétion de TGW. Dans l'éventualité où TGW détermine que le service à domicile n'est pas faisable, TGW s'organisera pour faire envoyer le produit dans un dépôt avec service de réparation, auquel cas les frais d'expédition seront couverts par le plan jusqu'à un maximum de 50\$ par réparation ou tout autre montant supérieur que TGW aura autorisé, à sa seule discrétion et au cas par cas. Le service après-vente à domicile ne comprend pas :

- les frais de main-d'œuvre en dehors des heures d'ouverture, le soir ou la fin de semaine (autres que les appels de service requis pour réparer un bris de réfrigérateur ou de congélateur);
- les frais de service si vous ne respectez pas un rendez-vous qui avait été convenu avec TGW; et
- les frais de service si aucune déféction n'a été décelée ou si TGW détermine que la déféction n'a pas été causée par un défaut de matériaux ou de fabrication couvert par le présent plan de protection.

C. Votre responsabilité concernant les frais - Vous devez assumer tous les frais (incluant les frais de kilométrage) calculés selon les taux en vigueur dans l'industrie, associés à tout service que vous avez demandé et qui a été fourni par TGW (ou son représentant autorisé) chaque fois que TGW détermine :

- que le produit ne présente aucune déféction;
- que la déféction du produit était due à une raison autre qu'un défaut de matériaux ou de fabrication; ou
- que, pour tout autre motif, le service demandé n'est pas couvert par les conditions du présent plan.

7. Exclusion de responsabilité pour les coûts et dommages indirects

La responsabilité de TGW en vertu de ce plan se limite strictement à son obligation d'effectuer les services couverts par le présent plan. TGW se dégage de toute responsabilité pour toute blessure corporelle, ou mortalité, ou dommage aux biens réels ou personnels, peu importe la cause, ainsi que de toute perte ou dommage particuliers, accessoires, indirects ou autre perte ou dommage causés directement ou indirectement par, ou en relation avec, le produit, tout élément ou partie de produit, toute pièce, élément ou produit de remplacement, utilisation du produit, en partie ou dans sa totalité, tout service ou réparation couvert par le présent plan, ou défaut de fournir le service ou réparation. Si quelque condition du présent plan est considérée nulle et non avenue pour quelque raison et que TGW est tenu responsable de quelque type de pertes ou dommages autrement limités ou exclus en vertu du présent plan, cette responsabilité ne devra en aucun cas excéder le prix d'achat du produit.

8. Circonstances indépendantes de la volonté de TGW

TGW n'est pas tenu de s'acquitter de ses obligations en vertu du présent plan de protection et ne sera pas tenu responsable s'il ne peut s'acquitter de ses obligations en raison de circonstances indépendantes de sa volonté incluant mais ne se limitant pas aux situations suivantes : indisponibilité des pièces ou produits de remplacement, éléments ou produits de remplacement ; inexistence d'un dépôt avec service de réparation ou indisponibilité du fournisseur de service acceptable pour TGW dans une proximité raisonnable pour vous ; lock-outs ou autres interruptions de travail ; ordre ou restriction imposée par le gouvernement ; guerre ; acte de terrorisme ; émeute ; vandalisme ; feu ; inondation ; catastrophe naturelle.

9. Annulation en cas d'indisponibilité des pièces, des éléments ou indisponibilité des services de réparation.

En plus des droits de TGW prévus au paragraphe 8 ci-dessus, TGW se réserve le droit d'annuler ce plan, en conformité avec le paragraphe 11 ci-dessous, si, à sa discrétion uniquement, TGW ne peut raisonnablement s'acquitter de ses obligations en raison de l'indisponibilité d'une pièce, élément ou produit, ou en raison de l'inexistence d'un dépôt avec service de réparation ou l'indisponibilité d'un fournisseur de service acceptable pour TGW dans une proximité raisonnable pour vous.

10. Droit de révision et d'annulation de TGW

TGW se réserve le droit, à son unique discrétion et pour quelque raison, d'annuler ce plan, en conformité avec le paragraphe 11 ci-dessous, dans les 30 jours suivant votre prise de livraison du produit.

11. Procédure d'annulation par TGW

TGW pourra exercer son droit d'annuler ce plan, en vertu des paragraphes 9 ou 10 :

- en vous remettant un avis écrit d'annulation de ce plan; et
 - en vous remboursant le montant total que vous avez déboursé pour ce plan.
- À partir de la date de réception de cet avis et du remboursement, tel que décrit au paragraphe 12 ci-dessous, ce plan sera alors considéré annulé de façon irréfutable et TGW sera dès lors libéré de toutes ses obligations et responsabilités.

12. Avis

Une copie de ce plan qui vous a été remis, et tout avis devant vous être remis, seront réputés avoir été reçus, si remis en main propre, le jour même de la livraison et, si envoyés par la poste, envoyés pré-affranchis le 5e jour ouvrable suivant la date de la mise à la poste.

13. Non renouvellement des plans

Vous reconnaissez et acceptez qu'aucune représentation ou garantie d'aucun genre ne vous a été faite concernant le renouvellement ou toute possibilité de renouvellement de ce plan. Les renouvellements de plans sont offerts à l'occasion, selon des conditions que TGW, à son unique et entière discrétion, considère appropriées. Contactez le magasin Brick le plus près dans les 6 mois précédant l'échéance de ce plan afin de déterminer si vous pourrez renouveler le présent plan.

14. Le certificat contient la totalité de l'entente.

Le présent certificat contient la totalité de l'entente entre vous et TGW concernant l'objet du contrat. Aucune(s) représentation(s) verbale(s) ou écrite(s), convention(s) accessoire(s), ou garantie(s) autre(s) que celle(s) contenue(s) dans le présent certificat ne s'applique(nt) ou ne modifie(nt) ce plan. Si vous souhaitez obtenir des éclaircissements au sujet de quelque disposition incluse dans le présent certificat, veuillez contacter le magasin Brick le plus près. Ce certificat contient des renseignements qui sont exacts à la date d'impression. Toutes les conditions de protection applicables de ce plan sont sujettes à modifications périodiquement. Veuillez communiquer avec le magasin Brick le plus près pour obtenir de plus amples renseignements.

OBLIGATION ADDITIONNELLE DE REMPLACEMENT

Si, à l'intérieur de la période d'obligation additionnelle de remplacement (ci-après ainsi définie), le produit nécessite plus de 3 réparations en raison de défauts réels de matériaux ou de fabrication des pièces travaillantes (sont exclus : cabinet, garniture, poignée, télécommande, pile rechargeable, élément, courroie d'aspirateur ou articles consommables tels que des ampoules et fusibles, et excluant le nettoyage lié à l'entretien, lubrification ou ajustement), à votre demande, TGW demandera à Brick d'échanger le produit sans frais. Si un modèle identique n'était pas disponible pour échange, TGW, à sa discrétion, peut substituer un produit comparable ou vous remettre un bon correspondant au prix d'achat original du produit. Le produit de remplacement peut avoir un prix de vente inférieur au produit retourné en raison de progrès technologiques réalisés depuis. TGW doit recevoir votre demande à l'intérieur de la période d'obligation additionnelle de remplacement et, en aucun cas, plus tard que 10 jours précédant son échéance.

Cette période d'obligation additionnelle de remplacement ne s'applique pas sur les produits vendus « tels quels » et/ou qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Si ce plan concerne la protection supérieure et que le produit est quelque type de matériel informatique, ordinateur portable ou dispositif pour bureau à domicile, la « période d'obligation additionnelle de remplacement » est de 1 an à partir de la date à laquelle vous avez pris livraison du produit. Si ce plan de protection supérieure concerne quelque autre type de produit, la période d'obligation additionnelle de remplacement est de 3 ans à partir de la date à laquelle vous avez pris livraison du produit. S'il s'agit du plan de protection économique, la période d'obligation additionnelle de protection est de 1 an à partir de la date à laquelle vous avez pris livraison du produit. Votre facture indique s'il s'agit du plan de protection supérieure ou économique.

PROTECTION CONTRE LA PERTE DE NOURRITURE

Si le produit couvert par ce plan est un réfrigérateur ou un congélateur, TGW vous remboursera la valeur de toute nourriture perdue à cause d'une défaillance du système de réfrigération du produit pendant la période couverte par le plan de protection. Toute réclamation pour perte de nourriture sera vérifiée par TGW. La responsabilité de TGW en vertu de cette protection contre la perte de nourriture est limitée, pendant la durée entière du plan de protection, à un montant cumulé maximum de 200,00 \$ pour un réfrigérateur et 500,00 \$ pour un congélateur.

TRANSFERT DU PLAN

Ce plan de protection est transférable au propriétaire successeur du produit moyennant un frais de transfert de 10,00 \$ par produit. Chaque plan transféré sera en vigueur pendant le restant de la période originale du plan de protection si le détenteur précédant s'est conformé à toutes les conditions, limites et exclusions qui y sont indiquées. Pour transférer ce plan, veuillez envoyer une copie de ce certificat, accompagné du frais de transfert, au magasin Brick le plus près dans les 10 jours précédant le transfert du produit au propriétaire successeur.

MODÈ D'EMPLOI ET MODIFICATIONS CONCERNANT

L'UTILISATION DU PRODUIT

En plus des obligations concernant la réparation et le remplacement en vertu du présent plan, TGW vous aidera à effectuer des ajustements mineurs sur le produit et mettra à votre disposition son personnel et agents de service qui vous fourniront des renseignements sur la façon d'utiliser le produit. Ces ajustements et instructions pour l'utilisation du produit seront offerts, à votre demande, une seule fois à l'intérieur des 90 jours suivant la date à laquelle vous avez pris livraison du produit, et pendant les heures d'ouverture régulières.



Platinum Protection Plan

All Inclusive
Parts and Labour Coverage

Transferable

No Deductibles for Peace of Mind™

Fully Insured (Extra Protection)

In Home Service (for most products)



St. Paul Guarantee Insurance Company
Compagnie d'Assurance St-Paul Garantie

What makes the Platinum Protection Plan such a good idea?

Inflation. Prices are going up all the time. New components cost more each year and repair charges are on the increase. Parts and labour costs could double in the next three years. The Platinum Protection Plan buys you tomorrow's services at today's prices.

Guarantees a limit of service expense. You won't spend a dime on parts or labour for the length of the agreement. It takes the sting out of those unexpected repair jobs. It's all done for you.

Convenience. These products are meant to be enjoyed free from concern about repair. The Platinum Protection Plan lets you do the enjoying while it takes care of repairs, at no additional cost to you.

Top performance. People who pay as they go sometimes have to neglect those little things. But you don't have to. It doesn't cost you any more to have it in top shape at all times. There's no deductible. And the service is unlimited. Get it as often as you need it!

Minor repairs can be major expenses. With inflation, the cost of parts and labour are going up constantly. The labour costs of replacing even a minor part can increase the bill beyond proportion. Today, there are no "minor" repair jobs. The Platinum Protection Plan could pay for itself with just one visit.

No deductions. Many service contracts cover only some parts but this has no exclusions from the manufacturer's original coverage. The Platinum Protection Plan takes up where the manufacturers leave off.

Underwriting. The Platinum Protection Plan is fully underwritten. This gives you full coverage should something unforeseen happen in the future. We supply you extra protection, with the issue of an insurance certificate which forms the integral part of the master policy.

Service. All your servicing needs are covered in all major areas across Canada with a network of professional service centres. Call 1-800-665-5366.

All inclusive parts and labour. There are no exceptions, all products, makes and models are covered. However, a 90 day minimum manufacturer's warranty must exist on all parts and labour.

Transferability. If you decide to sell your equipment the balance of The Platinum Protection Plan is transferable to the new owner FREE. Increases the residual value of the product and makes the item more attractive to the prospective buyer.



PLAN NO. 1239701

PLATINUM PROTECTION PLAN

LEON'S STORE #	<input type="checkbox"/> IN HOME SERVICE	LEON'S UNIT #	PERIOD SPECIFIED
	<input type="checkbox"/> CARRY IN SERVICE		
INVOICE NO:	DEL/DATE		
PLAN OWNER:			

Term of this Service Contract (the "Contract") shall commence upon the expiration of the manufacturer's warranty.

IBNI Warranty Services Inc. (hereinafter called "WS") agrees with the original owner of this Contract (the "owner") to repair or replace or to reimburse LEON'S FURNITURE LIMITED ("Leon's") for its cost to repair or replace, at Leon's option, the product or products covered by this Contract or any parts thereof (collectively the "product") should it become inoperable due to a defect in material or workmanship during the period specified. Such defects will be repaired or replaced in accordance with the terms of the original warranty for the time frame of this Contract. This Contract is between WS and the owner.

Neither WS nor Leon's assume any obligation to replace accessory or add-on items which by their nature are consumable, disposable, expendable or cosmetic. The Contract expressly covers the working components for the product.

The Contract applies only to the operation of the product under conditions for which it was designed, and does not cover loss or damage resulting from external causes such as, but not limited to, defective or inadequate wiring, outages as a result of public utility company action or inaction, fire, flood, windstorm, hail, lightning, earthquake, theft, misuse or abuse, or connection to other products not recommended for interconnection by the manufacturer of the product. The owner shall perform all maintenance recommended by the manufacturer to maintain the product in operating condition. Loss or damage resulting from the failure to provide manufacturer recommended maintenance is not covered by the Contract. In no event shall WS or Leon's be liable for consequential damages or delay in rendering service under the Contract, or loss of use during the period that the product is at the repair centre awaiting parts. Parts may be replaced with others of like kind and quality.

Technological advances may result in a replacement product with a lower selling price than the original product. This contract is fulfilled with respect to a product when that product has been replaced. Pro-rated charges may be applicable on replacement products.

The Contract covers equipment purchased for home or personal use and does not cover equipment used in professional, commercial, or business application unless a fee of three (3) times the published rate has been paid.

In the event the owner requires in-home service and the owner fails to keep an in-home service appointment, the owner will be responsible to pay the cost of such service call based on the prevailing rate within the industry. In-home service provided only where available.

Unauthorized repairs may void the Contract. The owner may be directed to a factory authorized service centre. WS reserves the right to inspect the product from time to time.


The Contract is for the benefit of the original owner, but may be transferred to a new owner, free of charge, by notifying Leon's
C/O LEON'S PLATINUM PROTECTION P/O BOX 1100 STATION B WESTON, ONTARIO M9L 2R8

Owner's neglect, abuse or misuse may void the Contract or prohibit the owner from some aspect of coverage.

When the owner requires service outside of the manufacturer's original warranty the owner shall call 1-800-665-5366.

IF NO DEFECT IS FOUND OR THE REPAIRS ARE DENIED BY LEON'S DUE TO AN UNWARRANTABLE ITEM, THE OWNER IS RESPONSIBLE FOR THE COST INCURRED.

The service obligations of WS under the Contract are insured by a policy of insurance issued by St. Paul Guarantee Insurance Company. The Platinum Protection Plan is sold and administered by Leon's throughout Canada.

By: 
IBNI Warranty Services Inc.



St. Paul Guarantee Insurance Company
Compagnie d'Assurance St-Paul Garantie

By: _____
Leon's Store Manager

GARANTIE DES GROS APPAREILS MÉNAGERS WHIRLPOOL CORPORATION

GARANTIE LIMITÉE DE UN AN

Pendant un an à compter de la date d'achat, lorsque ce gros appareil ménager est utilisé et entretenu conformément aux instructions jointes à ou fournies avec le produit, Whirlpool Corporation ou Whirlpool Canada LP (ci-après désignées "Whirlpool") paiera pour les pièces de rechange FSP® et la main-d'oeuvre pour corriger les vices de matériaux ou de fabrication. Le service doit être fourni par une compagnie de service désignée par Whirlpool.

WHIRLPOOL NE PRENDRA PAS EN CHARGE

1. Les visites de service pour rectifier l'installation du gros appareil ménager, montrer à l'utilisateur comment utiliser l'appareil, remplacer ou réparer des fusibles ou rectifier le câblage ou la plomberie du domicile.
2. Les visites de service pour réparer ou remplacer les ampoules électriques de l'appareil, les filtres à air ou les filtres à eau. Ces pièces consommables ne sont pas couvertes par la garantie.
3. Les réparations lorsque le gros appareil ménager est utilisé à des fins autres que l'usage unifamilial normal.
4. Les dommages imputables à : accident, modification, usage impropre ou abusif, incendie, inondation, actes de Dieu, installation fautive ou installation non conforme aux codes d'électricité ou de plomberie, ou l'utilisation de produits non approuvés par Whirlpool.
5. Toute perte d'aliments due à une défaillance du réfrigérateur ou du congélateur.
6. Le coût des pièces de rechange et de la main-d'oeuvre pour les appareils utilisés hors des États-Unis ou du Canada.
7. Le ramassage et la livraison. Ce gros appareil ménager est conçu pour être réparé à domicile.
8. Les réparations aux pièces ou systèmes résultant d'une modification non autorisée faite à l'appareil.
9. Les frais de transport pour le service d'un produit dans les régions éloignées.
10. La dépose et la réinstallation de votre appareil si celui-ci est installé dans un endroit inaccessible ou n'est pas installé conformément aux instructions d'installation fournies.

CLAUSE D'EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ AU TITRE DES GARANTIES IMPLICITES; LIMITATION DES RECOURS

LE SEUL ET EXCLUSIF RECOURS DU CLIENT DANS LE CADRE DE LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE CONSISTE EN LA RÉPARATION PRÉVUE CI-DESSUS. LES GARANTIES IMPLICITES, Y COMPRIS LES GARANTIES APPLICABLES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'APTITUDE À UN USAGE PARTICULIER, SONT LIMITÉES À UN AN OU À LA PLUS COURTE PÉRIODE AUTORISÉE PAR LA LOI. WHIRLPOOL N'ASSUME AUCUNE RESPONSABILITÉ POUR LES DOMMAGES FORTUITS OU INDIRECTS. CERTAINES JURIDICTIONS NE PERMETTENT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES FORTUITS OU INDIRECTS, OU LES LIMITATIONS DE LA DURÉE DES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'APTITUDE À UN USAGE PARTICULIER, DE SORTE QUE CES EXCLUSIONS OU LIMITATIONS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER DANS VOTRE CAS. CETTE GARANTIE VOUS CONFÈRE DES DROITS JURIDIQUES SPÉCIFIQUES ET VOUS POUVEZ ÉGALEMENT JOUIR D'AUTRES DROITS QUI PEUVENT VARIER D'UNE JURIDICTION À UNE AUTRE.

À l'extérieur du Canada et des 50 États des États-Unis, cette garantie ne s'applique pas. Contacter votre marchand Whirlpool autorisé pour déterminer si une autre garantie s'applique.

Si vous avez besoin de service, voir d'abord la section "Dépannage" du Guide d'utilisation et d'entretien. Après avoir vérifié la section "Dépannage", de l'aide supplémentaire peut être trouvée en vérifiant la section "Assistance ou service" ou en appelant Whirlpool. Aux É.-U., composer le 1-800-253-1301. Au Canada, composer le 1-800-807-6777.

8/05

2316016

2005 Whirlpool Corporation.
All rights reserved.
Todos los derechos reservados. ® Marca registrada/TM Marca de comercio de Whirlpool, U.S.A., usada bajo licencia de Whirlpool Canada LP en Canadá. Impreso en México
Tous droits réservés.

® Registered Trademark/TM Trademark of Whirlpool, U.S.A., Whirlpool Canada LP Licensee in Canada
® Marque déposée/TM Marque de commerce de Whirlpool, U.S.A., emploi licencié par Whirlpool Canada LP au Canada

11/05
Printed in Mexico
Imprimé au Mexique



Welcome! **You are shopping for Postal Code:** H1V3G9 [Change Postal Code](#)

Buy from Leon's and
Delivery is Included!
For most local orders. [Learn more...](#)

[register](#) | [login](#)

search for: [go](#)

We Deliver to your Postal Code!

[Home](#) | [Shop For...](#) | [Store Locations](#) | [Customer Care](#) | [Contact Us](#) | [Design Advice](#) | [Shopping Cart](#)

Our Policies

- ▶ [About Leon's...](#)
- ▶ [Delivery and Pick-Ups...](#)
- ▶ [Pricing and Other Fees...](#)
- ▶ [Security at Leon's...](#)

- ▶ [Guarantees and Warranties...](#)
- ▶ [Purchases, Cancellations...](#)
- ▶ [We Respect Your Privacy...](#)

- ▶ [Customer Service](#)
- ▶ [FAQ](#)
- ▶ [Tech Center](#)

About Leon's

[Back to Top](#)

About Leon's

Founded in 1909 by Ablan Leon, the A. Leon Company started out as a general merchandise store in the small town of Welland in Southern Ontario. Today Leon's operates stores from coast to coast, and is one of Canada's largest retailers, selling a wide range of merchandise including furniture, major appliances and home electronics. The company continues to be run by the Leon family and maintains the standards of service, integrity and dedication established by Ablan Leon almost 100 years ago.

Guarantees and Warranties

[Back to Top](#)

To ensure you are satisfied with your purchase, we offer the following Guarantees and Warranties.

Platinum Promise

You don't just buy a piece of furniture, you buy peace of mind. At Leon's, we're more than just a furniture store. We're a family, with family values. We understand your family's needs, and that's why since 1909, we've built our business on exceeding expectations for service, quality and value. If for any reason you're dissatisfied, we promise to do whatever we can to make you happy.

Guaranteed Lowest Price

Our policy is to offer you the lowest price in Canada. If within 30 days of your purchase you see the identical merchandise advertised for less, under the same terms and conditions, Leon's will gladly refund the difference in full. Please see the store nearest you for details.

Furniture Warranty

Although some furniture manufacturers do not offer a written or timed warranty, Leon's would like you to be satisfied with your purchase. If problems do occur, please do not hesitate to call our service department so that we can be of assistance.

Fabric Protection

When buying upholstered furniture, we recommend the purchase of Leon's fabric protection, with its 5 year warranty, in order to guard your purchase against accidental spills or stains. [Click here for program details.](#)

Platinum Leather Care

Who will take care of your leather furniture investment when it dries, cracks, splits, stains, rips, tears or burns? Platinum Leather Care not only protects your leather upholstery, our warranty promises that we'll replace your entire suite if necessary, to satisfactorily correct a warranty related problem. [Click here for program details.](#)

Platinum Sleep Care

Leon's is pleased to offer a "Sleep Tight" comfort guarantee for a full 90 days from the date of delivery of your new mattress set. This will provide you with peace of mind that you will be satisfied with the comfort of your new mattress set. [Click here for program details.](#)

Appliance and Electronic Warranty

All appliances and electronics sold by Leon's are covered by factory warranty. A card detailing this warranty is packed with each article and is honoured by any of that manufacturer's approved service depots.

Platinum Protection Plan

Although all appliances and audio/video products sold by Leon's include the manufacturer's warranty, you'll receive extra peace of mind when you purchase Leon's Platinum Protection Plan. Features: All inclusive parts and labour coverage; No deductions (for peace of mind); Fully insured (extra protection); In home service convenience (for most products). [Click here for program details.](#)

Delivery and Pick-Ups

[Back to Top](#)

Leon's offers delivery to your home, delivery to depot, or pick-ups at our Superstores.

Delivery

To ensure a smooth delivery, please review the following delivery policies.

- We will attempt to contact you by phone 1-2 days before delivery to confirm your delivery.
- Deliveries begin at 8:00 am and continue until all scheduled deliveries for that day are complete.
- A signature of a person 18 years of age or older is required on all delivery orders and that individual must accompany the delivery crew into your home or apartment.
- Rooms should be cleared in preparation for your furniture delivery. In addition, driveways and walkways should be cleared to accept delivery (i.e. remove snow and ice). Please be sure there is a clear path from the point of entry to your home to the room where your new furniture will be placed. Due to liability issues, we cannot move your existing furniture or any electronics, TVs, or computers.
- Due to health and safety regulations, our drivers cannot remove their safety work boots. Please ensure your floors are properly protected.
- Please measure your home/doorways to fit your new furniture, appliance or TV. Please note that a restocking fee may apply if uncrated merchandise does not fit through doorways or into basements.
- We will uncrate and move major appliances (freezers, washers, etc.) into place but for insurance reasons, we cannot connect to electrical, plumbing or gas outlets. We also cannot hook up televisions.
- All VCRs, DVD players and stereo systems are delivered in factory containers and cannot be unpacked or setup by our delivery crew under any circumstances.
- When unusual or difficult delivery conditions are encountered, the customer will be advised in advance of the risk occurring. The customer then has the option of signing a damage waiver or having the merchandise returned to the store and reselecting other products.
- Delivery is not available on certain items including but not limited to: accessories, markdown centre items and some small electronics.
- For in store purchases, payment in full must be made no later than 48 hours prior to the delivery date. Payment on delivery is not permitted.
- If any damage is found when opening your order, simply call our service department within 3 days of receipt. When possible, we will promptly repair or replace the damaged item. If picked up, the item must be returned by you. Our trucks will exchange delivered items only.

Pick-Ups

Leon's is the only major retailer to offer pick-up discounts on many of our products. Pick-ups can be made at most of our Superstore locations. Should you pick up your furniture, pick-up hours and directions will be emailed to you with your order confirmation.

To ensure smooth pick-up of your furniture, please review the following pick-up policies.

- For orders placed online, you must bring your printed email confirmation, picture I.D, and the credit card used to place your order to pick up your furniture.
- Merchandise that is picked-up may be in cartons and require assembly. Due to the nature of furniture shipped in cartons, we are unable to unpack cartons or assemble product for you at the distribution center.
- Please be sure that the size of your vehicle will accommodate the size of the furniture to be picked up. We are not responsible for loading and tie-down of merchandise or the safe transportation of furniture to your home. Damage that occurs during transit is not covered under warranty nor can we accept returns on the merchandise.
- For concealed damage on merchandise that was picked up, simply call our service department within 3 days of receipt. When possible, we will promptly repair or replace the damaged item. If picked up, the item must be returned by you.

Purchases, Cancellations

[Back to Top](#)

Cancellation before Delivery

If you have NOT received your merchandise, you may cancel all or part of your order within 48 hours of placing your order without a charge or fee by contacting us.

Returns after Delivery

All sales are final. However, if you discover concealed damage you have 3 days to report it. Just call our service department.

If a refund has been authorized, please note the following:

- Cash payments will be refunded by cheque (allow 7 business days).
- Debit Card payments will be refunded to the same account if the Debit Card and Debit Card holder are present. If the Debit Card holder is not present, Debit Card payments will be refunded by cheque (allow 7 business days).
- Credit Card payments will be refunded to the same Credit Card (allow 7 business days).
- All other payments will be refunded by cheque (allow 21 business days).

Pricing and Other Fees

[Back to Top](#)

Our Prices

Prices shown for items on this website's product pages and in your shopping cart are for merchandise only. Please proceed to checkout to see the total cost of your order, including any applicable tax, delivery or other fees.

While we strive for accuracy in the pricing and the other product information we provide on this website, errors can occur.

In cases where such errors do occur, Leon's expressly reserves the right not to honor the offer made on this website, either in stores or when accepting an order online. In the case that an order placed online is not accepted, any payments that have been authorized for that order will immediately be reversed.

All pricing on this website is in Canadian Dollars.

Recycling Fee

The governments of Alberta and Saskatchewan have instituted a program to offset recycling costs for certain items. As of February 1, 2005 in Alberta and February 1, 2007 in Saskatchewan, retailers collect an environmental fee at the point of purchase on televisions and related equipment. The Alberta Recycling Management Authority (ARMA) and the Government of Saskatchewan are responsible for this program in their respective provinces. The programs provide for collection, transportation and recycling of electronic materials, education and awareness information and electronics recycling related research.

The environmental fee, ranging from \$15 to \$45 (depending on the size of the television), will be placed on each product included in the program.

Please note: This fee applies to all televisions, whether sold or given away as prizes and is subject to GST.

For more information please contact

Alberta: Alberta Recycling Management Authority (ARMA) www.albertarecycling.ca or call 1-888-999-8762 (toll free)

Saskatchewan: Saskatchewan Waste Electronic Equipment Program (SWEEP) www.sweepit.ca or call 1-888-350-6555 (toll free)

Items

Television (18" and smaller, including combo units)

Environmental Fee: \$15.00

Television (19"-29", including combo units)

Environmental Fee: \$25.00

Television (30"-45", including combo units)

Environmental Fee: \$30.00

Television (46" and higher, including combo units)

Environmental Fee: \$45.00

We Respect Your Privacy

[Back to Top](#)

Effective April 17, 2002



When you visit any website, your computer "talks" with other computers. Each computer asks the others questions, and information passes among them. Except for information or commands you enter yourself, most of this process just saves you the bother of entering all kinds of technical codes. That's what makes the Web so easy to use.

At Leon's, we believe you're entitled to decide what information you share with us and how it is used, so we answer your questions about privacy up front!

Leon's e-commerce web site is powered by Furniture.com, a licensee of the TRUSTe Privacy Program. TRUSTe is an independent, non-profit organization whose mission is to build users' trust and confidence in the Internet by promoting the use of fair information practices. Because this web site wants to demonstrate its commitment to your privacy, it has agreed to disclose its information practices and have its privacy practices reviewed for compliance by TRUSTe.

If you have questions or concerns regarding this statement, you should first contact Furniture.com's privacy coordinator by e-mailing privacy@furniture.com. If you do not receive acknowledgment of your inquiry or your inquiry has not been satisfactorily addressed, you should then contact TRUSTe at http://www.truste.org/users/users_watchdog.html. TRUSTe will then serve as a liaison with the Web site to resolve your concerns.

1. Why does Leon's collect visitor information?

We gather information with three objectives in mind:

- a. To fulfil your order accurately and quickly.
- b. To learn how we can improve your shopping experience.
- c. To help us meet our commitment to privacy.

When you visit Leon's, you have the option of creating a Leon's user account, which is required to place an online order from Leon's. A Leon's user account also gives you free access to these valuable features:

- Save your selections for as long as you like.
- Get access to special promotions.
- View delivery details and lead times instantly.

Creating a user account is easy:

- Enter your e-mail address.
- Choose and confirm a password, and you can ask us to remember you automatically.

If a user elects to use our referral service for informing a friend about our site, we ask them for the friend's name and e-mail address. Furniture.com will automatically send the friend a one-time e-mail inviting them to visit the site. Furniture.com stores this information for the sole purpose of sending this one-time e-mail and tracking the success of our referral program. The friend may contact Furniture.com at privacy@furniture.com to request the removal of this information from our database.

2. How does Leon's web site remember me automatically?

Leon's uses a technology called "cookies" to remember you and the information you are saving. When you visit our web site, we send you back a cookie, a small text file that includes a temporary inquiry number, your IP address, plus any items you've chosen. The information we store in cookies is also linked to any personally identifiable information you submit while on our site. Your web browser has a special folder on your computer where it keeps cookies. Cookies cannot harm your computer in any way. Only the website that places a cookie on your computer is allowed to read it; no other website may access the cookie Leon's places on your computer.

If you are visiting Leon's from a computer that only you or your family use, cookies present no security concern. However, if you are using a shared computer in a public environment (i.e. a library, Cyber Café or work), others using that computer to visit Leon's can log in as you. Although Leon's never displays your credit card information on our website, someone logging in as you could access less confidential data, such as your name or shipping address. If this applies to you, consider choosing not to be "remembered" when you register using a shared computer in a public environment. Instead, log in at each visit.

Cookies make your shopping experience much easier. If you are trying to decide between two sofas, the cookie enables your computer to find those items again without doing a whole new search. Your browser looks in its cookie folder, finds your Leon's cookie and tells Leon's that you want to look at the same sofas again.

When you add an item to your Shopping Cart, request a price, or place an order, your cookie may hold information with the details of the items you're considering ordering.

If you don't want any information stored in a cookie, you can set your browser not to accept cookies, but remember that cookies make your purchases easy. They enable your computer to keep a list of items you're considering or to place them directly in your Shopping Cart (so you don't have to re-enter them manually).

3. What visitor information does Leon's web site keep track of?

Information tracked automatically is generic and doesn't include any personal details:

- When you log onto the Internet, your computer says to your Internet service, "Here I am; talk to me!" by requesting an IP (Internet protocol) address, sort of like asking for a seat at an electronic table with numbered seats. Your Internet service's computer responds by saying, "OK, for this session, you sit at #12." Some providers assign you a permanent or "static" IP address, but most use temporary ones. This helps assure your privacy, because it's difficult - if not impossible - to collect personal information about you via a temporary address.
- Our site keeps a general list of visitors' IP addresses. This gives us broad, generic information such as how many AOL(r) users log onto Leon's web site and helps us maintain compatibility with many different Internet services.
- Leon's records browser types and versions so we can answer questions such as, "How many of our visitors were using Netscape Communicator(r) 4.6 last month?" This tells us what features our visitors can make use of and helps us keep our website up to date.
- We record how many people visited each page on our site. This helps answer questions such as, "What items or pages are drawing a lot of interest this month?"
- We may also record which site or search engine referred you to Leon's.

This information enhances your shopping experience: images look better, pages load more quickly, and this site remains compatible with more browsers and systems. Information you enter when you register or place an order makes your shopping experience at Leon's easy:

- At any point while you're browsing, you can place an item in your Shopping Cart. When you're done browsing, you can review your Shopping Cart. If you want to place an order, indicate the item(s) you wish to order and click the Proceed to Checkout button. Enter your delivery information, including name, address, and preferred contact time/method in case we need to get in touch with you about your order.
- The next screen gives you a price quote for the item(s) you're ordering, including price and applicable sales tax.
- The Purchase button then displays options for payment: You can enter credit card information here.

4. What does Leon's do with this information?

Leon's and our exclusive online provider Furniture.com have an absolute commitment to keep your

information secure. The information you share with us is used to fulfill your order and to keep you up-to-date on the status of your order. After you place an order, we'll contact you with information about the order as needed.

The financial institutions processing your payment may send us supplemental information if there is a problem in completing the transaction. This information is used only in processing your order(s) from this web site.

Information about your browser helps us improve the way our site appears on your computer and makes sure our site is up to date and compatible with your system. Traffic reports (information about sites that refer visitors to us) help us select the best places to reach people interested in shopping for furniture online.

5. Does Leon's ever share such information? With whom?

The information gathered on this site by Leon's and our exclusive online provider Furniture.com as part of your purchasing is used only to process your purchase and is never shared with anyone, except in connection with your order. Credit card or cheque information is only shared with financial institutions that process your payment. Information on financing applications goes directly to the financial institution that handles the financing, not to Leon's; we never see your application information, only your approval code, name and address. Technically, this shared information does pass out of our direct control, but Leon's makes clear to financial companies we work with that we expect your information to be handled in accordance with Leon's Privacy Policy.

No parties other than Leon's and our exclusive online provider Furniture.com collect information on our site. We do not sell, rent, share, trade or give away any of the information you provide to us except to the financial institutions processing your payment or your financing application. No third party will solicit you as a result of information within Leon's or Furniture.com's control.

It is true that the information you provide is subject to disclosure pursuant to judicial or other government subpoenas, warrants, or orders.

Use the links on our Help page to contact us. In addition, you can write to Furniture.com at customerservice@furniture.com with comments or to ask for information about this privacy policy. Any e-mail you send us is kept confidential and will not be posted on our site without your written permission.

6. Can I tell Leon's not to gather or keep track of my visit via the cookie?

Yes. You can set your browser not to accept cookies, but remember that cookies make your purchases easy. They enable your computer to keep a list of items you're considering or to place them directly in your Shopping Cart (so you don't have to re-enter them manually).

7. How do I correct or update information about me and my order(s)?

To change, correct, or update information about you or your order prior to shipment, please access the "My Account" area of our website. Alternatively, contact us at customerservice@furniture.com.

8. Can I have my name removed from Leon's active records? How?

If you would like your name removed from our active records, you may go to your Account and click "edit my e-mail preferences". Alternatively, you may also send an e-mail to privacy@furniture.com.

9. How do I contact Leon's with any questions about this policy?

If you have any questions about this privacy statement, the practices of this site, or your dealings with this website, you can contact:

Privacy Policy Coordinator
Leon's Furniture
45 Gordon MacKay Road
P.O. Box 1100
Station "B"
Weston, Ontario
M9L 2R8

10. How will I know if this policy has been changed?

If we decide to change our privacy policy, we will post those changes to this privacy statement, the homepage, or other places we deem appropriate so our users are always aware of what information we collect, how we use it, and under what circumstances, if any, we disclose it.

If, however, we are going to use users' personally identifiable information in a manner different from that stated at the time of collection we will notify users via e-mail.



Security at Leon's

[Back to Top](#)

At Leon's, our customers are our number one priority. That's why we go to such great lengths to guarantee the security of all credit card transactions. Our secure server software (SSL) is among the best technology available today. It encrypts (scrambles in code) all personal data you share with us, including your credit card and telephone numbers, name and address.

Please read our **FAQ** for additional information and answers to common questions.

[Home](#) | [Advanced Search](#) | [Style Guide](#) | [Room Planner](#) | [Magazine](#) | [Register](#) | [On Sale!](#)
[FAQ's](#) | [Find Store](#) | [Feedback](#) | [Help](#) | [Security & Privacy](#) | [About Us](#) | [Site Map](#) | [Français](#)

 **Special Offers! Sign Up Today!** 

Copyright 2005 - 2007 Furniture.com, Inc.



Welcome! You are shopping for Postal Code: H1V3G9 [Change Postal Code](#)
Buy from Leon's and
Delivery is Included!
 For most local orders. [Learn more...](#)

[register](#) | [login](#)

search for:

We Deliver to your Postal Code!

[Home](#) | [Shop For...](#) | [Store Locations](#) | [Customer Care](#) | [Contact Us](#) | [Design Advice](#) | [Shopping Cart](#)

Frequently Asked Questions

- ▶ [Online Shopping at Leon's...](#)
- ▶ [Delivery and Pick-Ups...](#)
- ▶ [Protection Plans...](#)

- ▶ [Registration and Privacy...](#)
- ▶ [Pricing and Payments...](#)
- ▶ [Finding Help...](#)

- ▶ [Customer Service](#)
- ▶ [Policies](#)
- ▶ [Tech Center](#)

Online Shopping at Leon's

[Back to Top](#)

Note: Please be sure you have entered your postal code above to see the most relevant and specific answers to your questions.

How does Leon's online work?

As one of Canada's leading retailers, Leon's is pleased to bring you the best in online shopping.

Browse our tremendous selection of merchandise, read our online magazine, and use our interactive tools to find everything for *your* home.

Ready to order? Your items are in-stock, nearby, and can be delivered quickly and inexpensively. Select your delivery date, place your order online and you'll soon receive your merchandise from one of our local stores that knows home delivery and will always be there to help.

Where can I see your products in a store?

With over 50 locations, it's likely there's a Leon's store near you. To see our products in a local Leon's store, enter your postal code and we'll direct you to the nearest Leon's location.

Interested in seeing a particular item? Click "Find a Store" on that product's page. We'll check the inventory at our stores and direct you to a store that is displaying that item.

I saw an item in one of your stores, but I can't find it on your site. How can I buy it?

First, try finding it on our site by typing information about the item into the search box at the top of each Leon's page.

If you still cannot find the item, go to your Leon's Shopping Cart and click **Buy an item seen in a Store**.

From this page, you can add "Special Request" items to your registered Leon's Shopping Cart. You can then purchase these items like you would any other piece found on our site.

What about delivery?

Shopping online with Leon's gives you the same experience as if you had shopped in person at one of our showrooms. We provide you with the same delivery service, and we're close by should you need help. We think it's the best of both worlds - the convenience of online shopping plus the efficient local service of your nearby Leon's store.

Why do you need my postal code?

We won't sell to you until we're sure we have a store in your area that can ensure smooth delivery of your order. We use your postal code to:

- Let you know immediately if we have a store that delivers to your area
- Tailor our selection to make sure you see only items that can be delivered to you
- Offer you special pricing that may only be available in some areas
- Help you find a local store in case you want to see an item in person.

How do I know that the colour I see on screen is accurate?

Every computer monitor displays colours slightly differently. To ensure you're seeing the colour of our products as they truly are, **take the Leon's M&M test**. If the colours of the candies you see on screen don't look the same as they do in real life, try adjusting your monitor's brightness and contrast. Or refer to your computer user manual for instructions on how to adjust colour settings.

Registration and Privacy

[Back to Top](#)

How do I become a Leon's Preferred Customer?

All you have to do is register and create your personal Leon's Account. The process takes only a moment, then press Submit and you're done! The benefits are substantial:

- See real-time availability and delivery dates
- Track and change your order online
- Message our customer service team
- Receive notice of sale events and exclusive web-only offers
- Get inspired by the design ideas in our newsletter.

How do I change my personal information?

Login to your Leon's Account to change your street or e-mail address, phone number, password or payment options.

From your Account, you can also send and receive messages and track and update your Leon's orders.

What if I forget my password?

Go to the Login area of our website and click "Lost Your Password." Enter your e-mail address and we'll send your Leon's password.

I registered at the old Leon's web site, why can't I login at the new site?

Unfortunately, due to privacy considerations for all accounts at the new Leon's web site, the registrations from the prior version of the web site could not be transferred. We hope you'll take a moment now to create your new Leon's account. The benefits are numerous and include the ability to save favourite items to your shopping cart, track your order online, and notices of sale events and special offers. Click here to sign up today.

Do you share my information with anyone?

We will not share your personal information with anyone, except as is required to fulfill your order. Click here to see Leon's privacy policy.

Why is ordering online safe?

At Leon's, our customers are our number one priority. That's why we go to such great lengths to guarantee the security of all credit card transactions. We use the best technology available to encrypt (scramble in code) all personal data you share with us, including your credit card and telephone numbers, name and address. Click here to learn more about Leon's Security Policies.

Delivery and Pick-Ups

[Back to Top](#) 

How will my order be delivered?

Leon's delivers thousands of orders a day, quickly and efficiently. And with our state-of-the-art online tracking system, we keep you in the driver's seat. You choose your delivery date during the purchase process and can track your order online.

Here's how it works:

1. Complete your order on the Leon's web site.
2. Your order is then submitted for fulfillment.
3. When we accept your order, we will charge your credit card and provide you with:
 - a. your Delivery Document Number - this is the reference number we will use for your delivery
 - b. contact information for the service representatives that can answer questions about your delivery.
4. After your order is accepted, you can track your order on our web site by clicking "My Delivery Documents" in your Leon's Account.

Throughout the process, you'll be taking advantage of some of the most advanced delivery systems in the industry. And, you will always have a local contact that can help you with any questions before or after your delivery.

When will my order be delivered?

Because Leon's has an extensive network of stores, your merchandise will be delivered fast - in days, not months in most cases. Plus, we let you choose the delivery date before you check out so there's never a question as to when you'll receive your merchandise.

When you click "Proceed to Checkout" from your Shopping Cart, we check the inventory at a store near you, and check the times that delivery teams will be in your neighbourhood.

On the first page of the order process, we'll show you the earliest date your merchandise is available.

On the second page of the order process, once you've entered your exact address, we let you select a delivery date that is convenient for you.

At Leon's, we want you to know exactly when you can get your merchandise, and let you choose a

convenient day to receive it. Sounds simple, but we're the only furniture website that offers this level of visibility and flexibility.

How much does delivery cost?

If you live within the local delivery area of one of our stores, delivery is included on most orders with a total of \$498 or more (before taxes). For most orders less than \$498 within the local delivery area, there is a \$50 delivery fee (please note this charge is subject to both GST and PST, where applicable). Outside the local delivery area, actual delivery charges vary depending on where you live. The cost of your delivery, if any, will be displayed on Step 1 of our Order Process after you click Proceed to Checkout from your Leon's Shopping Cart.

Can I pick up my merchandise?

Yes – and with many items, you'll save an additional 3% of your purchase if you choose pick up over delivery! When you place an order on our web site, in most cases you can pick up your items at a Superstore near you. You'll be able to schedule a pick-up date at your convenience.

Here's how it works:

1. Proceed to Checkout from your Leon's Shopping Cart.
2. On Step 1 of our order process, you will see a "Customer Pick-up" button if your merchandise is available to be picked up.
3. Click "Customer Pick-up". We'll flag the order as a pick-up and remove any shipping charges and take an additional 3% savings on any items that qualify.
4. Proceed to Step 2 and select a pick-up date.
5. Pay for your Order and Proceed to Step 3.
6. Submit your order. We'll e-mail you details on where to pick up your order.
7. We'll alert the warehouse to expect a pick-up on the date you have selected.
8. To pick up your merchandise, *bring a printed copy of your confirmation e-mails, a picture ID and the credit card used to place your order* to the warehouse on your pick up date.

PLEASE NOTE:

You will not be allowed to pick up your items if you do not bring your picture ID, credit card used to place the order and confirmation e-mails.

Orders can only be picked up at certain Superstores.

Items picked up will be in their original packaging. Any assembly required for these items is the responsibility of the customer.

You said you deliver in days, but when I checkout, I get a 3 week delivery date - what happened?

There are cases where demand for a particular collection is higher than we had anticipated. In these cases, we show you a delivery date that includes the time it will take for us to restock and deliver to your home. In most cases, once an item has been restocked, delivery dates become significantly shorter again.

How can I see the status of my order?

To view the status of your order, simply login to your Leon's Account and select the Delivery Document you want to review or change.

What's a Delivery Document?

As soon as you place your order at Leon's, we create an online form that begins tracking the status of your order. This form is called a Delivery Document, and represents the items that will be delivered to you on your promised delivery date.

If you have multiple Delivery Documents for your order, you may receive separate delivery or pick-up dates for your merchandise, although Leon's will do everything possible to consolidate orders so everything arrives at the same time. Any splitting of orders into separate Delivery Documents is shown and explained in detail during the checkout process.

Will my furniture be assembled for me?

Limited assembly is available for most items. One notable exception is RTA (Ready to Assemble) products, where customer assembly may be required. All items where customer assembly is required are marked as such.

Can you hook up my new dryer?

For delivery of appliances, including refrigerators, freezers, washers, dryers, dishwashers & ranges, we will uncrate and move your new purchase into place, but for insurance reasons we cannot connect it to electrical, plumbing or gas outlets. All built-in appliances, such as wall ovens and microwaves, will be left in cartons unless otherwise requested.

For delivery of standard tube televisions (including big screens), we will remove the TV from the carton and set it in place. All plasma and LCD televisions that require wall mounting, will be left in their original packaging, as they require professional installation. We cannot hook up a TV to any other equipment.

I received an e-mail notifying me the status of my order has changed. Where can I see my order's new status?

All you have to do is login to your Leon's Account and select your Delivery Document for an updated status.

Can I cancel my order?

Once you place your order, you will receive the contact information of service representatives that will help you with your order.

If you have NOT received your merchandise, you may cancel all or part of your order within 48 hours of placing your order without a charge or fee by contacting us.

What is your return policy?

All sales are final. However if you discover concealed damage you have 72 hours to report it. Just call the customer service department of the Leon's store nearest you.

What if my merchandise arrives damaged?

If any damage is found when opening your order, simply call our service department within 3 days of receipt. When possible we will promptly repair or replace the damaged item. If picked up the item must be returned by you. Our trucks will exchange delivered items only.

Does Leon's offer a warranty on its merchandise?

All merchandise purchased at Leon's (excluding markdown and "As Is" sales) are covered by the manufacturer's warranty. If a problem should arise, just call the customer service department of the Superstore nearest you. We promise we will do whatever we can to make you happy.

Can you deliver outside Canada?

Sorry, we cannot deliver outside Canada at this time.

Pricing and Payments

[Back to Top](#)

Please note, all prices on this web site are in Canadian dollars.

Are the prices in my Shopping Cart guaranteed?

Leon's makes every attempt to maintain the lowest prices on the items we offer, but price changes do occur, sometimes overnight. As a result, prices on items stored in your Shopping Cart are subject to change until you have actually placed your order.

Please note, we reserve the right not to accept your order in the case of a pricing error or other technical issue. In the rare instance that your order is not accepted, you will be notified immediately and your card will not be charged.

Please also note that promotions on Leon's expire at midnight Eastern Time on the date indicated on Product Pages and Shopping Carts.

What types of payments do you accept?

Leon's accepts Visa, MasterCard, and American Express as types of payment. Unfortunately, we cannot accept Leon's cards, cheques or other means of payments at this time.

Because we are not able to validate card addresses and security codes, we also cannot accept credit cards issued outside the United States and Canada at this time.

I have a Leon's gift certificate – can I redeem it online?

Currently we cannot accept Leon's gift certificates as payment online.

Do you charge my credit card at the time I place my order?

We will authorize your card when you complete your order, which includes confirming your account number and your available balance with your credit card company. Your card is not charged at this time. We will charge your credit card when your order is processed and accepted. Payment requirements are explained fully during the checkout process.

Do you accept COD orders?

We cannot accept COD orders. All orders must be paid in full prior to delivery.

Protection Plans

[Back to Top](#)

Do you offer protection for the products you sell?

Yes, we offer protection plans for upholstered and leather furniture, mattresses, and extended warranties for appliances and electronics.

Where can I see more details about these protection programs?

Click below for details of our protection plans:

5 Year Upholstery Protection Plan

5 Year Leather Protection Plan

90 Day Sleep Tight Mattress Guarantee

Platinum Plan for Electronics and Appliances

Finding Help

[Back to Top](#)**Where can I find decorating tips and layout ideas?**

"Your Home," our online magazine, is filled with helpful glossaries, decorating tips and inspiring ideas to suit your individual style, needs and budget. Articles are updated on a regular basis, so check back often. To see how items will fit in your home, experiment with our Room Planner, and be sure to see our Style Guide to find the look that's just right for you.

What if I have questions about a product?

One of the benefits of Leon's is that there's always someone nearby to answer any questions you may have. If you're looking at an item, click Ask a Question and you'll see the phone numbers of local stores waiting to answer your call. Prefer not to pick up the phone? You can also send a text message from this page as well—we will answer your message within 24 hours.

What if I have questions about my order?

As soon as your order is placed at Leon's, local service representatives are available to help with your order.

We will send you the phone number for the customer support department as soon as your order is processed. And don't forget, an easy-to-access order status is always available online.

[Home](#) | [Advanced Search](#) | [Style Guide](#) | [Room Planner](#) | [Magazine](#) | [Register](#) | [On Sale!](#)
[FAQ's](#) | [Find Store](#) | [Feedback](#) | [Help](#) | [Security & Privacy](#) | [About Us](#) | [Site Map](#) | [Français](#)

[Special Offers! Sign Up Today!](#)

Copyright 2005 - 2007 Furniture.com, Inc.



Commandez par téléphone au
1.866.843.2742

RECHERCHE

Allez

bid.com

Centre
d'information
Localisateur
de magasin
Contactez-
nous

Meubles Électroniques Bureau à domicile Électroménagers Matelas Panier d'achat

Centre d'information

- Commandez sans frais d'interurbain
- Trouver un magasin
- Contactez-nous
- Cartes-cadeaux

- Livraisons et retours
- Garantie de prix
- Garanties de produit
- Surcharge pour le recyclage

- Carte platine Brick
- Nous recrutons
- Ventes commerciales
- Franchises

- Historique de Brick
- Engagement dans la communauté



Pour une description complète de la couverture, des exclusions et des limitations, veuillez lire le certificat du Plan de protection 128 Ko

Plan de protection

Plan de protection supérieure de Brick

Le Plan de protection supérieure de Brick vous offre une protection détaillée de trois manières contre les réparations de produits et les mauvaises performances. Les grands avantages du Plan de protection supérieure sont :

1. **PERFORMANCE PLUS !** Brick garantit que votre achat vous offrira un rendement conforme aux caractéristiques techniques du manufacturier pour la durée du Plan. Sans aucun frais de votre part, Brick fera tous les ajustements ou réparations nécessaires pour que le produit soit aussi performant que le jour où vous l'avez acheté.
2. **DU SERVICE !** - Si votre produit nécessite une réparation, le Plan paye 100 % des coûts de réparation. Dans la plupart des cas, le service sera effectué par un des techniciens de service de Brick formés par le manufacturier. Pour les réparations de produits que vous apportez, vous pouvez les laisser à n'importe lequel de nos 65 emplacements de magasins Brick.
3. **PAS DE CITRONS - GARANTI !** - Si votre produit subit 4 réparations pendant la première année où vous le possédez (1 an pour les produits informatiques) il sera remplacé sans frais de votre part. En voilà une garantie !

Voyez les avantages et bénéfices

- Le Plan vous offre une couverture complète et détaillée pour tous les ajustements et réparations sans franchise ou frais cachés. Le Plan offre des durées de protection initiales allant jusqu'à 10 ans.
- Personne ne connaît votre produit mieux que nos techniciens de service Brick formés par le manufacturier. La plupart des appareils domestiques et des produits électroniques aujourd'hui fonctionnent grâce à des circuits intégrés qui demandent des connaissances et de l'équipement spéciaux pour la réparation.
- Le plan assure que seulement des pièces de remplacement de première qualité seront utilisées pour réparer votre produit. Ceci vous assure que les réparations effectuées vont donc allonger la vie de votre appareil.
- Le Plan offre le service à domicile pour les gros appareils ou les téléviseurs de grand format. Le programme de service de Brick offre des rendez-vous flexibles à votre convenance et nos techniciens vous appellent pour confirmer le rendez-vous.
- La base de donnée du Plan de protection de Brick nous permet de vérifier votre couverture même si vous avez perdu l'original de votre reçu de vente.
- Le Plan offre un nettoyage d'entretien annuel des caméscopes, des vidéos, des lecteurs de disques compacts et des lecteurs de DVD.
- Le Plan pour réfrigérateurs et congélateurs fournit une protection pour la perte de vivres allant jusqu'à 500\$ dans le cas d'une panne.
- Le Plan est soutenu par Brick, le plus grand détaillant de meubles et d'appareils électroménagers au Canada. Brick est devenu no.1 parce que nous comprenons que les clients d'aujourd'hui demandent une satisfaction à long terme à un prix abordable. Un Plan de protection de Brick vous permettra d'être satisfait de vos appareils électroménagers ou électroniques pendant les années à venir.

Pourquoi devrais-je acheter un Plan de protection de Brick ?

Si vous achetez un appareil électroménager ou un produit électronique de Brick vous devriez aussi considérer l'achat d'un Plan de protection de Brick. Brick veut que vous soyez totalement

satisfait de votre produit pendant les années à venir. Brick sait qu'une grande partie de votre satisfaction vient du fait que vous savez que le produit est fiable et continue de fonctionner exactement comme le premier jour où vous l'avez acheté. C'est pourquoi Brick a développé des Plans de protection économiques.

Le Plan de protection de Brick fournit une protection supérieure qui surpasse la garantie du fabricant. C'est votre garantie de satisfaction sans limite de votre achat à long terme.

Est-ce que la garantie du fabricant n'est pas suffisante ?

Il y a une différence immense entre la garantie du fabricant et le Plan de protection de Brick.

- Le but de la garantie du fabricant est de réparer le produit à cause de défauts dans la main d'œuvre et le matériel sur une courte période de temps, typiquement un an.
- Avoir un Plan de protection de Brick vous assure la satisfaction de votre achat sur une base à plus long terme.

C'est la différence entre dire « Mon téléviseur fonctionnait bien quand il était neuf et maintenant ce n'est plus pareil » et « Je suis très satisfait de mon téléviseur que je possède depuis maintenant 5 ans ». C'est la différence PERFORMANCE PLUS !

Quels sont les avantages du Plan de protection de Brick ?

LA TRANQUILITÉ D'ESPRIT - pas d'inquiétude, de tracas, et plus important encore, la tranquillité d'esprit de savoir que vous pourrez profiter de votre achat pendant les années à venir. Et la tranquillité d'esprit n'a jamais été aussi abordable ! Voici quelques-uns des avantages que notre Plan de protection offre :

- Vous n'avez pas à attendre un bris avant d'appeler le service. Si votre produit ne fonctionne pas de façon satisfaisante, il suffit d'appeler Brick.
- Vous n'avez pas à vous inquiéter de budgéter pour des réparations imprévues. Une petite somme aujourd'hui vous donne droit à une couverture complète et détaillée pendant les années à venir. Il n'y a pas de limite sur le nombre de réparations et sur le coût.
- Vous appelez tout simplement et tout le reste est pris en charge. Peu importe où vous demeurez au Canada Brick vous fournira le service.
- Vous n'avez pas à vous inquiéter de payer pour des réparations qui sont incomplètes ou inutiles. Des recherches indiquent que l'inquiétude principale de toute personne qui paye pour une réparation est « Est-ce que j'ai payé trop cher et ont-ils réparé le problème ». Ces préoccupations sont très concrètes. Les plaintes à propos des réparateurs sont très communes au Bureau d'éthique commerciale. Le Plan de Protection de Brick élimine les tracas à propos du service.
- Vous n'avez pas à vous inquiéter d'avoir acheté un citron. La couverture Pas de citrons - Garanti ! de Brick vous donne droit à un remplacement si votre produit est un citron.

Avec des durées de couverture allant jusqu'à 10 ans, le Plan de protection de Brick satisfera vos besoins et votre budget. Le coût de cette tranquillité d'esprit se chiffre à seulement quelques sous par jour. C'est pourquoi Brick dit : « Payer pour un Plan de protection vous économise du temps et de l'argent. C'est un choix intelligent ».

Centre d'information - Localisateur de magasin - Notes légales - Sécurité et confidentialité - Garantie de prix - Contactez-nous

Les prix qui se trouvent sur ce site ne s'appliquent qu'aux achats en ligne. Les prix en magasin peuvent être différents. brickenligne.com et bid.com sont des divisions de Entrepôt the Brick SEC

©Entrepôt the Brick SEC 2004 - 2007

optimisé par Bid.com

bid.com



Ordinateur portatif Pavilion de HP avec processeur Turion 64 MK-36 d'AMD cadencé à 2 GHz (DV6307F)

Options du Plan de service sur les produits:

S'il vous plaît choisissez la durée du Plan de Service sur les produits que vous voudriez pour protéger votre Ordinateur portatif Pavilion de HP avec processeur Turion 64 MK-36 d'AMD cadencé à 2 GHz (DV6307F)

Aucune

après vente en magasin 2 Année **(199,99 \$)** 3 Année **(289,99 \$)**

postale 2 Année **(224,99 \$)** 3 Année **(314,99 \$)**

- Ramassage en magasin :** Si vous désirez ramasser votre ou vos articles à un magasin, veuillez ne pas ajouter ce plan de service à votre panier maintenant. Quand vous irez chercher votre ou vos articles au magasin, un membre de l'équipe vous aidera si vous le désirez à ajouter ce plan de service pour protéger votre investissement.

- Livraison :** Si vous voulez faire livrer ce ou ces articles à votre domicile, veuillez ajouter ce plan de service à votre panier maintenant.

Avantages de notre Plan de service sur les produits

Nous vous garantissons un rendement optimal pour votre produit

Votre garantie du Plan de service sur les produits (PSP) est supérieure à la plupart des garanties offertes par les fabricants, car elle vous assure que votre produit répondra aux normes du fabricant pendant toute la durée de la couverture.

Nous sommes toujours là au moment où vous avez besoin de nous

Les représentants compétents du service à la clientèle de Future Shop sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tout au long de l'année. Votre Plan de service sur les produits vous procure un service à la clientèle rapide et courtois. Vous n'avez qu'à appeler le 1 800 663-2275 pour obtenir de l'aide.

Si nous ne pouvons le réparer, nous le remplacerons

Vous aurez l'esprit tranquille car vous saurez que votre produit sera remplacé si nous ne pouvons le réparer ou si la réparation devait prendre plus de 60 jours.

Ne restez pas pris avec un citron

Si votre produit nécessite plus de trois réparations importantes, nous vous fournirons un produit de remplacement.

Vous aurez l'esprit en paix peu importe où vous vous trouvez

Votre Plan de service sur les produits vous offre une protection partout dans le monde. Pour obtenir du service à l'intérieur du Canada ou des États-Unis, composez le 1 800 663-2275. Pour tout autre endroit, composez le 613-634-4643.

Protégez votre produit contre les surtensions

Votre produit sera réparé ou remplacé s'il est endommagé par une surtension. Matériel seulement. Les données et les logiciels ne sont pas couverts.

Nous offrons le service au pas de votre porte

Cette option offre un service sur place ou par messagerie pour les produits admissibles suivants : les téléviseurs, les ensembles ordinateur/moniteur, les ordinateurs portatifs, les gros électroménagers et les fours micro-ondes. (À noter : le service par messagerie constitue la seule option offerte pour les ordinateurs portatifs).

Nous vous offrons une protection complète

Les accessoires et les périphériques qui accompagnent votre produit sont protégés par notre Plan de service sur les produits, si ces derniers nous parviennent dans l'emballage original du fabricant.

Nous offrons une valeur additionnelle de transfert de privilèges

Si vous voulez vendre votre produit, vous pouvez transférer votre garantie au nouveau propriétaire, ce qui augmente grandement la valeur de revente de votre produit. Aucune paperasse à remplir, vous n'avez qu'à remettre à l'acheteur une copie de votre facture originale.

Agrémentez votre cadeau d'un Plan de service sur les produits

Vous désirez acheter le cadeau parfait pour l'un des membres de votre famille ou un ami? Agrémentez votre cadeau d'un Plan de service sur les produits pour vous assurer de la longévité de votre cadeau et évitez des coûts de réparation onéreux à la personne qui le recevra.

Vous êtes toujours protégés

Tous nos plans sont entièrement assurés par la American Bankers Compagnie d'Assurance Générale de la Floride.

[Veuillez vous référer à la section des questions fréquemment posées pour de plus amples renseignements.](#)

La couverture est régie par les modalités et conditions de ce plan.
[Voir les modalités et conditions pour détails.](#)

©2004 Future Shop. Tous droits réservés.



Plan de service de performance

La valeur et le service sur lesquels vous pouvez compter



Ordinateur portable Presario V6305F de Compaq avec écran de 15,4 po et processeur à double cœur Tu

Veillez choisir la période de protection de votre Ordinateur portable Presario V6305F de Compaq avec écran de 15,4 po et processeur à double cœur Tu



Aucun

après vente en magasin



2 Année (179,99 \$)



3 Année (279,99 \$)

postale



2 Année (204,99 \$)



3 Année (304,99 \$)

Ramassage en magasin : Si vous désirez ramasser votre ou vos articles à un magasin, veuillez ne pas ajouter ce plan de service à votre panier maintenant. Quand vous irez chercher votre ou vos articles au magasin, un membre de l'équipe vous aidera si vous le désirez à ajouter ce plan de service pour protéger votre investissement.

Livraison : Si vous voulez faire livrer ce ou ces articles à votre domicile, veuillez ajouter ce plan de service à votre panier maintenant.

ANNULER
CONTINUER >

Avantages de notre Plan de service de performance

Le plan de service de performance de Best Buy vous offre une couverture complète à partir du jour où vous achetez le produit et vous permet de profiter de votre produit pendant très longtemps.

Voici quelques-uns des avantages:

- Couverture des pièces et de la main-d'œuvre
- Garantie de performance
- Protection contre les surtensions
- Pas de frais de franchise
- Garantie anti-citron
- Garantie de remplacement
- Couverture de la télécommande
- Option de service à domicile ou par messenger
- Entretien préventif des produits sélectionnés
- Transférable
- 24-7-365

Couverture des pièces et de la main-d'œuvre

Nous couvrons toutes les pièces et la main-d'œuvre nécessaires pour que votre produit reste conforme aux spécifications du fabricant. Si nous ne pouvons pas réparer votre produit, nous le remplacerons.

Garantie de performance

Nous vous assurons que la performance de votre produit répondra aux spécifications du fabricant.

Pas de frais de franchise

Nous payons l'intégralité des frais de réparation. Il n'y a pas de frais de franchise, de frais cachés ou de frais déboursés.

Garantie anti-citron

Si votre produit nécessite plus de trois réparations, nous le remplacerons. Consultez les conditions générales pour obtenir davantage de détails.

Garantie de remplacement

Si nous ne pouvons réparer votre produit, ou si la réparation prend plus de 60 jours, nous le remplacerons.

Couverture de la télécommande

Nous couvrons votre télécommande pour que vous puissiez profiter de votre achat. Consultez les conditions générales pour obtenir des détails concernant la couverture spécifique et les exclusions.

Option de service sur place

Nous offrons le service de réparation à domicile pour certains produits. Si le service de réparation sur place n'est pas disponible, nous nous chargerons de transporter votre produit au centre de réparation et de vous le retourner et ce, sans frais supplémentaires.

Option de service par messenger

En raison de la fragilité des ordinateurs portatifs, la plupart des réparations doivent être effectuées dans un environnement contrôlé. Pour accélérer ce service, nous enverrons votre ordinateur portatif directement au centre de réparation et vous le retournerons sans frais supplémentaire si vous achetez cette option.

Protection contre les surtensions

Vous êtes couvert si votre produit est endommagé par des variations de courant, des coupures de courant ou des variations de tension.

Entretien préventif des produits sélectionnés

L'entretien préventif permet de maintenir votre produit en bon état de fonctionnement pendant toute la durée du plan sélectionné. (Valable pour certains articles. Consultez les conditions générales pour découvrir les avantages spécifiques à votre produit.)


Transférable





Notre couverture suit le produit, ce qui lui donne une plus grande valeur marchande. Lorsque vous vendez votre produit, signez les termes et conditions et donnez-les au nouveau propriétaire avec le reçu de l'achat. Aucun frais ne s'applique.

24-7-365

Vous pouvez contacter nos conseillers du service à la clientèle 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tout au long de l'année. Il vous suffit de composer le 1 866 Best-Buy.





Magasiner par département
Présentation de la marque

0
0,00 \$

mot(s)-clé(s) ici

Tout le site



Recherche avancée
Recherche par CodeWeb

Renseignements

Renseignements
Utilisation de cartes-cadeaux en ligne
FAQ
Naviguer
Aide à la recherche
Politiques de l'Interboutique
Convention relative au site Web
Politique sur la protection des renseignements personnels
Garantie de magasinage sécuritaire
Expédition et livraison
Mes Commandes
Contactez-nous
Vérfié par VISA
Bulletins Future Shop
Fraude de courriel
Renseignements sur le crédit en ligne Future Shop
Politiques de vente au détail
Le Plan de service sur les produits
Service de remplacement des biens assurés de ReClaim
Ramassage en magasin

Le Plan de service sur les produits

- [En quoi consiste le Plan de service sur les produits?](#)
- [De quelle façon le Plan de service sur les produits fonctionne-t-il?](#)
- [De quelle façon le Plan de remplacement des produits fonctionne-t-il?](#)
- [Qu'est-ce que la garantie de service à domicile?](#)
- [Qu'est-ce que le service de messagerie?](#)
- [Qu'est-ce que la garantie après-vente en magasin?](#)
- [En quoi consiste le programme d'échange de périphériques informatiques?](#)
- [Comment puis-je savoir si un produit est admissible à un Plan de service?](#)
- [Comment puis-je me procurer un Plan de service en ligne?](#)
- [Puis-je me procurer le Plan de service après avoir acheté un produit en ligne?](#)
- [Puis-je me procurer le Plan de service après avoir acheté un produit en magasin?](#)
- [À partir de quel moment le Plan de service sur les produits entre-t-il en vigueur?](#)
- [À quel moment mon Plan de service sur les produits prendra-t-il fin?](#)
- [Le Plan de service sur les produits est-il renouvelable?](#)
- [Le Plan de service sur les produits est-il transférable?](#)
- [Le Plan de service sur les produits comprend-t-il l'installation?](#)
- [Puis-je retourner mon Plan de service sur les produits?](#)
- [Puis-je obtenir une copie de mon Plan de service sur les produits?](#)
- [Comment puis-je obtenir un service?](#)

En quoi consiste le Plan de service sur les produits?

Le Plan de service sur les produits (PSP) de Future Shop est un service de garantie à valeur ajoutée. Nous dépassons la plupart des garanties des fabricants en vous offrant des avantages supplémentaires pendant la garantie du fabricant et tout au long de votre période de couverture. Veuillez prendre connaissance des [termes et modalités](#) pour toute l'information liée à la couverture.

Le Plan de service sur les produits vous fournit un service tel que stipulé dans les **modalités et conditions** sans aucuns frais cachés ou frais de franchise.

De quelle façon le Plan de service sur les produits fonctionne-t-il?

Le Plan de service sur les produits (PSP) de Future Shop vous offre une couverture complète à partir du jour où vous achetez le produit et vous permet de profiter de votre produit pendant très longtemps. Voici quelques-uns des avantages :

- Service à la clientèle disponible 24 heures sur 24
- Performance du produit garantie
- Garantie de remplacement
- Garantie anti-citron
- Protection contre les surtensions
- Couverture des accessoires
- Couverture internationale
- Assurance complète

Service à la clientèle disponible 24 heures sur 24

Les représentants expérimentés du service à la clientèle de Future Shop sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tout au long de l'année. Votre Plan de service sur les produits vous procure un service à la clientèle rapide et courtois. Vous n'avez qu'à appeler au 1 800 663-2275 pour obtenir de l'assistance.

Garantie de performance

Votre garantie du Plan de service sur les produits (PSP) est supérieure à la plupart des garanties offertes par les fabricants, car elle vous assure que votre produit répondra aux normes du fabricant pendant toute la durée de la couverture.

Garantie de remplacement

Vous aurez l'esprit tranquille car vous saurez que votre produit sera remplacé si nous ne pouvons le réparer ou si la réparation devait prendre plus de 60 jours.

Garantie anti-citron

Si votre produit nécessite plus de trois réparations importantes, nous vous fournirons un produit de remplacement.

Protection contre les surtensions

Votre produit sera réparé ou remplacé s'il est endommagé par une surtension (matériel seulement; les données et les logiciels ne sont pas couverts).

Couverture des accessoires

Les accessoires et les périphériques qui accompagnent votre produit sont protégés par notre Plan de service sur les produits, si ces derniers nous parviennent dans l'emballage original du fabricant.

Couverture internationale

Votre Plan de service sur les produits vous offre une protection partout dans le monde. Pour obtenir du service à l'intérieur du Canada ou des États-Unis, composez le 1 800 663-2275. Pour tout autre endroit, composez le 613-634-4643.

Assurance complète

Votre Plan de service sur les produits (PSP) est entièrement assuré par l'American Bankers Compagnie d'Assurance Générale de la Floride, vous êtes donc toujours protégés.

[Haut de la page](#)

De quelle façon le Plan de remplacement des produits fonctionne-t-il?

Avec le plan de remplacement des produits de Future Shop, nous ne réparons pas vos produits, nous les remplaçons. Les avantages comprennent :

Garantie de remplacement complet

Si votre produit est défectueux malgré une utilisation normale, nous vous fournirons un crédit de remplacement afin de vous permettre d'en acheter un nouveau.

Échange partout au Canada

L'échange de votre crédit de remplacement peut être effectué dans tous les magasins Future Shop du Canada. À noter, le crédit de remplacement n'est actuellement pas échangeable en ligne.

Nous sommes toujours là au moment où vous avez besoin de nous

Les représentants du service à la clientèle de Future Shop sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année. Vous n'avez qu'à appeler au 1 800 663-2275 pour faire votre réclamation.

La couverture est assujettie aux conditions et dispositions de ce Plan. Consultez les conditions et modalités pour obtenir de plus amples détails.

Qu'est-ce que la garantie de service à domicile?

Le service de réparation à domicile vous évite bon nombre de tracas en vous offrant le service au pas de votre porte. Si le produit que vous avez acheté a besoin de réparations, nous vous enverrons un technicien spécialisé à domicile, ce qui vous évitera de transporter ce produit dans un de nos magasins. Si le service de réparation sur place n'est pas disponible dans votre région, un service de messagerie se chargera d'expédier votre produit au centre de service et de vous le retourner et ce, sans frais additionnels. Le service est disponible pour les téléviseurs de 24 po., ou plus, les ordinateurs, les gros électroménagers et les fours à micro-ondes au dessus de la cuisinière.

Qu'est-ce que le service de messagerie?

Future Shop offre un service de messagerie pour les ordinateurs portatifs et les ensembles ordinateur/moniteur qui consiste à prendre les dispositions nécessaires pour que le produit soit transporté dans un centre de réparation, puis à vous le retourner une fois le service effectué. Vous n'avez qu'à appeler au 1 800 663-2275 pour vous prévaloir de ce service.

Qu'est-ce que la garantie après-vente en magasin?

Pour bénéficier de la garantie après-vente en magasin, il vous suffit d'apporter votre produit dans un magasin Future Shop pour le faire réparer.

En quoi consiste le programme d'échange de périphériques informatiques?

Dans le cas de certains produits, le Plan de service sur les produits remplace votre article défectueux par un produit de remplacement. En d'autres mots, vous n'aurez pas à attendre que votre produit défectueux soit réparé, il vous suffit de l'apporter dans un magasin Future Shop pour l'échanger. Voici les produits auxquels ce programme s'applique : dispositifs de réseau sans fil, disques durs, graveurs de CD/DVD, cartes son/vidéo, processeurs, cartes-mères, lecteurs USB flash, mémoire RAM et modems.

Comment puis-je savoir si un produit est admissible à un Plan de service?

Si le produit est admissible à un Plan de service sur les produits, le logo du PSP figurera à côté du prix sur la page de ce produit. Si le logo du PSP n'apparaît sur la page du produit, c'est que le produit n'y est pas admissible.

[Haut de la page](#)

Comment puis-je me procurer un Plan de service en ligne?

Cliquez sur le logo du PSP à côté du prix sur la page du produit. Vous aurez ainsi accès aux durées de contrat possibles et au prix du Plan de service sur les produits applicable à cet article. Sélectionnez la durée de contrat qui vous convient (p. ex. : un an, deux ans, etc.) et cliquez sur le bouton « continuer ». Vous aurez ensuite l'occasion de lire les conditions du PSP en entier. Si vous souhaitez acheter le Plan de service sur les produits, vous n'avez qu'à cliquer sur le bouton « J'accepte ». En cliquant sur le bouton « J'accepte », vous placez le produit et le Plan de service dans votre panier d'achats. À partir de votre panier d'achats, vous pouvez soit continuer à magasiner, soit passer directement à l'étape du paiement.

Puis-je me procurer le Plan de service après avoir acheté un produit en ligne?

Oui. Vous n'avez qu'à vous rendre dans un magasin Future Shop dans les 30 jours suivant la date de l'achat de votre produit et demander le Plan de service sur les produits qui s'y rattache.

Puis-je me procurer le Plan de service après avoir acheté un produit en magasin?

Oui. Vous n'avez qu'à retourner au magasin dans les 30 jours suivant la date de l'achat de votre produit et demander le Plan de service sur les produits qui s'y rattache.

À partir de quel moment le Plan de service sur les produits entre-il en vigueur?

Votre Plan de service sur les produits entre en vigueur cinq jours après la date d'expédition de votre produit, en raison du délai de livraison.

Exemple : Plan de service sur les produits d'une durée de quatre ans

Date de votre commande en ligne :	Date d'expédition du produit :	Date d'entrée en vigueur de votre Plan de service sur les produits :
Le 12 janvier 2004	Le 15 janvier 2004	Le 20 janvier 2004

Haut de la page

À quel moment mon Plan de service sur les produits prendra-t-il fin?

La date d'échéance de votre Plan de service dépend de la durée du contrat que vous avez acheté. Si vous avez acheté un contrat de quatre ans, votre Plan de service sur les produits prendra fin exactement quatre ans après sa date d'entrée en vigueur.

Exemple : Plan de service sur les produits d'une durée de quatre ans

Date de votre commande en ligne :	Date d'expédition du produit :	Date d'entrée en vigueur de votre Plan de service sur les produits :	Date d'échéance de votre Plan de service sur les produits :
Le 12 janvier 2004	Le 15 janvier 2004	Le 20 janvier 2004	Le 20 janvier 2008

Le Plan de service sur les produits est-il renouvelable?

Future Shop n'offre pas de programme de renouvellement pour le moment.

Le Plan de service sur les produits est-il transférable?

Oui, vous pouvez transférer votre garantie à un nouveau propriétaire. Il s'agit d'une bonne façon de faciliter la revente de votre produit. Le Plan de service sur les produits complète parfaitement n'importe quel cadeau. Aucune paperasse à remplir, vous n'avez qu'à remettre à l'acheteur une copie de votre facture originale.

Le Plan de service sur les produits comprend-t-il l'installation?

L'installation n'est pas comprise dans votre garantie du Plan de service sur les produits. Votre garantie se spécialise dans les services d'ajustement et de réparation afin d'assurer le fonctionnement optimal de votre produit.

Puis-je retourner mon Plan de service sur les produits?

Oui : Vous pouvez retourner le Plan de service sur les produits dans un délai de 30 jours suivant la réception de votre produit et vous recevrez un remboursement intégral. Tous les achats faits avec le PSP peuvent être remboursés intégralement au magasin où ils ont été faits : Tous ceux faits en ligne ne peuvent être remboursés qu'en composant le 1 800 663-2275.

Puis-je obtenir une copie de mon Plan de service sur les produits?

Vous pouvez vérifier et imprimer en tout temps les conditions relatives à votre Plan de service sur les produits en consultant les renseignements sur la commande. Il vous suffit de cliquer sur le lien **Mes commandes** situé en haut de la page et d'entrer dans le système.

Comment puis-je obtenir un service?

Si avez acheté la garantie après-vente en magasin ou un produit sur lequel s'applique le programme d'échange, vous pouvez apporter votre produit directement dans un magasin Future Shop pour le faire réparer.

Si vous avez acheté la garantie de service à domicile ou le service de messagerie, il vous suffit de composer le 1 800 663-2275. Les représentants expérimentés du service à la clientèle de Future Shop

sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tout au long de l'année et ils vous offrent un service à la clientèle rapide et courtois. Un représentant du service à la clientèle vous guidera tout au long du processus et s'assurera que votre produit sera réparé le plus rapidement possible.

Haut de la page

<p>État d'une commande / Mes commandes</p> <p>Renseignements / Aide</p> <p>FAQ</p> <p>Retours faciles</p> <p>Remise postale</p> <p>Aide à la navigation</p> <p>Aide à la recherche</p> <p>Fraude de courriel</p> <p>Trouvez un magasin</p> <p>Plan du site</p> <p>English</p>	<p>Carte de crédit Future Shop</p> <p>Vérification de la balance de la carte-cadeau</p> <p>Le Plan de service sur les produits</p> <p>Pièces de rechange</p> <p>Centre des retraits de produits</p> <p>Solution par excellence pour cinéma maison</p> <p>Service de remplacement des bien assurés de BeClair</p>	<p>A propos de Future Shop</p> <p>Contactez-nous</p> <p>Communiqués de presse</p> <p>Carières - NOUS</p> <p>EMBAUCHONS MAINTENANT</p> <p>Bulletin Future Shop</p>	<p>Protection des renseignements personnels</p> <p>Convention relative au site Web</p> <p>Dispositions du contrat d'achat</p> <p>Politiques de l'Interboutique</p> <p>Politiques de vente au détail</p> <p>Expédition et livraison</p> <p>Ramassage en magasin</p> <p>Garantie de magasinage sécuritaire</p> <p>Véifié par VISA</p>
---	--	---	---



Le plan de service sur les produits Les modalités et conditions

©Copyright Future Shop, Octobre 2005

En achetant ce Plan de service sur les produits, vous comprenez qu'il s'agit d'un contrat légal et vous reconnaissez avoir lu et accepté ses conditions. " Plan de service sur les produits " et " Conditions " font référence au " Plan ".

Dans ce Plan, les mots " nous " et " notre " (qu'ils soient en majuscules ou non) font référence à Services Assurant Canada Inc. (" Assurant "). " Future Shop " correspond à Best Buy Canada Ltée. Les mots " vous " et " votre " (qu'ils soient en majuscules ou non) font référence à l'acheteur de ce Plan. L'obligataire de ce Plan en Colombie-Britannique est American Bankers Compagnie d'Assurance Générale de la Floride (" American Bankers "). Dans toutes les autres provinces, Assurant est l'obligataire. Ce Plan est administré par Assurant.

Admissibilité du produit : Ce Plan couvre seulement les produits achetés chez Future Shop pour lesquels vous avez payé le prix d'achat du Plan. Le Plan ne couvre que les produits utilisés principalement à des fins personnelles ou familiales, ou utilisés pour un bureau à domicile, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur votre facture qu'il s'agit d'un Plan commercial. Toutes les factures originales sont requises lors de réparations, de remplacements, d'échanges ou de crédits.

Durée du Plan : La couverture débute à la date d'achat originale du produit et prend fin à la date indiquée sur le reçu original, sauf dans les cas prévus sous " Produits de remplacement ", " Garantie anti-citron ", " Garantie de remplacement ", " Exclusions particulières " (paragraphe 1) et " Annulation ".

Responsabilité du fabricant : Ce Plan complète mais ne remplace pas la garantie du fabricant. Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier, notamment pour le Service sur place / par messenger. Si vous communiquez avec nous, nous vous référerons au fabricant concerné. Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains avantages supplémentaires qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-après.

Couverture : Ce plan couvre les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal. Les services effectués dans le cadre de ce Plan sont la main-d'œuvre et le remplacement des pièces nécessaires au fonctionnement de votre produit. Toutes les réparations doivent avoir reçu notre autorisation avant d'être effectuées. À notre discrétion, les pièces de rechange utilisées pourront être neuves, remises à neuf ou des pièces non originales conformes aux spécifications opérationnelles du produit établies par le fabricant.

Produits de remplacement : À notre discrétion, nous remplacerons votre produit par un produit neuf ou remis à neuf, dont les caractéristiques et les

fonctions sont équivalentes ou similaires, bien qu'ils ne soient pas nécessairement de la même marque, ou nous émettrons une note de crédit en magasin correspondant à la valeur originale de l'achat. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le produit de remplacement coûte moins cher que le produit original. Si nous remplaçons un produit après la date d'expiration de la garantie du fabricant et pendant la durée de ce Plan, le Plan sera immédiatement considéré comme ayant été respecté et prendra fin à la date du remplacement.

Service après-vente en magasin : Toutes les réparations couvertes par le Plan, à l'exception de celles indiquées dans la section " Service sur place / par messenger " ci-dessous, seront effectuées à un centre de service autorisé. Pour procéder à une demande de réparation, veuillez apporter votre produit dans un magasin Future Shop ou composez le 1 800 663-2275.

Service sur place / par messenger : Le service sur place / par messenger est compris dans tous les Plans achetés pour les téléviseurs à projection ainsi que les téléviseurs à écran plasma, ACL et à tube cathodique de plus de 27 pouces, les gros électroménagers et les micro-ondes avec hotte intégrée. Le service sur place / par messenger n'est pas compris pour les téléviseurs à tube cathodique de 24 à 27 pouces et pour les ensembles ordinateur et moniteur. Pour ces produits, ce service doit être acheté en option. Seule une option de service par messenger peut être achetée pour les ordinateurs portatifs. Lorsque le service sur place ou par messenger est acheté en option, le service en question doit être inscrit sur la facture originale pour qu'il soit valide.

Les réparations sur place ou par messenger seront effectuées dans la plupart des cas à votre domicile. Vous devez fournir un environnement sécuritaire et non menaçant, tel qu'indiqué par nos techniciens, afin de bénéficier du service sur place. Pour procéder à une demande de réparation, appelez au 1 800 663-2275. Nous tenterons de clarifier le problème ou de trouver la défectuosité avant de planifier un rendez-vous à domicile. Nous pourrions vous demander d'effectuer certaines réparations faciles à faire en étant soutenu par notre service d'assistance technique.

Couverture des accessoires : Ce Plan offre une couverture en magasin pour les accessoires et les périphériques (" Accessoires ") qui ont été vendus avec votre produit dans la boîte originale du fabricant. Les Accessoires comprennent entre autres les haut-parleurs externes, les moniteurs, les claviers, les souris, les télécommandes ou les stations d'accueil. Pour les plans de service sur place / par messenger, s'il est déterminé que la défectuosité est liée à un Accessoire, un Accessoire de remplacement vous sera envoyé par la poste pour que vous l'installiez vous-même. Il se peut que vous ayez d'abord à envoyer l'Accessoire défectueux à un magasin Future Shop.

Soutien technique par téléphone pour le matériel et les logiciels : Un soutien technique par téléphone est offert pour les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portatifs couverts par une garantie de service sur place ou par messenger. Le représentant du soutien technique vous aidera par téléphone à identifier les difficultés techniques causées par les applications logicielles qui sont

pré-installées par le fabricant dans votre nouvelle UCT. Advenant le cas où le problème serait identifié par nous comme étant causé par une défectuosité matérielle, nous vous assisterons pour obtenir le service requis pour une réparation. Nous n'offrons pas de soutien technique pour les logiciels personnalisés ou de marques déposées, les applications que vous avez installées après achat ou les erreurs logicielles qui confirment que le logiciel est défectueux ou qu'il ne fonctionne pas correctement. De plus, le Plan ne fournit pas d'indications sur la façon d'utiliser un programme logiciel, pré-installé ou autre.

Protection contre les surtensions : Ce Plan couvre les surtensions à partir de la date d'achat du produit.

Garantie anti-citron : Pendant la durée du Plan, si nous réparons votre produit trois fois et qu'après avoir été vérifié par notre centre de service autorisé, il doit être réparé une quatrième fois, nous le remplacerons, à notre discrétion, par un produit au rendement comparable ou nous émettrons une note de crédit pour la valeur originale d'achat, le tout étant assujéti aux restrictions inscrites dans les sections " Couverture " et " Produit de remplacement " ci-dessus. Vous devez retourner le produit original et les factures d'achat originales ainsi que les factures des trois réparations du centre de service autorisé pour avoir droit au remplacement ou à la note de crédit. Conservez vos reçus de réparation, nous ne pourrions en fournir des copies. Un numéro de demande de réparation requérant des pièces de réparation ou de remplacement équivaut à une réparation. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant respecté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou de l'émission d'une note de crédit au montant de l'achat original.

Garantie de remplacement : Si plus de soixante (60) jours sont nécessaires pour effectuer la réparation, nous remplacerons votre produit par un produit au rendement comparable ou nous émettrons une note de crédit au montant de l'achat original, selon notre choix, cette clause étant assujéti aux restrictions inscrites dans les sections " Couverture " et " Produit de remplacement " ci-dessus. La période de soixante (60) jours commence à la date où le produit est reçu à un magasin Future Shop ou dans un centre de service autorisé et se termine lorsque le produit est prêt à être récupéré par vous. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant respecté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou de l'émission d'une note de crédit au montant de l'achat original.

Entretien annuel : Ce Plan comprend le nettoyage et/ou l'alignement annuel des lecteurs de cassettes maison, des magnétoscopes et des caméscopes. Toutes ces vérifications d'entretien préventif seront effectuées en magasin.

Couverture internationale : La couverture internationale est offerte sur une base limitée. Composez sans frais le 1 800 663-2275 au Canada et aux États-Unis ou le (613) 634-4643 n'importe où ailleurs pour obtenir des instructions détaillées et un numéro d'autorisation de réparation avant de faire réparer votre produit.

Vous devrez déboursier les frais de réparation au fournisseur de services pour la

couverture internationale et nous soumettre une demande de remboursement.

Transférable : Ce Plan est transférable avec le produit. Le détenteur du Plan doit avoir en main les documents originaux pour bénéficier du service.

Avantages particuliers : Ce Plan prévoit :

le remplacement des pixels brûlés selon les lignes directrices du fabricant, l'enlèvement et la réinstallation, dans le même véhicule, du produit audio pour auto à des fins de maintenance, si le produit a originalement été installé par un technicien de Future Shop.

une allocation d'un maximum de 200 \$ par réparation de réfrigérateur et de congélateur sera accordée pour les pertes de nourriture. Les réclamations pour pertes de nourriture doivent être vérifiées par un technicien autorisé. Vous devrez fournir une copie de la facture détaillant la nourriture achetée en remplacement.

la réparation des composantes grillées des haut-parleurs qui ne résulte pas d'un abus intentionnel ou d'un mauvais usage des haut-parleurs achetés avec ce Plan.

Exclusions générales : Ce Plan NE couvre PAS :

1. l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages accidentels ou intentionnels, le mauvais usage, l'usage abusif, les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du produit à un centre de service autorisé ou au propriétaire du produit), les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les éclaboussures, le phosphore brûlé (y compris les images dédoublées), les brûlures de pixels non conformes aux directives du fabricant, les virus informatiques, les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres risques extérieurs au produit;
2. les pièces perdues (télécommandes, poignées, etc.) ou les pièces non durables, y compris mais sans s'y limiter, les cartouches d'encre, les tambours, les ampoules (y compris les lampes et les unités optiques), les piles remplaçables par l'utilisateur, les piles d'ordinateurs portatifs et les têtes d'impression remplaçables par l'utilisateur;
3. les réparations et les frais de transport non autorisés;
4. les produits dont les numéros de série ont été effacés ou altérés;
5. les produits utilisés à des fins commerciales, utilisés par le public, loués ou loués en crédit-bail ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur votre facture d'achat qu'il s'agit d'un Plan commercial;

6. les dommages indirects, corrélatifs ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, les pertes de données, les temps de panne et les réclamations pour temps et effort;
7. les frais associés aux contrats avec des tiers;
8. les diagnostics de type " aucun problème trouvé " et les problèmes intermittents qui ne peuvent être reproduits.

Exclusions particulières :

1. Pour le service sur place/par messenger, il se peut que vous ayez à envoyer votre produit à un centre de service autorisé si vous habitez dans un rayon de plus de 60 km d'un centre de service, ou s'il n'y a aucun centre de service autorisé dans votre région. Dans de telles circonstances, nous débourserez les frais d'envoi. Si du fait que votre produit se trouve en région éloignée, nous ne soyons pas en mesure d'organiser une réparation à domicile ou le transport nécessaire vers un centre de service, de façon commercialement raisonnable, nous vous rembourserons la totalité du prix d'achat de votre Plan.
2. La garantie anti-citron ne s'applique pas aux services qui : a) consistent en une soudure mineure ou au resserrement de fils détendus; b) ne donnent pas lieu à des réparations comme une vérification d'entretien préventif, un nettoyage ou de l'information donnée à un client; c) consistent au remplacement ou à la réparation d'Accessoires; d) supportent la réinstallation ou l'entretien d'un logiciel; ou e) consistent en des réparations effectuées à l'extérieur du Canada.
3. La garantie de remplacement ne s'applique pas aux vérifications d'entretien préventif, aux nettoyages, à l'information donnée à un client, au remplacement ou à la réparation d'accessoires ou aux réparations effectuées à l'extérieur du Canada.
4. La couverture internationale ne comprend pas le service sur place/par messenger, la garantie anti-citron, l'entretien annuel ou la garantie de remplacement.

Annulation : À notre discrétion, nous pouvons annuler ce Plan en cas a) de fraude ou de représentation trompeuse; b) d'une utilisation commerciale ou le louage du produit (à l'exception des cas autorisés par un Plan commercial); ou c) de réparation non autorisée du produit. Vous pouvez annuler ce Plan pour toute raison dans les trente (30) jours suivant la date d'achat et vous serez pleinement remboursé, moins les réclamations dont vous avez bénéficié le cas échéant. Pour recevoir votre remboursement, vous devez envoyer la demande d'annulation avec ce document et toutes les factures originales à un magasin Future Shop. Après trente (30) jours, aucun remboursement ne sera accordé. Aucuns frais d'annulation ne s'appliquent à ce Plan.

Renseignements importants au consommateur : Ce Plan de service sur les produits est couvert par une police d'assurance de responsabilité contractuelle

fournie par American Bankers, 5160 Yonge Street, Suite 500, Toronto, Ontario M2N 7C7. Si, dans un délai de soixante (60) jours, nous n'avons pas payé une réclamation couverte ou un remboursement, vous pouvez présenter une demande de réclamation directement à la compagnie d'assurances.

Entente complète : Votre facture d'achat originale et les présentes conditions sont les seules conditions de ce contrat et remplacent toutes négociations, ententes et accords précédents concernant l'objet du contrat. Aucune représentation, garantie ou condition ni aucune modification de ces conditions, orales ou écrites, n'auront de force exécutoire, à moins d'une entente écrite et signée par la partie liée.

Colombie-Britannique : Avis de divulgation en vertu de la Loi sur les institutions financières de la Colombie-Britannique.

La Loi sur les institutions financières de la Colombie-Britannique exige que l'information contenue dans cet avis de divulgation soit donnée à un client par écrit avant que le client n'effectue une transaction financière.

Cette transaction est entre vous et American Bankers.

Pour la transaction décrite ci-dessus, Future Shop, qui emploie les associés des ventes, représente American Bankers.

La nature et l'étendue de l'intérêt de Future Shop pour American Bankers sont nulles.

La nature et l'étendue de l'intérêt de American Bankers pour Future Shop sont nulles.

Après avoir terminé cette transaction, Future Shop sera rémunéré sous forme de frais versés sur le prix d'achat du contrat.

La Loi sur les institutions financières interdit à American Bankers, à Future Shop et aux associés des ventes de vous obliger à effectuer toute autre transaction avec l'institution financière ou avec toute autre personne ou société comme condition de cette transaction.

**Plan de prestation de service
Terms and Conditions
©Copyright Best Buy Canada, August 2004**



Dans ce Plan, les mots " nous " et " notre " (qu'ils soient en majuscules ou non) font référence à Services Assurant Canada Inc. (" Assurant "). " Best Buy " correspond à Best Buy Canada Ltée. Les mots " vous " et " votre " (qu'ils soient en majuscules ou non) font référence à l'acheteur de ce Plan. Le Débiteur de ce Plan en Colombie-Britannique est l'American Bankers Compagnie d'Assurance Générale de la Floride (" American Bankers "). Dans toutes les autres provinces, Assurant est le débiteur. Ce Plan est administré par Assurant.

Admissibilité du produit : Ce Plan couvre seulement les produits achetés chez Best Buy pour lesquels vous avez payé le prix d'achat du Plan. Le Plan ne couvre que les produits utilisés principalement à des fins personnelles ou familiales, ou utilisés pour un bureau à domicile, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur votre facture qu'il s'agit d'un Plan commercial. Toutes les factures originales sont requises lors de réparations, de remplacements, d'échanges ou de crédits.

Durée du Plan : La couverture débute à la date d'achat originale du produit et prend fin à la date indiquée sur le reçu original, sauf dans les cas prévus sous " Produits de remplacement ", " Garantie anti-citron ", " Garantie de remplacement ", " Exclusions particulières " (paragraphe 1) et " Annulation ".

Responsabilité du fabricant : Ce Plan complète mais ne remplace pas la garantie du fabricant. Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont la seule responsabilité du fabricant. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier, notamment pour le Service sur place / par messenger. Si vous communiquez avec nous, nous vous référerons au fabricant concerné. Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains avantages supplémentaires qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-après.

Couverture : Ce plan couvre les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal. Les services effectués dans le cadre de ce Plan sont la main-d'œuvre et le remplacement des pièces nécessaires au fonctionnement de votre produit. Toutes les réparations doivent avoir reçu notre autorisation avant d'être effectuées. À notre discrétion, les pièces de rechange utilisées pourront être neuves, remises à neuf ou des pièces non originales conformes aux spécifications opérationnelles du produit établies par le fabricant.

Produits de remplacement : À notre discrétion, nous remplacerons votre produit par un produit neuf ou remis à neuf, dont les caractéristiques et les fonctions sont équivalentes ou similaires, bien qu'ils ne soient pas nécessairement de la même marque, ou nous émettrons une note de crédit en magasin correspondant à la valeur originale de l'achat. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le produit de remplacement coûte moins cher que le produit original. Si nous remplaçons un produit après la date d'expiration de la garantie du fabricant et pendant la durée de ce Plan, le Plan sera immédiatement considéré comme ayant été respecté et prendra fin à la date du remplacement.

Service après-vente en magasin : Toutes les réparations couvertes par le Plan, à l'exception de celles indiquées dans la section " Service sur place / par messenger " ci-dessous, seront effectuées à un centre de service autorisé. Pour procéder à une demande de réparation, veuillez apporter votre produit dans un magasin Best Buy ou composez le **1 866 237-8289**.

Service sur place / par messenger : Le service sur place / par messenger est compris dans tous les Plans achetés pour les téléviseurs à projection ainsi que les téléviseurs à écran plasma et ACL et à tube cathodique de plus de 27 pouces. Le service sur place / par messenger n'est pas compris pour les téléviseurs à tube cathodique de 24 à 27 pouces et pour les ensembles ordinateur et moniteur. Pour ces produits, ce service doit être acheté en option. Seule une option de service par messenger peut être achetée pour les ordinateurs portatifs. Lorsque le service sur place ou par messenger est acheté en option, le service en question doit être inscrit sur la facture originale pour qu'il soit valide.

Les réparations sur place ou par messenger seront effectuées dans la plupart des cas à votre domicile. Vous devez fournir un environnement sécuritaire et non menaçant, tel qu'indiqué par nos techniciens, afin de bénéficier du service sur place. Pour procéder à une demande de réparation, appelez au **1 866 237-8289**. Nous tenterons de clarifier le problème ou de trouver la défectuosité avant de planifier un rendez-vous à

domicile. Nous pourrions vous demander d'effectuer certaines réparations faciles à faire en étant soutenu par notre service d'assistance technique.

Couverture des accessoires : Ce Plan offre une couverture en magasin pour les accessoires et les périphériques (" Accessoires ") qui ont été vendus avec votre produit dans la boîte originale du fabricant. Les Accessoires comprennent entre autres les haut-parleurs externes, les moniteurs, les claviers, les souris, les télécommandes ou les stations d'accueil. Pour les plans de service sur place / par messenger, si la défectuosité est liée à un Accessoire, un Accessoire de remplacement vous sera envoyé par la poste pour que vous l'installiez vous-même. Il se peut que vous ayez d'abord à envoyer l'Accessoire défectueux à un magasin Best Buy.

Soutien technique gratuit par téléphone pour le matériel et les logiciels : Un soutien technique par téléphone est offert pour les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portatifs couverts par une garantie de service sur place ou par messenger. Le représentant du soutien technique vous aidera par téléphone à identifier les difficultés techniques causées par les applications logicielles qui sont pré-installées par le fabricant dans votre nouvelle UCT. Advenant le cas où le problème serait identifié par nous comme étant causé par une défectuosité matérielle, nous vous assisterons pour obtenir le service requis pour une réparation. Nous n'offrons pas de soutien technique pour les logiciels personnalisés ou de marques déposées, les applications que vous avez installées après achat ou les erreurs logicielles qui confirment que le logiciel est défectueux ou qu'il ne fonctionne pas correctement. De plus, le Plan ne fournit pas d'indications sur la façon d'utiliser un programme logiciel, pré-installé ou autre.

Protection contre les surtensions : Ce Plan couvre les surtensions à partir de la date d'achat du produit.

Garantie anti-citron : Pendant la durée du Plan, si nous réparons votre produit trois fois et qu'après avoir été vérifié par notre centre de service autorisé, il doit être réparé une quatrième fois, nous le remplacerons, à notre discrétion, par un produit au rendement comparable ou nous émettrons une note de crédit pour la valeur originale d'achat, le tout étant assujéti aux restrictions inscrites dans les sections " Couverture " et " Produit de remplacement " ci-dessus. Vous devez retourner le produit original et les factures d'achat originales ainsi que les factures des trois réparations du centre de service autorisé pour avoir droit au remplacement ou à la note de crédit. Conservez vos reçus de réparation, nous ne pourrons en fournir des copies. Un numéro de demande de réparation requérant des pièces de réparation ou de remplacement équivaut à une réparation. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant respecté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou de l'émission d'une note de crédit au montant de l'achat original.

Garantie de remplacement : Si plus de soixante (60) jours sont nécessaires pour effectuer la réparation, nous remplacerons votre produit par un produit au rendement comparable ou nous émettrons une note de crédit au montant de l'achat original, selon notre choix, cette clause étant assujéti aux restrictions inscrites dans les sections " Couverture " et " Produit de remplacement " ci-dessus. La période de soixante (60) jours commence à la date où le produit est reçu à un magasin Best Buy ou dans un centre de service autorisé et se termine lorsque le produit est prêt à être récupéré par vous. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant respecté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou de l'émission d'une note de crédit au montant de l'achat original.

Entretien préventif: Ce Plan comprend le nettoyage et/ou l'alignement annuel des lecteurs de cassettes maison, des magnétoscopes et des caméscopes. Toutes ces vérifications d'entretien préventif seront effectuées sur place.

Couverture internationale : La couverture internationale est offerte sur une base limitée. Composez sans frais le **1 866 237-8289** au Canada et aux États-Unis ou le **(613) 634-4643** n'importe où ailleurs pour obtenir des instructions détaillées et un numéro d'autorisation de réparation avant de faire réparer votre produit.

Vous devrez déboursier les frais de réparation au fournisseur de services pour la couverture internationale et nous soumettre une demande de remboursement.

Transférable : Ce Plan est transférable avec le produit. Le détenteur du Plan doit avoir en main les documents originaux pour bénéficier du service.

Avantages particuliers : Ce Plan prévoit :

- le remplacement des pixels brûlés selon les lignes directrices du fabricant.
- l'enlèvement et la réinstallation, dans le même véhicule, du produit audio pour auto à des fins de remplacement, si le produit a originalement été installé par un technicien de Best Buy.
- une allocation d'un maximum de 200 \$ par réparation de réfrigérateur et de congélateur sera accordée pour les

pertes de nourriture. Les réclamations pour pertes de nourriture doivent être vérifiées par un technicien autorisé. Vous devrez fournir une copie de la facture détaillant la nourriture achetée en remplacement.

- la réparation des composantes grillées des haut-parleurs qui ne résulte pas d'un abus intentionnel ou d'un mauvais usage des haut-parleurs achetés avec ce Plan.

Exclusions générales : Ce Plan NE couvre PAS :

1. l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages accidentels ou intentionnels, le mauvais usage, l'usage abusif, les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du produit à un centre de service autorisé ou au propriétaire du produit), les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les éclaboussures, le phosphore brûlé (y compris les images dédoublées), les brûlures de pixels non conformes aux directives du fabricant, les virus informatiques, les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres risques extérieurs au produit;
2. les pièces perdues (télécommandes, poignées, etc.) ou les pièces non durables, y compris mais sans s'y limiter, les cartouches d'encre, les tambours, les ampoules (y compris les lampes et les unités optiques), les piles remplaçables par l'utilisateur, les piles d'ordinateurs portatifs et les têtes d'impression remplaçables par l'utilisateur;
3. les réparations et les frais de transport non autorisés;
4. les produits dont les numéros de série ont été effacés ou altérés;
5. les produits utilisés à des fins commerciales, utilisés par le public, loués ou loués en crédit-bail ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur votre facture d'achat qu'il s'agit d'un Plan commercial;
6. les dommages indirects, consécutifs ou accidentels, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, les pertes de données, les temps de panne et les réclamations pour temps et effort;
7. les frais associés aux contrats avec des tiers;
8. les diagnostics de type " aucun problème trouvé " et les problèmes intermittents qui ne peuvent être reproduits.

Exclusions particulières :

1. Pour le service sur place/par messenger, il se peut que vous ayez à envoyer votre produit à un centre de service autorisé si vous habitez dans un rayon de plus de 60 km d'un centre de service, ou s'il n'y a aucun centre de service autorisé dans votre région. Dans de telles circonstances, nous débourserez les frais d'envoi. Si du fait que votre produit se trouve en région éloignée, nous ne soyons pas en mesure d'organiser une réparation à domicile ou le transport nécessaire vers un centre de service, de façon commercialement raisonnable, nous vous rembourserons la totalité du prix d'achat de votre Plan.
2. La garantie anti-citron ne s'applique pas aux services qui : a) consistent en une soudure mineure ou au resserrement de fils détendus; b) ne donnent pas lieu à des réparations comme une vérification d'entretien préventif, un nettoyage ou de l'information donnée à un client; c) consistent au remplacement ou à la réparation d'Accessoires; d) supportent la réinstallation ou l'entretien d'un logiciel; ou e) consistent en des réparations effectuées à l'extérieur du Canada.
3. La garantie de remplacement ne s'applique pas aux vérifications d'entretien préventif, aux nettoyages, à l'information donnée à un client, au remplacement ou à la réparation d'accessoires ou aux réparations effectuées à l'extérieur du Canada.
4. La couverture internationale ne comprend pas le service sur place/par messenger, la garantie anti-citron, l'entretien préventif ou la garantie de remplacement.

Annulation : À notre discrétion, nous pouvons annuler ce Plan en cas a) de fraude ou de représentation trompeuse; b) d'une utilisation commerciale ou le louage du produit (à l'exception des cas autorisés par un Plan commercial); ou c) de réparation non autorisée du produit. Vous pouvez annuler ce Plan pour toute raison dans les trente (30) jours suivant la date d'achat et vous serez pleinement remboursé, moins les réclamations dont vous avez bénéficié le cas échéant. Pour recevoir votre remboursement, vous devez envoyer la demande d'annulation avec ce document et toutes les factures originales à un magasin Best Buy. Après trente (30) jours, aucun remboursement ne sera accordé. Aucuns frais d'annulation ne s'appliquent à ce Plan.

Renseignements importants : Ce Plan de service de performance est couvert par une police d'assurance de responsabilité contractuelle fournie par American Bankers, 5160 Yonge Street, Suite 500, Toronto, Ontario M2N 7C7. Si, dans un délai de soixante (60) jours, nous n'avons pas payé une réclamation couverte ou un remboursement, vous pouvez présenter une demande de réclamation directement à la compagnie d'assurances.

Entente complète : Votre facture d'achat originale et les présentes conditions sont les seules conditions de ce contrat et remplacent toutes négociations, ententes et accords précédents concernant l'objet du contrat. Aucune représentation, garantie ou condition ni aucune modification de ces conditions, orales ou écrites, n'auront de force exécutoire, à moins d'une entente écrite et signée par la partie liée.

Colombie-Britannique : Avis de divulgation en vertu de la British Columbia Financial Institutions Act.

La British Columbia Financial Institutions Act exige que l'information contenue dans cet avis de divulgation soit donnée à un client par écrit avant que le client n'effectue une transaction financière.

- Cette transaction est entre vous et American Bankers.
- Pour la transaction décrite ci-dessus, Best Buy, qui emploie les associés des ventes, représente American Bankers.
 - La nature et l'étendue de l'intérêt de Best Buy pour American Bankers sont nulles.
 - La nature et l'étendue de l'intérêt de American Bankers pour Best Buy sont nulles.
- Après avoir terminé cette transaction, Best Buy sera rémunéré sous forme de frais versés sur le prix d'achat du contrat.
- La Financial Institutions Act interdit à American Bankers, à Best Buy et aux associés des ventes de vous obliger à effectuer toute autre transaction avec l'institution financière ou avec toute autre personne ou société comme condition de cette transaction.

