

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

(Chambre des actions collectives)  
COUR SUPÉRIEURE

Nº: 500-06-000547-105

---

**JEAN-MICHEL NORMANDIN**

Demandeur

c.

**BUREAU EN GROS  
(STAPLES CANADA INC.)**

Défenderesse

et

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

Intervenante

---

---

**DÉFENSE DE BUREAU EN GROS  
(Articles 102, 170 et 171 C.p.c.)**

---

**EN DÉFENSE À LA REQUÊTE INTRODUCTIVE D'UN RECOURS COLLECTIF  
AMENDÉE, BUREAU EN GROS EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

1. Quant à l'allégation contenue au paragraphe 1 de la Requête introductive d'un recours collectif amendée du 20 janvier 2015 (la « Demande »), Bureau en Gros s'en remet au dossier de la Cour, niant tout ce qui n'y est pas conforme;
2. Quant aux paragraphes 2 et 32 de la Demande, Bureau en Gros s'en remet au jugement autorisant l'action collective, niant tout ce qui n'y est pas conforme et ajoute que, considérant le délai de prescription de trois ans, le groupe devrait être limité aux consommateurs qui ont acheté une garantie prolongée le ou après le 16 décembre 2007;
3. Quant aux paragraphes 3, 4, 5 et 6 de la Demande, Bureau en Gros s'en remet au jugement autorisant l'action collective, niant tout ce qui n'y est pas conforme;
4. Bureau en Gros ignore les faits allégués au paragraphe 7 de la Demande;

5. Bureau en Gros nie telles que rédigées les allégations contenues aux paragraphes 8 et 9 de la Demande (comme plusieurs autres, elles semblent résulter d'un copier-coller d'allégations qui se trouvent dans la Requête introductive d'un recours collectif amendée déposée dans chacun des dossiers de Cour suivants : 500-06-000531-109, 500-06-000533-105, 500-06-000535-100, 500-06-000538-104, 500-06-000537-106, 500-06-000706-149 et 200-06-000128-101);
6. Quant aux allégations contenues au paragraphe 10, Bureau en Gros s'en remet à la pièce P-1 déposée au soutien de la Demande et nie tout ce qui n'y est pas conforme;
7. Bureau en Gros ignore les faits allégués aux paragraphes 11, 12 et 13 de la Demande et ajoute que, de toute façon, une telle représentation ne peut, en droit, être qualifiée de fausse ou trompeuse au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*, ni d'erreur au sens du *Code civil du Québec*;
8. Bureau en Gros ignore les faits allégués au paragraphe 14 de la Demande;
9. Quant aux allégations contenues aux paragraphes 15 et 16, Bureau en Gros s'en remet à la pièce P-1 déposée au soutien de la Demande et nie tout ce qui n'y est pas conforme;
10. Bureau en Gros nie le paragraphe 18 de la Demande, note l'admission du Demandeur que la pièce P-2 date de décembre 2010, une période qui est expressément exclue de la définition du groupe dans la présente action collective et ajoute que, contrairement à ce qui est allégué au paragraphe 18, la pièce P-2 ne contient pas une copie d'une brochure distribuée par Bureau en Gros;
11. Les autres paragraphes de la Demande sont niés, sauf lorsqu'expressément admis par Bureau en Gros ci-dessous;

**ET DANS LE BUT DE RÉTABLIR LES FAITS, BUREAU EN GROS AJOUTE CE QUI SUIT :**

12. Bureau en Gros vend une variété de fournitures de bureau, de produits technologiques et autres produits, incluant des ordinateurs portables, des logiciels, des numériseurs, des imprimantes, des stylos, du papier, du mobilier de bureau et des porte-documents;
13. Bureau en Gros offre également une vaste gamme de services incluant des services d'impression, de marketing et de confection de produits promotionnels;
14. Bien que certains achats soient faits pour un usage personnel, la plupart des produits et des services achetés chez Bureau en Gros sont acquis pour des fins commerciales ou d'affaires;

### **Les plans d'entretien prolongé**

15. Bureau en Gros offre à ses clients des Plans d'entretien prolongé (« PEP ») pour divers produits en vertu desquels elle s'engage à assumer le coût de remplacement ou de réparation du produit couvert (ou d'une partie de celui-ci) en cas de mauvais fonctionnement ou de défectuosité;
16. Les PEP offrent aux consommateurs une protection contre les coûts élevés de réparation ou de remplacement et fournissent une paix d'esprit, puisque les biens couverts seront réparés ou échangés suivant les conditions stipulées aux PEP et sujets aux exclusions qui y sont contenues;
17. Les PEP comme celui acheté par le Demandeur Normandin prennent effet à l'expiration de la garantie du fabricant et demeurent en vigueur pendant le nombre d'années indiqué dans le plan;
18. Ils permettent une utilisation du bien sans souci en prolongeant la garantie du fabricant;
19. De plus, les PEP peuvent offrir des réparations illimitées qui couvrent 100 % des pièces et de la main-d'œuvre (incluant le remplacement de la pile et de l'adaptateur d'un ordinateur portable) et la commodité d'un numéro sans frais;

### **Les représentations alléguées**

20. Bien que les chiffres exacts aient pu varier au fil des années, en 2010, Bureau en Gros avait plus de 69 succursales au Québec et comptait environ 1 500 employés qui étaient en contact direct avec les clients et qui étaient susceptibles d'offrir des garanties prolongées;
21. Aucune directive n'a été donnée par Bureau en Gros à ses employés de faire la représentation alléguée par le Demandeur afin de vendre des PEP, chaque employé ayant une approche de vente personnalisée;
22. Si un employé de Bureau en Gros a fait la représentation alléguée dans la Demande, il l'a fait à son initiative;
23. Les employés de Bureau en Gros ne recevaient aucune commission pour la vente de PEP;
24. Sans préjudice à ce qui précède, la représentation alléguée n'est pas fausse ou trompeuse;
25. De plus, avant le 30 juin 2010 (la date à laquelle sont entrés en vigueur les amendements à la *Loi sur la protection du consommateur* concernant la vente des garanties prolongées), Bureau en Gros et ses employés n'avaient aucune obligation en droit d'informer les clients de l'existence de la garantie légale;

### **L'absence de dommages**

26. Le Demandeur Normandin et les membres du groupe n'ont souffert aucun dommage et n'ont droit à aucun remède, que ce soit en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* ou du *Code civil du Québec*;
27. Comme dans le cas d'une couverture d'assurance, le Demandeur Normandin et les membres du groupe ont bénéficié de la paix d'esprit offerte par les PEP et ont été rassurés du fait que leur bien serait réparé ou remplacé en cas de bris après l'expiration de la garantie du fabricant, et ce, même si ce bris n'avait pas été couvert par la garantie légale;
28. Bureau en Gros a honoré ses engagements quant aux PEP vendus à ses clients;
29. Le remboursement du prix payé pour les PEP n'est pas approprié étant donné que les membres du groupe ont bénéficié de la protection offerte par les PEP ou ont utilisé leurs PEP pour faire réparer ou faire remplacer leur bien;

### **Le recouvrement**

30. Sans préjudice à ce qui précède, la conclusion en recouvrement collectif recherchée par le Demandeur n'est pas conforme aux conclusions autorisées par la Cour d'appel le 4 février 2014, puisqu'elle mentionne un recouvrement collectif pour les deux types de dommages allégués, alors que la Cour a autorisé un recouvrement collectif pour les dommages punitifs uniquement;
31. Un recouvrement collectif enfreindrait nécessairement le droit fondamental de Bureau en Gros à une défense pleine et entière;
32. Au procès, il sera impossible d'établir quels clients de Bureau en Gros sont membres du groupe, puisque la Cour devra déterminer, dans chaque cas, si le prétendu membre est un consommateur au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*;
33. Il sera également impossible d'établir d'une façon suffisamment précise le montant total des réclamations puisque la validité et le montant de chaque réclamation individuelle dépendra d'un nombre important de questions individuelles, dont :
  - Est-ce que la représentation alléguée par le Demandeur a été faite au consommateur en question?
  - Si oui, est-ce que ce consommateur aurait néanmoins acheté son PEP?
  - Est-ce que ce consommateur était au courant de l'existence de la garantie légale au moment de l'achat?
  - Est-ce que la garantie du fabricant s'étendait sur une période équivalente ou supérieure à la celle de la garantie légale pour le bien spécifique acheté par ce consommateur?

- Dans quelle mesure la couverture offerte par le PEP excédait-elle, par sa durée et sa portée, la couverture offerte par la garantie légale pour le bien spécifique acheté par ce consommateur?
  - Est-ce que le consommateur a utilisé le PEP pour faire réparer ou faire remplacer le bien acheté?
34. Ces questions de preuve devront nécessairement être résolues au cas par cas, dans le cadre de réclamations individuelles;
35. La Défense de Bureau en Gros est bien fondée en faits et en droit.

**POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :**

- A. ACCUEILLIR** la Défense de Bureau en Gros;
- B. REJETER** la Requête introductive d'un recours collectif amendée du Demandeur;
- C. LE TOUT** avec frais de justice, incluant les frais et débours d'expertise.

MONTREAL, le 24 mai 2017

  
\_\_\_\_\_  
**Audren Rolland s.e.n.c.r.l.**  
Avocats de Bureau en Gros  
(Staples Canada Inc.)

Chambre des actions collectives <b>COUR SUPÉRIEURE</b> District de Montréal N° de dossier : <b>500-06-000547-105</b>	
<b>JEAN-MICHEL NORMANDIN</b> c.	Demandeur
<b>BUREAU EN GROS</b>	Défenderesse
<b>LA PRÉSIDENTE DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR</b>	Intervenante
<b>DÉFENSE DE BUREAU EN GROS</b>	
<b>ORIGINAL</b>	
<b>AUDREN I ROLLAND</b>  Audren Rolland s.e.n.c.r.l. 393, Saint-Jacques, bureau 248 Montréal, Québec, H2Y 1N9 Tél. 514.284.0770 Télec. 514.284.7771 maudren@audrenrolland.com  Me Marie Audren	
	BA1391