

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

Chambre des actions collectives  
COUR SUPÉRIEURE

N°: 500-06-000951-182

**GUYLAINE HÉBERT**

Demanderesse

c.

**149667 CANADA INC.**

et

**9246-9352 QUÉBEC INC.**

et

**2763923 CANADA INC.**

et

**THE BRICK WAREHOUSE LP**

et

**BUREAU EN GROS  
(STAPLES CANADA ULC)**

et

**MEUBLES LÉON LTÉE**

Défenderesses

---

**DEMANDE DES DÉFENDERESSES POUR PRÉSENTER UNE PREUVE  
APPROPRIÉE  
(Article 574 alinéa 3 C.p.c.)**

---

**À L'HONORABLE ANDRÉ PRÉVOST, JUGE DE LA COUR SUPÉRIEURE  
SIÉGEANT EN DIVISION DE PRATIQUE, DANS ET POUR LE DISTRICT DE  
MONTRÉAL, LES DÉFENDERESSES EXPOSENT RESPECTUEUSEMENT CE QUI  
SUIT :**

1. La présente demande est soumise sans préjudice à la demande des défenderesses en rejet pour chose jugée, prescription et déclaration d'abus;
2. La demanderesse Guylaine Hébert sollicite l'autorisation de cette Cour afin d'exercer une action collective contre les défenderesses pour le compte des

personnes faisant partie du groupe suivant, décrit au paragraphe 1 de la Demande :

*« Toutes les personnes ayant acheté de l'une ou l'autre des défenderesses une garantie prolongée alors que la somme payée n'a pas été déposée dans un compte en fidéicommiss. ».*

3. Guylaine Hébert décrit ainsi la nature de l'action qu'elle veut exercer au paragraphe 2 de la Demande:

*« 2. La nature du recours que la demanderesse entend exercer pour le compte des membres est une action collective en dommages-intérêts contre les défenderesses afin de sanctionner le défaut d'avoir déposé, dans un compte en fidéicommiss déclaré au président de l'Office de la protection du consommateur (ci-après désignée « l'Office »), les montants perçus de la vente de garanties prolongées. ».*

4. Plus précisément, il est reproché aux défenderesses de ne pas se conformer à l'article 256 de la *Loi sur la protection du consommateur* (la « **LPC** »).

5. Afin de permettre à la Cour de déterminer si le critère de l'article 575 (2) C.p.c. est satisfait en l'instance, les défenderesses souhaitent présenter une preuve appropriée en produisant ce qui suit :

a) La déclaration solennelle de madame Marie-Claude Carmichael, représentante de l'Office de la protection du consommateur (« **OPC** ») et la pièce I-1 qui visent à compléter les extraits du site internet de l'OPC déjà produits par la demanderesse (P-9 : « Listes 2014 et 2018 des détenteurs de permis exemptés de l'application des articles 254 et 256 L.p.c. » et les profils des défenderesses auprès de l'OPC, P-10, P-12, P-15, P-17, P-21 et P-25), tel qu'il appert du projet de déclaration et la pièce I-1, **annexe A**;

b) Un extrait du Journal des débats de la Commission permanente des relations entre les citoyens du mardi 17 novembre 2009 relativement au titre III.2 « Administration des sommes perçues en matière de garantie supplémentaire » de la L.p.c., tel qu'il appert de l'extrait, **annexe B**.

6. La présente demande est bien fondée en fait et en droit.

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

**ACCUEILLIR** la présente demande;

**AUTORISER** les défenderesses à présenter une preuve appropriée, soit la production de:

- a) La déclaration solennelle de madame Marie-Claude Carmichael, représentante de l'Office de la protection du consommateur et la pièce I-1, annexe A;
- b) Un extrait du Journal des débats de la Commission permanente des relations entre les citoyens du mardi 17 novembre 2009, annexe B.

**LE TOUT** sans frais de justice, sauf en cas de contestation.

Montréal, le 15 avril 2019

AUDREN ROLLAND S.E.N.C.R.L.

**AUDREN ROLLAND S.E.N.C.R.L.**

Avocats de la défenderesse  
Bureau en Gros (Staples Canada ULC)  
Me Emmanuelle Rolland  
erolland@audrenrolland.com  
393 Saint-Jacques, bureau 248  
Montréal (Québec) H2Y 1N9  
Tél : 514-284-1919  
Fax : 514-974-3145

Montréal, le 15 avril 2019

GOWLING WLG (CANADA) LLP

**GOWLING WLG (CANADA) LLP**

Avocats de la défenderesse  
The Brick Warehouse LP  
Me Guy Poitras  
Me Sandra Lando  
guy.poitras@gowlingwlg.com  
Sandra.Lando@gowlingwlg.com  
3700-1 Place Ville Marie  
Montréal (Québec) H3B 3P4  
Tél. : 514-392-9511/514 392-9585  
Fax : 514-878-1450

Montréal, le 15 avril 2019

LAVERY, DE BILLY, S.E.N.C.R.L.

**LAVERY, DE BILLY S.E.N.C.R.L.**

Avocats des défenderesses  
149667 Canada inc.,  
9246-9352 Québec inc. et  
2763923 Canada inc.  
Me Luc Thibaudeau

Me Laurence-Bich-Carrière  
lthibaudeau@lavery.ca  
LBichCarriere@lavery.ca  
4000-1 Place Ville Marie  
Montréal (Québec) H3B 4M4  
Tél. : 514-877-3044/514 877-2937  
Fax : 514-871-8977

Montréal, le 15 avril 2019

JEANSONNE AVOCATS INC.  
**JEANSONNE AVOCATS, INC.**

Avocats de la défenderesse Meubles Léon Ltée  
M<sup>e</sup> Marie France Tozzi  
mftozzi@jeanssonnelaw.ca  
1401, avenue McGill College,  
Montréal (Québec) H3A 1Z4  
Tél.: 514-907-6179  
Fax: 514-840-9040

---

## AVIS DE PRÉSENTATION

---

### DESTINATAIRES :

Me David Bourgoïn  
BGA Avocats s.e.n.c.r.l.  
67, rue Sainte-Ursuline  
Québec (Québec)  
G1R 4E7  
*Procureurs de la demanderesse*

Me Benoît Gamache  
Cabinet BG Avocat inc.  
4725, boul. Métropolitain Est,  
Bureau 207  
Montréal (Québec)  
H1R 0C1  
*Procureur-conseil de la demanderesse*

Me Guy Poitras et Me Sandra Lando  
Gowling WLG (Canada) LLP  
1, Place Ville Marie  
Bureau 3700-1  
Montréal (Québec) H3B 3P4  
*Procureurs de la défenderesse The Brick Warehouse LP*

Me Luc Thibaudeau et Me Laurence Bich-Carrière  
Lavery, de Billy, s.e.n.c.r.l.  
1, Place Ville Marie  
Bureau 4000  
Montréal (Québec) H3B 4M4  
*Procureurs des défenderesses 149667 Canada inc., 9246-9352 Québec inc. et 2763923 Canada inc.*

Me Emmanuelle Rolland  
Audren Rolland  
393, rue Saint-Jacques  
Bureau 248  
Montréal (Québec) H2Y 1N9  
*Procureurs de la défenderesse Bureau en Gros (Staples Canada ULC)*

**PRENEZ AVIS** que la *présente Demande des défenderesses pour présenter une preuve appropriée* sera présentée *pro forma* devant l'honorable juge André Prévost de la Cour supérieure, siégeant dans et pour le district de Montréal, au Palais de justice de Montréal, situé au 1, rue Notre-Dame Est, à Montréal, le 20 juin 2019 à l'heure et dans une salle à être déterminées.

**VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.**

Montréal, le 15 avril 2019

AUDREN ROLLAND SENCRL.  
**AUDREN ROLLAND S.E.N.C.R.L.**  
Avocats de la défenderesse  
Bureau en Gros (Staples Canada ULC)  
Me Emmanuelle Rolland  
erolland@audrenrolland.com  
393 Saint-Jacques, bureau 248  
Montréal (Québec) H2Y 1N9  
Tél : 514-284-1919  
Fax : 514-974-3145

Montréal, le 15 avril 2019

GOWLING WLG (CANADA) LLP  
**GOWLING WLG (CANADA) LLP**  
Avocats de la défenderesse  
The Brick Warehouse LP  
Me Guy Poitras  
Me Sandra Lando  
guy.poitras@gowlingwlg.com  
Sandra.Lando@gowlingwlg.com  
3700-1 Place Ville Marie  
Montréal (Québec) H3B 3P4  
Tél. : 514-392-9511/514 392-9585  
Fax : 514-878-1450

Montréal, le 15 avril 2019

LAVERY, DE BILLY SENCRL.  
**LAVERY, DE BILLY S.E.N.C.R.L.**

Avocats des défenderesses  
149667 Canada inc.,  
9246-9352 Québec inc. et  
2763923 Canada inc.  
Me Luc Thibaudeau  
Me Laurence-Bich-Carrière  
lthibaudeau@lavery.ca  
LBichCarriere@lavery.ca  
4000-1 Place Ville Marie  
Montréal (Québec) H3B 4M4  
Tél. : 514-877-3044/514 877-2937  
Fax : 514-871-8977

Montréal, le 15 avril 2019

JEANSONNE AVOCATS, INC.  
**JEANSONNE AVOCATS, INC.**

Avocats de la défenderesse Meubles Léon Ltée  
M<sup>e</sup> Marie France Tozzi  
mftozzi@jeanssonnelaw.ca  
1401, avenue McGill College,  
Montréal (Québec) H3A 1Z4  
Tél.: 514-907-6179  
Fax: 514-840-9040

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE  
(Action collective)

---

No.: 500-06-000951-182

**GUYLAINE HÉBERT**

Demanderesse

c.

**149667 CANADA INC.**

- et -

**9246-9352 QUÉBEC INC.**

- et -

**2763923 CANADA INC.**

- et -

**THE BRICK WAREHOUSE LP**

- et -

**BUREAU EN GROS (Staples Canada  
ULC.)**

- et -

**MEUBLES LÉON LTÉE**

Défenderesses

---

**DÉCLARATION SOLENNELLE DE MARIE-CLAUDE CARMICHAEL**

---

Je, Marie-Claude Carmichael, conseillère en communication au sein de l'Office de la protection du consommateur (« l'OPC »), ayant un établissement au 400 boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec, province de Québec, G1K 8W4, affirme solennellement ce qui suit:

1. J'occupe le poste de conseillère en communication au sein l'OPC depuis juin 2016;
2. Avant de signer la présente Déclaration solennelle, la procureure de Meubles Léon ltée m'a demandé de prendre connaissance de plusieurs extraits du site internet de l'Office, pièce I-1;



3. Après avoir pris connaissance des documents en liasse formant la pièce I-1, je reconnais que ceux-ci sont des extraits du site internet de l'OPC et j'ajoute n'avoir aucunement participé à l'élaboration et à la rédaction desdits documents et n'avoir aucune connaissance personnelle des propos qui y sont exprimés;
4. Tous les faits allégués à la présente Déclaration solennelle sont vrais.

**ET J'AI SIGNÉ :**

\_\_\_\_\_  
**Marie-Claude Carmichael**

**AFFIRMÉ SOLENNELLEMENT DEVANT MOI**

à Québec, province de Québec

le \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Commissaire à l'assermentation



## S'informer sur le contenu de la garantie supplémentaire

Vous décidez d'acheter une garantie supplémentaire (parfois appelée « garantie prolongée »)? Lisez attentivement le contrat afin de savoir :

- ce qui est couvert;
- ce qui n'est pas couvert, c'est-à-dire les exclusions;
- les conditions d'application.

### Contenu du document qui constate la garantie

Un contrat ou tout autre document écrit décrivant une garantie prolongée doit être rédigé clairement et indiquer :

- les nom et adresse de la personne qui accorde la garantie;
- la description du bien ou du service lié à la garantie;
- l'information selon laquelle la garantie peut être cédée ou non;
- les obligations de la personne qui applique la garantie si le bien est défectueux ou le service non conforme;
- la marche à suivre pour faire appliquer la garantie et le nom du responsable à qui s'adresser;
- la durée exacte de la garantie.

Cette règle ne s'applique toutefois pas aux garanties supplémentaires de type « assurance ». Consultez la page présentant les 2 types de garantie supplémentaire pour plus d'information.

1

Dernière modification : 19 janvier 2018

Vous n'avez pas trouvé réponse à vos questions? Nous vous invitons à nous téléphoner.



© Gouvernement du Québec, 2018





## Comment faire appliquer la garantie supplémentaire

- Couverture prévue par la garantie supplémentaire
- Comment faire appliquer une garantie de type « assurance »
- Comment faire appliquer une garantie prolongée
- En cas de fermeture de l'entreprise

Le commerçant peut vous offrir d'acheter une garantie supplémentaire. Cette garantie prévoit la réparation, le remplacement ou un remboursement en cas de défectuosité du bien. De façon générale, il existe 2 types de garantie supplémentaire :

- la garantie prolongée. Elle prolonge la durée de la garantie qu'offre gratuitement le commerçant ou le fabricant. C'est le commerçant qui vous a vendu le bien ou son fabricant qui applique cette garantie;
- la garantie supplémentaire de type « assurance ». Il s'agit d'une protection qui s'ajoute à la garantie que le commerçant ou le fabricant du bien vous a offerte gratuitement. C'est habituellement une autre personne que le commerçant ou le fabricant qui applique cette garantie.

### Couverture prévue par la garantie supplémentaire

Lisez le contrat de garantie supplémentaire afin de savoir :

- ce qui est couvert;
- ce qui n'est pas couvert, c'est-à-dire les exclusions;
- les conditions d'application.

### Comment faire appliquer une garantie de type « assurance »

Votre bien est couvert par une garantie de type « assurance »? Vous devez suivre ces étapes pour faire respecter vos droits :

1. Informer le responsable de la garantie du problème.
2. Demander au responsable de la garantie de faire réparer le bien ou obtenir son autorisation de le faire réparer.
3. S'il refuse, le mettre en demeure de réparer le bien ou de le faire réparer. La page Mettre en demeure un commerçant vous explique comment procéder.

Vous devrez démontrer que :

- le bien présente une défectuosité couverte par la garantie supplémentaire;
- vous avez respecté les conditions du contrat.

### Comment faire appliquer une garantie prolongée

Votre bien est couvert par une garantie prolongée? Vous devez suivre certaines étapes pour faire respecter vos droits. Il vous faudra notamment demander au commerçant ou au fabricant de faire réparer le bien ou obtenir son autorisation de le faire réparer.

Vous devrez démontrer que :

- le bien présente une défectuosité couverte par la garantie prolongée;
- vous avez respecté les conditions du contrat.

Le commerçant ou le fabricant refuse d'appliquer la garantie? Avant tout, tentez de vous entendre avec lui. La page Négocier avec un commerçant vous explique comment procéder.

Quand la négociation échoue, vous pouvez envoyer une mise en demeure au commerçant ou au fabricant. La page Faire une mise en demeure donne des détails à ce sujet.

Si le commerçant ou le fabricant ne répond pas à la demande formulée dans votre mise en demeure, vous pouvez avoir recours aux tribunaux. La page sur la cour des petites créances fournit des précisions.

### **En cas de fermeture de l'entreprise**

En général, la loi ne prévoit pas de règles de protection pour des sommes payées afin d'obtenir une garantie supplémentaire. Si l'entreprise qui vous a vendu une garantie supplémentaire ferme ses portes, vous ne pourrez peut-être pas récupérer le montant payé.

Vous avez acheté une garantie de type « assurance » pour une automobile, mais la compagnie ne peut plus l'honorer? Vous avez alors des recours.

Pour exercer leurs activités, les commerçants de garanties supplémentaires dans le secteur automobile doivent fournir un cautionnement à l'Office de la protection du consommateur. Cette somme d'argent peut être utilisée pour vous dédommager si le commerçant ne respecte pas ses obligations.

Vous pouvez joindre l'Office pour savoir comment faire une réclamation.

Dernière modification : 19 janvier 2018

Vous n'avez pas trouvé réponse à vos questions? Nous vous invitons à nous téléphoner.



© Gouvernement du Québec, 2018





## Garantie supplémentaire

- Couverture prévue par la garantie supplémentaire
- Comment faire appliquer une garantie prolongée
- Comment faire appliquer une garantie de type « assurance »
- En cas de fermeture de l'entreprise

Le commerçant peut vous offrir d'acheter une garantie supplémentaire. En cas de défectuosité de l'électroménager, cette garantie prévoit sa réparation ou son remplacement, ou un remboursement. De façon générale, il existe 2 types de garantie supplémentaire :

- la **garantie prolongée**. Elle prolonge la durée de la garantie qu'offre gratuitement le commerçant ou le fabricant. C'est le commerçant qui vous a vendu l'électroménager ou son fabricant qui applique cette garantie;
- la garantie supplémentaire de type « **assurance** ». Il s'agit d'une protection qui s'ajoute à la garantie que le commerçant ou le fabricant de l'électroménager vous a offerte gratuitement. C'est habituellement une autre personne que le commerçant ou le fabricant qui applique cette garantie.

### Couverture prévue par la garantie supplémentaire

Lisez le contrat de garantie afin de savoir :

- ce qui est couvert;
- ce qui n'est pas couvert, c'est-à-dire les exclusions;
- les conditions d'application.

### Comment faire appliquer une garantie de type « assurance »

Votre électroménager est couvert par une garantie de type « assurance »? Vous devez suivre ces étapes pour faire respecter vos droits :

1. Informer responsable de la garantie du problème.
2. Demander au responsable de la garantie de faire réparer l'électroménager ou obtenir son autorisation pour le faire réparer.
3. S'il refuse, le mettre en demeure de réparer l'électroménager ou de le faire réparer. La page Mettre en demeure un commerçant vous explique comment procéder.

Vous devrez démontrer que :

- l'électroménager présente une défectuosité couverte par la garantie supplémentaire;
- vous avez respecté les conditions du contrat.

### Comment faire appliquer une garantie prolongée

Votre électroménager est couvert par une garantie prolongée? Vous devez suivre certaines étapes pour faire respecter vos droits. Il vous faudra notamment demander au commerçant ou au fabricant de faire réparer l'électroménager ou obtenir l'autorisation de le faire réparer.

Vous devrez démontrer que :

- l'électroménager présente une défectuosité couverte par la garantie prolongée;
- vous avez respecté les conditions du contrat.

Le commerçant ou le fabricant refuse d'appliquer la garantie? Avant tout, tentez de vous entendre avec lui. La page [Négocier avec un commerçant](#) vous explique comment procéder.

Quand la négociation échoue, vous pouvez envoyer une mise en demeure au commerçant ou au fabricant. La page [Faire une mise en demeure](#) donne des détails à ce sujet.

Si le commerçant ou le fabricant ne répond pas à la demande formulée dans votre mise en demeure, vous pouvez avoir recours aux tribunaux. La page [sur la cour des petites créances](#) fournit des précisions.

### **En cas de fermeture de l'entreprise**

Le commerçant ou le fabricant refuse d'appliquer la garantie? La loi ne prévoit pas de règles de protection pour des sommes payées afin d'obtenir une garantie supplémentaire. Si l'entreprise qui vous a vendu une garantie ferme ses portes, vous ne pourrez peut-être pas récupérer le montant investi.

Dernière modification : 22 janvier 2018

Vous n'avez pas trouvé réponse à vos questions? Nous vous invitons à nous téléphoner.



© Gouvernement du Québec, 2018







## Garantie supplémentaire

- Couverture prévue par la garantie supplémentaire
- Comment faire appliquer une garantie prolongée
- Comment faire appliquer une garantie de type « assurance »
- En cas de fermeture de l'entreprise

Le commerçant peut vous offrir d'acheter une garantie supplémentaire. En cas de défectuosité de l'appareil électronique, cette garantie prévoit sa réparation ou son remplacement, ou un remboursement. De façon générale, il existe 2 types de garantie supplémentaire :

- la **garantie prolongée**. Elle prolonge la durée de la garantie qu'offre gratuitement le commerçant ou le fabricant. C'est le commerçant qui vous a vendu l'appareil électronique ou son fabricant qui applique cette garantie;
- La **garantie supplémentaire de type « assurance »**. Il s'agit d'une protection qui s'ajoute à la garantie que le commerçant ou le fabricant de l'appareil électronique vous a offerte gratuitement. C'est habituellement une autre personne que le commerçant ou le fabricant qui applique cette garantie.

### Couverture prévue par la garantie supplémentaire

Lisez le contrat de garantie afin de savoir :

- ce qui est couvert;
- ce qui n'est pas couvert, c'est-à-dire les exclusions;
- les conditions d'application.

### Comment faire appliquer une garantie prolongée

Votre appareil électronique est couvert par une garantie prolongée? Vous devez suivre certaines étapes pour faire respecter vos droits. Il vous faudra notamment demander au commerçant ou au fabricant de faire réparer l'appareil électronique ou obtenir l'autorisation de le faire réparer.

Vous devrez démontrer que :

- l'appareil électronique présente une défectuosité couverte par la garantie prolongée;
- vous avez respecté les conditions du contrat.

Le commerçant ou le fabricant refuse d'appliquer la garantie? Avant tout, tentez de vous entendre avec lui. La page [Négocier avec un commerçant](#) vous explique comment procéder.

Quand la négociation échoue, vous pouvez envoyer une mise en demeure au commerçant ou au fabricant. La page [Faire une mise en demeure](#) donne des détails à ce sujet.

Si le commerçant ou le fabricant ne répond pas à la demande formulée dans votre mise en demeure, vous pouvez avoir recours aux tribunaux. La page [sur la cour des petites créances](#) fournit des précisions.

## Comment faire appliquer une garantie de type « assurance »

Votre appareil électronique est couvert par une garantie de type « assurance »? Vous devez suivre ces étapes pour faire respecter vos droits :

1. Informer le responsable de la garantie du problème.
2. Demander au responsable de la garantie de faire réparer l'appareil électronique ou obtenir son autorisation pour le faire réparer.
3. S'il refuse, le mettre en demeure de réparer l'appareil électronique ou de le faire réparer. La page Mettre en demeure un commerçant vous explique comment procéder.

Vous devrez démontrer que :

- l'appareil électronique présente une défectuosité couverte par la garantie supplémentaire;
- vous avez respecté les conditions du contrat.

## En cas de fermeture de l'entreprise

La loi ne prévoit pas de règles de protection pour des sommes payées afin d'obtenir une garantie supplémentaire. Si l'entreprise qui vous a vendu une garantie ferme ses portes, vous ne pourrez peut-être pas récupérer le montant investi.

Dernière modification : 22 janvier 2018

Vous n'avez pas trouvé réponse à vos questions? Nous vous invitons à nous téléphoner.

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2018





## Garantie supplémentaire

- Couverture prévue par la garantie supplémentaire
- Comment faire appliquer une garantie prolongée
- Comment faire appliquer une garantie de type « assurance »
- En cas de fermeture de l'entreprise

Le commerçant peut vous offrir d'acheter une garantie supplémentaire. En cas de défectuosité de l'ordinateur ou de la tablette, cette garantie prévoit sa réparation ou son remplacement, ou un remboursement. De façon générale, il existe 2 types de garantie supplémentaire :

- la **garantie prolongée**. Elle prolonge la durée de la garantie qu'offre gratuitement le commerçant ou le fabricant. C'est le commerçant qui vous a vendu l'appareil ou son fabricant qui applique cette garantie;
- la **garantie supplémentaire de type « assurance »**. Il s'agit d'une protection qui s'ajoute à la garantie que le commerçant ou le fabricant de l'appareil vous a offerte gratuitement. C'est habituellement une autre personne que le commerçant ou le fabricant qui applique cette garantie.

### Couverture prévue par la garantie supplémentaire

Lisez le contrat de garantie afin de savoir :

- ce qui est couvert;
- ce qui n'est pas couvert, c'est-à-dire les exclusions;
- les conditions d'application.

### Comment faire appliquer une garantie prolongée

Votre ordinateur ou votre tablette est couvert par une garantie prolongée? Vous devez suivre certaines étapes pour faire respecter vos droits. Il vous faudra notamment demander au commerçant ou au fabricant de faire réparer l'appareil ou obtenir l'autorisation de le faire réparer.

Vous devrez démontrer que :

- l'ordinateur ou la tablette présente une défectuosité couverte par la garantie prolongée;
- vous avez respecté les conditions du contrat.

Le commerçant ou le fabricant refuse d'appliquer la garantie? Avant tout, tentez de vous entendre avec lui. La page Négocier avec un commerçant vous explique comment procéder.

Quand la négociation échoue, vous pouvez envoyer une mise en demeure au commerçant ou au fabricant. La page Faire une mise en demeure donne des détails à ce sujet.

Si le commerçant ou le fabricant ne répond pas à la demande formulée dans votre mise en demeure, vous pouvez avoir recours aux tribunaux. La page sur la cour des petites créances fournit des précisions.

## **Comment faire appliquer une garantie de type « assurance »**

Votre ordinateur ou votre tablette est couvert par une garantie de type « assurance »? Vous devez suivre ces étapes pour faire respecter vos droits :

1. Informer le responsable de la garantie du problème.
2. Demander au responsable de la garantie de faire réparer l'appareil ou obtenir son autorisation pour le faire réparer.
3. S'il refuse, le mettre en demeure de réparer l'appareil ou de le faire réparer. La page Mettre en demeure un commerçant vous explique comment procéder.

Vous devrez démontrer que :

- l'ordinateur ou la tablette présente une défectuosité couverte par la garantie supplémentaire,
- vous avez respecté les conditions du contrat.

## **En cas de fermeture de l'entreprise**

La loi ne prévoit pas de règles de protection pour des sommes payées afin d'obtenir une garantie supplémentaire. Si l'entreprise qui vous a vendu une garantie ferme ses portes, vous ne pourrez peut-être pas récupérer le montant investi.

Dernière modification : 22 janvier 2018

Vous n'avez pas trouvé réponse à vos questions? Nous vous invitons à nous téléphoner.

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2018





## Garantie supplémentaire

- Couverture prévue par la garantie supplémentaire
- Comment faire appliquer une garantie prolongée
- Comment faire appliquer une garantie de type « assurance »
- En cas de fermeture de l'entreprise

Le commerçant peut vous offrir d'acheter une garantie supplémentaire. En cas de défectuosité du petit électroménager, cette garantie prévoit sa réparation ou son remplacement, ou un remboursement. De façon générale, il existe 2 types de garantie supplémentaire :

- la **garantie prolongée**. Elle prolonge la durée de la garantie qu'offre gratuitement le commerçant ou le fabricant. C'est le commerçant qui vous a vendu le petit électroménager ou son fabricant qui applique cette garantie;
- la garantie supplémentaire de type « **assurance** ». Il s'agit d'une protection qui s'ajoute à la garantie que le commerçant ou le fabricant du petit électroménager vous a offerte gratuitement. C'est habituellement une autre personne que le commerçant ou le fabricant qui applique cette garantie.

### Couverture prévue par la garantie supplémentaire

Lisez le contrat de garantie afin de savoir :

- ce qui est couvert;
- ce qui n'est pas couvert, c'est-à-dire les exclusions;
- les conditions d'application.

### Comment faire appliquer une garantie prolongée

Votre petit électroménager est couvert par une garantie prolongée? Vous devez suivre certaines étapes pour faire respecter vos droits. Il vous faudra notamment demander au commerçant ou au fabricant de faire réparer le petit électroménager ou obtenir l'autorisation de le faire réparer.

Vous devrez démontrer que :

- le petit électroménager présente une défectuosité couverte par la garantie prolongée;
- vous avez respecté les conditions du contrat

Le commerçant ou le fabricant refuse d'appliquer la garantie? Avant tout, tentez de vous entendre avec lui. La page Négocier avec un commerçant vous explique comment procéder.

Quand la négociation échoue, vous pouvez envoyer une mise en demeure au commerçant ou au fabricant. La page Faire une mise en demeure donne des détails à ce sujet.

Si le commerçant ou le fabricant ne répond pas à la demande formulée dans votre mise en demeure, vous pouvez avoir recours aux tribunaux. La page sur la cour des petites créances fournit des précisions.



## Comment faire appliquer une garantie de type « assurance »

Votre petit électroménager est couvert par une garantie de type « assurance »? Vous devez suivre ces étapes pour faire respecter vos droits :

1. Informer le responsable de la garantie du problème.
2. Demander au responsable de la garantie de faire réparer le petit électroménager ou obtenir son autorisation pour le faire réparer.
3. S'il refuse, le mettre en demeure de réparer le petit électroménager ou de le faire réparer. La page Mettre en demeure un commerçant vous explique comment procéder.

Vous devrez démontrer que :

- le petit électroménager présente une défectuosité couverte par la garantie supplémentaire;
- vous avez respecté les conditions du contrat.

## En cas de fermeture de l'entreprise

La loi ne prévoit pas de règles de protection pour des sommes payées afin d'obtenir une garantie supplémentaire. Si l'entreprise qui vous a vendu une garantie ferme ses portes, vous ne pourrez peut-être pas récupérer le montant investi.

Dernière modification : 24 novembre 2017

Vous n'avez pas trouvé réponse à vos questions? Nous vous invitons à nous téléphoner.



© Gouvernement du Québec, 2018





## Une garantie supplémentaire, c'est quoi?

Votre commerce doit avoir un permis de l'Office de la protection du consommateur s'il offre ou conclut des contrats de garanties supplémentaires se rapportant à des automobiles ou à des motocyclettes adaptées à la voie publique.

### Définition de « garantie supplémentaire »

Vous offrez une garantie supplémentaire quand vous vous engagez à assumer le coût des réparations ou du remplacement d'un véhicule en cas de défectuosité. Vous prenez cet engagement autrement que par la garantie de base accordée gratuitement au consommateur qui achète ou qui fait réparer ce véhicule.

On utilise notamment les expressions « garantie prolongée » et « assurance-garantie » pour désigner une garantie supplémentaire.

### Exemple de garantie supplémentaire

Une garantie supplémentaire peut couvrir, moyennant des frais, tous les composants d'une auto pendant 4 ans ou 100 000 km après la fin de la garantie de base de 3 ans ou 60 000 km.

Dernière modification : 24 novembre 2017

Vous n'avez pas trouvé réponse à vos questions? Nous vous invitons à nous téléphoner.



© Gouvernement du Québec. 2018





## Garantie supplémentaire

- Contrat de garantie
- Application de la garantie
- Comment faire appliquer une garantie prolongée
- Comment faire appliquer une garantie de type « assurance »
- Fermeture ou faillite de l'entreprise responsable de la garantie

Le commerçant peut vous offrir d'acheter une garantie supplémentaire. En cas de défectuosité de l'automobile, cette garantie prévoit sa réparation ou son remplacement, ou un remboursement. De façon générale, il existe 2 types de garantie supplémentaire :

- la **garantie prolongée**. Elle prolonge la durée de la garantie qu'offre gratuitement le commerçant ou le fabricant. C'est le commerçant qui vous a vendu l'automobile ou son fabricant qui applique cette garantie;
- la garantie supplémentaire de type « **assurance** ». Il s'agit d'une protection qui s'ajoute à la garantie que le commerçant ou le fabricant de l'automobile vous a offerte gratuitement. C'est habituellement une autre personne que le fabricant ou le vendeur de l'automobile qui applique cette garantie.

Ces garanties peuvent couvrir, par exemple, tous les composants d'une auto pendant 4 ans ou 100 000 km après la fin de la garantie de base de 3 ans ou 60 000 km.

### Contrat de garantie

La durée et l'étendue sont définies dans un contrat. Vous devriez notamment y trouver de l'information sur :

- les éléments couverts par cette garantie et ceux qui ne le sont pas (pièces et main-d'œuvre);
- les modalités pour faire honorer la garantie.

### Application de la garantie

Consultez votre contrat pour connaître les procédures à suivre pour faire appliquer la garantie. N'hésitez pas à communiquer avec l'entreprise responsable afin qu'elle clarifie les points imprécis ou pour obtenir des renseignements complémentaires.

Quand des réparations sont nécessaires, faites inscrire sur le bon de travail que les travaux sont effectués en vertu de la garantie, au moment où vous laissez l'automobile au garage.

### Comment faire appliquer une garantie prolongée

Votre automobile est couverte par une garantie prolongée? Vous devez suivre certaines étapes pour faire respecter vos droits. Il vous faudra notamment demander au commerçant ou au fabricant de faire réparer l'automobile ou obtenir l'autorisation de la faire réparer.

Le commerçant ou le fabricant refuse d'appliquer la garantie? Avant tout, tentez de vous entendre avec lui. La page Négociier avec un commerçant vous explique comment procéder.

Quand la négociation échoue, vous pouvez envoyer une mise en demeure au commerçant ou au fabricant. La page Faire une mise en demeure donne des détails à ce sujet.

Si le commerçant ou le fabricant ne répond pas à la demande formulée dans votre mise en demeure, vous pouvez avoir recours aux tribunaux. La page sur la cour des petites créances fournit des précisions.

### **Comment faire appliquer une garantie de type « assurance »**

Votre automobile est couverte par une garantie de type « assurance »? Vous devez suivre ces étapes pour faire respecter vos droits :

1. Informer le responsable de la garantie du problème.
2. Demander au responsable de la garantie de faire réparer l'automobile ou obtenir son autorisation pour la faire réparer.
3. S'il refuse, le mettre en demeure de réparer l'automobile ou de le faire réparer. La page Mettre en demeure un commerçant vous explique comment procéder.

### **Fermeture ou faillite de l'entreprise responsable de la garantie**

Vous avez acheté une garantie de type « assurance », mais la compagnie ne peut plus l'honorer? Vous avez des recours.

Pour exercer leurs activités, les commerçants de garanties supplémentaires dans le secteur automobile doivent fournir un cautionnement à l'Office de la protection du consommateur. Cette somme d'argent peut être utilisée pour vous dédommager si le commerçant ne respecte pas ses obligations.

Vous pouvez joindre l'Office pour savoir comment faire une réclamation.

Dernière modification : 24 novembre 2017

Vous n'avez pas trouvé réponse à vos questions? Nous vous invitons à nous téléphoner.

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2018





## Garantie supplémentaire

- Contrat de garantie
- Application de la garantie
- Comment faire appliquer une garantie prolongée
- Comment faire appliquer une garantie de type « assurance »
- Fermeture ou faillite de l'entreprise responsable de la garantie

Le commerçant peut vous offrir d'acheter une garantie supplémentaire. En cas de défectuosité de l'automobile, cette garantie prévoit sa réparation ou son remplacement, ou un remboursement. De façon générale, il existe 2 types de garantie supplémentaire :

- la **garantie prolongée**. Elle prolonge la durée de la garantie qu'offre gratuitement le commerçant ou le fabricant. C'est le commerçant qui vous a vendu l'automobile ou son fabricant qui applique cette garantie;
- la garantie supplémentaire de type « **assurance** ». Il s'agit d'une protection qui s'ajoute à la garantie que le commerçant ou le fabricant de l'automobile vous a offerte gratuitement. C'est habituellement une autre personne que le fabricant ou le vendeur de l'automobile qui applique cette garantie.

Ces garanties peuvent couvrir, par exemple, tous les composants d'une auto pendant 4 ans ou 100 000 km après la fin de la garantie de base de 3 ans ou 60 000 km.

### Contrat de garantie

La durée et l'étendue sont définies dans un contrat. Vous devriez notamment y trouver de l'information sur :

- les éléments couverts par cette garantie et ceux qui ne le sont pas (pièces et main-d'œuvre);
- les modalités pour faire honorer la garantie.

### Application de la garantie

Consultez votre contrat pour connaître les procédures à suivre pour faire appliquer la garantie. N'hésitez pas à communiquer avec l'entreprise responsable afin qu'elle clarifie les points imprécis ou pour obtenir des renseignements complémentaires.

Quand des réparations sont nécessaires, faites inscrire sur le bon de travail que les travaux sont effectués en vertu de la garantie, au moment où vous laissez l'automobile au garage.

### Comment faire appliquer une garantie prolongée

Votre automobile est couverte par une garantie prolongée? Vous devez suivre certaines étapes pour faire respecter vos droits. Il vous faudra notamment demander au commerçant ou au fabricant de faire réparer l'automobile ou obtenir l'autorisation de la faire réparer.

Le commerçant ou le fabricant refuse d'appliquer la garantie? Avant tout, tentez de vous entendre avec lui. La page Négociateur avec un commerçant vous explique comment procéder.



Quand la négociation échoue, vous pouvez envoyer une mise en demeure au commerçant ou au fabricant. La page [Faire une mise en demeure](#) donne des détails à ce sujet.

Si le commerçant ou le fabricant ne répond pas à la demande formulée dans votre mise en demeure, vous pouvez avoir recours aux tribunaux. La page [sur la cour des petites créances](#) fournit des précisions.

### **Comment faire appliquer une garantie de type « assurance »**

Votre automobile est couverte par une garantie de type « assurance »? Vous devez suivre ces étapes pour faire respecter vos droits :

1. Informer le responsable de la garantie du problème.
2. Demander au responsable de la garantie de faire réparer l'automobile ou obtenir son autorisation pour la faire réparer.
3. S'il refuse, le mettre en demeure de réparer l'automobile ou de le faire réparer. La page [Mettre en demeure un commerçant](#) vous explique comment procéder.

### **Fermeture ou faillite de l'entreprise responsable de la garantie**

Vous avez acheté une garantie de type « assurance », mais la compagnie ne peut plus l'honorer? Vous avez des recours.

Pour exercer leurs activités, les commerçants de garanties supplémentaires dans le secteur automobile doivent fournir un cautionnement à l'Office de la protection du consommateur. Cette somme d'argent peut être utilisée pour vous dédommager si le commerçant ne respecte pas ses obligations.

Vous pouvez joindre l'Office pour savoir comment faire une réclamation.

Dernière modification : 24 novembre 2017

Vous n'avez pas trouvé réponse à vos questions? Nous vous invitons à nous téléphoner.



© Gouvernement du Québec, 2018





L'Office de la protection du consommateur délivre des permis d'exploitation et des certificats dans 7 secteurs de commerce.

Des mécanismes de protection des consommateurs, sur le plan financier, sont liés à chaque catégorie de permis. Ces mécanismes rendent possible l'indemnisation des consommateurs, dans certaines situations.

Les commerçants suivants doivent avoir un **permis** de l'Office pour exercer leurs activités :

- les agents de voyages;
- les commerçants et les recycleurs de véhicules routiers;
- les commerçants itinérants (ils sollicitent des consommateurs dans le but de faire une vente ou font des ventes de plus de 100 \$ ailleurs qu'à l'endroit où le commerce est établi – porte-à-porte, kiosque dans la rue ou au centre commercial, etc.);
- les prêteurs d'argent;
- les agents de recouvrement;
- les commerçants qui exploitent un studio de santé (centres d'entraînement physique ou centres de perte de poids, par exemple);
- les commerçants de garanties supplémentaires relatives à une automobile ou à une motocyclette adaptée au transport sur la voie publique.

Les conseillers en voyages doivent pour leur part avoir un **certificat** de l'Office. Le certificat confirme que le conseiller a passé un examen et qu'il a les compétences nécessaires pour servir les consommateurs en tout respect des lois et des règlements.

Dernière modification : 1 mai 2018

Vous n'avez pas trouvé réponse à vos questions? Nous vous invitons à nous téléphoner.

Québec

© Gouvernement du Québec, 2018





## Ai-je besoin d'un permis?

Vous faites le commerce de garanties supplémentaires pour des automobiles ou des motocyclettes adaptées à la voie publique? Votre commerce doit avoir un permis de l'Office de la protection du consommateur avant d'amorcer ses activités dans ce domaine.

### Exemples de commerçants qui ont besoin d'un permis

Vous avez besoin d'un permis si vous êtes :

- une entreprise qui offre ou conclut des garanties supplémentaires distribuées par un vendeur d'automobiles ou de motocyclettes de route;
- un commerçant qui vend des automobiles ou des motocyclettes de route, et qui offre ou conclut des garanties supplémentaires « maison », au lieu d'offrir celle :
  - du fabricant,
  - d'un assureur,
  - d'un titulaire d'un permis de commerçant de garanties supplémentaires;
- un vendeur d'additifs qui s'engage à assumer les coûts des réparations aux autos ou aux motos de route des consommateurs qui utilisent cet additif. Vous assumez les coûts même si le bris n'est pas lié à la performance de l'additif.

### Permis non requis

Vous n'avez pas besoin de permis si :

- vous êtes un assureur titulaire d'un permis de l'Autorité des marchés financiers;
- vous êtes un fabricant d'automobiles ou de motocyclettes de route, ou une de ses filiales, et offrez des garanties supplémentaires pour vos véhicules;
- vous réparez des automobiles ou des motocyclettes de route ou vendez des pièces et offrez des garanties supplémentaires pour ces réparations ou ces pièces.

### Définition de « garantie supplémentaire »

La page Une garantie supplémentaire, c'est quoi? explique ce qu'est une garantie supplémentaire se rapportant à des automobiles ou à des motocyclettes adaptées à la voie publique.

Dernière modification : 24 novembre 2017

Vous n'avez pas trouvé réponse à vos questions? Nous vous invitons à nous téléphoner.







Mobile

English

Accueil

Section pour les consommateurs

Section pour les commerçants

Actualités

À propos de l'Office

Nous joindre

Permis et certificats délivrés par l'Office

### Commerçants de garanties supplémentaires pour autos ou motos

Une garantie supplémentaire, c'est quoi?

#### Permis

Ai-je besoin d'un permis?

Demander un permis

Renouveler un permis

Modifier les renseignements liés à mon permis

#### Fournir un cautionnement

Qu'est-ce qu'un cautionnement?

Montant du cautionnement

Formulaire de cautionnement

Avoir un compte de réserve

Obligations du commerçant

Lois et règlements applicables

Rechercher un commerçant de garanties supplémentaires

Gestion du permis en ligne

## Commerçants de garanties supplémentaires pour autos ou motos

### Qu'est-ce qu'un cautionnement?

Fournir un cautionnement à l'Office de la protection du consommateur est obligatoire pour obtenir un permis de commerçant de garanties supplémentaires. Le cautionnement est une somme d'argent, une obligation au porteur ou un engagement contractuel d'un tiers. Il garantit le respect de vos obligations envers les consommateurs.

### Utilisation du cautionnement

Le cautionnement assure une protection aux consommateurs, dans le cas où vous ne pourriez pas remplir vos obligations. L'Office l'utiliserait pour indemniser les consommateurs, par exemple :

- si votre entreprise faisait faillite,
- si votre entreprise fermait,
- si un consommateur obtenait un jugement contre vous en vertu de la Loi sur la protection du consommateur ou constatait le non-respect du contrat de garantie supplémentaire.



Dernière modification : 24 novembre 2017



Vous n'avez pas trouvé réponse à vos questions? Nous vous invitons à [nous téléphoner](#).

L'information présentée dans cette page a été vulgarisée pour en favoriser la compréhension. Elle ne remplace pas les textes des lois et des règlements.

Est-ce que cette information vous a été utile?

OUI

NON







### Permis et certificats délivrés par l'Office

#### Commerçants de garanties supplémentaires pour autos ou motos

Une garantie supplémentaire c'est quoi?

##### Permis

Au-je besoin d'un permis?

Demander un permis

Renouveler un permis

Modifier les renseignements liés à mon permis

Fournir un cautionnement

Avoir un compte de réserve

Utilisation d'un compte de réserve

Ouverture d'un compte de réserve

Retrait de l'excédent

Obligations du commerçant

Lois et règlements applicables

Rechercher un commerçant de garanties supplémentaires

Gestion du permis en ligne

Est-ce que cette information vous a été utile?

OUI

NON

## Commerçants de garanties supplémentaires pour autos ou motos

### Utilisation d'un compte de réserve

Un compte de réserve vise à protéger vos clients. Les sommes qui y sont déposées pourraient servir à les dédommager en cas de problème.

Vous devez utiliser un compte de réserve uniquement si vous choisissez de fournir le [cautionnement exigé selon votre chiffre d'affaires](#).

### Dépôt dans le compte de réserve

Vous devez déposer dans un compte en fidéicommis, appelé « compte de réserve », une partie des paiements de vos clients.

Période	Pourcentage des sommes à déposer
Pendant l'année suivant la demande de permis	57,5% des sommes reçues de vos clients <ul style="list-style-type: none"><li>• 50 % à titre de réserve</li><li>• 7,5 % à titre de réserve additionnelle</li></ul>
Après la 1 <sup>re</sup> année	57,5% des sommes reçues de vos clients ou un pourcentage plus élevé tel que l'indique votre rapport d'actuaire

### Retrait des sommes du compte de réserve

Les sommes déposées dans un compte de réserve peuvent être retirées par chèque, fait à l'ordre

- du client ou du garagiste, à la suite d'une réclamation
- du client, pour lui rembourser le montant qui lui est dû à la suite de l'annulation du contrat de garantie

Vous avez aussi le droit de retirer, par un chèque fait à votre nom

- les intérêts produits par le compte de réserve
- l'[excédent annuel](#), tel que l'indique votre rapport d'actuaire

Aucun autre retrait n'est permis.

### Ouverture du compte

Le compte doit être ouvert auprès d'une société de fiduciaire du Québec. Vous devez [informer l'Office de son ouverture](#).

### Comptabilité

Toutes les opérations faites dans votre compte de réserve doivent figurer dans des livres comptables distincts de ceux de votre entreprise.

Vous devez également tenir à jour un registre des clients qui ont conclu un contrat de garantie supplémentaire avec vous. Ce registre doit mentionner

- la date de conclusion du contrat
- la date d'échéance du contrat
- le prix du contrat
- le montant déposé dans le compte de réserve
- le montant utilisé ou retiré

HAUT DE LA PAGE



Dernière modification : 24 novembre 2017



Vous n'avez pas trouvé réponse à vos questions? Nous vous invitons à [nous téléphoner](#).

L'information présentée dans cette page a été vulgarisée pour en favoriser la compréhension. Elle ne remplace pas les textes des lois et des règlements.



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
des relations avec les citoyens**

**Le mardi 17 novembre 2009 — Vol. 41 N° 14**

Étude détaillée du projet de loi n° 60 — Loi modifiant  
la Loi sur la protection du consommateur  
et d'autres dispositions législatives (5)

**Président de l'Assemblée nationale:  
M. Yvon Vallières**

---

**QUÉBEC**

compte en fiducie est-il un compte qui tombe dans les créances chirographaires ou s'il rentre dans les créances garanties ou privilégiées? Autrement dit, est-ce que les consommateurs qui ont versé les sommes d'argent, qui voient le magasin fermer ses portes en janvier ou en février... Habituellement, c'est la bonne période de l'année pour fermer les portes s'ils ont à fermer les portes. Donc, à ce moment-là, les consommateurs, eux, ont mis de l'argent dans le compte en fiducie ou en fidéicomis, correct, mais il me semble qu'en vertu de la loi, là, il y a 50 %, là, que les commerçants n'ont pas le droit de toucher, absolument pas le droit de toucher, dans le compte. À partir de ce moment-là, s'il y a une faillite ou s'il y a une fermeture, s'il y a une liquidation, est-ce que les consommateurs sont garantis sur le compte en fidéicomis?

**Le Président (M. Bernier):** Merci. Mme la ministre.

**Mme Weil:** M. le Président, juste pour revenir à l'article 315 et l'article 15, finalement, l'engagement volontaire, c'est vraiment dans des situations très, très particulières. Il faut regarder l'article 314, deuxième paragraphe: «Le président — 314 de la loi — peut aussi, lorsqu'il croit qu'une personne a enfreint ou enfreint une loi ou un règlement dont l'office doit surveiller l'application, accepter de cette personne un engagement volontaire de respecter cette loi [et] ce règlement.» Donc, 315, c'est vraiment dans une situation très particulière...

**M. Pinard:** Vous avez raison, madame.

**Mme Weil:** ...alors que les cartes prépayées, craintes de faillite, ça, c'est vraiment d'autres situations de protection...

● (16 h 30) ●

**M. Pinard:** Oui. Non, effectivement, j'étais trop loin. M. le Président, je serais prêt à voter sur l'article.

**Le Président (M. Bernier):** Merci. Est-ce que l'article 15 est adopté?

**Mme Weil:** Adopté.

**M. Pinard:** Adopté, M. le Président.

**Le Président (M. Bernier):** L'article 15 est adopté. L'article 16.

**M. Pinard:** Vous avez compris, toutefois, M. le Président, qu'on va rediscuter de cette facette-là éventuellement.

**Mme Weil:** Alors, M. le Président: L'article 329 de cette loi est modifié par l'ajout du paragraphe suivant:

«e) ne se conforme pas à un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1.»

Alors donc, le nouveau paragraphe proposé a pour objet de permettre au président de suspendre ou annuler un permis si le titulaire ne respecte pas les termes d'un engagement volontaire et individuel ou dont l'application a été étendue par décret.

Là, c'est la suspension. C'est la différence entre les deux articles. L'autre, c'est délivrance d'un permis. Dans ce cas-ci, c'est la suspension ou l'annulation du permis.

**Le Président (M. Bernier):** Merci.

**M. Pinard:** M. le Président, ce que je comprends, c'est le fait que M. le Président peut décider de ne pas émettre un permis si, effectivement, il y avait... Par exemple, Claude Pinard enfreint les dispositions de la Loi de protection du consommateur, opère un commerce et... Par exemple, le président peut me demander: Je vous renouvelle un permis, mais, cette fois-ci, vous allez, par exemple, me donner une garantie, qui peut être un cautionnement ou qui peut être quelque obligation que ce soit, et là je peux pratiquer. Mais l'article 329, ça, c'est autre chose, c'est la suspension du permis.

**Une voix:** Oui.

**M. Pinard:** O.K. Alors, si je déroge à l'application de la loi, mon permis, l'office peut me le suspendre.

**Mme Weil:** C'est ça.

**M. Pinard:** Si je ne suis pas capable d'assumer les obligations qui découlent des activités du commerce, paragraphe b, en raison de ma situation financière, on me suspend mon permis. Donc, ça veut dire que, si j'ai l'obligation, par exemple, de maintenir 50 % dans mon compte «in trust» et que j'en ai 49 %, vous pouvez suspendre mon permis? Exact?

**Mme Weil:** C'est bien ça.

**M. Pinard:** «Ne peut assurer, dans l'intérêt public, l'exercice honnête et compétent de ses activités commerciales.» Bon. Alors, si je vends des chemises, je ne vends que des chemises, je ne vends pas des cigarettes importées, autre exemple, ni d'alcool. Bon. O.K. Et je ne me conforme pas à une obligation prescrite aux articles 260.7 à 260.13. Rapidement, là, c'étaient quoi, ces obligations-là?

**Le Président (M. Bernier):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Je suis en train de regarder. C'est l'administration des sommes perçues en matière de garantie supplémentaire...

**M. Pinard:** Voilà, voilà, voilà. Oui, mais on l'a modifié...

**Mme Weil:** ...en particulier pour l'automobile et motocyclette. Dans la section...

**M. Pinard:** On avait modifié l'article 260.7 pour l'étendre à toutes les activités, non pas seulement aux automobiles et aux motocyclettes, on s'en rappelle, et c'est là qu'est le fameux 50 %, là.

**Mme Weil:** C'est...

**M. Pinard:** C'est 260.8.

**Mme Weil:** 260.8.

**M. Pinard:** Oui. «Dans l'exécution de son obligation de maintenir les réserves visées à l'article 260.7, le

commerçant doit sans délai déposer dans un compte en [fiducie] distinct, désigné "compte de réserve", une portion au moins égale à 50 % de toute somme qu'il reçoit en contrepartie d'un contrat de garantie supplémentaire.» Donc...

**Le Président (M. Bernier):** Donc, Me Allard est prêt à donner des explications. On va lui demander...

**M. Pinard:** On va les écouter religieusement.

**Le Président (M. Bernier):** Oui, allez-y. Allez-y.

**M. Allard (André):** Oui. Bien, merci, M. le Président. Écoutez, les articles 260.7 et suivants s'inscrivent dans un titre qui s'intitule Administration des sommes perçues en matière de garantie supplémentaire. Or, l'article 260.5 nous dit que ce titre-là, le présent titre, ne s'applique qu'au commerçant obligé d'être titulaire d'un permis en vertu du paragraphe d de l'article 321. Alors, si on va à l'article 321, paragraphe d, on réalise que ça ne s'applique qu'au «commerçant qui offre ou qui conclut un contrat de garantie supplémentaire relatif à une automobile ou à une motocyclette adaptée» et les autres qui pourraient peut-être être prévus par règlement. Mais tout ça pour vous dire qu'actuellement ces dispositions ne s'appliquent qu'à l'égard des vendeurs d'automobiles ou de motocyclettes qui vendent des garanties supplémentaires associées à la vente d'une automobile ou d'une motocyclette.

Vous avez raison de soulever que l'article 260.6, qui définit ce qu'est une garantie supplémentaire, a été plutôt déplacé vers l'article 1, qui énonce les définitions pour l'ensemble de la loi, mais il demeure que ce titre-là n'a pas, par ailleurs, été modifié de manière à ce que ces dispositions ne s'appliquent que dans le cadre et uniquement dans le contexte de garantie supplémentaire vendue par un vendeur d'automobiles à l'égard de l'automobile qu'il vend. Alors, il faut bien faire la distinction.

Alors, effectivement, l'article 329 nous mentionne que le président pourrait suspendre le permis du vendeur... en fait, de celui qui vend des garanties supplémentaires dans le secteur de l'automobile, pourrait suspendre son permis lorsqu'il s'aperçoit, effectivement, que les conditions, dont celle que vous évoquez, cautionnement... ou, enfin, compte en fiducie, plutôt, insuffisant et non respecté. Vous avez tout à fait raison. Mais ce que le texte de l'amendement prévoit, c'est une tout autre chose. Autant celui qu'on examine actuellement que celui qu'on vient tout juste d'examiner préalablement viennent permettre au président de délivrer un permis, dans un premier temps — ça, c'est à l'article 15 du projet de loi — ou suspendre, ou annuler un permis lorsque celui-ci a déjà été délivré, dans le cas de l'article 16, lorsque le commerçant ne respecte pas un engagement volontaire qu'il a souscrit auprès du président.

Alors, ces engagements volontaires qui sont prévus à 314 et suivants sont des engagements que le président, de temps à autre, demande à un commerçant de souscrire, invite, en quelque sorte, un commerçant à lui présenter un engagement volontaire en vertu duquel le commerçant s'engage à respecter telle disposition, telle autre disposition ou même d'adopter des pratiques de commerce qui sont un peu plus respectueuses des droits des consommateurs. Et c'est un outil, cet engagement volontaire, qui est à la disposition du président, et qui lui permet, par exemple, d'éviter une poursuite pénale ou d'éviter d'autres démarches

de nature plus judiciaire, et qui permet, en quelque sorte, dans les cas les moins graves, de dire au commerçant: Il y a un certain nombre de difficultés dans tes pratiques de commerce, elles ont été portées à notre attention. Voici ce que je suggère, je vous émetts un permis à la condition que vous respectiez ces engagements-là, sans quoi, bien, avec les nouvelles dispositions, je pourrai le suspendre ou l'annuler ou, si vous revenez me voir pour en demander un nouveau, je pourrais le refuser parce que, dans le passé, vous avez contrevenu à un engagement volontaire. Volontaire, donc que vous avez souscrit volontairement auprès du président pour s'assurer, là, des bonnes pratiques.

Et des fois, parfois, on utilise également ce mécanisme d'engagement volontaire pour réunir autour d'une table l'ensemble des entreprises qui, disons, opèrent dans un secteur d'activité donné, et on convient d'un ensemble de bonnes pratiques commerciales — récemment, on l'a fait, par exemple, dans le secteur de la vente d'automobiles d'occasion et on a convenu entre les entreprises un certain nombre de pratiques qui sont, disons, plus respectueuses des droits des consommateurs — et on l'élargit par décret, par un décret du gouvernement et qui le transforme, en quelque sorte, en un règlement. Donc, si, encore une fois, une de ces entreprises contrevient à cet engagement volontaire qui a été élargi par décret, elle pourrait se voir effectivement suspendre ou annuler son permis.

Et actuellement, dans la loi actuelle, étant donné que le président utilise de plus en plus cet outil de l'engagement volontaire, qui est, en fait, un instrument consensuel qui permet d'arriver à des fins sans être obligé d'utiliser les mécanismes judiciaires, bien on est aux prises avec de plus en plus d'entreprises qui, évidemment, y contreviennent, et les dispositions ne permettaient pas au président de suspendre ou d'annuler le permis de ces entreprises-là. Donc, on est venu ajuster un peu la loi en considération des pratiques de plus en plus utilisées par l'office, qui est d'inviter les entreprises à souscrire à des engagements volontaires.

● (16 h 40) ●

**Le Président (M. Bernier):** Merci, M. le député, ça vous va?

**M. Pinard:** Donc, les garanties supplémentaires, à l'article 260.8 par exemple, ce n'est que pour l'automobiliste et les motocyclettes, c'est bien ça?

**M. Allard (André):** Oui.

**M. Pinard:** L'article 260.6 a été reporté au titre I pour faire en sorte de traiter de l'ensemble des garanties supplémentaires. À 260.7 et suivants, là, il y a des obligations pour le commerçant, les vendeurs d'automobiles et de motocyclettes, il y a des dépôts, il y a des montants minimums. Est-ce que nous retrouvons les mêmes obligations pour les garanties additionnelles, mais à autre chose que pour les automobiles et pour les motocyclettes, M. le Président?

**Le Président (M. Bernier):** M. Allard.

**M. Allard (André):** Non. La réponse est non. Actuellement, je dois simplement préciser que ce n'est pas nécessairement le vendeur d'automobiles qui vend

des garanties supplémentaires, il y a des entreprises autres qui offrent des garanties supplémentaires pour les automobiles. Donc, ce n'est pas vraiment le vendeur d'automobiles qui va avoir le permis prévu à 321d, c'est plutôt l'entreprise qui vend des garanties supplémentaires. Souvent, c'est des entreprises avec lesquelles, bien sûr, les vendeurs d'automobiles font affaire. Mais, pour répondre à votre question, non, actuellement, il y a un mécanisme qui est prévu et qui... uniquement pour ce secteur d'activité, de garanties supplémentaires associées à la vente d'automobiles ou de motocyclettes.

**Le Président (M. Bernier):** Merci.

**M. Pinard:** Est-ce qu'il n'y aura pas lieu, à ce stade-ci, si on parle de garanties supplémentaires, est-ce qu'il n'y aura pas lieu de prévoir semblable législation pour ceux qui vendent des garanties supplémentaires, considérant les montants très importants qui sont versés par les consommateurs aux compagnies qui vendent des garanties supplémentaires? Et, là-dessus, M. le Président, je peux vous mentionner que, mercredi dernier, le 11 novembre, j'ai décidé d'aller magasiner, ce que je fais rarement, et, lors de mon magasinage, j'étais en compagnie de notre recherchiste, et...

**Le Président (M. Bernier):** Qui vous conseillait.

**M. Pinard:** ...je me suis rendu... D'abord, premièrement, vous savez que c'est le football, hein? La coupe Grey s'en vient, Montréal est en finale. Puis il y a aussi du hockey avec les Canadiens. Et, moi, ce qui m'intéresse, c'est un écran géant, un cinéma maison. Alors, j'ai été magasiner un téléviseur sur deux grandes surfaces. Je ne dévoilerai pas les noms ni des vendeurs ni des surfaces, mais je vais vous les communiquer, Mme la ministre, tout à l'heure. Et là je discutais de l'achat d'un téléviseur, 46 pouces, 1 300 \$, pas si mal...

**Une voix:** C'est bon pour...

**M. Pinard:** Oui, oui, oui. Avec ce qu'il fallait, là, une belle promotion. Je me suis enquis de la garantie, alors on m'a dit: Il n'y a pas aucune espèce de problème, c'est un an, «full cover». J'ai dit: Qu'est-ce que c'est, ça, «full cover»? Alors, ils ont dit: Main-d'oeuvre et pièces, un an. J'ai demandé: Puis-je avoir une copie de cette garantie? Ah, non, non, c'est la facture. Vous nous présentez la facture, puis on répare. Ah bon! J'ai dit: Je me fie à quoi? À ma parole. Vous allez comprendre qu'en partant j'ai dit: O.K. J'ai posé une petite question bien idiote: Est-ce la garantie légale ou la garantie du fabricant? Non, non, c'est la garantie du magasin. Alors là, quand j'ai dit...

**Une voix:** ...

**M. Pinard:** On est rendus avec une quatrième garantie. Alors là, j'ai demandé bien gentiment: Est-ce que vous vendez des garanties? Parce que, moi, je ne voudrais pas que ça brise dans un an, d'ici un an, est-ce que vous vendez de la garantie? Bien oui, bien oui, bien oui! Venez avec moi, ça va prendre trois minutes, et puis on va procéder. Alors là, j'avais droit à une garantie d'un an additionnelle pour 140 \$, j'avais droit à une garantie de

deux ans pour 200 \$... Excusez-moi, un an, c'était 139,99 \$; deux ans, 199,99 \$; quatre ans, 379,99 \$. Ça veut dire 400 \$ pour un équipement de 1 400 \$. O.K.? Là, là, j'ai fait mon petit calcul, je me suis dit: C'est assez payant, merci. C'est assez payant, merci, la garantie. J'ai les documents devant moi, que je vais vous transmettre tout à l'heure.

Je reviens à la garantie additionnelle parce qu'à l'article... à l'article... à l'article...

**Le Président (M. Bernier):** ...

**M. Pinard:** Pardon?

**Le Président (M. Bernier):** ...Mme la ministre me fait remarquer qu'on va revenir au niveau des garanties.

**M. Pinard:** Oui, oui, mais c'est parce que, là, on discute du fait qu'il y a des montants d'argent qui sont obligatoirement mis de côté, que le commerçant se doit de protéger en fiducie aux articles qu'on mentionnait tout à l'heure, là, à l'article 260.8, hein, 50 % des montants reçus, et ça, là, là, ce soir, j'apprends qu'on a déplacé volontairement du titre III.2, Administration des sommes perçues en matière de garantie supplémentaire... on a pris l'article 260.6 et on le déplace carrément en début de la loi, titre I, parce qu'on a dit: On veut couvrir toutes les garanties supplémentaires.

Mais, lorsque je pose la question: Quelle est la protection des sommes d'argent qui sont déposées chez les commerçants?, on me dit: On ne touche pas à ça, on ne touche qu'aux vendeurs de motocyclettes et qu'aux vendeurs d'automobiles. Alors là, je pense que le projet de loi, tel que vous l'avez déposé, Mme la ministre, c'était pour établir une sécurité et une politique. On fait du nouveau droit, en termes de garanties supplémentaires notamment. On a réglé passablement la question des cartes prépayées. On a parlé de la téléphonie sans fil. On a évolué beaucoup, là, depuis quelques semaines. Mais là je suis obligé de vous dire, ce soir, que je suis surpris, là. Ça, je ne l'avais pas vue venir, celle-là, à l'effet que les dispositions concernant l'argent qu'on remet aux commerçants pour couvrir la garantie supplémentaire, bien, à ce moment-là, les commerçants, là, ils ne sont pas tenus, absolument pas, à l'application de la Loi de la protection du consommateur, de l'Office de protection du consommateur. Donc, à partir de ce moment-là, je me dis: Est-ce que ce ne serait pas le moment opportun de revenir là-dessus? Si vous le désirez, on peut suspendre cet article-là puis en rediscuter à 7 h 30, ce soir, puis passer à l'autre parce que... Excusez-moi, là, mais c'est une constatation que j'ai eue tout simplement à la discussion avec Me Allard.

**Le Président (M. Bernier):** Mme la ministre a des informations à donner sur cet article.

**Mme Weil:** Oui. Bien, pas nécessairement, c'est plus question de procédure. Parce que, là, on est dans la section Permis et on est dans la section Suspension ou annulation de permis. Donc, par rapport à l'article qu'on amène, il n'y a rien qu'on peut amener pour, comment dire, adresser cette question-là dans ce cadre-là. On pourrait peut-être, lorsqu'on parle des garanties...

**M. Pinard:** Des garanties, revenir avec...

**Mme Weil:** Parce que, là, s'il y a toute une cohérence, une logique, ce serait plus facile d'aborder la question à ce moment-là. Ici, on est vraiment dans une section d'annulation de permis parce que le commerçant ne s'est pas conformé à un engagement volontaire.

**M. Pinard:** Je suis entièrement d'accord avec vous.

**Mme Weil:** Alors, ce serait juste de voir si on...

**M. Pinard:** Donc, lorsqu'on va revenir sur les garanties supplémentaires, à ce moment-là...

**Mme Weil:** On va regarder toute cette question, oui.

**M. Pinard:** ...on regarde le tout. O.K. C'est beau.

**Le Président (M. Bernier):** Ça va, article 16? Est-ce que l'article 16 est adopté?

**M. Pinard:** Adopté, M. le Président.

● (16 h 50) ●

**Le Président (M. Bernier):** Adopté. L'article 17. Il y a un amendement également.

**Mme Weil:** ...et, ensuite, je lirai l'amendement.

**Le Président (M. Bernier):** ...vous nous faites la lecture... vous présentez l'article et, par la suite, vous présentez votre amendement.

**Mme Weil:** D'accord. Alors, l'article 350 de cette loi est modifié:

1° par le remplacement, dans les paragraphes y et z, des mots «contrat à distance» par les mots «contrat conclu à distance»;

2° par l'ajout, à la fin, des paragraphes suivants:

«z.2) instituer tout fonds à des fins d'indemnisation des clients d'un secteur d'activités commerciales régi par une loi dont l'Office doit surveiller l'application, pour prescrire le montant et la forme des contributions requises et pour déterminer les cas, conditions ou modalités de perception, de versement, d'administration et d'utilisation du fonds, notamment fixer un montant maximum, par client ou par événement, qui peut être imputé au fonds;

«z.3) prévoir, à l'égard de tout fonds d'indemnisation institué en vertu du paragraphe z.2, que les revenus de placement des sommes accumulées dans le fonds puissent, aux conditions et selon les modalités qu'il détermine, être utilisés par l'office pour informer et éduquer les consommateurs à l'égard de leurs droits et obligations en vertu de la présente loi ou d'une loi régissant le secteur d'activités commerciales visé par le fonds;

«z.4) déterminer une stipulation interdite dans un contrat, en outre de celles prévues par la présente loi;

«z.5) déterminer les modalités de la décroissance du montant de l'indemnité de résiliation exigible du consommateur en vertu des articles 214.7 et 214.8.»

**Le Président (M. Bernier):** L'amendement.

**Mme Weil:** Alors, l'amendement: À l'article 17 du projet de loi, modifier comme suit le paragraphe 2°:

1° supprimer, dans le paragraphe z.2, le mot «pour» devant les mots «prescrire» et «déterminer»; et

2° remplacer le paragraphe z.5 par le suivant:

«z.5) déterminer les règles concernant les modalités de calcul de l'indemnité de résiliation prévue à l'article 214.7 et de celle prévue à l'article 214.8, les modalités de la décroissance de ces indemnités ainsi que les éléments du bénéfice économique devant servir au calcul de celle prévue à l'article 214.7.»

Dans un premier temps, l'article en général propose d'ajouter quatre nouveaux pouvoirs réglementaires à la liste de ceux énumérés à l'article 350 de la loi. Et, si on se rend jusqu'à z, c'est parce qu'il y a beaucoup de pouvoirs réglementaires. Donc, c'est vraiment un article très, très, très technique.

Quant à l'amendement, l'article 350 de la loi, qui prévoit les pouvoirs réglementaires du gouvernement, débute avec les mots suivants: «Le gouvernement peut faire des règlements pour». Il n'est donc pas nécessaire d'utiliser le mot «pour» au paragraphe z.2. Donc, c'est vraiment très grammatical.

Le paragraphe z.5 est remplacé de façon à ce que le gouvernement puisse prévoir, par voie réglementaire, les modalités du calcul de l'indemnité de résiliation, de la décroissance de l'indemnité exigible et également déterminer les éléments du bénéfice économique qui pourront servir au calcul de l'indemnité à être payée par le consommateur au commerçant en cas de résiliation d'un contrat à exécution successive de service fourni à distance.

**Le Président (M. Bernier):** Merci. M. le député de Saint-Maurice, l'article 17 et son amendement.

**M. Pinard:** Bon. Article 17, le CQCD, à la page 14 de son mémoire, recommandait que toute stipulation interdite dans un contrat doit être prévue dans la Loi de protection du consommateur et non pas par règlement. C'est qu'on y va carrément en donnant la possibilité de toutes les stipulations qui pourront être interdites dans le futur, mais, à ce moment-là, elles pourront n'être adoptées que par règlement. Les stipulations interdites, n'est-ce pas là un élément essentiel d'un projet de loi? Est-ce que les stipulations interdites sont éléments essentiels du projet de loi?

**Le Président (M. Bernier):** Mme la ministre.

**Mme Weil:** Il faudrait que je regarde le mémoire. J'ai juste un résumé du mémoire, mais...

(Consultation)

**Le Président (M. Bernier):** Je vais suspendre pour quelques instants.

(Suspension de la séance à 16 h 56)

(Reprise à 17 heures)

**Le Président (M. Bernier):** À l'ordre, s'il vous plaît! Nous nous allons reprendre nos travaux. Donc, Mme la ministre.

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL  
COUR SUPÉRIEURE  
CHAMBRE DES ACTIONS COLLECTIVES  
N° : 500-06-000951-182

**GUYLAINE HÉBERT**

Demanderesse

c.

**149667 CANADA INC.**

et

**9246-9352 QUÉBEC INC.**

Et

**2763923 CANADA INC.**

Et

**THE BRICK WAREHOUSE LP**

Et

**BUREAU EN GROS  
(STAPLES CANADA ULC)**

Et

**MEUBLES LÉON LTÉE**

Défenderesses

**DEMANDE DES DÉFENDERESSES POUR  
PRÉSENTER UNE PREUVE APPROPRIÉE  
(Article 574 Alinéa 3 C.p.c.)  
ET ANNEXES A ET B**

**ORIGINAL**

 1050-20

Me Marie France Tozzi

BJ 0716

**JEANSONNE AVOCATS, INC.**

1401, avenue McGill College  
Montréal (Québec) H3A 1Z4

 (514) 907-6179

 (514) 840-9040