

C.A.M. : 500-09-
C.S.M.: 500-06-000413-076

UNION DES CONSOMMATEURS

APPELANTE / *Requérante*

-et-

JESSICA DESJARDINS

Personne désignée

c.

MAGASINS BEST BUY LTÉE

INTIMÉE / *Intimée*

D É C L A R A T I O N D ' A P P E L

(Articles 352 C.p.c.)

Partie appelante

15 août 2016

INTRODUCTION

1. La partie appelante se pourvoit contre un jugement de la Cour supérieure rendu le 14 juillet 2016 par l'honorable Lukasz Granosik siégeant dans le district de Montréal qui a autorisé l'appelante à exercer une action collective contre l'intimée pour le compte d'un groupe formé d'acheteurs de garanties supplémentaires vendues par l'intimée, **mais qui a refusé à l'appelante :**

- a) d'exercer l'action collective quant à la cause d'action fondée sur l'exploitation objective du consommateur (article 8 *L.p.c.*¹)²;

¹ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1.

² Jugement de première instance, paragr. 25 à 51.

- b) d'exercer l'action collective quant à la cause d'action fondée sur l'infériorité de ces garanties en contravention de l'article 35 *L.p.c.*³ ; et
 - c) d'invoquer les représentations verbales par les vendeurs et représentants de l'intimée⁴.
2. La durée de l'audition en première instance a été de deux journées et demie.
3. Les conditions énoncées aux paragraphes 1, 3 et 4 de l'article 575 C.p.c. ne sont pas en litige, le juge de première instance s'étant dit d'avis que ces conditions étaient satisfaites s'il avait autorisé que l'action collective procède sur les causes d'actions fondées sur l'exploitation objective et sur l'article 35 *L.p.c.*⁵, à l'exception toutefois de la condition énoncée à l'article 575 paragr. 3 C.p.c. (composition du groupe) en ce qui a trait aux violations des articles 219 et 220 *L.p.c.* en regard des représentations faites verbalement par les vendeurs de l'intimée⁶.

LES MOTIFS D'APPEL ET LES MOYENS

Exposé des faits et des procédures

4. L'intimée exploite, sous les bannières Best Buy et Future Shop, une entreprise de marketing et de vente au détail de produits électroniques et de logiciels ainsi que de gros et de petits électroménagers, etc.⁷
5. Lorsqu'un consommateur désire acheter certains biens de l'intimée⁸, l'intimée offre systématiquement à l'acheteur, d'adhérer à la garantie supplémentaire⁹ (les

³ Jugement de première instance, paragr. 76 à 85.

⁴ Jugement de première instance, paragr. 14 à 24.

⁵ Quant à la condition posée à l'article 575 paragr.1, voir Jugement de première instance, paragr. 69 à 71. Quant à la condition posée à l'article 575 paragr.3, voir Jugement de première instance, paragr. 81 à 84. Quant à la condition posée à l'article 575 paragr.4, voir Jugement de première instance, paragr. 86 à 91.

⁶ Jugement de première instance, paragr. 76 à 85 et 94.

⁷ Requête ré-amendée en autorisation (14 novembre 2015), paragr. 2.1. Pour alléger le texte, l'appelante référerà à cette procédure comme étant la « **demande d'autorisation** ».

« **garanties supplémentaires** »). Ces garanties supplémentaires sont décrites dans la documentation de l'intimée et ses sites internet¹⁰.

6. Jessica Desjardins qui agit comme personne désignée par l'appelante a acheté un ordinateur portable de l'intimée et une garantie supplémentaire. Ce qu'elle a vécu environ un mois après son achat, tel que décrit aux paragraphes 2.54 à 2.91 de la demande d'autorisation, démontre *prima facie* que l'intimée a contrevenu à la *L.p.c.*

7. Au soutien de sa demande d'autorisation, l'appelante invoque les trois causes d'action suivantes :

- a) exploitation objective du consommateur (article 8 *L.p.c.*);
- b) contravention à l'article 35 *L.p.c.*; et
- c) pratiques de commerce en violation des articles 219 et 220 *L.p.c.*

8. Le juge de première instance a erré dans son jugement pour les motifs suivants :

I. LES ERREURS DE DROIT

Première erreur : Le juge de première instance a erré en concluant qu'il fallait, pour conclure à l'exploitation objective au sens de l'article 8 *L.p.c.*, donner une valeur monétaire à la « paix d'esprit ».

9. Appliquant le critère d'analyse de l'apparence de droit prévu à l'article 575 paragr. 2 *C.p.c.* tel que la Cour suprême l'enseigne¹¹ et après avoir considéré le

⁸ Le juge de première instance note que l'intimée offre des garanties supplémentaires sur 24 % des milliers, voire des centaines de milliers de produits qu'elle vend. Jugement de première instance, paragr. 75 et 81.

⁹ Demande d'autorisation, paragr. 2.40 à 2.44.

¹⁰ Pièce R-3, Affidavit de Todd M. Nickell et pièces A-1, A-2, A6 et A-7.

rapport Navigant et les allégations de la demande d'autorisation, le juge de première instance s'est dit d'avis que le prix que l'intimée exige pour ses garanties supplémentaires constituait *prima facie* une exploitation objective du consommateur au sens de l'article 8 *L.p.c.*¹².

10. Cependant, en se référant à l'affaire *Fortier*¹³, le juge de première instance a rejeté la cause d'action fondée sur l'exploitation objective du consommateur au motif que la « paix d'esprit »¹⁴:

- serait une « composante (...) incontournable et intégrante » des contrats de garanties supplémentaires;
- que la valeur de cette « composante » est **subjective**, puisque l'importance accordée à la « paix d'esprit » diffère d'un acheteur à l'autre, et qu'elle est de ce fait non quantifiable; et
- que la valeur objective et la valeur subjective sont indissociables.

[Nous soulignons]

11. En raison de son constat, le juge de première instance conclut que le tribunal ne pourra pas établir la valeur des garanties supplémentaires et, partant, s'il y a disproportion¹⁵.

12. Le juge de première instance a manifestement erré et son erreur est déterminante.

13. D'abord, il est clairement établi¹⁶ que l'approche analytique du juge saisi d'une action fondée sur l'exploitation objective en vertu de l'article 8 *L.p.c.* se limite à

¹¹ *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, [2013] 3 RCS 600, 2013 CSC 59, paragr. 40; *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, [2014] 1 RCS 3, 2014 CSC 1, paragr. 34 et 35; *Masella c. TD Bank Financial Group*, 2016 QCCA 24, paragr. 11.

¹² Jugement de première instance, paragr. 36 à 40.

¹³ *Fortier c. Meubles Léon Itée*, 2014 QCCA 195.

¹⁴ Jugement de première instance, paragr. 45, 49 à 51 et 93.

¹⁵ Jugement de première instance, paragr. 50 à 51.

évaluer la valeur objective des **prestations** respectives des parties¹⁷. Selon les enseignements de la Cour et de la doctrine, le tribunal saisi d'une telle cause d'action doit faire abstraction des critères subjectifs tels que les motivations personnelles du consommateur et les circonstances qui l'ont mené à conclure le contrat lorsqu'il s'agit de biens ou de services distribués à large échelle.

14. En l'espèce, c'est par erreur que le juge de première instance a conclu de l'arrêt *Fortier* que la paix d'esprit constitue une « **composante** » qui est partie intégrante des contrats de garantie prolongée.
15. Dans *Fortier*, la Cour, appelée à déterminer si les contrats de garanties supplémentaires en litige étaient inutiles, affirme que les garanties prolongées **procurent** au consommateur des **avantages**, notamment la paix d'esprit. La Cour n'a jamais décrit ni qualifié la « paix d'esprit » dont pourra jouir le consommateur qui achète une garantie supplémentaire comme une « composante » de l'obligation du commerçant ou comme une « prestation » à laquelle sera contractuellement ou légalement tenu le débiteur des obligations stipulées dans les contrats de garanties supplémentaires.
16. L'appelante démontrera que la paix d'esprit n'est pas une « composante » du contrat et qu'elle **ne fait pas partie de l'objet des obligations** de l'intimée au sens des articles 1371 et 1373 C.c.Q. ni au sens de l'article 16 *L.p.c.*
17. Le commerçant qui vend une garantie prolongée sur un bien ne s'oblige pas à procurer la paix d'esprit à celui qui l'achète. La paix d'esprit n'est, le cas échéant, que l'un des **effets** du contrat pour le consommateur.

¹⁶ Jean-Louis BAUDOIN et Pierre-Gabriel JOBIN, *Les obligations*, 7^e éd., Cowansville, Yvon Blais, 2013, p. 379; *Gareau Auto Inc. c. Banque Canadienne Impériale de Commerce*, [1989] R.J.Q. 1091, 1989 CanLII 594 (QCCA).

¹⁷ L'article 8 *L.p.c.* se lit comme suit : « 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 ».

18. Ce sont les **obligations** du commerçant qui sont expressément stipulées dans le contrat de garantie prolongée qui sont susceptibles de **procurer** la paix d'esprit. Ce sont ces obligations qui ont un coût pour le commerçant. C'est en contrepartie des engagements spécifiques du commerçant que le consommateur paie un prix pour se procurer une garantie supplémentaire et qu'en conséquence il pourra ressentir une paix d'esprit.
19. Aux fins de déterminer si le prix est objectivement lésionnaire au sens de l'article 8 *L.p.c.*, le juge du fond devra tenir compte de l'article 35 *L.p.c.* comme étalon de mesure pour identifier les prestations déjà incluses dans la garantie légale afin de ne pas en tenir compte pour évaluer les avantages qu'offrent les garanties supplémentaires de l'intimée. Cette détermination qui relève de l'étape du fond et non pas de l'étape de l'autorisation. Ce n'est qu'après avoir fait cette analyse que le tribunal pourra déterminer s'il y a lésion objective au sens de l'article 8 *L.p.c.* entre les prestations respectives des parties.
20. En somme, l'appelante démontrera que le juge de première instance s'est mal dirigé en droit en introduisant, dans l'évaluation de « la disproportion entre les prestations respectives des parties »¹⁸, la paix d'esprit, un facteur qui ne relève pas de l'objet de l'obligation, mais plutôt de **l'effet** que le contrat peut avoir sur un consommateur.
21. Pour ces motifs, l'appelante soutient que le juge de première instance a manifestement erré droit en concluant que l'évaluation de la paix d'esprit était essentielle pour démontrer le sérieux apparent de l'action collective fondée sur la lésion objective.
22. L'erreur du juge de première instance est déterminante puisque s'il avait limité son analyse à la valeur des **prestations** respectives des parties aux contrats de garanties supplémentaires comme il se devait de le faire, il aurait dès lors dû

¹⁸ Selon la terminologie utilisée par le législateur à l'article 8 *L.p.c.*

appliquer la présomption d'exploitation objective du consommateur prévue à l'article 8 *L.p.c.*¹⁹ et autoriser l'exercice de l'action collective fondée sur cet article.

Deuxième erreur de droit: Le juge de première instance a erré en concluant que l'appelante n'a pas démontré que l'intimée a contrevenu à l'article 35 *L.p.c.*

23. L'appelante soutient que le juge de première instance a manifestement erré en refusant, si tôt dans le processus de l'action collective, la cause d'action fondée sur la contravention à l'article 35 *L.p.c.*
24. Pour les fins de l'argument seulement, posons l'hypothèse que les garanties supplémentaires de l'intimée, quoique restreintes aux seuls « vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant »²⁰ – défauts qui sont déjà expressément couverts par la garantie légale prévue à la *L.p.c.* – permettent aux membres du groupe d'en exiger la mise en œuvre même dans les cas où le défaut ne serait pas sérieux au point d'être couvert par la garantie légale. Dans cette hypothèse, les garanties supplémentaires sembleraient plus avantageuses que la garantie légale prévue à la *L.p.c.*
25. Même dans cette hypothèse, l'appelante démontrera que le juge de première instance s'est prononcé hâtivement sur la portée des garanties supplémentaires de l'intimée en regard de l'article 35 *L.p.c.*

¹⁹ Dans *Gareau Auto Inc. c. Banque Canadienne Impériale de Commerce*, [1989] R.J.Q. 1091, 1989 CanLII 594 (QCCA), la Cour se dit d'avis qu'il s'agit d'une présomption irréfragable. Les auteurs Jean-Louis BAUDOIN et Pierre-Gabriel JOBIN, *Les obligations*, 7^e éd., Cowansville, Yvon Blais, 2013, p. 380, soumettent pour leur part qu'il s'agit d'une présomption simple que le commerçant peut renverser. Dans ce dernier cas, ce n'est que le juge du fond qui pourra se prononcer. Ce fut d'ailleurs le cas dans *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, 2000 CanLII 9262 (QCCA) où, après que la Cour d'appel eut autorisé l'exercice de l'action collective, la Cour supérieure a rejeté l'action sur le fond compte tenu de la preuve que la défenderesse a offerte relativement aux risques qu'elle assumait. Jugement confirmé par la cour d'appel.

²⁰ Pièce R-3. Voir également la demande d'autorisation, paragr. 2.13.2 et pièces A-1, A-2, A-6 et A-7.

26. En effet, l'étalon d'analyse pour mettre en œuvre les garanties supplémentaires de l'intimée repose sur les normes du fabricant du produit et non pas sur les attentes légitimes et raisonnables du consommateur²¹.
27. Au surplus, les contrats de garanties supplémentaires stipulent que l'intimée refuse expressément d'honorer toute garantie légale qui lui incombe en tant que vendeur et commerçant pendant toute la durée de la garantie conventionnelle du fabricant, contrevenant ainsi directement aux articles 53 et 54 *L.p.c.*
28. Le poids de l'« avantage » pèse-t-il plus que celui des restrictions et d'une violation patente des articles 53 et 54 *L.p.c.*? Cette question n'a pas été abordée dans l'arrêt *Fortier*²².
29. L'appelante soumet que cette détermination relève du fond du litige et non pas de l'étape de l'autorisation et que le juge de première instance a manifestement erré en rejetant la cause d'action fondée sur la contravention à l'article 35 *L.p.c.*
30. Le pourvoi soulève ainsi une question nouvelle et importante, soit celle d'identifier les critères applicables aux fins de déterminer si les contrats de garantie supplémentaire de l'intimée contreviennent à l'article 35 *L.p.c.* Doit-on procéder à une analyse comparative limitée uniquement à la portée des **garanties** stipulées dans le contrat et dans l'affirmative, le tribunal doit-il tenir compte des limitations que le contrat comporte et qui seraient plus restrictives pour le consommateur que la garantie légale de la *L.p.c.*? Doit-on tenir compte, aux fins de l'article 35 *L.p.c.*, des **prestations accessoires** incluses dans un tel contrat, telles que l'assurance contre certains risques et la prestation de certains services comme le service d'assistance?

II. L'ERREUR MIXTE EN FAIT ET EN DROIT

²¹ Critère d'analyse que la Cour a retenu dans *Fortin c. Mazda*, 2016 QCCA 31, paragr. 82 à 85.

²² *Fortier c. Meubles Léon Itée*, 2014 QCCA 195.

Le juge de première instance a erré en concluant que l'appelante n'avait pas démontré l'existence d'un groupe en ce qui a trait aux représentations fausses et trompeuses faites verbalement par les vendeurs et représentants de l'intimée (art. 219 et 220 L.p.c.).

31. Après s'être dit d'avis que plusieurs affirmations contenues dans la documentation et dans les sites internet de Best Buy et de Future Shop relativement à la portée des garanties supplémentaires de l'intimée paraissent donner au consommateur une impression générale fausse ou, à tout le moins, trompeuse à l'effet qu'elles sont « extraordinaires »²³, le juge de première instance conclut que l'analyse de l'exactitude des représentations que l'intimée a faites relève du fond et non pas de l'étape de filtrage de la demande d'autorisation²⁴.
32. Toutefois, le juge de première instance se dit d'avis que le dossier ne démontre pas que l'intimée a fait de telles déclarations à d'autres clients qui ont acheté une garantie supplémentaire et que l'appelante ayant omis de faire enquête, elle n'a pas démontré qu'il existe un groupe au sens de l'article 575 paragr. 3 C.p.c.²⁵
33. Le juge de première instance a manifestement erré puisque l'appelante allègue positivement, aux paragraphes 2.41 à 2.48 de la demande d'autorisation, que les vendeurs et représentants à l'emploi de l'intimée déprécient systématiquement et faussement la qualité de fabrication et la durabilité des biens que l'intimée vend, qu'ils représentent faussement la portée de la garantie supplémentaire qu'offre l'intimée, qu'ils déprécient faussement la garantie légale et la garantie conventionnelle du fabricant portant sur les biens vendus et qu'ils font des représentations fausses et trompeuses quant au taux de défektivité réel de ces biens. Ces faits, qui n'ont pas été contredits, doivent être tenus pour avérés.

²³ Selon le qualificatif que le juge de première instance a adopté. Jugement de première instance, paragr. 58. Voir également paragr. 62 à 66.

²⁴ Jugement de première instance, paragr. 63.

²⁵ Jugement de première instance, paragr. 76 à 80.

34. Au soutien de sa position, l'appelante invoquera les propos du juge Dufresne dans *Fortier* et plaidera que les allégations de la demande d'autorisation « trouve[nt] écho dans certains éléments de la preuve documentaire et testimoniale aux dossiers qui en quelque sorte peuvent être qualifiés, du moins à ce stade préliminaire, d'assises factuelles »²⁶ et qu'il est « préférable, dans le contexte de l'exigence du paragr. 1003b) *C.p.c.*, de laisser cette question au juge du fond qui aura un tableau plus complet pour en décider »²⁷.
35. L'erreur que le juge de première instance a commise est non seulement manifeste, mais elle est aussi déterminante puisque l'appelante sera empêchée de faire la preuve que l'intimée s'est effectivement livrée à des pratiques de commerce interdites selon les articles 219 et 220 *L.p.c.* à l'endroit des membres du groupe qui ont acheté une garantie supplémentaire en magasin et que cette erreur aura une influence sur le sort des conclusions en dommages-intérêts punitifs que l'appelante recherche contre l'intimée et sur le quantum d'une condamnation éventuelle.
36. Au surplus, il serait imprudent de refuser si tôt l'accès à la justice aux membres du groupe sur cette cause d'action, d'autant plus que l'action collective procèdera sur la base des représentations écrites et que l'appelante administrera une preuve sur les représentations.
37. Pour ces motifs et ceux qu'elle précisera à son mémoire,

²⁶ *Fortier c. Meubles Léon Itée*, 2014 QCCA 195, paragr. 122.

²⁷ *Fortier c. Meubles Léon Itée*, 2014 QCCA 195, paragr. 124.

LA PARTIE APPELANTE DEMANDERA À LA COUR D'APPEL DE :

INFIRMER le jugement de première instance en ce qui a trait au refus d'autoriser que l'action collective procède sur les causes d'action fondées sur l'exploitation objective du consommateur (article 8 *L.p.c.*), sur la violation de l'article 35 *L.p.c.* et sur les fausses représentations verbales des vendeurs et les représentants de l'intimée dans le cadre de la vente de garanties prolongées (art. 219 et 220 *L.p.c.*);

AUTORISER l'appelante à exercer l'action collective contre l'intimée pour les membres du groupe décrit au jugement d'autorisation daté du 14 août 2016 en invoquant la cause d'action fondée sur l'exploitation objective du consommateur (article 8 *L.p.c.*);

AUTORISER l'appelante à exercer l'action collective contre l'intimée pour les membres du groupe décrit au jugement d'autorisation daté du 14 août 2016 en invoquant la cause d'action fondée sur la violation de l'article 35 *L.p.c.* ;

AUTORISER l'appelante à exercer l'action collective contre l'intimée pour les membres du groupe décrit au jugement d'autorisation daté du 14 août 2016 en invoquant la cause d'action fondée sur la contravention aux article 219 et 220 *L.p.c.* en raison des représentations verbales des vendeurs et des représentants de l'intimée dans le cadre de la vente de garanties prolongées;

AJOUTER la question suivante aux principales questions de fait et de droit qui seront traitées collectivement dans le cadre de l'action collective :

1. 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.*?

2. La garantie contre les « vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant » stipulée aux contrats de *Garantie Prolongée PSP* sont-elles plus avantageuses que celle prévue à la *L.p.c.*?

RÉFÉRER le dossier au juge en chef de la Cour supérieure pour désignation du district dans lequel l'action collective sera exercée et pour désignation d'un juge qui en assurera la gestion;

LE TOUT AVEC LES FRAIS DE JUSTICE, y compris les frais d'avis.

L'Appelante donne avis de la présente demande d'appel à :

MAGASINS BEST BUY LTÉE
Domicile élu :
Borden Ladner Gervais LLP
900-1000, de la Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H3B 5H4
Intimée

et à

Borden Ladner Gervais LLP
Me Robert Charbonneau
Me Karine Chênevert,
900-1000, de la Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H3B 5H4

Procureurs de l'Intimée

Montréal, le 15 août 2016

Unterberg, Labelle, Lebeau, Avocats
Me François Lebeau
Me Mathieu Charest-Beaudry
Procureurs de l'appelante et de la personne désignée

AVIS SELON L'ARTICLE 26
DU RÈGLEMENT DE PROCÉDURE CIVILE DE LA COUR D'APPEL

L'intimée doit, dans les 10 jours de la notification, déposer un acte de représentation indiquant le nom et les coordonnées de l'avocat qui les représente ou, dans le cas d'absence de représentation, un acte indiquant ce fait. Cependant, s'il est joint à la déclaration d'appel une demande pour obtenir la permission d'appeler, les intervenants et les mis en cause ne sont tenus de le faire que dans les 10 jours du jugement qui accueille cette demande ou, le cas échéant, de la date à laquelle le juge a pris acte du dépôt de la déclaration (article 358, 2^e alinéa *C.p.c.*).

Les parties notifient leur acte de procédure (*incluant les mémoires ou exposés*) à l'appelant et aux seules parties qui ont déposé un acte de représentation par avocat (*ou de non-représentation*) (article 25, 1^{re} alinéa du *Règlement de procédure civile* de la Cour d'appel du Québec).

Si une partie est en défaut de déposer un acte de représentation par avocat (*ou de non représentation*), elle ne peut déposer aucun autre acte de procédure au dossier. L'appel procède en son absence. Le greffier n'est tenu de lui notifier aucun avis. Si l'acte est déposé en retard, le greffier l'accepte aux conditions qu'il détermine (article 30 du *Règlement de procédure civile* de la Cour d'appel du Québec).