

500-09-026279-166

COUR D'APPEL DU QUÉBEC

(Montréal)

En appel d'un jugement de la Cour supérieure, district de Montréal, rendu le 14 juillet 2016 par l'honorable juge Lukasz Granosik.

N° 500-06-000413-076 C.S.M.

UNION DES CONSOMMATEURS

**APPELANTE /
INTIMÉE INCIDENTE**
(requérante)

et

JESSICA DESJARDINS

(personne désignée)

c.

MAGASINS BEST BUY LTÉE

**INTIMÉE /
APPELANTE INCIDENTE**
(intimée)

MÉMOIRE DE L'APPELANTE

**M^e François Lebeau
M^e Mathieu Charest-Beaudry
Unterberg, Labelle, Lebeau, Avocats
Bureau 700
1980, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec)
H3H 1E8**

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

Code d'impliqué permanent : BU-0010

Avocats de l'appelante / intimée incidente

M^e Robert E. Charbonneau
M^e Karine Chênevert
Borden Ladner Gervais, S.E.N.C.R.L., S.R.L.
Bureau 900
1000, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec)
H3B 5H4

Tél. : 514 954-2518 (M^e Charbonneau)

Tél. : 514 954-3180 (M^e Chênevert)

Télec. : 514 954-1905

rcharbonneau@blg.com

kchenevert@blg.com

Avocats de l'intimée / appelante incidente

TABLE DES MATIÈRES

Mémoire de l'appelante

Page

ARGUMENTATION DE L'APPELANTE

PARTIE I – LES FAITS	1
PARTIE II – LES QUESTIONS EN LITIGE	4
PARTIE III – LES MOYENS	5
I. Le juge de première instance a-t-il erré en concluant qu'il fallait, pour conclure à l'exploitation objective au sens de l'article 8 <i>L.p.c.</i> , donner une valeur monétaire à la « paix d'esprit »?	6
A. Les recours en lésion sous la <i>L.p.c.</i>	7
B. Le recours en lésion objective de l'appelante	10
C. La paix d'esprit n'est pas une prestation	12
II. Le juge de première instance a-t-il erré en concluant que l'appelante n'a pas démontré que les Plans PSP contreviennent à l'article 35 <i>L.p.c.</i>	15
A. Les garanties conventionnelles en droit de la consommation	17
B. Une analyse limitée au volet garantie, à l'exclusion des prestations accessoires	19
C. Le poids des avantages et des inconvénients	20
III. Le juge de première instance a-t-il 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 <i>L.p.c.</i>)	23

TABLE DES MATIÈRES

Mémoire de l'appelante	Page
A. La conclusion du juge de première instance sous le critère de l'article 575 paragr. 2 <i>C.p.c.</i>23
B. La conclusion du juge de première instance sous le critère de l'article 575 paragr. 3 <i>C.p.c.</i>25
PARTIE IV – LES CONCLUSIONS29
PARTIE V – LES SOURCES30.1
Attestation30.2

TABLE DES MATIÈRES

Annexes conjointes **Page**

Volume 1

ANNEXE I – LE JUGEMENT

Jugement dont appel (Granosik, J.) 14 juil. 2016 31

ANNEXE II – LES PROCÉDURES

1) Déclaration d’appel

Déclaration d’appel 15 août 2016 63

Notice of Incidental Appeal of the Incidental
Appelant/Respondent 25 août 2016 76

2) Les actes de procédure

Requête pour autorisation d’exercer un recours collectif 18 sept. 2007 81.1

Requête amendée pour autorisation d’exercer un recours
collectif 13 déc. 2007 81.29

Requête réamendée pour autorisation d’exercer un recours
collectif 14 oct. 2015 82

Jugement de l’honorable Michel Caron sur la requête en
suspension des procédures 08 juil. 2013 126

ANNEXE III – LES PIÈCES

R-1 Lettres patentes d’Union des consommateurs
datées du 9 mai 1978 et lettres patentes
supplémentaires en date du 22 octobre 1998 et du
29 mai 2002129

R-2 Termes et Modalités de la *Garantie Prolongée PSP*143

R-3 Diverses représentations écrites de l’intimée au
sujet de la *Garantie Prolongée PSP*145

R-4 Facture d’achat datée du 21 septembre 2006151

TABLE DES MATIÈRES

Annexes conjointes	Page
Volume 1 (suite)	
R-5 Lettre de transport aérien intérieur datée du 18 janvier 2007	152
R-6 Note de ACER adressée à Madame Jessica Desjardins	153
R-7 Résultats d'une recherche publiée le 30 juin 2007 intitulée « <i>Garanties Prolongées : le consommateur en a-t-il pour son argent?</i> »	154
Volume 2	
R-8 Extraits du site Internet de Future Shop	285
R-9 État de renseignements d'une personne morale au registre des entreprises	293
R-10 Extraits du site Internet de Best Buy	311
R-11 Rapport d'expertise juriscomptable préparé par Navigant Conseil LJ inc. le 7 novembre 2014	315
Affidavit of Todd M. Nickell, January 6, 2009	344
A-1 Best Buy	351
a) PSP in English, dated December 2004 but applicable from November 2004 to August 2005	352
b) PSP in English, applicable from August 2005 to July 2007	355
c) PSP in French, applicable from October 2005 to July 2007	358
d) PSP in French, dated May 2007 but applicable since July 2007	361
e) PSP in English, dated May 2007 but applicable since July 2007	364

TABLE DES MATIÈRES

Annexes conjointes	Page
Volume 2 (suite)	
A-2	Future Shop367
a)	PSP in French, applicable from July 2003 to November 2004368
b)	PSP in English, applicable from July 2003 to November 2004371
c)	PSP in French, applicable from November 2004 to August 2005374
d)	PSP in English, applicable from November 2004 to July 2005377
e)	PSP in French, applicable from August 2005 to October 2005380
f)	PSP in English, applicable from July 2005 to October 2005383
g)	PSP in French, applicable from October 2005 to July 2007386
h)	PSP in English, applicable from October 2005 to July 2007389
i)	PSP in French, applicable since July 2007392
j)	PSP in English, applicable since July 2007395
A-3	Chart of the PSP available coverage periods over time for certain product types398
A-4	Skus excel table of the various products on which PSP is available (extrait)401
A-5	Examples of products for which PSP's are available and their related Conventional Manufacturers' Warranties419

TABLE DES MATIÈRES

Annexes conjointes	Page
<hr/>	
Volume 2 (suite)	
A-6 Best Buy's website print screens pertaining to its on-line-purchase process as well as other relevant pages of the said website dealing with PSP's printed in December 2008426
A-7 Future Shop's website print screens pertaining to its on-line purchase process as well as other relevant pages of the said website dealing with PSP's printed in December 2008458
<hr/>	
Attestation478

=====

ARGUMENTATION DE L'APPELANTE

PARTIE I – LES FAITS

- [1] L'intimée exploite sous les bannières Best Buy et Future Shop une entreprise de vente au détail¹.
- [2] L'intimée offre systématiquement aux acheteurs de certains biens² d'adhérer à un contrat qu'elle désigne sous le nom de *Plan de service et de performance* (en anglais *Performance service plan*) dans les magasins et sur le site internet de sa bannière Best Buy³ et sous le nom de *Plan de service sur les produits* (en anglais *Performance service plan*) dans les magasins et sur le site internet de sa bannière Future Shop⁴ (collectivement les « **Plans PSP** »).
- [3] Les Plans PSP sont décrits dans la documentation de l'intimée et sur ses sites internet⁵.
- [4] Les Plans PSP comportent tous une « garantie supplémentaire » au sens de l'article 1 e.1) de la *Loi sur la protection du consommateur*⁶ (« **L.p.c.** ») et, selon la nature du bien couvert, diverses obligations dont la nature relève à la fois⁷ :

¹ Requête réamendée en autorisation du 14 octobre 2015 (« **demande d'autorisation** »), **paragr. 2.1**, Annexes conjointes, ci-après « **A.C.** », **vol. 1, p. 84**.

² Le juge de première instance note que l'intimée offre des Plans PSP sur 24 % des milliers, voire des centaines de milliers de produits qu'elle vend. Jugement de première instance, **paragr. 75 et 81, A.C., vol. 1, p. 53 et 56**.

³ Demande d'autorisation, **paragr. 2.1, A.C., vol. 1, p. 84**; Pièce A-1, **A.C., vol. 2, p. 352 et s.**

⁴ Demande d'autorisation, **paragr. 2.1, A.C., vol. 1, p. 84**; Pièces A-2, **A.C., vol. 2, p. 367 et s.**

⁵ Pièces R-2, **A.C., vol. 1, p. 143-144**, R-3, **A.C., vol. 1, p. 145 et s.** A-1, **A.C., vol. 2, p. 352 et s.**, A-2, **A.C., vol. 2, p. 367 et s.**, A6, **A.C., vol. 2, p. 426 et s.** et A-7, **A.C., vol. 2, p. 458 et s.**; Déclaration assermentée du 6 janvier 2009 de Todd M. Nickell, **A.C., vol. 2, p. 344 et s.**

⁶ *Loi sur la protection du consommateur*, chapitre P-40.1.

⁷ Demande d'autorisation, **paragr. 2.13.1 à 2.13.10, A.C., vol. 1, p. 87 à 90**.

-
- a) d'une assurance (notamment : assurance en cas de surtension, garantie anti-citron qui permet le remplacement du bien s'il doit être réparé une quatrième fois pendant la durée de la garantie supplémentaire, et garantie de remplacement du bien si les réparations excèdent soixante jours); et/ou
 - b) d'un contrat de service (notamment : assistance téléphonique 24 heures sur 24 pour ordinateurs et entretien annuel pour les magnétoscopes et les caméscopes seulement).

(collectivement les « **prestations accessoires** »).

[5] Tous les Plans PSP⁸ prévoient :

- a) que le volet garantie de ces contrats ne s'applique pas pendant la durée de la garantie conventionnelle du fabricant, et ce, bien que la durée du Plan PSP soit décomptée à partir de la date de livraison du bien;
- b) que l'intimée se dégage de toute forme de garantie, y compris de la garantie légale, pendant la durée de la garantie conventionnelle du fabricant, et que l'intimée réfèrera l'acheteur du bien au fabricant; et
- c) que les Plans PSP ne couvrent que les vices de fabrication et de main-d'œuvre qui se manifestent lors d'un usage normal du bien.

[6] Le 21 septembre 2006, Jessica Desjardins qui agit comme personne désignée par l'appelante achète un ordinateur portable de l'intimée, dans un magasin sous bannière Future Shop. À la même occasion, et suite aux représentations verbales du vendeur, elle achète le Plan PSP⁹.

⁸ Pièces R-2, **A.C., vol. 1, p. 143-144**, R-3, **A.C., vol. 1, p. 145 et s.**, A-1, **A.C., vol. 2, p. 352 et s.** et A-2, **A.C., vol. 2, p. 367 et s.**

⁹ Demande d'autorisation, **paragr. 2.55 à 2.60, A.C., vol. 1, p. 102-103**; Pièce R-4, **A.C., vol. 1, p. 151**.

-
- [7] Dans ses représentations à la personne désignée, le vendeur insiste sur les éléments suivants¹⁰ :
- a) en cas de bris ou de mauvais fonctionnement, elle n'aurait qu'à rapporter son ordinateur portable chez l'intimée pour que cette dernière prenne en charge tout le processus de réparation;
 - b) elle trouverait cette façon de faire simple et efficace, étant donné qu'elle est aux études à temps plein et qu'elle a besoin de son ordinateur portable en tout temps;
 - c) dans l'éventualité où un même bris surviendrait à trois reprises, l'intimée lui fournirait, en cas de nouvelle occurrence, un nouvel ordinateur qui présente les mêmes caractéristiques; et
 - d) le Plan PSP lui offrirait pratiquement une garantie de tranquillité d'esprit complète.
- [8] Dans les faits, la personne désignée a plusieurs problèmes avec la mise en œuvre de la garantie légale et du Plan PSP dès le premier mois suivant son achat¹¹ :
- a) elle remet son ordinateur portable à l'intimée pour des réparations et en est privée pendant près d'un mois avec pour résultat que l'intimée n'effectue aucune réparation prétextant la présence de la garantie du fabricant¹²; et
 - b) elle envoie au fabricant son ordinateur portable à trois reprises, elle-même et à ses frais¹³, face au refus de l'intimée de mettre en œuvre la garantie supplémentaire¹⁴.

¹⁰ Demande d'autorisation, **paragr. 2.59, A.C., vol. 1, p. 102-103.**

¹¹ Demande d'autorisation, **paragr. 2.61 à 2.91, A.C., vol. 1, p. 103 à 109.**

¹² Demande d'autorisation, **paragr. 2.67 et 2.77, A.C., vol. 1, p. 104 à 106.**

¹³ L'intimée a ultimement accepté de rembourser les frais d'expédition. Demande d'autorisation, **paragr. 2.81 et 2.89, A.C., vol. 1, p. 106-107.**

¹⁴ Demande d'autorisation, **paragr. 2.78, 2.84 et 2.86, A.C., vol. 1, p. 106-107.**

-
- [9] Toujours pendant la première année suivant l'achat, l'ordinateur portable de la personne désignée a manifesté de nouvelles déficiences¹⁵.
- [10] Au soutien de sa demande d'autorisation, l'appelante invoque les trois causes d'action suivantes, soit :
- a) lésion 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.*
- [11] L'appelante demande, au nom de la personne désignée et des membres du groupe, que le tribunal condamne l'intimée aux remèdes prévus aux articles 8 et 272 *L.p.c.*

PARTIE II – LES QUESTIONS EN LITIGE

- [12] Le pourvoi soulève les questions suivantes :

I. Le juge de première instance a-t-il 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 »?

Le juge de première instance a erré puisque la notion d'exploitation objective s'évalue uniquement en fonction d'éléments objectifs, soit les prestations respectives des parties, et que la paix d'esprit n'est pas une prestation prévue aux Plans PSP, ne constituant qu'un effet subjectif de ces contrats.

¹⁵ Demande d'autorisation, **paragr. 2.90, A.C., vol. 1, p. 108.**

II. Le juge de première instance a-t-il erré en concluant que l'appelante n'a pas démontré que les Plans PSP de l'intimée contreviennent à l'article 35 L.p.c.

Le juge de première instance a erré en omettant de considérer que les Plans PSP offrent explicitement, sur certains aspects, et contre rémunération, des garanties inférieures à celles de la garantie légale.

III. Le juge de première instance a-t-il 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.).

Le juge de première instance a erré puisque la demande d'autorisation allègue que les vendeurs de l'intimée offrent systématiquement les Plans PSP en se livrant à des pratiques de commerce interdites, que ces allégations trouvent appui dans la preuve déposée au soutien de cette demande et que l'on doit inférer de la systématisation de pratiques de commerces interdites l'existence de consommateurs qui en sont victimes.

PARTIE III – LES MOYENS

[13] L'intervention de la Cour d'appel est requise en raison du fait que le juge de première instance a commis des erreurs de droit quant aux principes applicables pour l'analyse de la lésion objective (question 1), de l'article 35 L.p.c. (question 2) et de l'article 575 par. 3 C.p.c. (question 3), erreurs qui vicient par ailleurs son analyse sur ces aspects de son jugement¹⁶.

¹⁶ *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, [2013] 3 R.C.S. 600, paragr. 40; *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, [2014] 1 R.C.S. 3, paragr. 34 et 35; *Masella c. TD Bank Financial Group*, 2016 QCCA 24, paragr. 11.

[14] De plus, le juge de première instance a commis des erreurs de fait manifestes et dominantes dans l'appréciation de la preuve concernant les pratiques de commerce interdites (question 3).

I. Le juge de première instance a-t-il 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 »?

[15] Après avoir examiné les allégations de la demande d'autorisation et l'écart que le rapport d'expertise juricomptable (« **Rapport Navigant** »)¹⁷ a établi entre les marges de profit que l'intimée réalise sur la vente des Plans PSP et le coût moyen des réparations sous garantie, ainsi que le coût moyen pondéré des réparations que les consommateurs peuvent assumer, le juge de première instance s'est dit d'avis que le recours en lésion objective n'était pas frivole ni voué à l'échec¹⁸:

[40] Ainsi, le Tribunal estime que le syllogisme présenté par l'Union concernant l'infraction éventuelle à l'article 8 L.p.c. n'est pas manifestement frivole ou voué à l'échec pour ce motif.

[16] Son appréciation des faits sur ce point et sa conclusion basée sur les critères applicables en matière de lésion objective ne donnent pas lieu à l'intervention de la Cour.

[17] Le juge de première instance a cependant poursuivi son analyse du recours en lésion objective en se disant d'avis qu'il lui fallait également considérer un élément subjectif, soit la paix d'esprit que les Plans PSP peuvent procurer aux membres du groupe, et que la détermination de la valeur de cet élément comportait un élément trop aléatoire pour lui permettre d'être effectuée sur une base collective¹⁹.

¹⁷ Pièce R-11, **A.C., vol. 2, p. 315 et s.**

¹⁸ Jugement de première instance, **paragr. 40, A.C., vol. 1, p. 43.**

¹⁹ Jugement de première instance, **paragr. 41 à 43 et 50, A.C., vol. 1, p. 43-45.**

[18] Le juge de première instance a manifestement erré en droit en poussant son analyse de l'exploitation objective des membres du groupe jusqu'à inclure à la paix d'esprit, un élément que le juge qualifie de subjectif.

[19] Le juge de première instance a erronément recherché la cause de l'obligation et la cause du contrat de Plans PSP au lieu de s'en tenir aux prestations respectives des parties. Il a confondu l'objet des prestations avec l'effet des Plans PSP.

A. Les recours en lésion sous la *L.p.c.*

[20] La *L.p.c.* permet au consommateur d'exercer un recours contre un commerçant fondé sur l'exploitation objective ou l'exploitation subjective :

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

9. Lorsqu'un tribunal doit apprécier le consentement donné par un consommateur à un contrat, il tient compte de la condition des parties, des circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et des avantages qui résultent du contrat pour le consommateur.

[21] Dans *Gareau Auto inc. c. Banque Canadienne Impériale de Commerce*²⁰, la Cour s'est prononcée sur la nature et sur les conditions propres des deux types de recours en exploitation auxquels l'article 8 ouvre la porte :

Page 1096

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

²⁰ *Gareau Auto inc. c. Banque Canadienne Impériale de Commerce*, [1989] R.J.Q. 1091, 1989 CanLII 594 (QCCA) [*Gareau*].

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

Dans un tel cas, il me paraît qu'il s'agit d'une lésion objective, que la présomption d'exploitation qui en est la conséquence juridique est irréfragable et que l'un ou l'autre des recours invoqués sont applicables. J'opine également qu'en pareille circonstance la notion du déséquilibre résultant de la position potentiellement inférieure du consommateur par rapport à celle supérieure du commerçant ne joue pas ou, en tout cas, ne constitue pas une considération déterminante de la décision à prendre. Enfin, j'estime que, saisi d'un litige portant sur un tel cas, le Tribunal n'est pas soumis à la règle de l'article 9, dont il sera question dans la suite de cette opinion.

[22] Les auteurs Baudouin, Jobin et Vézina abondent dans le même sens :

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

fardeau financier excessif, une source d'embarras, une transaction inutile et trop onéreuse. Le tribunal, dans tous les cas, a le pouvoir d'annuler le contrat ou de réduire les obligations (art. 8 *L.p.c.*).

Bien que les politiques juridiques et les concepts de lésion soient les mêmes dans cette loi particulière et dans le *Code civil*, on constate que la preuve à faire, en demande comme en défense, varie à certains égards. Le domaine d'application de la lésion du *Code civil* et celui de la *Loi sur la protection du consommateur* étant différents, il est donc important de ne pas confondre les régimes juridiques respectifs.²¹

- [23] Les commentaires des auteurs Baudouin, Jobin et Vézina concernant les différences de preuve entre la lésion sous la *L.p.c.* et le *C.c.Q.* sont d'une grande importance en l'espèce. Alors qu'il y a une présomption simple d'exploitation sous l'article 1406 *C.c.Q.*²², cette présomption est irréfragable sous l'article 8 *L.p.c.*²³
- [24] L'analyse de la lésion objective sous l'article 8 *L.p.c.* se limite à l'**objet** du contrat afin d'évaluer les prestations respectives des parties. Dès que le tribunal conclut qu'il y a disproportion entre les **prestations** des parties et que cette disproportion est considérable au point de léser gravement le consommateur, il y a présomption irréfragable d'exploitation. Le tribunal n'a donc pas à analyser des éléments subjectifs liés à l'exploitation, notamment la situation particulière de la partie, contrairement à ce qui doit être fait lors de l'analyse de la lésion objective sous l'article 1406 *C.c.Q.*²⁴
- [25] Quant à l'analyse de la lésion subjective sous les articles 8 et 9 *L.p.c.*, elle se poursuit au-delà de l'objet du contrat afin d'apprécier également les conditions des

²¹ Jean-Louis BAUDOUIN et Pierre-Gabriel JOBIN, *Les obligations*, 7^e éd., Cowansville, Yvon Blais, 2013, n^o 275, p. 381 et s. [BAUDOUIN]

²² BAUDOUIN, n^o 27, p. 380; Didier LLUELLES et Benoît MOORE, *Droit des obligations*, 2^e éd, Montréal, Thémis, 2012 [LLUELLES], n^{os} 820 et s., p. 404 et s.

²³ *Gareau*, p. 1096.

²⁴ Sous l'article 1406 *C.c.Q.*, la méthode d'analyse de la lésion objective est d'abord objective (disproportion) et ensuite subjective (exploitation). Voir à ce sujet BAUDOUIN, n^{os} 271 et s., p. 379 et s.; Lluelles n^{os} 811 et s., p. 400 et s.

parties, les circonstances de la conclusion du contrat et les avantages qui en résultent pour le consommateur.

[26] Or, en l'espèce, le juge de première instance s'est dit d'avis que l'appelante avait démontré l'existence de la disproportion entre les prestations respectives des parties et qu'elle avait démontré que son recours fondé sur l'exploitation objective du consommateur est défendable²⁵.

B. Le recours en lésion objective de l'appelante

[27] En l'espèce, l'appelante fonde l'exercice de l'action collective sur la lésion objective prévue à l'article 8 *L.p.c.* et allègue tous les faits nécessaires à la démonstration d'une cause défendable. L'élément principal de la démonstration de l'appelante est le Rapport Navigant²⁶.

[28] Dans son analyse, le juge de première instance a pris en considération le contenu du Rapport Navigant²⁷.

[29] Le Rapport Navigant démontre que la marge de profit que l'intimée réalise sur la vente des garanties supplémentaires s'élève à 90,6 % puisque le coût moyen des réclamations sous la garantie ne s'élève qu'à 19 \$ alors que le prix moyen des garanties supplémentaires est de 207 \$²⁸.

[30] Le Rapport Navigant démontre également que le coût moyen pondéré de réparation assumé par le consommateur s'élève à 26 \$, soit huit fois plus que le prix moyen de 207 \$ d'une garantie supplémentaires²⁹.

²⁵ Jugement de première instance, **paragr. 36 à 40, A.C., vol. 1, p. 42-43.**

²⁶ Pièce R-11, **A.C., vol. 2, p. 315 et s.**

²⁷ Jugement de première instance, **paragr. 36, A.C., vol. 1, p. 42.**

²⁸ Pièce R-11, **A.C., vol. 2, p. 331.**

²⁹ Pièce R-11, **A.C., vol. 2, p. 329, tableau 6.**

- [31] Sans en avoir tenu compte dans ses calculs, le Rapport Navigant rapporte également que les bris surviennent généralement soit au cours de la période de couverture de la garantie conventionnelle du fabricant ou vers la fin de la durée de vie utile du bien³⁰.
- [32] À la lumière de la démonstration de l'appelante et des exemples jurisprudentiels qu'elle a soumis, le juge de première instance a constaté que le prix que l'intimée exige pour les Plans PSP constituait *prima facie* une lésion objective au sens de l'article 8 *L.p.c.* et que l'action de l'appelante n'était pas frivole ou vouée à l'échec³¹.
- [33] Toutefois, le juge de première instance a ensuite erronément conclu que la paix d'esprit que peuvent procurer les Plans PSP est un élément subjectif qui empêche l'application de la lésion objective, puisque « la valeur objective et subjective d'une telle garantie se confondent »³².
- [34] Cette conclusion constitue une erreur de droit manifeste, puisqu'elle est fondée sur une analyse viciée des éléments constitutifs de la lésion objective qui confond l'objet du contrat et ses effets.
- [35] Précisons que le juge de première instance n'a pas eu le bénéfice des enseignements du récent arrêt de cette Cour dans *Sibiga c. Fido Solution inc.*³³.
- [36] Dans cet arrêt, la Cour conclut que le rôle du tribunal saisi d'une demande d'autorisation fondée sur la lésion objective se limite à déterminer si les allégations et les éléments de preuve, directs ou indirects, démontrent une cause défendable :

[...] Here, the judge should have only asked whether the comparative table and the other materials submitted made an arguable case or, conversely, whether the proposed class action was "untenable".³⁴

³⁰ Pièce R-11, **A.C., vol. 2, p. 322.**

³¹ Jugement de première instance, **paragr. 36 à 40, A.C., vol. 1, p. 42-43.**

³² Jugement de première instance, **paragr. 49, A.C., vol. 1, p. 45.**

³³ *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299 [*Sibiga*].

³⁴ *Sibiga*, paragr. 80.

[37] En l'espèce, le juge de première instance a constaté l'existence d'une cause défendable suite à l'analyse des prestations respectives des parties et devait dès lors autoriser l'action collective.

C. La paix d'esprit n'est pas une prestation

[38] Suite à sa conclusion que l'action collective basée sur la lésion objective n'était pas frivole, le juge de première instance a poursuivi son analyse en se référant à l'arrêt *Fortier c. Meubles Léon Itée*³⁵, et plus particulièrement aux motifs suivants de la Cour au sujet de l'utilité des garanties supplémentaires :

[109] La garantie supplémentaire ou prolongée procure au consommateur une plus grande paix d'esprit. Point n'est besoin d'invoquer la loi et ses présomptions. En cas de bris ou de défectuosité, le consommateur s'en remet tout simplement aux modalités de la garantie supplémentaire. Le bris ou la défectuosité n'a pas à équivaloir à vice caché. Le consommateur n'a pas à invoquer la présomption qu'il s'agit d'un vice caché survenu prématurément. D'ailleurs, si, comme le soutiennent les appelants, les garanties supplémentaires n'apportent rien de plus que ce que procure déjà la garantie légale, pourquoi le législateur a-t-il prescrit des règles et modalités encadrant la vente de garantie supplémentaire plutôt que d'en prohiber la vente, si ce n'est que la garantie légale et la garantie supplémentaire ne sont ni identiques ni équivalentes. L'absence d'obligation de démontrer la présence d'un vice caché ou de débattre s'il s'en trouve un n'est pas non plus négligeable. Toutes ces caractéristiques et distinctions ressortent clairement du dossier.³⁶

[39] Partant, le juge de première instance a rejeté la cause d'action fondée sur l'exploitation objective du consommateur au motif que la paix d'esprit³⁷ :

- serait une « composante (...) incontournable et intégrante »³⁸ des garanties supplémentaires;

³⁵ *Fortier c. Meubles Léon Itée*, 2014 QCCA 195 [*Fortier*].

³⁶ *Fortier*, paragr. 109.

³⁷ Jugement de première instance, **paragr. 45, 49 à 51 et 93, A.C., vol. 1, p. 44-45 et 58.**

³⁸ Jugement de première instance, **paragr. 93, A.C., vol. 1, p. 58.**

- 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.

[40] En raison de son interprétation erronée de l'arrêt *Fortier*, le juge de première instance a conclu que le tribunal ne pourra pas établir la valeur des Plans PSP et s'il y a disproportion³⁹.

[41] Le juge de première instance a manifestement erré dans son interprétation de l'arrêt *Fortier* en confondant l'objet des obligations et leurs effets.

[42] Les articles 1371 et 1373 C.c.Q. ainsi que l'article 16 L.p.c. définissent l'objet de l'obligation :

Code civil du Québec

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

1373. L'objet de l'obligation est la prestation à laquelle le débiteur est tenu envers le créancier et qui consiste à faire ou à ne pas faire quelque chose.

La prestation doit être possible et déterminée ou déterminable; elle ne doit être ni prohibée par la loi ni contraire à l'ordre public.

Loi sur la protection du consommateur

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

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

³⁹ Jugement de première instance, **paragr. 50 à 51, A.C., vol. 1, p. 45.**

[43] Les professeurs Lluelles et Moore⁴⁰ expliquent ainsi la notion de prestation :

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

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

[44] La prestation à laquelle s'est engagée l'intimée est la garantie de réparation ou de remplacement du bien aux conditions qu'elle fixe ainsi que les prestations accessoires tels la garantie anti-citron, la garantie de remplacement et le soutien technique par téléphone⁴¹.

[45] Ce sont ces prestations qui ont un coût pour le commerçant. C'est en contrepartie de ces prestations que le consommateur paie pour se procurer un Plan PSP et qu'en conséquence le consommateur pourra, ou non, ressentir une paix d'esprit. Cette dernière n'est pas une obligation à laquelle le commerçant « est tenu envers le créancier et qui consiste à faire ou à ne pas faire quelque chose ».

[46] Les prestations sont prévues de la même façon dans le contrat de chaque membre du groupe, et ce sont elles qui doivent être appréciées par le tribunal dans l'analyse objective de la disproportion.

[47] L'étude des Plans PSP⁴² permet de constater que l'intimée ne s'engage aucunement à livrer aux membres du groupe la paix d'esprit. Un tel engagement serait d'ailleurs fort difficile à mettre en œuvre et pourrait même être nul, notamment en raison du caractère imprécis et indéterminable de la prestation.

⁴⁰ LLUELLES, p. 538.

⁴¹ Voir note 8.

⁴² *Idem*.

[48] La paix d'esprit ne constitue pas une **prestation** à laquelle l'intimée est contractuellement tenue à l'endroit des membres du groupe. L'intimée s'engage à livrer les prestations qui pourraient procurer aux membres du groupe une paix d'esprit, une paix d'esprit qui s'est rapidement révélée illusoire pour la personne désignée. La paix d'esprit ne constitue qu'un **effet** des obligations de l'intimée en vertu des Plans PSP.

[49] Rien dans l'arrêt *Fortier*, ne permet de conclure comme le premier juge l'a fait. D'ailleurs, le juge de première instance s'est erronément fondé sur cet arrêt pour conclure à la valeur subjective de la paix d'esprit. Or, dans cet arrêt, la Cour ne traite aucunement de la valeur subjective de la paix d'esprit.

[50] Soulignons que le concept de paix d'esprit qui a été largement plaidé par les parties intimées dans l'affaire *Fortier* visait à contredire les arguments des parties appelantes qui prétendaient que les contrats de garantie conventionnelle dont la Cour était saisie étaient totalement inutiles et qu'ils ne comportaient aucun avantage pour le consommateur.

[51] L'erreur commise par le juge de première instance est déterminante, car elle vicie l'analyse donnant ouverture à un recours fondé sur la lésion objective.

II. Le juge de première instance a-t-il erré en concluant que l'appelante n'a pas démontré que les Plans PSP contreviennent à l'article 35 L.p.c.

[52] Dans l'arrêt *Fortier*, la Cour conclut que les contrats de garanties supplémentaires vendues par les neuf détaillants impliqués dans cet arrêt confèrent des avantages au consommateur qui y adhère :

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

[108] Ils ont constaté que ces garanties supplémentaires possèdent une valeur intrinsèque, ne serait-ce qu'en ce qui a trait à leur mise en œuvre et à l'assouplissement du fardeau de preuve du consommateur et à la précision de leur durée.

[109] La garantie supplémentaire ou prolongée procure au consommateur une plus grande paix d'esprit. Point n'est besoin d'invoquer la loi et ses présomptions. En cas de bris ou de défectuosité, le consommateur s'en remet tout simplement aux modalités de la garantie supplémentaire. Le bris ou la défectuosité n'a pas à équivaloir à vice caché. Le consommateur n'a pas à invoquer la présomption qu'il s'agit d'un vice caché survenu prématurément⁴³.

[53] C'est en appliquant ces constats que le juge de première instance a conclu que le recours de l'appelante, fondé sur l'article 35 *L.p.c.* n'avait aucune chance de succès⁴⁴.

[54] L'appelante n'entend pas reprendre le débat au sujet de l'utilité des contrats de garantie supplémentaire. Elle invite plutôt la Cour à se prononcer sur la portée de l'article 35 *L.p.c.* à la lumière d'une argumentation différente de celle présentée par les parties impliquées dans l'affaire *Fortier*.

[55] L'article 35 *L.p.c.* prévoit :

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

[56] On l'a vu, les Plans PSP ne sont pas limités à **garantir** le bien couvert. En plus d'offrir une garantie supplémentaire, les Plans PSP incluent des prestations accessoires dont certaines sont de la nature d'une assurance et d'autres de la nature d'un contrat de service.

⁴³ *Fortier*, paragr. 107 à 109.

⁴⁴ Jugement de première instance, **paragr. 24, A.C., vol. 1, p. 39.**

[57] Saisi d'une demande fondée sur une contravention à l'article 35 *L.p.c.*, le tribunal peut-il ou doit-il :

- a) **tenir compte des prestations accessoires** que le contrat comporte, telles que les assurances et la prestation de services, ou le tribunal doit-il plutôt restreindre son analyse comparative aux seules obligations qui sont de la nature d'une garantie?
- b) limiter son analyse du caractère plus avantageux de la garantie conventionnelle aux seuls **avantages qu'elle présente, ou doit-il également tenir** compte des **désavantages** que la garantie conventionnelle comporte par rapport à la garantie légale?

[58] Ces questions n'ont pas été abordées dans l'arrêt *Fortier*.

A. Les garanties conventionnelles en droit de la consommation

[59] La *L.p.c.* comporte des dispositions spécifiques en matière de garanties en droit de la consommation. La Loi impose au commerçant un régime de garantie légale qui relève de l'ordre public⁴⁵. C'est le cas des articles 37 et 38 *L.p.c.*

[60] La Loi reconnaît également le régime de la garantie conventionnelle qu'elle distingue selon qu'il s'agisse de la garantie dite « de base » qui est offerte sans frais à l'achat du bien, comme c'est le cas de la garantie conventionnelle du fabricant, ou selon qu'il s'agisse d'une garantie supplémentaire qui est offerte moyennant le paiement de certains frais.

[61] Dans leur ouvrage *Droit de la consommation*, les auteurs L'Heureux et Lacoursière identifient les distinctions entre la garantie légale et les garanties conventionnelles :

[95] **Généralités** – Alors que la garantie légale de base s'impose au fabricant et au vendeur, la garantie conventionnelle de base n'est due que par le fabricant et le vendeur qui la

⁴⁵ Articles 261 et 262 *L.p.c.*

stipulent. En droit de la consommation, ce contrat doit être plus avantageux que celui de la garantie légale. Cette garantie est complémentaire à la garantie légale qui subsiste et elle ne peut l'exclure (art.35). Le régime de la garantie conventionnelle se distingue de celui de la garantie légale, en ce qu'il couvre des aspects différents : le garant promet de bon fonctionnement du bien pendant une durée déterminée et non seulement que le bien est exempt de défauts cachés. Offerte gratuitement avec l'achat du bien ou du service, elle est en quelque sorte une garantie de bon fonctionnement.

Il importe de bien distinguer ces deux garanties d'une troisième forme de garantie, appelée garantie supplémentaire ou prolongée. Celle-ci est offerte au consommateur moyennant certains frais, et peut couvrir soit les mêmes aspects que la garantie conventionnelle de base, soit des aspects différents (art. 1(e.1) L.p.c.). Comme le note un auteur, il existe dans les faits une certaine confusion des genres entre ces garanties, car d'une part, le consommateur est porté à croire que la garantie conventionnelle est la seule source de protection applicable, au détriment de la garantie légale de base et, d'autre part, une tendance se dessine quant à l'atténuation du caractère gratuit de la garantie conventionnelle, qualifiée à tort de garantie supplémentaire.

(...)

[100] **Nature et définition** – L'article 1(e.1) L.p.c. définit le contrat de garantie supplémentaire, également appelée garantie prolongée, comme suit :

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

Puisque cette garantie constitue une variante de la garantie conventionnelle, les dispositions de la L.p.c. qui concernent la garantie conventionnelle s'appliquent *mutatis mutandis* à la garantie supplémentaire. (...) ⁴⁶

⁴⁶ Nicole L'HEUREUX et Marc LACOURSIÈRE, *Droit de la consommation*, Éditions Yvon Blais, Cowansville, 6^e édition, 2011.

[62] Qu'il s'agisse de la garantie conventionnelle « de base » ou d'une garantie supplémentaire, le législateur impose au commerçant certaines conditions qui relèvent de l'ordre public de protection, dont l'article 35 *L.p.c.*, qui confirme le caractère purement complémentaire des garanties conventionnelles en droit de la consommation.

B. Une analyse limitée au volet garantie, à l'exclusion des prestations accessoires

[63] S'agissant de déterminer si les Plans PSP de l'intimée sont plus avantageux pour les membres du groupe que la garantie légale prévue à la *L.p.c.*, le tribunal doit-il considérer ces contrats dans leur ensemble en incluant les prestations accessoires ou le tribunal doit-il plutôt limiter l'analyse comparative aux seules prestations qui sont de la nature d'une garantie?

[64] L'article 35 *L.p.c.* ne comporte aucune ambiguïté. Le législateur a clairement voulu que l'analyse comparative entre une garantie conventionnelle et la garantie légale ne porte que sur les aspects qui relèvent de l'obligation de garantie, même si, dans le cadre d'un contrat d'une garantie conventionnelle, le commerçant peut s'engager à fournir d'autres prestations, comme c'est le cas pour les Plans PSP. L'article 35 *C.p.c.*, traite de la garantie proprement dite. C'est elle qui doit être plus avantageuse pour le consommateur que la garantie légale.

[65] D'ailleurs, il est significatif de constater qu'en adoptant le Projet de loi 60⁴⁷ qui a modifié l'article 1 *L.p.c.* pour y ajouter la définition du contrat de garantie supplémentaire, le législateur a choisi de ne définir le contrat qu'en fonction des obligations du commerçant d'assumer le coût de la réparation ou du remplacement d'un bien advenant sa défectuosité ou son mauvais fonctionnement, sans tenir compte des prestations qui peuvent ou non s'ajouter à cette prestation de base.

⁴⁷ Projet de loi 60, *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives*, LQ 2009, c. 51, a. 1.

- [66] Par ailleurs, eût-il voulu que l'on tienne compte du volet assurance que comportent généralement les contrats communément appelés « garantie prolongée » comme c'est le cas pour les Plans PSP et comme ceux dans l'arrêt *Fortier*, le législateur l'aurait sûrement précisé dans sa définition du « contrat de garantie supplémentaire » à l'article 1 e.1) *L.p.c.*.
- [67] Enfin, les principes d'interprétation imposent eux aussi que le champ d'analyse comparative prévu à l'article 35 *L.p.c.* se limite aux seuls aspects de garantie sans tenir compte d'autres prestations. L'article 35 *L.p.c.* doit être interprété en faveur du consommateur⁴⁸. En l'occurrence, l'inclusion des prestations accessoires dans l'analyse comparative posée à l'article 35 *L.p.c.* aurait pour effet d'en diluer la portée.
- [68] Pour ces motifs, l'appelante soutient que le tribunal saisi d'un recours fondé sur l'article 35 *L.p.c.* doit limiter son analyse comparative du caractère plus avantageux de la garantie aux seules obligations qui sont de la nature d'une garantie, en faisant totalement abstraction de toute autre prestation.

C. Le poids des avantages et des inconvénients

- [69] Les Plans PSP stipulent que l'intimée, vendeur du bien, se décharge, pendant la durée de la garantie du fabricant, de toute obligation de garantie à l'endroit du consommateur qui a acheté un bien et qui adhère à la garantie supplémentaire :

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

⁴⁸ *Loi d'interprétation*, c. I-16, article 41. Voir également *Gareau*, p. 1096.

couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-après.⁴⁹

[70] Or, même pendant la durée de la garantie du fabricant, l'intimée est, avec le fabricant, tenue à la garantie légale. En effet, les articles 53 et 54 *L.p.c.* prévoient :

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

(...)

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

[71] L'intimée utilise les Plans PSP qu'elle offre aux consommateurs pour tenter de se soustraire au recours à la garantie légale, du moins pendant la durée de la garantie conventionnelle de base du fabricant.

[72] Vu les articles 261 et 262 *L.p.c.*, il est clair que la garantie légale à laquelle l'intimée est tenue en tant que vendeur du bien relève de l'ordre public et que le consommateur ne peut renoncer à son droit d'exiger que l'intimée honore la garantie légale, même pendant la durée de la garantie conventionnelle du fabricant.

[73] À cet égard, les Plans PSP sont **nettement plus désavantageux** que la garantie légale.

[74] En somme, l'intimée tire profit de la vente des Plans PSP tout en cherchant illégalement à s'exonérer contractuellement des obligations que lui imposent les articles 37, 38, 53 et 54 *L.p.c.*, ce que lui interdit par ailleurs l'article 261 *L.p.c.*

⁴⁹ Voir note 8.

[75] La garantie supplémentaire contenue dans les Plans PSP est également inférieure à la garantie légale quant à sa portée. Dans *Fortin c. Mazda inc.*⁵⁰, la Cour enseigne que le déficit d'usage ne doit pas être examiné en fonction du respect des normes du fabricant, mais bien en fonction des attentes légitimes et raisonnables du consommateur⁵¹.

[76] En l'espèce, la garantie contenue dans les Plans PSP est limitée au fonctionnement conformément aux normes du fabricant⁵². Or, la Cour enseigne dans l'arrêt *Fortin* :

[83] Cela dit, l'usage protégé par la garantie de qualité est autonome. Le respect des normes par le commerçant ou le manufacturier ne met pas nécessairement ces parties à l'abri d'une conclusion de déficit d'usage. D'ailleurs, une importante jurisprudence appuie cette idée.

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

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

⁵⁰ *Fortin c. Mazda*, 2016 QCCA 31 [*Fortin*].

⁵¹ *Fortin*, paragr. 75 à 85.

⁵² Pièce A-1, **A.C., vol. 2, p. 351 et s.** et A-2, **A.C., vol. 2, p. 367 et s.** : « spécifications du fabricant », en anglais « to factory specifications ». Pièces R-2, **A.C., vol. 1, p. 143-144** et R-3, **A.C., vol. 1, p. 145 et s.** : « fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant ».

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

[77] La garantie contenue aux Plans PSP est de ce fait inférieure à la garantie légale.

[78] Pour ces motifs, l'appelante demande à la Cour de réformer le jugement de première instance en concluant que l'appelante a démontré que son recours fondé sur la contravention à l'article 35 *L.p.c.* est défendable au sens de la condition posée par l'article 575 paragr. 2 *C.p.c.*

[79] Finalement, l'appelante soumet que sa démonstration de l'existence des désavantages que comportent les Plans PSP en regard de la garantie légale doit être déferée au juge du fond, si elle ne peut être résolue à l'étape de l'autorisation.

III. Le juge de première instance a-t-il 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.*)

A. La conclusion du juge de première instance sous le critère de l'article 575 paragr. 2 *C.p.c.*

[80] Comme troisième fondement de l'action collective que l'appelante désire exercer, cette dernière allègue les pratiques de commerce interdites auxquelles l'intimée se livre au sujet des prétendus avantages des Plans PSP, et ce, en violation des articles 219 et 220 a) et c) *L.p.c.* qui prévoient :

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

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

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

(...)

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

[81] Les pratiques de commerce que l'appelante reproche à l'intimée et qui sont systématiquement faites par les vendeurs en magasins sont identifiées aux paragraphes 2.41 à 2.45, 2.48 et 2.59 de la demande d'autorisation et aux pièces :

- dépréciation de la qualité de fabrication et de la durabilité des biens vendus (paragr. 2.43);
- dépréciation de la garantie légale et représentations fausses quant à la portée et aux prétendus avantages de la garantie supplémentaire incluse dans les Plans PSP (paragr. 2.44 et 2.48);
- fausses déclarations au sujet du taux de défectuosité réel des biens (paragr. 2.48); et
- faux avantages au sujet de la transférabilité de la garantie (Pièce R-3, page 2).

[82] Les représentations quant à la durabilité et au taux de défectuosité des biens de même que sur les prétendus avantages financiers que les Plans PSP procureraient aux consommateurs sont contredites par la preuve qui démontre que les bris et les défectuosités apparaissent généralement au cours de la période de la garantie conventionnelle de base du fabricant, soit pendant la période au cours de laquelle l'intimée se dégage de ses garanties contractuelles, ou à la fin de la vie utile du produit, soit après l'expiration de la durée des Plans PSP⁵³.

[83] Ces représentations fausses, ou du moins trompeuses ne sont pas que le fait des vendeurs dans les magasins de l'intimée. On les retrouve également dans la documentation promotionnelle de l'intimée⁵⁴ et sur ses sites internet⁵⁵.

⁵³ Rapport Navigant, Pièce R-11, **A.C., vol. 2, p. 322, paragr. 4.0** et Rapport de recherche d'Union des consommateurs, pièce R-7, **A.C., vol. 1, p. 164-166, paragr. 2.1**.

⁵⁴ Pièces R-2, **A.C., vol. 1, p. 143-144**, A-1, **A.C., vol. 2, p. 351 et s.** et A2, **A.C., vol. 2, p. 367 et s.**

⁵⁵ Pièces A-6, **A.C., vol. 2, p. 426 et s.** et A-7, **A.C., vol. 2, p. 458 et s.**

[84] Appliquant les enseignements de la Cour suprême dans l'arrêt *Richard c. Time inc.*⁵⁶ et après avoir rappelé la démarche nécessaire à l'analyse du syllogisme à l'étape de l'autorisation, le juge de première instance s'est dit d'avis que l'appelante a satisfait à la condition posée à l'article 575 paragr. 2 *C.p.c.*, puisque les allégations de sa demande d'autorisation et les pièces démontrent une violation des articles 219 et 220 a) et c) *L.p.c.* et paraissent justifier les conclusions que l'appelante recherche⁵⁷.

[85] Les conclusions du juge de première instance au sujet de la condition posée à l'article 575 paragr. 2 *C.p.c.* en ce qui concerne le recours fondé sur la contravention aux articles 219 et 220 a) et c) *L.p.c.* ne sont pas viciées en droit, ne sont pas manifestement mal fondées et elles méritent déférence.

B. La conclusion du juge de première instance sous le critère de l'article 575 paragr. 3 *C.p.c.*

[86] Le juge de première instance se dit d'avis que l'action collective ne pouvait pas procéder en ce qui concerne les représentations faites par les vendeurs de l'intimée en magasin, parce que l'appelante n'avait pas démontré l'existence d'un groupe de personnes qui en sont victimes⁵⁸.

[87] Avec respect, le juge de première instance a manifestement erré en droit et dans son appréciation de la preuve, et ses erreurs sont déterminantes.

[88] D'abord, le juge de première instance a erré en exigeant la preuve que d'autres consommateurs, acheteurs de Plans PSP, ont vécu une situation semblable à celle qu'a vécue la personne désignée concernant ses difficultés à faire respecter son Plan PSP et la garantie légale. Or, l'action collective que l'appelante propose sur

⁵⁶ *Richard c. Time inc.* 2012 CSC 8.

⁵⁷ Jugement de première instance, **paragr. 64 à 66, A.C., vol. 1, p. 48.**

⁵⁸ Jugement de première instance, **paragr. 79 et s., A.C., vol. 1, p. 55 et s.**

la base des articles 219 et 220 a) et c) *L.p.c.* ne repose pas sur les difficultés dans la mise en œuvre des Plans PSP, mais bien sûr, les pratiques de commerce auxquelles l'intimée s'est livrée.

[89] Le juge de première instance justifie son opinion en faisant référence à l'arrêt *Hébert c. Kia Canada*⁵⁹ dans lequel la Cour fait référence avec approbation à l'opinion du juge Jean-François Michaud qui siégeait en première instance⁶⁰.

[90] Une remarque s'impose. L'action collective que le requérant Hébert désirait exercer concernait le mauvais fonctionnement du système Bluetooth de son véhicule de marque Kia, avec lequel il éprouvait des difficultés de connexion.

[91] L'affaire mettait principalement en cause un prétendu vice de conception et des problèmes de compatibilité de son système Bluetooth. Il n'est pas étonnant que la Cour supérieure et la Cour d'appel aient exigé que le requérant fasse enquête auprès des propriétaires de véhicules Kia qui utilisent le système Bluetooth pour démontrer qu'il existait d'autres personnes qui, comme lui, éprouvaient des problèmes de connexion.

[92] En l'espèce, la preuve offerte démontre que les vendeurs de l'intimée se livrent systématiquement à des pratiques de commerce interdites que l'appelante a identifiées et que le juge de première instance a retenues pour conclure que l'intimée contrevient aux articles 219 et 220 a) et c) *L.p.c.*

[93] Le juge de première instance reproche à l'appelante d'avoir omis de procéder à une enquête auprès d'autres consommateurs et il en conclut que l'appelante n'a pu démontrer qu'il existe un groupe au sens de l'article 575 al. 3 *C.p.c.*⁶¹, qui serait composé de personnes qui, par les vendeurs en magasin, ont subi des pratiques

⁵⁹ *Hébert c. Kia Canada*, 2015 QCCA 1911.

⁶⁰ *Hébert c. Kia Canada*, 2014 QCCS 3968.

⁶¹ Jugement de première instance, **A.C.**, vol. 1, p. 53-55, paragr. 76 à 80.

de commerce interdites. Le juge en conclut que l'action collective fondée sur les représentations verbales des vendeurs et représentants de l'intimée ne doit pas être autorisée.

[94] Le juge de première instance devait plutôt se fonder sur l'arrêt *Martel c. Kia inc.*⁶², dans lequel la Cour devait trancher un argument fondé sur l'absence de démarche du requérant afin d'identifier d'autres membres du groupe :

[29] Par ailleurs, dans l'arrêt *Lévesque c. Vidéotron* que le juge n'a pas eu le bénéfice de consulter puisqu'il a été rendu après le jugement frappé d'appel, une affaire où il était reproché au requérant de ne pas avoir recherché d'autres membres ni tenté d'indiquer leur nombre potentiel, comme dans le présent cas, notre Cour a elle aussi tempéré le devoir d'enquête imposé au requérant dans l'arrêt *Del Guidice*. Elle rappelle que le niveau de recherche que doit effectuer un requérant dépend essentiellement de la nature du recours qu'il entend entreprendre et de ses caractéristiques. Si, de toute évidence, il y a un nombre important de consommateurs qui se retrouvent dans une situation identique, il devient moins utile de tenter de les identifier. Voici ce que la juge Bélanger écrit :

[27] Toutefois, le niveau de recherche que doit effectuer un requérant dépend essentiellement de la nature du recours qu'il entend entreprendre et de ses caractéristiques. Si, de toute évidence, il y a un nombre important de consommateurs qui se retrouvent dans une situation identique, il devient moins utile de tenter de les identifier. Il est alors permis de tirer certaines inférences de la situation. (...)

[30] Plus important encore, elle ajoute que dans le contexte d'une pratique interdite par la *Loi sur la protection du consommateur* (« *L.p.c.* »), le préjudice subi par les membres s'évalue de façon objective et non pas de manière subjective, par rapport à chacun des consommateurs visés. À cet égard, la juge Bélanger écrit ceci :

[31] L'une des questions soulevées par le recours proposé, sinon la question principale, est celle de savoir si les représentations ou omissions

⁶² *Martel c. Kia Canada inc.*, 2015 QCCA 1033.

concernant la durée de location constituent une pratique interdite au sens de la L.p.c. La réponse à cette question concerne l'ensemble des membres. La contravention à la loi s'évalue de façon objective et non par rapport à un consommateur en particulier. Dans ce contexte, une enquête plus élaborée pour connaître le niveau de satisfaction ou d'insatisfaction des autres abonnés, quant à une pratique qui contreviendrait à la loi, n'est pas utile à ce stade-ci.

[Reproduction intégrale]

- [95] En l'espèce, le juge de première instance ayant conclu que l'intimée a fait systématiquement des pratiques de commerce interdites, il devait conclure que la condition de l'article 575 paragr. 3 C.c.Q. était satisfaite, l'existence de membres ayant subi ces pratiques s'inférant des allégations non contredites.
- [96] 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.
- [97] 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 au même effet et que l'appelante administrera une preuve sur les représentations.

PARTIE IV – LES CONCLUSIONS**POUR LES MOTIFS EXPOSÉS DANS LE PRÉSENT MÉMOIRE, PLAISE À LA COUR D'APPEL DE :**

ACCUEILLIR l'appel;

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 Plans (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 articles 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 Plans ;

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

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.*?

La garantie contre les « vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant » stipulée aux contrats de *Garantie Prolongée PSP* est-elle plus avantageuse 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, pour désignation d'un juge qui en assurera la gestion et pour convoquer les parties aux fins de statuer sur le texte de l'avis aux membres et à son mode de publication et de diffusion.

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

Montréal, le 15 novembre 2016

**Unterberg, Labelle, Lebeau, Avocats
(M^e François Lebeau)
(M^e Mathieu Charest-Beaudry)
Avocats de l'appelante**

PARTIE V – LES SOURCES
Jurisprudence**Paragraphe(s)**

<i>Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs</i> , [2013] 3 R.C.S. 600 13
<i>Vivendi Canada inc. c. Dell’Aniello</i> , [2014] 1 R.C.S. 3 13
<i>Masella c. TD Bank Financial Group</i> , 2016 QCCA 24 13
<i>Gareau Auto inc. c. Banque Canadienne Impériale de Commerce</i> , [1989] R.J.Q. 1091, 1989 CanLII 594 (QCCA) 21,23,67
<i>Sibiga c. Fido Solutions inc.</i> , 2016 QCCA 1299 35,36
<i>Fortier c. Meubles Léon Itée</i> , 2014 QCCA 195 38,41,49,50,52,54,58,66
<i>Fortin c. Mazda</i> , 2016 QCCA 31 75,76
<i>Richard c. Time inc.</i> 2012 CSC 8 84
<i>Hébert c. Kia Canada</i> , 2015 QCCA 1911 89
<i>Hébert c. Kia Canada</i> , 2014 QCCS 3968 89
<i>Martel c. Kia Canada inc.</i> , 2015 QCCA 1033 94

Doctrine

BAUDOIN, Jean-Louis et Pierre-Gabriel JOBIN, <i>Les obligations</i> , 7 ^e éd., Cowansville, Yvon Blais, 2013 22,23,24
LLUELLES, Didier et Benoît MOORE, <i>Droit des obligations</i> , 2 ^e éd., Montréal, Thémis, 2012 23,24,43
Nicole L'Heureux et Marc Lacoursière, <i>Droit de la consommation</i> , Éditions Yvon Blais, Cowansville, 6 ^e édition, 2011 61

Attestation

ATTESTATION

Nous soussignés, attestons que les présentes annexes sont conformes au *Règlement de procédure civile de la Cour d'appel*.

Temps demandé pour la présentation orale de nos arguments : 2 heures.

Montréal, le 15 novembre 2016

**Unterberg, Labelle, Lebeau, Avocats
(M^e François Lebeau)
(M^e Mathieu Charest-Beaudry)
Avocats de l'appelante**