

## COUR D'APPEL

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
GREFFE DE MONTRÉAL

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

DATE : Le 22 mars 2018

---

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

---

**UNION DES CONSOMMATEURS**  
APPELANTE / INTIMÉE INCIDENTE – Requérante  
c.

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

**JESSICA DESJARDINS**  
MISE EN CAUSE – Personne désignée

---

### ARRÊT

---

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

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

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

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

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

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

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

[100] [...]

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

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

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

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

---

JULIE DUTIL, J.C.A.

---

MANON SAVARD, J.C.A.

---

JOCELYN F. RANCOURT, J.C.A.

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

500-09-026279-166

PAGE : 3

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

Date d'audience : 4 octobre 2017

---

MOTIFS DE LA JUGE DUTIL

---

[7] L'appelante, l'Union des consommateurs (« Union »), se pourvoit contre un jugement de la Cour supérieure<sup>1</sup> qui refuse en partie sa demande d'autorisation d'action collective. Le juge de première instance a autorisé l'action uniquement en ce qui concerne les pratiques interdites (art. 229 et 220 de la *Loi sur la protection du consommateur*<sup>2</sup> (L.p.c.)), à l'exception des représentations faites à l'occasion de la vente.

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

\* \* \*

[9] Le litige concerne les garanties prolongées<sup>3</sup> offertes par Best Buy.

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

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

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

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

---

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

<sup>2</sup> *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1.

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

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

[15] En 2011 et 2012, plusieurs décisions de la Cour supérieure rejetant des requêtes en autorisation d'exercer des recours collectifs visant des garanties supplémentaires sont portées en appel. Le 8 juillet 2013, le juge Michel A. Caron ordonne la suspension des procédures du présent recours jusqu'à ce que la Cour d'appel rende sa décision dans les dossiers *Fortier* et *Tremblay*<sup>4</sup>. La Cour d'appel rend sa décision pour l'ensemble de ces dossiers dans l'arrêt *Fortier c. Meubles Léon ltée* le 4 février 2014<sup>5</sup>.

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

## **Le jugement de première instance**

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

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

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

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

---

<sup>4</sup> Jugement en suspension des procédures, 8 juillet 2013, A.C.

<sup>5</sup> 2014 QCCA 195 [*Fortier*].

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

<sup>7</sup> *Fortier*, *supra*, note 5.

<sup>8</sup> 2016 QCCA 31 [*Mazda*].

[21] En effet, puisque les garanties supplémentaires ont une composante « paix d'esprit »<sup>9</sup>, elles ont en conséquence une valeur certaine<sup>10</sup>. Celle-ci ne peut toutefois pas être quantifiée aisément, comme le concède le rapport Navigant<sup>11</sup>. Le juge conclut ainsi :

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

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

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

[24] Il estime par ailleurs que la composition du groupe satisfait les exigences de l'article 575 paragraphe 3 *C.p.c.*, sauf en ce qui a trait à la demande visant les représentations verbales sur le Plan PSP faites au moment de la vente par des employés de Best Buy. Selon le juge, il n'y a aucune preuve que d'autres consommateurs que Mme Desjardins aient vécu, à l'occasion d'un achat, la même situation qu'elle à cet égard<sup>14</sup>.

[25] En terminant, le juge reconnaît que l'Union et Mme Desjardins satisfont aux critères pour être nommés représentant et personne désignée<sup>15</sup>.

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

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

---

<sup>9</sup> *Fortier, supra*, note 5.

<sup>10</sup> Jugement entrepris, paragr. 41.

<sup>11</sup> *Id.*, paragr. 42.

<sup>12</sup> [2012] 1 R.C.S. 265, 2012 CSC 8.

<sup>13</sup> Jugement entrepris, paragr. 53.

<sup>14</sup> *Id.*, paragr. 79.

<sup>15</sup> *Id.*, paragr. 91.

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

[27] L'article 578 *C.p.c.*, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, est ainsi rédigé :

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

L'appel est instruit et jugé en priorité.

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

The appeal is heard and decided by preference.

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

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

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

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

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

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

d'autorisation d'exercer une action collective, et ce, lorsqu'il décide « de façon irrémédiable du fond de la partie qu'il refuse ». C'est le cas lorsque la détermination est finale sur des questions à l'égard desquelles le juge du fond ne pourra corriger le tir<sup>16</sup>. Dans cette affaire, il y avait eu refus d'autoriser le recours contre certains intimés.

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

[31] Comme le souligne le juge Dussault, cette interprétation s'arrime bien avec le principe adopté par le législateur selon lequel l'exercice des actions collectives doit être facilité<sup>17</sup>.

[32] En l'espèce, l'Union propose plusieurs causes d'action dissociables<sup>18</sup>. Le juge, en rejetant certaines d'entre elles, a prononcé une décision finale à leur égard. Au sens de l'article 578 *C.p.c.*, les conclusions du juge sur ces causes d'action doivent donc être traitées comme un jugement qui refuse l'autorisation. L'appel est donc de plein droit dans ce cas.

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

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

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

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

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

**26.0.1.** Lorsqu'un appel a déjà été autorisé par un juge ou interjeté par

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

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

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

<sup>18</sup> *Fortier, supra*, note 5, paragr. 125.

une partie à l'instance en vertu de l'une ou l'autre des dispositions de la présente section, toute autre partie peut interjeter appel de plein droit.

appeal has already been brought by a party to the proceeding under one of the provisions of this section, any other party may bring an appeal as of right.

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

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

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

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

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

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

<sup>19</sup> [1975] C.A. 874.

<sup>20</sup> 2016 QCCA 1878, paragr. 57-60.

[Soulignements ajoutés]

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

## L'appel principal

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

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

## L'analyse

[40] En matière d'autorisation d'exercer une action collective, il est bien établi que le juge d'autorisation possède un pouvoir discrétionnaire à l'égard des critères énoncés dans l'article 575 *C.p.c.* (art. 1003 *a.C.p.c.*). Une cour d'appel ne possède qu'un pouvoir limité d'intervention et doit faire preuve de déférence à l'égard du jugement de première instance. Elle ne peut intervenir que si le juge a commis une erreur de droit ou encore si son appréciation des critères énoncés dans l'article 575 *C.p.c.* est manifestement non fondée<sup>21</sup>.

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

---

<sup>21</sup> [2014] 1 R.C.S. 3, 2014 CSC 1, paragr. 34.

<sup>22</sup> *Id.*, paragr. 37.

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

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

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

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

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

[44] Dans la première partie de son analyse, le juge donne raison à l'Union. Il est d'avis que la diversité et le grand nombre de situations qui sont possibles ne constituent pas un obstacle à l'autorisation de mener une action collective<sup>23</sup>. Par ailleurs, le litige n'est pas fondé sur des réclamations hypothétiques. Il y a ici un rapport préliminaire d'expert confectionné par des juricomptables. Best Buy peut soulever des arguments intéressants pour attaquer la valeur de ce rapport, mais au stade de l'autorisation, le juge estime que « les points d'ancrage sont présents et suffisants pour étayer ce syllogisme en l'espèce : un seul commerçant, Best Buy, et un seul produit, la garantie supplémentaire »<sup>24</sup>.

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

[41] Cependant, un autre argument dirimant empêche d'autoriser l'action collective concernant cet aspect du dossier. La Cour d'appel a bien conclu dans l'arrêt *Fortier* que les garanties supplémentaires vendues par les détaillants québécois comprenaient une composante appelée "paix d'esprit"<sup>25</sup>. Cela amène

<sup>23</sup> Jugement entrepris, paragr. 31.

<sup>24</sup> *Id.*, paragr. 35 et 36.

<sup>25</sup> *Fortier*, *supra*, note 5, paragr. 109.

comme conséquence inévitable le constat que cette composante représente une certaine valeur, sinon une valeur certaine.

[42] Ainsi, plusieurs consommateurs achèteront la garantie supplémentaire uniquement pour ce motif, pour d'autres il s'agira d'une valeur ajoutée, enfin pour d'aucuns, cet élément aura une valeur négligeable. En conséquence, il est difficilement envisageable de quantifier la valeur de cette "paix d'esprit". D'ailleurs, le rapport Navigant le concède:

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

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

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

[...]

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

[Références omises]

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

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

---

<sup>26</sup> Jugement entrepris, paragr. 41-44 et 51.

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

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

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

[Soulignements ajoutés]

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

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

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

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.<sup>28</sup>

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

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

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

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

[...]

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

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

[...]

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

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

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

something.

The debtor is bound to render a prestation that is possible and determinate or determinable and that is neither forbidden by law nor contrary to public order.

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

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

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

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

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

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

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

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

[55] L'approche retenue par le juge restreint la protection offerte par la *Loi sur la protection du consommateur*. Celle-ci vise à protéger le consommateur moyen, présumé crédule et inexpérimenté<sup>30</sup>, ne disposant pas de l'expertise économique requise pour évaluer la valeur des prestations découlant d'un contrat de consommation. Or, en concluant comme il le fait sur cette question, le commerçant bénéficie de l'inexpérience et de la naïveté du consommateur incapable d'évaluer correctement une garantie de ce type. Il procure au commerçant un moyen de défense qui ne peut être

<sup>29</sup> Didier Lluelles et Benoît Moore, *Droit des obligations*, 2<sup>e</sup> éd., Montréal, Thémis, 2012, p. 538, n° 1049.2-1049.3.

<sup>30</sup> *Richard c. Time Inc.*, *supra*, note 12, paragr. 72.

considéré lorsqu'on doit déterminer s'il y a lésion objective (1<sup>ère</sup> hypothèse de l'article 8 *L.p.c.*).

[56] Le juge n'avait donc pas à poursuivre son analyse pour vérifier l'existence d'une lésion subjective. Il lui suffisait de constater que les allégations de la demande permettaient de conclure à une lésion objective pour autoriser le recours sur cette question. Il a commis une erreur de droit en considérant, lors de l'examen de la première hypothèse énoncée dans l'article 8 *L.p.c.*, la cause du contrat ou l'effet de celui-ci pour certains consommateurs, soit la « paix d'esprit » que procure l'achat d'un Plan PSP.

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

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

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

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

[60] Best Buy soutient au contraire que l'arrêt *Fortier* a tranché la question principale soulevée par l'Union. La distinction qu'elle tente de faire valoir entre les différentes composantes des Plans PSP ne peut être retenue. Dans l'arrêt *Fortier*, la Cour a tenu

---

<sup>31</sup> *Fortier, supra*, note 5.

<sup>32</sup> *Ibid.*

<sup>33</sup> *Mazda, supra*, note 8, paragr. 83 et ss.

compte de tous les aspects de la garantie dans son analyse pour déterminer qu'elle n'était pas inutile<sup>34</sup>.

Les plans PSP et les prestations accessoires

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

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

**1. [...]**

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

**1. [...]**

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

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

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

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

<sup>34</sup> *Fortier, supra*, note 5, paragr. 106-113.

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

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

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

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

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

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

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

[113] Enfin, le simple fait de les proposer ne saurait équivaloir à représentation fautive et trompeuse au sens de l'article 219 *L.p.c.*, comme le soutiennent les appelants. L'offre d'une garantie supplémentaire est légitime en soi. Elle n'est certes pas illégale.<sup>35</sup>

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

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

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

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

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

**53.** Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le

**53.** A consumer who has entered into a contract with a merchant is entitled to exercise directly against the

<sup>35</sup> *Fortier, supra*, note 5, paragr. 107-113.

commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché du bien qui a fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur pouvait déceler ce vice par un examen ordinaire.

Il en est ainsi pour le défaut d'indications nécessaires à la protection de l'utilisateur contre un risque ou un danger dont il ne pouvait lui-même se rendre compte.

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

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

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

merchant or the manufacturer a recourse based on a latent defect in the goods forming the object of the contract, unless the consumer could have discovered the defect by an ordinary examination.

The same rule applies where there is a lack of instructions necessary for the protection of the user against a risk or danger of which he would otherwise be unaware.

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

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

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

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

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

pourrait être influencé par celle-ci et ne pas exercer son droit à la garantie contre Best Buy.

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

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

[70] L'Union plaide également que la garantie supplémentaire contenue dans les Plans PSP est moins avantageuse que la garantie légale quant à sa portée. Elle réfère à l'arrêt *Mazda* dans lequel la Cour, sous la plume de mon collègue le juge Guy Gagnon, mentionne que le déficit d'usage, qui doit être établi pour que les présomptions s'appliquent, ne doit pas être examiné en fonction du respect des normes du fabricant, mais plutôt en fonction des attentes légitimes et raisonnables du consommateur<sup>36</sup>. Selon l'Union, la garantie contenue dans les Plans PSP est limitée au fonctionnement du bien conformément aux normes du fabricant.

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

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

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

[Soulignements ajoutés]

[73] Dans l'arrêt *Mazda*, le juge Gagnon devait examiner quelles étaient les attentes raisonnables d'un consommateur, et ce, afin de déterminer si le déficit d'usage avait une gravité suffisante pour permettre l'application des articles 37 et 38 *L.p.c.* Les appelants invoquaient que le système de verrouillage de la portière côté conducteur présentait un défaut suffisamment grave pour constituer un manquement à la garantie

---

<sup>36</sup> *Mazda, supra*, note 8, paragr. 75-85.

d'usage à laquelle l'intimée Mazda était tenue. Or, pour établir s'il y avait déficit d'usage, le juge de première instance avait conclu que le système de verrouillage ne contrevenait à aucune norme ni aucun standard de l'industrie automobile. Le juge Gagnon s'exprime ainsi sur les normes :

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

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

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

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

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

[...]

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

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

normes ne libère pas le manufacturier de son obligation de tenir compte des besoins et des attentes raisonnables de sa clientèle.<sup>37</sup>

[Références omises]

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

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

**38.** Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien.

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

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

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

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

[78] L'Union allègue que les pratiques de commerce qu'elle reproche à Best Buy sont faites de façon systématique par ses vendeurs. On les retrouve également sur Internet et dans la documentation promotionnelle de Best Buy. Elle plaide que le juge fait erreur en exigeant la preuve que d'autres consommateurs ont vécu une situation semblable à celle de la personne désignée, soit Mme Desjardins. L'action collective proposée vise les pratiques de commerce de Best Buy (art. 219 et 220 *L.p.c.*) et non les difficultés

<sup>37</sup> *Mazda, supra*, note 8, paragr. 82-85, 110 et 111.

<sup>38</sup> *Ibid.*

<sup>39</sup> Jugement entrepris, paragr. 75.

dans la mise en œuvre des Plans PSP. Selon l'Union, le juge ayant conclu que Best Buy s'est livrée systématiquement à des pratiques de commerce interdites, il devait également conclure que la condition de l'article 575(3) *C.p.c.* sur la composition du groupe était satisfaite puisque l'existence de membres ayant subi ces pratiques s'infère des allégations non contredites de sa demande d'autorisation.

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

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

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

## **L'appel incident**

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

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

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

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

[55] L'Union articule sa position autour de trois affirmations de Best Buy, selon elle, faussement représentées: la durée supérieure de la garantie

supplémentaire, l'économie factice pour le consommateur et enfin, la transférabilité d'une telle garantie. Elle se base à ce sujet sur la documentation et les sites Internet de Best Buy (et Future Shop) faisant référence à la garantie supplémentaire et notamment aux dépliants et publicités à ce sujet. Plus particulièrement, l'Union insiste sur la description de la garantie de rendement (Performance Service Plan) ainsi que sur le texte suivant :

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

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

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

**We guarantee your product's performance**

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

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

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

[Références omises]

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

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

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

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

---

<sup>40</sup> Jugement entrepris, paragr. 55-57.

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

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

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

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

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

---

<sup>41</sup> *Id.*, paragr. 64-66.

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

« l'impression générale » doit s'apprécier en fonction du consommateur crédule et inexpérimenté<sup>43</sup>.

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

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

[90] Best Buy soutient que le groupe proposé devrait être réduit considérablement. Selon elle, le juge a autorisé l'action collective sur la base de trois représentations écrites spécifiques, mais a néanmoins retenu la description du groupe proposé par l'Union. Cette description serait trop générale et devrait être reformulée afin de la limiter aux consommateurs s'étant procuré un Plan PSP en se fondant sur l'une ou l'autre des représentations visées.

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

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

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

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

---

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

<sup>44</sup> *Fortier*, *supra*, note 5, paragr. 78.

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

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

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

1. les contrats de *Garantie Prolongée PSP* sont-ils susceptibles de donner au consommateur l'impression générale que les garanties supplémentaires qu'ils comportent sont supérieures aux garanties conventionnelles et légales?
2. la *Garantie Prolongée PSP* contrevient-elle à la *Loi sur la protection du consommateur* en ce qui a trait aux dispositions de cette loi concernant notamment la garantie légale et les pratiques de commerces interdites?
3. Best Buy se livre-t-elle à des pratiques de commerce interdites par la *Loi sur la protection du consommateur*?

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

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

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

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

---

JULIE DUTIL, J.C.A.