

L'adéquation des régimes de garantie légale au Canada

Rapport final du projet
présenté au Bureau de la consommation
d'Industrie Canada



Juin 2012

Rapport publié par :



6226 rue Saint-Hubert
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736

info@uniondesconsommateurs.ca
www.uniondesconsommateurs.ca

Membres de l'Union des consommateurs

ACEF Abitibi-Témiscamingue

ACEF Amiante – Beauce – Etchemins

ACEF de l'Est de Montréal

ACEF de l'Île-Jésus

ACEF de Lanaudière

ACEF Estrie

ACEF Grand-Portage

ACEF Montérégie-est

ACEF du Nord de Montréal

ACEF Rive-Sud de Québec

ACQC

Membres individuels

Rédaction du rapport

- Me Marcel Boucher et Me Yannick Labelle

Avec la collaboration

- Comité protection du consommateur

Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher

ISBN 978-2-923405-52-0



Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 234 membres en provenance de 113 pays.

L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

© Union des consommateurs — 2012

Table des matières

UNION DES CONSOMMATEURS, <i>la force d'un réseau</i>	5
INTRODUCTION	6
1. HISTORIQUE	10
1.1 Définitions, concepts et origine	10
a) La garantie légale en droit civil	10
b) La <i>common law</i> et la garantie légale	23
2. RÉGIMES DE GARANTIE LÉGALE AU CANADA	25
2.1 Régimes canadiens : portée, teneur et mise en œuvre	25
a) Le Québec: système civiliste et mesures avant-gardistes	25
b) La <i>common law</i> et la <i>Sale of Goods Act</i>	46
c) Les régimes de garanties légales en vertu des lois provinciales	53
2.2 Régimes de garantie légale prévus dans des lois statutaires: une meilleure solution que la <i>common law</i> ?	76
3. PERCEPTION DES CONSOMMATEURS	77
3.1 Résultats d'un sondage pan canadien	77
a) Méthodologie	77
3.2 Discussion de groupe : consommateurs et garantie légale	80
a) Méthodologie	80
4. AGENCES ET ORGANISMES : RESULTATS D'UNE ENQUETE	84
4.1 Méthodologie	84
4.2 Analyse	85
a) Les organismes institutionnels	85
b) Les organismes communautaires	100
4.3 Bilan - discussion	104
5. LEGISLATIONS ETRANGERES : DES MODELES A SUIVRE ?	110
5.1 Régimes de garantie légale européens	112
a) La garantie légale en France et ailleurs	115
b) Le Royaume-Uni	120
c) L'Allemagne	120
5.2 Garantie légale en Australie	122
5.3 Garantie légale aux États-Unis	124
a) Le Code civil de la Louisiane	125
5.4 Garantie légale au Brésil	128

6.	ANALYSE ET CONCLUSION	131
6.1	Analyse	131
	a) Les régimes canadiens des garanties légales	131
	b) Perception des consommateurs et rôle des organismes gouvernementaux chargés de la protection des consommateurs	134
	c) Les éléments et les composantes d'un régime de garanties légales qui protégeraient adéquatement les consommateurs	138
6.2	Conclusion	146
RECOMMANDATIONS		148
MEDIAGRAPHIE		155
ANNEXE 1 : RAPPORT DU SONDAGE		161
ANNEXE 2 : RAPPORT DES GROUPES DE DISCUSSION		162
ANNEXE 3 : ENQUETE AUPRES DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX ET NON GOUVERNEMENTAUX		163

Union des consommateurs, la force d'un réseau

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'organisme est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Ses interventions s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Nous agissons principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi nos dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (CI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

Introduction

« On le voit, un régime de garantie unilatéralement défini par le manufacturier et contraire à la loi s'est, dans la pratique, imposé comme la norme dans les ventes au consommateur. Un régime conventionnel, moins protecteur des intérêts du consommateur et dont toute référence à la garantie légale, pourtant impérative, est absente, constitue la règle commune entre les parties¹ ».

Thierry Bourgoignie

L'achat de biens et de services par les consommateurs ne saurait être une transaction empreinte de confiance que si le consommateur est assuré que le bien ou le service qu'il se procure correspond à certaines attentes minimales : fonctionnement adéquat, durée raisonnable, conformité à la description qui apparaît au contrat ou aux représentations qui lui ont été faites, etc. Jadis les consommateurs insatisfaits d'un produit pouvaient se rendre au Magasin général du quartier afin de se faire rembourser ou échanger le bien défectueux – les relations personnelles qui allaient de pair avec les relations commerciales garantissaient la recherche d'une satisfaction mutuelle. La société de consommation d'aujourd'hui – caractérisée notamment par la production de masse, le commerce transfrontalier, la globalisation des marchés, la dépersonnalisation des rapports commerçant-consommateur – fait en sorte que cette voie facile ne nous est plus offerte.

Alors que ces garanties semblaient toutes naturelles, les législateurs se sont vus forcés de les définir et de les imposer aux commerçants. Malgré l'intervention du législateur qui, dans les provinces et territoires canadiens, a inscrit dans les lois les garanties légales dont bénéficient les consommateurs, ces derniers (et bien souvent les commerçants) ne sont pas au fait de la portée de ces garanties, voire de leur existence même. De plus, une grande confusion semble subsister entre les différents types de garanties existant sur le marché.

Comme l'expliquait le professeur Claude Masse :

[...] on doit entendre par le concept de garantie, toute assurance donnée quant au rendement ou à la durabilité d'un produit. Cette garantie est légale lorsqu'elle est imposée par le droit, elle est conventionnelle lorsqu'elle a été déterminée par les parties au contrat de vente ou dans un contrat accessoire².

Malgré l'intention explicite de certains législateurs provinciaux d'affirmer la primauté de la garantie légale sur les autres formes de garanties existantes, les consommateurs sont, dans certains secteurs du marché, fortement incités à acquérir une garantie prolongée ou encore sont portés à croire qu'il n'existe, à titre gratuit, que les garanties conventionnelles offertes par

¹ BOURGOIGNIE, T. *Garanties légales et commerciales liées à la vente de produits de consommation : la confusion des genres*, in *Propos autour de l'effectivité du droit de la consommation*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2008, pp. 77-78.

² MASSE, C. *Garanties conventionnelles et garanties légales - Une harmonisation difficile mais nécessaire*, 11 Can. Bus. L.J. 477 1985-1986, p. 477.

les fabricants. Selon le magazine québécois *Protégez-vous*, les commerçants arriveraient à vendre des garanties prolongées, lorsqu'il s'agit de vente d'appareils électroniques, à une proportion élevée de consommateurs, soit entre 40 et 75 %³. Dans une recherche effectuée en 2007, *Garanties prolongées : Le consommateur en a-t-il pour son argent*, Union des consommateurs concluait :

[...] le seul avantage véritable dont bénéficiera le consommateur en échange de l'achat de la garantie prolongée consiste, à défaut d'une certitude, en une moins grande incertitude quant à la collaboration du commerçant pour qu'il procède, sans frais, à la réparation d'un produit qui présenterait un problème de fonctionnement attribuable à un vice de matériaux, de main-d'œuvre ou de fabrication, obligation à laquelle il est par ailleurs tenu par la loi⁴.

Il semblerait que la garantie légale passe souvent incognito dans les transactions de consommation et qu'elle continue à être ignorée lors de la survenance de problèmes avec le bien ou le service acquis par le consommateur, problèmes qui seraient dans bien des cas couverts par les garanties légales. La méconnaissance de l'existence et de la portée de la garantie légale ou encore la perception négative qu'ont les consommateurs de la garantie légale sont parmi les facteurs qui pourraient contribuer à l'inefficacité de ce régime légal de protection. Un manque de coopération de la part des commerçants lors des tentatives de mise en application de la garantie légale et l'obligation de faire appel aux tribunaux afin de faire respecter cette garantie, ce qui occasionne des frais et une perte de temps, semblent aussi être des facteurs qui contribuent à dissuader les consommateurs de s'appuyer sur la garantie légale et d'acheter plutôt, à prix fort, la relative certitude que procure la garantie prolongée.

Devons-nous de ce fait conclure à l'inadéquation des régimes de garantie légale ?

La présente recherche se propose d'évaluer pourquoi le consommateur ne se satisfait pas de la garantie légale. Elle nous permettra également de répondre aux questions suivantes : Les garanties légales protègent-elles suffisamment le consommateur? Sont-elles assez faciles d'application ou leur applicabilité est-elle, au contraire, illusoire ou trop compliquée? Qu'est-ce qui est réellement couvert par la garantie légale? Existe-il des cadres réglementaires plus faciles d'application dans des juridictions étrangères?

Quoiqu'elle se propose d'aborder les garanties légales en général, notre étude se concentrera plus particulièrement, le cas échéant, sur les protections offertes dans le cadre de contrats de consommation.

Après un bref historique et une mise en contexte des garanties légales dans les régimes de common law et de droit civil, notre rapport dressera au chapitre 2 un portrait des régimes de garantie légale au Canada : leur codification et les objectifs fixés au moment de leur instauration seront des sujets d'intérêt⁵. Nous examinerons les différentes protections qu'offrent les régimes

³ DUSSAULT, S., «Une garantie avec ça?», in *Protégez-vous*, décembre 2004, Montréal, Canada, p. 30.

⁴ DUCHESNE, G. *Garanties prolongées, le consommateur en a-t-il pour son argent?*, juin 2007, p. 71. Disponible sur le site d'Union des consommateurs. [En ligne]

http://uniondesconsommateurs.ca/docu/protoc_conso/Garanties_prol.pdf (page consultée le 15 avril 2012).

⁵ Malgré l'intérêt indéniable qu'aurait représenté une étude approfondie de l'historique de la garantie légale, notre recherche se limitera à un bref survol de son évolution contemporaine.

de garantie légale existants en matière de consommation ainsi que leur mise en application au Canada.

Un élément fort important de notre recherche sera l'analyse de la perception qu'ont les consommateurs des garanties légales à partir de données recueillies par le biais d'un sondage pan canadien et de groupes de discussion tenus au Québec et en Ontario. Les comptes rendus et l'analyse se retrouvent au chapitre 3. Notre rapport fera aussi état, au chapitre suivant, d'une enquête menée auprès des organismes gouvernementaux chargés de l'application des lois de protection de consommateurs.

Notre rapport se penchera par la suite, à son chapitre 5, sur l'étude des modèles de garanties légales que nous retrouvons dans certaines juridictions étrangères, afin de déceler les approches qui ont pu y être adoptées en vue d'offrir aux consommateurs des protections ou des modes de mise en œuvre plus complets ou plus efficaces.

En gardant à l'esprit le rôle central de la jurisprudence dans les régimes de garanties légales (tant en common law qu'en droit civil), notre recherche n'a visé aucune exhaustivité et s'est concentrée sur les décisions clés qui ont précisé certains aspects des garanties légales et affecté leur application.

Nous nous sommes aussi concentrés sur les régimes généraux des garanties légales, tout en mentionnant, le cas échéant, l'existence dans certaines juridictions canadiennes, de régimes particuliers – la garantie des automobiles usagées que nous retrouvons dans la *Loi sur la protection du consommateur du Québec*⁶, par exemple. Les garanties légales relatives aux automobiles neuves et d'occasion font déjà l'objet de plusieurs écrits⁷; nous ne nous y attarderons donc pas dans la présente recherche. Pour les provinces de *common law*, notre étude des régimes se limitera aux lois qui touchent directement les garanties, lois de protection du consommateur et autres, tel le *Sale of Goods Act*. Les lois qui régissent les pratiques commerciales – le *Fair Trading Act* de l'Alberta, par exemple, dont certaines dispositions, telles celles concernant les fausses représentations, peuvent trouver application en matière de garantie – ne seront pas étudiées ici.

Certains auteurs⁸ (et certaines juridictions) sont d'avis que le régime de garantie légale d'application générale devrait inclure les questions de sécurité des produits et de responsabilité du manufacturier. D'autres auteurs sont d'avis que l'on devrait trouver des moyens de rendre plus complémentaires les régimes de garanties légales et commerciales associés aux différents

⁶ *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., c. P-40.1 : les articles 151 à 153 et 176 à 177 concernent la garantie des réparations effectuées sur une automobile ou sur une motocyclette. Les articles 159 à 166 font état du régime de garantie de bon fonctionnement des automobiles d'occasion.

⁷ ROUSSEAU-HOULE, T. *Les garanties légales relatives aux automobiles neuves et d'occasion*, 23 C. de D. 823 1982; PAYETTE, L. *La garantie des défauts cachés chez les marchands de voitures usagées*, 11 R.J.T. o.s. 148 1961; BOURGOIGNIE, T. *Garanties légales et commerciales liées à la vente de produits de consommation : la confusion des genres*, in *Propos autour de l'effectivité du droit de la consommation*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2008 ; MANIET, F. *Qualité et sécurité des produits de consommation au Québec*, in *Pour une réforme du droit de la consommation au Québec – Actes du colloque des 14 et 15 mars 2005*, dir. par F. Maniet, Fondation Claude Masse, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2005, pp. 107-108.

⁸ PERRET, L. *Les garanties légales relatives à la qualité d'un produit selon la nouvelle Loi sur la protection du consommateur*, 10 Rev. Gen. 343 1979.

contrats de consommation et les obligations de sécurité générale touchant la population en général⁹. Attendu que les régimes canadiens de garantie légale n'incorporent pas ces différentes notions, notre recherche ne traitera pas de la responsabilité du fait des produits.

Notre recherche portera donc sur les garanties liées au bon fonctionnement du produit. Nous ne nous attarderons donc pas non plus sur les garanties contre l'éviction des biens.

⁹ Voir à cet effet les propos des professeurs Thierry Bourgoignie et Pierre-Claude Lafond, dans : *La réforme de la Loi sur la protection du consommateur du Québec : Jalons pour un Code de la consommation du Québec*. Montréal, le 1^{er} février 2010. Groupe de recherche en droit international et comparé de la consommation, pp. 249-252.

1. HISTORIQUE

1.1 Définitions, concepts et origine

Bien qu'il puisse sembler logique de s'attendre à ce qu'un produit ou un service que l'on achète réponde à un degré de qualité, de performance et de durabilité raisonnables, cette évidence qui est à la base même de la notion de garantie légale semble s'être butée à des principes contraires depuis fort longtemps.

Cette attente légitime semble pourtant avoir fait l'objet de législation depuis le début des temps. Déjà dans la dynastie babylonienne, il y a plus de 4000 ans, le Code d'Hammourabi prévoyait une obligation quant à l'inexistence de certains vices lors de la vente d'esclaves¹⁰. On trouvait des conditions semblables dans l'empire égyptien il y a plus de 3500 ans ainsi que dans la Grèce antique¹¹. Comme nous le verrons dans la présente section, ce n'est qu'au courant des années 70 que la garantie légale devint un pilier des régimes de protection des consommateurs en étant enchâssée dans des lois statutaires de protection du consommateur, tant en droit civil qu'en *common law*. Au Québec, les nouvelles dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* de 1978 lui donnent un nouveau souffle, sur la base de l'évolution jurisprudentielle établie à partir des règles qui apparaissaient au *Code civil du Bas-Canada*.

Nous étudierons en premier lieu l'historique des garanties légales dans le régime de droit civil au Québec pour enfin étudier son évolution dans les juridictions de *common law* du Canada.

a) La garantie légale en droit civil

Depuis l'avènement du *Code civil du Bas-Canada* (ci-après le C.c.B.C.) en 1866 se disputaient en matière de garanties les principes de la liberté contractuelle et de la primauté absolue du contrat et celui de la protection des contractants. Malgré le fait que les articles 1506 à 1531 du C.c.B.C. prévoyaient certaines garanties que devaient s'offrir les cocontractants, les mesures de protection offertes par ces dispositions semblaient vidées de leur sens par la présence d'autres dispositions qui, justifiées par le dogme de la liberté contractuelle, permettaient à une partie, fut-ce un commerçant, de se libérer de toute responsabilité et d'écarter les protections prévues à la loi.

Notons en premier lieu que les garanties légales offertes par le C.c.B.C., qui ne s'appliquaient qu'à la vente d'une chose, avaient une portée plutôt restreinte. Outre la garantie contre l'éviction de la chose, on ne retrouvait qu'une garantie contre les défauts cachés de la chose¹². L'article 1507 C.c.B.C., qui prévoyait que « la garantie légale est suppléée de droit sans stipulation dans le contrat de vente » prévoyait aussi la possibilité pour les parties d'ajouter à la garantie légale, mais permettait également aux parties de diminuer ou encore d'exclure complètement ces garanties par voie contractuelle, par le biais de ce qui était communément appelé des clauses

¹⁰ JEFFREY, E., *La garantie de qualité du vendeur en droit québécois*. Wilson et Lafleur, Montréal, 2008, p. 28.

¹¹ *Ibid.*

¹² Art. 1506 du *Code civil du Bas-Canada* [ci-après C.c.B.C.]

explicites de non garantie¹³. La loi affirmait également le caractère supplétif de la garantie légale, qui devait céder le pas aux clauses du contrat intervenu entre les parties.

La garantie contre l'éviction imposait au vendeur de garantir à l'acheteur «de l'éviction de la totalité ou de partie de la chose vendue, à raison de quelque acte du vendeur, ou de quelque droit existant au temps de la vente, et aussi à raison des charges non déclarées ni apparentes au temps de la vente¹⁴.» Les articles 1510 et 1511 stipulaient qu'aucune convention ne peut dégager le vendeur de la « garantie de ses faits personnels », à moins que l'acheteur n'ait connu le danger de l'éviction et acheté à ses risques et périls.

La garantie contre les vices cachés du C.c.B.C. nous intéresse davantage. Y était prévu ce qui suit :

1522. Le vendeur est tenu de garantir l'acheteur à raison des défauts cachés de la chose vendue et de ses accessoires, qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement son utilité que l'acquéreur ne l'aurait pas achetée, ou n'en aurait pas donné si haut prix, s'il les avait connus.

Cette garantie contre les vices cachés souffrait toutefois des mêmes défauts que la garantie contre l'éviction : l'article 1524, qui indique que le vendeur est tenu des vices cachés même s'il ne les avait pas connus, stipulait aussi que la garantie légale pouvait être écartée par voie contractuelle et le vendeur exempté de toute obligation¹⁵.

Essentiellement le régime de garantie légale des défauts cachés du C.c.B.C. était compris aux articles 1522 à 1531 et n'imposait au vendeur qu'une obligation de garantir à l'acheteur qu'aucun défaut, connu ou non du vendeur, ne rendait la chose impropre à l'usage ou ne limitait dramatiquement son utilité. En vertu de l'article 1523, cette garantie ne s'appliquait pas si le défaut était apparent ou que l'acheteur en connaissait au préalable l'existence.

Si un bien était affecté d'un défaut caché, l'acheteur avait le choix de le rendre et de se faire rembourser le prix et les frais occasionnés par la vente (action rédhibitoire), ou de le garder et de se faire rendre une partie du prix (action estimatoire)¹⁶. Le vendeur qui connaissait les vices de la chose (ou était présumé les connaître) pouvait aussi être tenu à payer des dommages-intérêts¹⁷.

Pour intenter son recours avec succès, le consommateur/acheteur devait être en mesure de prouver le vice ainsi que son caractère caché, en plus de prouver que le vice rendait la chose impropre à l'usage ou diminuait dramatiquement son utilité. Pour obtenir des dommages, il devait de plus établir que le vendeur avait connaissance du vice (à moins qu'une présomption légale s'applique). Mais comment identifier un vice caché en vertu du C.c.B.C.? « En résumé, le vice doit être suffisamment grave pour compromettre l'usage ou l'utilité de la chose de façon

¹³ POUPART, F., *Les garanties relatives à la qualité d'un bien de consommation*, 17 R.J.T. n.s. 234 1982-1983, p. 235.

¹⁴ Art. 1508 C.c.B.C.

¹⁵ Art. 1524 C.c.B.C.

¹⁶ Art. 1526 et 1528 C.c.B.C.

¹⁷ Art. 1527 C.c.B.C.

appréciable, il doit aussi être antérieur ou concomitant à la vente, non apparent et inconnu de l'acheteur¹⁸.»

Afin de mettre en action la garantie, l'article 1522 C.c.B.C. prévoyait comme critère premier que le vice soit suffisamment grave pour rendre le bien impropre à l'usage auquel il est destiné ou pour en diminuer tellement son utilité que l'acheteur, s'il avait eu connaissance de l'existence du vice, n'aurait pas acheté le produit en question ou n'aurait simplement pas payé un si haut prix. Il s'agit ici non pas d'une question de droit, mais d'une question de fait dont l'appréciation est laissée à la discrétion des parties et, ultimement, du tribunal. Il existe une jurisprudence substantielle sur ce caractère grave du vice (surtout dans le domaine automobile¹⁹) qui illustre bien à quel point chaque cas pouvait être un cas d'espèce. Le deuxième critère était celui du moment de l'existence du vice. L'application de la garantie légale exigeait qu'il soit présent au moment de la conclusion du contrat de vente. Il s'agit ici d'une application de la règle *res perit domino* voulant que le propriétaire du bien en assume les risques de la détérioration dès qu'il en acquiert la propriété. «Le facteur temps, [...] joue ici un rôle prépondérant car, plus le recours de l'acheteur s'exercera tardivement, plus il deviendra difficile de démontrer que le vice existait lors de la vente²⁰.» Troisième critère : le vice ne devait être ni apparent ni connu de l'acheteur.

On entend par vice apparent ou connu de l'acheteur tout vice que ce dernier aurait pu découvrir lors d'un examen ordinaire. Les décisions des tribunaux ont apporté certaines précisions... ou une certaine confusion: un vice apparent est un vice qu'aurait décelé une personne prudente et normale qui examine le bien avec attention avant d'en faire l'acquisition²¹. En outre, par rapport au critère du vice apparent, il existait également un débat jurisprudentiel quant à la nécessité d'avoir recours à un expert. Selon Fernand Poupert, sous le régime du C.c.B.C. «[...] particulièrement en matière d'immeuble, on soutient souvent qu'un défaut perd son caractère de vice caché s'il peut être découvert par un expert²².» Dans le domaine immobilier, le critère de l'examen par un expert était souvent retenu étant donné les sommes importantes déboursées dans le cadre de ces transactions et vu le privilège que constituait l'achat d'un immeuble²³; il était considéré comme insouciant dans de tels cas de ne pas faire appel à un expert pour procéder à un examen. Cette pratique de retenir le critère de l'expert s'est éventuellement répandue dans le domaine de la vente d'automobiles d'occasion. Comme le constatait Claude Masse: « Même dans le cas de contrat de vente de quelques centaines de dollars, un courant jurisprudentiel s'est mis à exiger que l'acheteur démontre que le vice du véhicule au moment de la vente aurait été caché même aux yeux d'un expert²⁴.»

¹⁸ POUPART, F., *Op. cit.*, note 13, p. 236.

¹⁹ Pour une liste complète des décisions rendues voir le texte de Fernand Poupert, *Les garanties relatives à la qualité d'un bien de consommation*, aux pages 236 et 237.

²⁰ POUPART, F., *Op. cit.*, note 13, p. 239.

²¹ *Ibid.* Poupert dresse une liste des décisions des tribunaux portant sur la définition du terme «vice apparent». En voici quelques unes : *Bourget c. Martel*, [1955] B.R. 659 ; *Benoît c. Métivier et al.*, [1948] C.S.53 ; *Latour c. Pagé et Fils Ltée*, [1956] C.S. 153.

²² *Ibid.*, p. 240.

²³ MASSE, C., *La responsabilité du constructeur et du vendeur de maison d'habitation au Québec*, 12 R.J.T. 419 (1977).

²⁴ MASSE, C., *Op. cit.*, note 2, 11 Can. Bus. L.J. 477 1985-1986, p. 484.

Ce critère de l'examen par un expert pouvait évidemment avoir un effet important sur la qualification du vice. Malgré le texte clair de l'article 1523 C.c.B.C., qui précise que l'acheteur doit lui-même avoir connaissance de l'existence du vice apparent pour que le vendeur n'y soit pas tenu, sans référence aucune à quelque nécessité de recourir au service d'un expert, les tribunaux ont tout de même établi à plusieurs reprises que le vendeur pouvait être libéré de son obligation de garantie si le vice eut pu être apparent à un expert, ses services eussent-ils été retenus par l'acheteur, qui aurait ainsi pu informer cet acheteur de l'existence du vice²⁵. Ce courant jurisprudentiel, qui imposait dans les contrats de consommation un fardeau et des conséquences disproportionnés, a eu pour effet de désavantager nettement le consommateur face au commerçant et d'accroître le déséquilibre existant entre les parties.

L'auteur Poupart exprimait l'avis que :

[L]e maintien de cette exigence serait contraire à l'esprit du Code civil, comme l'ont souligné certains auteurs. [...] la doctrine française et québécoise appuie généralement la jurisprudence qui opte, non pas pour une notion objective de vice caché établie en fonction d'un petit groupe d'experts mais bien pour une notion relative fondée sur le concept de l'acheteur moyen ordinaire, parce que plus en harmonie avec la présomption de bonne foi qui doit présider aux transactions commerciales normales et plus favorable à la bonne marche des affaires²⁶.

La primauté du contrat sur les garanties légales qui existaient au C.c.B.C. et le dogme de la liberté contractuelle ont fini par être remis en question par les tribunaux, surtout dans les litiges de consommation, après une lente évolution de plus de 120 ans. Selon le professeur Claude Masse :

[L]es tribunaux québécois semblent avoir prêté une oreille compatissante aux réclamations d'un nombre grandissant de consommateurs et considéré de plus en plus le contrat de consommation comme une fiction qui ne doit pas enlever au contractant réputé le plus faible ses droits fondamentaux²⁷.

C'est ainsi que les tribunaux ont petit à petit tenté de rétablir l'équilibre entre consommateur et commerçant. Reconnaissant que les principes sur lesquels s'appuyait le *Code civil du Bas-Canada* en matière contractuelle étaient incompatibles avec les réalités des problèmes de consommation, les tribunaux adoptèrent peu à peu dans les litiges de consommation une position qui s'éloignait de ces principes et assouplirent le lourd fardeau de preuve incombant au consommateur désirant prouver le caractère caché du vice. Ces décisions concernant les garanties légales issues du droit québécois influencèrent également le droit des autres provinces, surtout bien sûr lorsque rendues par la Cour suprême du Canada.

²⁵ Voici les dernières décisions des tribunaux en la matière : *Levine c. Frank W. Horner Ltd.*, [1962] R.C.S. 343. ; *Perron c. Morin et al.*, [1957] R.L. 522 (C.S. ».) ; *Dallaire c. Villeneuve*, [1956] B.R. » 6.

²⁶ POUPART, F., *Op. cit.*, note 13, p. 244 et suivante.

²⁷ MASSE, C., *Op. cit.*, note 2, p. 478.

Le rôle clé des tribunaux avant l'avènement de la loi sur la protection du consommateur de 1978

Le rôle des tribunaux dans l'évolution de la garantie légale en droit civil fut crucial. Après maintes récriminations de consommateurs découragés par le lourd fardeau qui pesait sur leurs épaules dans le cadre des actions pour vice caché sous l'égide du C.c.B.C., les tribunaux, s'appuyant notamment sur la présomption de connaissance du vice par le vendeur dont faisait état l'article 1527 du C.c.B.C., en sont venus à interpréter les dispositions portant sur la garantie légale de manière à accroître les protections accordées aux consommateurs. Cette évolution de la jurisprudence peut être divisée en trois grandes époques²⁸. Il est assez ironique que bon nombre des décisions que nous citerons, qui ont entraîné des débats jurisprudentiels importants, concernent les manufacturiers de boissons gazeuses. On peut dire qu'il y a eu de l'eau dans le gaz!

1866 : L'entrée en vigueur du Code civil du Bas-Canada et l'arrêt Ross de la Cour suprême du Canada

L'ère qui a précédé l'adoption du *Code civil du Bas-Canada* est marquée par des intérêts divergents soit ceux des marchands anglais (et de certains colons) qui désiraient faire de la colonie du Bas-Canada un endroit propice aux échanges commerciaux et ceux des agriculteurs locaux qui désiraient se voir reconnaître une place prépondérante²⁹. L'adoption du C.c.B.C. qui avait pour fondement les principes de la liberté contractuelle et la primauté des contrats avait pour but de soutenir le libéralisme économique et le capitalisme. La chercheuse Cristina Nitu résume ainsi l'effet dévastateur de la codification par l'entremise du C.c.B.C. sur les éléments essentiels à la protection du consommateur :

Malgré les avantages de la codification, les dispositions du code ont écarté des principes de valeur sur lesquels repose aujourd'hui la protection du consommateur en affirmant, entre d'autres, le caractère subjectif de la faute et la non-reconnaissance de la théorie du risque et en supprimant le principe de la lésion entre majeurs en faveur de la liberté absolue. L'affaiblissement du contrôle judiciaire sur les clauses pénales, l'introduction du pacte compromissaire ainsi que la limitation conventionnelle de la garantie pour des vices cachés sont allés dans le même sens³⁰.

La protection des consommateurs en matière de garanties légales sous l'égide du C.c.B.C. s'est, par conséquent, avérée très ardue. Voici quelques exemples des difficultés qu'a entraînées pour les consommateurs la mise en application de l'approche adoptée.

²⁸ L'auteur Fernand Poupart, dans *Les garanties relatives à la qualité d'un bien de consommation*, (*Op. cit.*, note 13, pages 247 à 258) fait un excellent historique du cheminement de la jurisprudence en matière de garantie légale entre l'entrée en vigueur du Code civil du Bas-Canada en 1866 et l'avènement de la nouvelle Loi sur la protection du consommateur en 1971. Pour les fins de notre recherche, nous nous permettons d'emprunter sa catégorisation de cette jurisprudence.

²⁹ NITU, C., *L'autonomie du droit de la consommation*, Mémoire de maîtrise en droit, juillet 2009, Université du Québec à Montréal, p. 81.

³⁰ *Ibid.*, p. 81.

Dans deux affaires, datées de 1902 et de 1916, le tribunal a appliqué les règles de la responsabilité délictuelle lorsque des consommateurs ont soulevé un litige avec un fabricant³¹. Ces affaires concernaient pour l'une l'explosion d'une bouteille de boisson gazeuse et pour l'autre l'ingurgitation par un consommateur d'une épingle qui se trouvait dans une bouteille de bière³². Dans les deux cas, le tribunal a jugé qu'afin que soit engagée la responsabilité du fabricant, le plaignant était tenu de prouver la faute du fabricant, soit la cause exacte de l'accident. Cette approche jurisprudentielle a sévi jusqu'à ce que la Cour Suprême du Canada, en 1921, dans l'affaire *Ross c. Dunstall*³³, établisse de nouveaux paramètres.

Dans cette affaire, deux consommateurs, Dunstall et Emery, ont poursuivi Ross, le manufacturier qui avait mis sur le marché des carabines dont le nettoyage initial, nécessaire pour retirer l'huile qui recouvrait l'arme, exigeait que des pièces de la culasse soient enlevées. Cependant, le manufacturier ne fournissait pas d'instructions de réassemblage ni de mise en garde quant au danger potentiel lié à l'utilisation suite à un réassemblage inadéquat des pièces de la culasse. Les deux utilisateurs, blessés lors de la première utilisation de la carabine, ont poursuivi le manufacturier pour négligence et plaidé que les carabines étaient affectées d'un vice caché. La Cour supérieure s'est dite d'avis que l'accident n'avait été causé ni par des matériaux défectueux ni par un défaut de main d'œuvre, mais qu'il était plutôt attribuable à un défaut dans le modèle et dans le mécanisme de la culasse. Après avoir déclaré qu'«indépendamment de toute responsabilité contractuelle, la vente publique d'une arme affectée de ce vice constitue un quasi-délit dont l'auteur est responsable du dommage qui peut en résulter»³⁴, la Cour supérieure attribua à titre de dommages, la somme de 11, 060\$ au plaignant Dunstall et 10, 000\$ au plaignant Emery. Le manufacturier Ross porta la décision de la Cour de première instance en appel, qui maintint la décision tout en réduisant le montant des dommages, qu'elle estimait excessifs³⁵.

Ross décida de porter l'affaire en appel devant la Cour suprême du Canada. La plus haute instance du pays, se concentrant sur la question de responsabilité, rejeta l'appel de Ross avec dépens. Elle déclara que « *a manufacturer is responsible if he negligently manufactures and puts into circulation a mischievous thing which is or may be a trap to people using it*³⁶ ».

Cette décision de la Cour suprême énoncera également le principe voulant que le manufacturier est tenu de prendre les mesures raisonnables afin d'informer l'utilisateur du produit qu'il met en marché de tout danger potentiel, que ce danger résulte ou non d'un vice du produit :

The failure of the appellant to take any reasonable steps to insure that warning of the latent danger of the misplaced bolt-whether it did or did not amount to a defect in design-should be given to purchasers in the ordinary course of the sporting rifles which he put on the market in my opinion renders him liable to the plaintiffs in these actions. His omission to do so was a failure to take a precaution which human prudence should have dictated and which it was his duty to have taken and as such constituted a fault which, when injury resulted from it to a person of a class who the manufacturer must have

³¹ L'article 1053 du C.c.B.C. était à l'effet que « toute personne capable de discerner le bien du mal, est responsable du dommage causé par sa faute à autrui, soit par son fait, soit par imprudence ou inhabilité »

³² *Guinea c. Campbell*, (1902) 22 C.S.527; *Galardo c.Landes*, (1916) 22 R.L.n.s. 199 (C. Rev.)

³³ *Ross c. Dunstall et Emery*, (1921) 62 R.C.S. 393, p. 396.

³⁴ *Dunstall v. Ross*, Q.R. 58 S.C. 123.

³⁵ *Ross v. Dunstall*, Q.R. 29 K.B. 476.

³⁶ *Ross c. Dunstall et Emery*, (1921) 62 R.C.S. 393, p. 396.

*contemplated should become users of the rifle, gave rise to a cause of action against him*³⁷.

Allant à l'encontre de la doctrine de l'époque, la Cour vient également de reconnaître la possibilité de cumuler les recours contractuels (1522 C.c.B.C.) et délictuels (1053 C.c.B.C.)³⁸. Essentiellement, la Cour applique dans cette décision les principes de responsabilité du droit civil. Elle laisse cependant entendre, pour la première fois, qu'il est tout à fait possible qu'il existe un lien de droit contractuel direct entre l'acheteur et le manufacturier d'un produit, et ce, même s'il n'existe aucun contrat qui lie ces deux parties. On devra attendre les années 1970 et les arrêts Peugeot et Kravitz pour que les tribunaux précisent leur pensée sur la question.

1920 à 1973 : L'arrêt Peugeot

Le courant jurisprudentiel qui a suivi l'arrêt *Dunstall* donne lieu à «une interprétation différente de la notion de faute et à l'élaboration d'un régime de présomptions de fait en faveur de la victime³⁹.» Il s'ensuit un adoucissement des exigences de preuve en matière de responsabilité des fabricants. Alors que dans la cause *Ferstendfeld c. Kik Co.*⁴⁰, qui concernait des blessures causées par l'éclatement d'une bouteille de boisson gazeuse, la Cour avait exigé, pour ce qui est de la preuve de la faute, une démonstration que le produit avait été livré au consommateur dans le même état que celui dans lequel il était lors de sa sortie de l'usine, la Cour supérieure fut d'avis, quelques années plus tard dans une autre affaire de bouteille de boisson gazeuse, que la responsabilité du manufacturier était engagée étant donné qu'il avait été négligent en ne procédant pas à une inspection des bouteilles avant leur utilisation⁴¹.

Comme l'explique Poupart :

*Alors que, dans la cause précédente, on avait exigé la démonstration par le demandeur que les défendeurs avaient commis un acte fautif, on conclut plutôt ici que la bouteille était défectueuse, d'où l'éclatement, et qu'il appartenait dès lors au fabricant du bien de démontrer qu'il avait pris tous les moyens nécessaires pour éviter qu'une telle bouteille soit mise sur le marché*⁴².

Une nouvelle vague de décisions établit ainsi une obligation pour le fabricant d'informer les acheteurs et utilisateurs des dangers liés à l'utilisation des produits vendus⁴³ et une obligation pour le manufacturier de faire preuve de prudence et de diligence dans la fabrication et la mise en marché de ses produits⁴⁴.

C'est dans ce contexte qu'intervient en 1973 l'arrêt de la Cour du Banc de la Reine dans l'affaire de *Gougeon c. Peugeot Canada Ltée*⁴⁵. En se basant sur le régime de garanties légales

³⁷ *Ibid*, p. 399.

³⁸ *Ibid*, p. 396.

³⁹ POUPART, F., *Op. cit.*, note 13, p. 249.

⁴⁰ *Ferstendfeld c. Kik*, (1939), 77 C.S. 165.

⁴¹ *Richard c. Lafrance*, [1942] C.S. 280.

⁴² POUPART, F., *Op. cit.*, note 13, p. 250.

⁴³ Voir à cet effet la décision *Gagnon c. Canadian Tire Corp. Ltd.*, [1979] C.P. 251.

⁴⁴ POUPART, F., *Op. cit.*, note 13, p. 251.

⁴⁵ *Gougeon c. Peugeot Canada Ltée et al.*, [1973] C.A. 824.

existant aux articles 1522 et suivants du *Code civil du Bas-Canada*, la Cour d'appel reconnaît clairement, pour la première fois, la possibilité pour un acheteur de poursuivre directement le fabricant pour vice caché, et ce, malgré l'absence de lien contractuel direct entre eux, rejetant de ce fait l'application du principe de l'effet relatif des contrats. Comme nous le verrons plus loin, il s'agit d'une mesure qui sera largement répandue au courant des années suivantes et qui sera implémentée dans les lois de protection du consommateur des provinces et territoires. Après le sinueux parcours de la jurisprudence en matière de garantie légale et plus particulièrement en ce qui a trait à la responsabilité du fabricant pour des vices cachés, l'entorse que créait l'arrêt Peugeot au concept de l'effet relatif des contrats cette décision subit la foudre des auteurs de l'époque :

[L]a doctrine a critiqué l'arrêt Peugeot. Même si on admettait d'emblée les avantages et l'efficacité d'un recours en garantie direct contre le fabricant, on avait de la difficulté à le justifier juridiquement en l'absence d'un contrat de vente, l'obstacle majeur demeurant toujours le principe de l'effet relatif des contrats puisqu'on estimait que les règles des articles 1522 et ss. C.c. avaient été «conçues uniquement dans la perspective de la relation acheteur vendeur »⁴⁶.

Malgré cette opposition au courant jurisprudentiel qui semblait se dessiner, les tribunaux allèrent encore plus loin dans leur entorse au principe de l'effet relatif des contrats. En 1979, la Cour suprême du Canada rendit une décision dans l'affaire *Kravitz*, décision qui bouleversera à tout jamais le droit civil et ce champ du droit de la consommation qui prenait naissance.

L'arrêt Kravitz (1979) : Bouleversement des principes du Code civil du Bas- Canada

Le principe le plus important énoncé dans l'arrêt *Kravitz*⁴⁷ est le droit de l'acquéreur subséquent d'intenter un recours pour violation de la garantie légale contre les vices cachés, et ce, tant contre le vendeur du bien entaché du vice que contre son manufacturier.

Les faits de l'affaire *Kravitz* sont les suivants : le 8 novembre 1967, un consommateur, Kravitz, achète une automobile neuve de marque Oldsmobile auprès du concessionnaire autorisé Plamondon. Dès la livraison du véhicule, Kravitz est confronté à des défauts auxquelles Plamondon, malgré plusieurs tentatives, n'est pas mesure de remédier. Le manufacturier, GM, est mis au courant des déboires de Kravitz. En octobre 1968, toujours insatisfait de la performance du véhicule, Kravitz remet le bien au concessionnaire et intente une poursuite contre le concessionnaire et le fabricant pour manquement à la garantie contre les vices cachés prévue au C.c.B.C. L'action réhibitoire de Kravitz contre le vendeur et le manufacturier a été accueillie par la Cour Supérieure et le jugement de cette dernière confirmé par la Cour d'appel. Le manufacturier GM décida de se rendre devant la Cour suprême du Canada et d'y soulever la question suivante : quelle est l'étendue de la responsabilité du manufacturier d'une automobile à l'égard de celui qui l'a achetée auprès d'un concessionnaire, dans le cas où cette automobile était affectée d'un vice caché?

La Cour suprême a relevé comme pertinents à son analyse les trois éléments suivants : 1) la clause de non-garantie prévue au contrat de vente intervenu entre le concessionnaire et

⁴⁶ POUPART, F., *Op. cit.*, note 13, p. 254.

⁴⁷ *General Motors Products of Canada Ltd. V. Kravitz*, [1979] 1 R.C.S. 790.

Kravitz, 2) les dispositions de la garantie conventionnelle de GM et 3) la garantie légale couvrant le bien vendu par le manufacturier au concessionnaire. Concluant que la responsabilité de garantie du manufacturier GM était engagée, la Cour considéra qu'il n'était pas nécessaire de se prononcer sur les deux autres questions.

Le raisonnement de la Cour suprême peut se résumer ainsi: le principe de l'effet relatif des contrats reconnu à l'article 1023 C.c.B.C. (« Les contrats n'ont d'effet qu'entre les parties contractantes; ils n'en ont point quant aux tiers, excepté dans les cas auxquels il est pourvu dans la cinquième section de ce chapitre. ») est lui-même relatif, les articles 1028 à 1031 (Section V : De l'effet des contrats à l'égard des tiers) prévoyant des règles différentes selon qu'il s'agit d'un droit ou d'une obligation. Ainsi, lorsqu'il s'agit de «la transmission des droits qui s'identifient avec la chose ou en constituent l'accessoire, il faut dire que la garantie de vice caché est due, non pas seulement, à l'acquéreur immédiat, mais également à tout acquéreur subséquent⁴⁸.»

Pour la première fois, la Cour suprême du Canada reconnaissait que l'acheteur a un recours en garantie légale directement contre le fabricant par le seul effet de la loi, puisque la garantie était liée au bien. S'appuyant sur la présomption de connaissance de l'article 1527⁴⁹, le tribunal établit également que le manufacturier ainsi que le vendeur ne peuvent se dégager de leur obligation de garantir le bien contre les vices cachés en s'appuyant sur les clauses limitatives de leur garantie conventionnelle, reconnaissant ainsi une certaine primauté à la garantie légale du C.c.B.C. La Cour va encore plus loin : elle condamne solidairement le manufacturier GM et le concessionnaire Plamondon au paiement des dommages et du remboursement des sommes payées par Kravitz.

Aussi révolutionnaire qu'eut été cette décision, elle n'eut pourtant qu'un effet limité dans les litiges de consommation, puisque la nouvelle *Loi sur la protection du consommateur*, adoptée en 1978, allait entrer en vigueur en avril 1980.

En conclusion de cette brève analyse de la jurisprudence, citons Claude Masse, qui rappelle notamment les problèmes d'interprétation liés à la garantie légale:

[...] les garanties légales du Code civil ne sont ni précises ni faciles d'application. En fait, un examen attentif des décisions rapportées depuis 20 ans en cette matière nous permet de croire que la majorité des poursuites intentées sur la base des seules garanties légales pour vices cachés du Code civil ont échoué en raison du caractère imprécis du principe que l'on retrouve à l'art. 1522 du Code civil et des nombreuses conditions de preuve imposées à l'acheteur⁵⁰.

⁴⁸ *Ibid.*, pp. 813 à 814.

⁴⁹ *Ibid.* La Cour explique : « Le Code ne précise pas à qui doit s'appliquer cette présomption. La doctrine et la jurisprudence enseignent cependant que tombent sous le coup de cette présomption le vendeur professionnel trafiquant en semblables matières de même que le vendeur-fabricant. L'un et l'autre n'ont pas le droit d'ignorer les défauts de la chose qu'ils fabriquent ou qu'ils font profession de vendre; à raison de leur profession, ils sont assimilés au vendeur qui connaissait les vices de la chose vendue, et leur responsabilité est la même que celle de celui-ci [...]»

⁵⁰ MASSE, C., *Op. cit.*, note 2, p. 482.

Il a fallu près de 113 ans avant que les tribunaux arrivent à une interprétation des dispositions du *Code civil du Bas-Canada* qui soit favorable au consommateur et qui assurait une protection au contractant le plus faible en lui garantissant dans une certaine mesure la possibilité d'exercer ses droits ainsi que ses recours. Afin de faciliter la mise en application du régime de garantie légale dans un cadre qui s'inspire des règles établies par les tribunaux, il était nécessaire de prévoir une législation qui régirait de manière particulière la garantie légale dans les contrats de consommation.

Malgré l'approche frileuse qu'a adopté le gouvernement québécois dans sa *Loi sur la protection du consommateur* de 1971, qui ne réglementait quasiment pas les garanties légales, les cris du cœur des juristes, professeurs, intervenants et associations de défense des droits de consommateurs semblent avoir attiré suffisamment l'attention du législateur pour qu'en 1978 apparaisse une nouvelle *Loi sur la protection du consommateur*, qui prévoit non seulement un nouveau cadre réglementaire des garanties conventionnelles, mais aussi un nouveau régime de garantie légale en matière de contrats de consommation visant à écarter les difficultés de mise en application et les imprécisions relatives aux différents concepts autour desquels s'articulait le régime des garanties légales du C.c.B.C.

Un législateur interventionniste

La première loi de protection du consommateur entra en vigueur au Québec en 1971. Une loi qui fut loin de faire la joie des associations de consommateurs, vu son application restreinte : elle ne visait que les contrats de crédit et les ventes effectués par des commerçants itinérants. Une foule de problèmes de consommation dénoncés par ces associations n'étaient donc pas résolus⁵¹. Déjà lors de l'étude du projet de loi, le front commun constitué de trois associations de consommateurs proposait 74 amendements au Projet de loi 45 qui instituait la nouvelle *Loi sur la protection du consommateur* et créait l'Office de la protection du consommateur⁵².

Malgré les reproches qui lui étaient adressés, cette loi de 1971 comprenait néanmoins plusieurs nouveautés, dont: le droit de rétractation accordé au consommateur pour certains contrats, l'encadrement de la vente par colportage et la réglementation, quoique de manière minimale, de la publicité. La garantie légale était inexistante dans la loi de 1971, qui n'encadrait les garanties que de manière sporadique, soit en imposant au commerçant l'obligation de respecter les garanties qu'il offrait dans ses publicités⁵³, en réglementant les clauses d'exclusion et de limitation des garanties conventionnelles⁵⁴, et en encadrant les situations où la mise en application de la garantie conventionnelle incomberait à une tierce personne⁵⁵. Enfin, la loi de 1971 comportait une obligation pour le commerçant d'inscrire au contrat de vente l'usage qu'entendait faire du bien le consommateur, si ce dernier demandait que cet énoncé apparaisse au contrat⁵⁶. Une fois ceci inscrit au contrat, le commerçant était présumé garantir au consommateur que le bien pouvait servir à l'usage qu'il entendait en faire. Afin de bénéficier de

⁵¹ RADIO CANADA, *Consommateurs avertis!*, émission diffusée le 10 décembre 1970, [En ligne] http://archives.radio-canada.ca/c_est_arrive_le/07/14/4831/ (page consultée le 3 mai 2012).

⁵² *Ibid.*

⁵³ Art. 62, *Loi sur la protection du consommateur*, L.Q.1971, c. 74 [ci-après la LPC de 1971].

⁵⁴ Art. 63 de la LPC de 1971.

⁵⁵ Art. 64 de la LPC de 1971.

⁵⁶ Art. 61 de la LPC de 1971.

cette garantie, encore fallait-il que le consommateur soit au courant de son droit d'exiger que cette mention soit portée au contrat et qu'il s'en prévale.

Prenant note des nombreuses décisions rendues par les tribunaux concernant la garantie légale au Québec et des difficultés auxquels faisaient face les consommateurs qui désiraient faire appliquer le régime général de garantie légale contre les vices cachés du *Code civil du Bas-Canada*, le gouvernement de René Lévesque introduit en 1977 le Projet de loi 72 qui avait pour but de remplacer dans son intégralité la *Loi sur la protection du consommateur* de 1971⁵⁷. C'est dans le cadre de ce projet de loi qu'apparaît le régime de garantie légale spécifique au contrat de consommation qui existe aujourd'hui au Québec, à quelques dispositions près.

Lors du Congrès Henri Capitant de 1979, Paul-André Crépeau, Directeur de l'Institut de droit comparé de l'Université McGill, décrivait ainsi la nécessité d'un droit statuaire vu le retard important du *Code civil* qui ne palliait pas les problèmes de consommation nés de l'ère de l'industrialisation et de la consommation de masse :

Une loi dite statutaire veut, au contraire, répondre à un besoin particulier, régler une situation ponctuelle, combattre un mal aigu. Et cela souvent par des moyens draconiens, des mesures exceptionnelles qui, de ce fait, peuvent bouleverser le régime de droit commun sans que, pour autant, l'on s'en inquiète, et surtout lorsque le droit commun accuse un net retard par rapport aux politiques sociales dominantes.

Et c'est, je crois, dans cet esprit, que, face au Code civil plus que centenaire, l'on peut considérer la Loi de protection du consommateur de 1971, l'Avant-Projet de Loi sur la protection du consommateur de 1977 et la Loi no 72 sur la protection du consommateur de 1978⁵⁸.

Ces dispositions nouvelles qui entrèrent en vigueur en 1980 bouleverseront la perception qu'a le milieu juridique des contrats de consommation, en venant rétablir dans une certaine mesure le rapport de force entre consommateur et commerçant, protégeant les droits et recours de la partie la plus vulnérable, soit le consommateur – le fait que cette garantie soit prévue à une loi d'ordre public et qu'elle ne puisse être écartée contractuellement et que le consommateur ne puisse y renoncer y est déjà pour beaucoup. La loi créait donc des entorses à des principes clés du droit civil, notamment l'effet relatif des contrats et la liberté contractuelle. Reportons-nous ici au résumé des dispositions concernant les garanties que faisait le professeur Claude Masse :

C'est en 1978, avec l'adoption d'une loi fort ambitieuse que le législateur québécois est entré de plain-pied dans le secteur des garanties légales et conventionnelles en matière de consommation. Cette loi traite de ces deux types de garanties. Dès la mise en vigueur du dispositif, le 30 avril 1980, l'Office de la protection du consommateur du Québec est devenu l'organisme le mieux outillé au Canada pour intervenir dans ce secteur. [...] Une première conclusion s'impose à l'examen des dispositions de la Loi sur

⁵⁷ L'Avant-Projet de Loi sur la protection du consommateur a été déposé à l'Assemblée nationale par la ministre des Consommateurs, coopératives et institutions financières, Madame Lise Payette, le 21 décembre 1977 (Journal des débats de l'Assemblée Nationale, 1977, p. 5107). *Projet de loi Op. Cit., 72 sur la protection du consommateur*, Le Journal des débats de l'Assemblée Nationale, 1978, p. 2997.

⁵⁸ CRÉPEAU P.-A., *Le droit civil et le droit de la protection du consommateur*, REVUE GÉNÉRALE DE DROIT, 1979, p. 14

la protection du consommateur portant sur les garanties légales : elles visent d'abord à clarifier les ambiguïtés soulevées par l'application de la garantie légale pour vices cachés de l'art. 1522 C.c. et à faciliter les conditions d'exercice de ce recours. Qu'on en juge :

1. *La garantie légale reconnue au consommateur par la nouvelle loi est fondée sur le concept de vices cachés, le même que celui que l'on retrouve au Code civil, mais les conditions d'exercice du recours sont facilitées:*
 - *l'exigence de l'expert est écartée, seul un examen ordinaire suffit;*
 - *il y a une présomption d'antériorité du vice si le bien qui fait l'objet du contrat ne peut servir à l'usage auquel il est normalement destiné ou s'il ne peut servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, compte tenu du prix, des dispositions du contrat et des conditions d'utilisation du bien;*
 - *le délai d'action est déterminé de façon précise : il est d'un an à partir de la naissance de la cause d'action pour vices cachés, en fait à partir de la découverte du vice.*
2. *La prédominance de la garantie légale sur la garantie conventionnelle est affirmée. La garantie légale possède un caractère d'ordre public.*
3. *La loi reconnaît le principe du recours direct du consommateur et de l'acquéreur subséquent contre le manufacturier du bien. [...]*
4. *Le commerçant et le manufacturier d'un bien sont présumés connaître le vice de ce bien. [...]*
5. *Le consommateur peut opter pour le recours de son choix et le recouvrement de dommages appropriés. [...]*⁵⁹

Nous procéderons plus loin à une analyse approfondie du régime de garantie légale québécois actuel. Nous nous limiterons ici à une brève analyse comparative entre ce nouveau régime qui a vu le jour en 1978 et le régime général de garantie que nous retrouvons au Code civil du Bas-Canada en vigueur depuis 1866.

Notons de prime abord que la Loi sur la protection du consommateur, comme le Code civil de l'époque, inclut parmi les garanties celle contre l'éviction de la chose, qu'elle exprime de façon plus lisible :

36. *Dans le cas d'un bien qui fait l'objet d'un contrat, le commerçant qui transfère la propriété du bien à un consommateur doit libérer ce bien de tout droit appartenant à un tiers, ou déclarer ce droit lors de la vente. Il est tenu de purger le bien de toute sûreté, même déclarée, à moins que le consommateur n'ait assumé la dette ainsi garantie.*

Les changements importants qu'a apportés le nouveau régime de la loi de 1978 sont de taille. Tout d'abord, comme nous le mentionnions plus haut, la garantie légale est maintenant d'ordre public.

⁵⁹ MASSE, C., *Op. cit.*, note 2, pp. 486-487.

Le régime de garantie légale de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) de 1978 prévoit :

1. des règles générales concernant les garanties légales et les garanties conventionnelles (34 à 54 LPC);
2. des règles particulières applicables aux ventes d'automobiles et de motocyclettes (151 à 154, 159 et 166 LPC) et
3. des règles applicables aux réparations des appareils ménagers (186 LPC)⁶⁰.

La nouveauté la plus importante tient au fait que la garantie légale, en matière de contrats de consommation, aura une portée beaucoup plus large : elle reçoit application dans tous les contrats de vente et de louage, dont le paiement se fait par argent comptant ou à crédit, qui concernent un bien ou un service et qui sont conclus entre un commerçant et un consommateur (2 et 34 LPC). L'article 35 LPC précise que les garanties prévues par la Loi constituent un seuil minimal. Il n'est plus possible de diminuer ou d'exclure la garantie légale par voie contractuelle (35, 261 et 262 LPC).

Alors que le Code civil ne parlait que des défauts cachés qui rendaient la chose impropre à l'usage ou diminuaient son utilité au point que l'acquéreur qui les aurait connus n'aurait pas acheté le bien ou payé le prix demandé, la LPC exige que le bien puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné, et ce, pendant une durée raisonnable (37 et 38 LPC). Le bien et le service doivent aussi être conformes au contrat ainsi qu'à toute représentation faite par le commerçant (vendeur, fabricant, etc.) ou dans la publicité (40 à 42 LPC). Sauf mention expresse par le commerçant, les pièces de rechange ou de réparation doivent être disponibles pour une période raisonnable (39 LPC).

La LPC, sans s'embarasser des raisonnements qui allaient justifier le tribunal dans l'arrêt *Kravitz* (le transfert de droits liés au bien à l'acquéreur subséquent), créé, pour l'exercice d'un recours basé sur les garanties d'usage, de durabilité, de disponibilité des pièces, ou contre les vices cachés, un lien de droit explicite entre le fabricant et l'acquéreur subséquent (53 et 54 LPC⁶¹).

Le consommateur contractant pourra, en vertu de ces mêmes dispositions et pour ces mêmes recours, exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant.

Plutôt que de créer un système de présomption de connaissance du vice par le commerçant, l'article 53 écarte tout simplement de l'équation cette question : « 53. [...] *Ni le commerçant, ni le fabricant ne peuvent alléguer le fait qu'ils ignoraient ce vice ou ce défaut.* » Certains auteurs sont toutefois d'avis que cette précision entraîne une présomption de la connaissance du vice à l'encontre de tout commerçant, spécialisé ou non, et que cette présomption serait même irréfragable⁶².

⁶⁰ Tel que mentionné en introduction, les régimes particuliers de garanties légales, soit les règles applicables à la vente d'automobile et à la réparation des appareils électroménagers ne seront pas étudiés dans la présente recherche.

⁶¹ L'article 53 ajoute une précision qui semble tout droit tirée des conclusions de l'arrêt *Ross c. Dunstall et Emery* (résumé plus haut, à la page 16), en incluant explicitement dans les vices cachés « 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. »

⁶² POUPART, F., *Op. cit.*, note 13, p. 263.

Il est aisé de conclure que la LPC a tenté d'inclure explicitement les textes nécessaires pour éviter les difficultés rencontrées sous le régime de garantie légale du C.c.B.C., enchâssant dans la législation bon nombre des avancées jurisprudentielles : l'article 54, par exemple, parle bien d'un possible « 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 », écartant définitivement toute exigence du recours à un expert ou toute défense à l'effet qu'un expert aurait pu déceler le défaut et aviser le consommateur, ou qu'un consommateur prudent aurait fait appel à un expert...

En outre, bien que la loi de 1978 ait énoncé la primauté de la garantie légale, son article 35 précise qu'«une garantie prévue à la présente loi n'a pas pour effet d'empêcher le commerçant ou le manufacturier d'offrir une garantie plus avantageuse pour le consommateur⁶³.»

Comme nous le verrons plus loin, le régime de garantie mis en place en 1978 subira quelques modifications au courant des années 1990 et 2000, mais demeura essentiellement le même.

b) La common law et la garantie légale

En common law, système de droit qui a vu le jour en Angleterre au Moyen Âge, la garantie légale découle d'un abondant corpus jurisprudentiel. Les principes de droit de common law se sont répartis dans l'Empire britannique par l'entremise du colonialisme et nous la retrouvons désormais comme système juridique aussi bien au Royaume-Uni que dans bon nombre d'anciennes colonies anglaises. Ce n'est qu'en 1893 que l'Angleterre a décidé d'enchâsser les principes de common law qui concernent la vente et les contrats dans la première *Sale of Goods Act*⁶⁴. Les objectifs fixés par cette codification étaient d'uniformiser les pratiques ainsi que les règles encadrant les contrats dans l'Empire britannique et de rendre plus prévisible le droit contractuel.

Il existe deux types de responsabilité civile qui, en common law, concernent tous deux les garanties : la responsabilité extracontractuelle (ou quasi-délictuelle), la «*law of tort*», et la responsabilité contractuelle, «*contractual law*». La source première de responsabilité extracontractuelle en droit anglais est la négligence. La «*law of tort*» trouve application lorsque le vendeur a fait des déclarations inexactes de manière négligente («*negligent misrepresentation*»). Le concept de «*warranty*» développé par les tribunaux s'appliquait aux déclarations ou autres représentations qui constituaient, selon la volonté des parties, un engagement. Les tribunaux interprétaient les «*warranties*» comme étant accessoires au contrat⁶⁵. Certains auteurs y voient une tentative des tribunaux de traiter différemment le contenu du contrat et les arguments de vente:

to distinguish statements which could be constructed as contractual promises (for example, that particular horse, which the representor was selling, was sound) from others which were designed only to influence a purchaser towards buying, that is, non-

⁶³ Ce que prévoyait aussi l'article 1508 C.c.B.C. : « Les parties peuvent néanmoins, par des conventions particulières, ajouter aux obligations de la garantie légale », qui poursuivait, on s'en souviendra, avec quelque chose qu'interdit maintenant la LPC, soit : « en diminuer les effets ou l'exclure entièrement ».

⁶⁴ The Sale of Goods Act 1893 (56 & 57 Vict. c.71)

⁶⁵ *Oscar Chess Ltd. v. Williams*, [1957] All E.R. 325, au para. 328 (C.A.).

contractual promises, or “mere” representations (for example, that there was already market for articles of the sort that the seller was selling)⁶⁶.

Parallèlement, les tribunaux ont également développé le concept de «*condition*», qui fait référence aux «requirements which had to be satisfied in order to produce a binding contract⁶⁷». Comme l'indique l'auteur Fridman:

[...] another use of the expression [condition] arose in and out of the cases on sale of goods which involved problems relating to the character or quality of goods, particularly cases involving the sale of goods by description. It emerged that a statement as to the nature of the goods, by statement which made a contract of sale of goods a sale of goods by description, as a result of which a failure to deliver goods of such description was a breach of contract which entitled the buyer to reject the goods and regard the contract as repudiated by the seller⁶⁸.

Est donc apparue, tel qu'elle existe encore dans la common law actuelle, une reconnaissance que, dans le cadre d'une vente par description, il était fondamental que le vendeur livre un bien spécifique, conforme aux différents éléments de cette description, à défaut de quoi l'acheteur pouvait soit refuser de payer ou obtenir un remboursement s'il avait déjà fait le paiement, le contrat étant considéré brisé par le vendeur. Les termes qui entouraient la vente par description étaient dès lors considérés comme étant un élément fondamental du contrat, une «*condition*» à son existence. Plus tard, les tribunaux ont élargi la définition de «*condition*» afin d'y inclure tous les éléments essentiels d'un contrat – «terms of a valid contract which were regarded as so essential or fundamental as to entitle the buyer to treat the contract as repudiated if they were broken⁶⁹.»

En vue d'accroître la prévisibilité du droit des contrats et d'harmoniser le droit existant dans tout l'Empire britannique, la première *Sale of Goods Act* fut adoptée, qui sera substantiellement introduite au Canada par voie législative.

Afin d'éviter les redondances, nous omettons de faire dans la présente section un exposé exhaustif des «*warranties*» et «*conditions*» de *common law* qui sont enchâssées dans les *Sale of Goods Act*. Nous y viendrons dans la section 2.2 b).

⁶⁶ FRIDMAN, G., *The Sale of Goods in Canada*, p. 142.

⁶⁷ *Ibid.*, p. 143.

⁶⁸ *Ibid.*, p. 144.

⁶⁹ *Ibid.*

2. Les régimes de garantie légale au Canada

2.1 Régimes Canadiens : Portée, teneur et mise en œuvre

Les contrats de consommation, une matière de droit civil, relèvent de la compétence constitutionnelle exclusive des provinces du Canada⁷⁰ ; ce sont donc les dispositions de lois des provinces qui seront étudiées dans la présente section. Cependant, notons au passage que des lois fédérales prévoient des garanties dont doivent bénéficier les consommateurs dans certaines transactions de consommation, garanties portant principalement sur la sécurité des produits⁷¹. Comme notre étude ne porte pas sur ce type de garanties, nous ne nous attarderons pas à ces lois.

Toutes les provinces canadiennes, hormis le Québec, utilisent des lois quasi uniformes, les *Sale of Goods Act*, pour régir le droit commun de la vente, à l'image du Chapitre premier : *De la vente*, du Titre deuxième : *Des contrats nommés* (articles 1708 à 1805) du *Code civil du Québec*. Au plan international, il est intéressant de noter que plusieurs juridictions de common law font aussi appel au modèle du *Sale of Goods Act* britannique pour régir le droit de la vente. Par ailleurs, la majorité des juridictions canadiennes disposent également de lois statutaires, telles que les lois de protection du consommateur qui encadrent, pour certaines, les garanties légales. Étant donné que certains régimes de garantie légale ne s'appliquent qu'aux contrats de vente ou de louage de biens, les services sont dans ces cas soumis aux dispositions du régime général qui se trouve à la *Sale of Goods Act*. Par ailleurs, certaines provinces n'ont pas prévu de garanties légales dans des lois de protection du consommateur. Certaines dispositions visant les pratiques commerciales sont tout de même susceptibles de s'appliquer ; c'est notamment le cas des dispositions régissant les fausses représentations.

Dans les paragraphes qui suivent, nous examinerons l'encadrement des garanties légales dans les trois régimes suivants : le droit civil de la province du Québec, la common law et le droit statutaire des provinces canadiennes.

a) Le Québec: système civiliste et mesures avant-gardistes

Tel que décrit précédemment, l'historique des régimes de garanties tant dans les provinces de common law que dans le régime civiliste du Québec, constitue un parcours sinueux dont les avancées ont été tributaires tantôt de l'audace des tribunaux et tantôt de la volonté politique des gouvernements en place. Il faut cependant garder à l'esprit que la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) n'est pas l'unique loi qui trouve application en matière de garantie légale

⁷⁰ Art. 92(13), *Loi constitutionnelle de 1867*, 30 & 31 Victoria, c 3.

« 92. Dans chaque province la législature pourra exclusivement faire des lois relatives aux matières tombant dans les catégories de sujets ci-dessous énumérés, savoir: [...]

13. La propriété et les droits civils dans la province; »

⁷¹ À titre d'exemple, la *Loi sur la sécurité automobile*, L.C. 1993, c. 16, comprend à son article 10, une obligation pour le l'entreprise qui fabrique, vend ou importe certains matériaux voués à un automobile d'avertir le ministre concerné lorsqu'elle «constate un défaut de conception, de fabrication, ou de fonctionnement susceptible de porter atteinte à la sécurité humaine».

au Québec. À titre supplétif⁷² ou de manière complémentaire, les dispositions du *Code civil du Québec* (CCQ) concernant les garanties continuent de s'appliquer (pour les contrats qui ne sont pas visés par la LPC, par exemple).

Dans les paragraphes qui suivent, nous ferons état du droit applicable au Québec en matière de garantie. Nous ferons également une analyse croisée du régime général que nous retrouvons au CCQ et du régime spécifique prévu à la LPC. Nous ferons également état du chevauchement, des similitudes et des différences qui existent entre ces deux régimes

Le Code civil du Québec et la Loi sur la protection du consommateur: Chevauchement, similitudes et différences.

Adopté en 1991, entré en vigueur en 1994, le *Code civil du Québec* qui remplace le *Code civil du Bas-Canada* (C.c.B.C.) en vigueur au Québec depuis 1866 contient des dispositions similaires à celles qui existaient dans le C.c.B.C. Notre propos n'étant pas l'étude comparative exhaustive, nous ferons ici état des mesures actuelles concernant les garanties légales ainsi que de la jurisprudence pertinente en la matière.

Ce sont principalement les articles 1716 à 1733 et l'article 1739 CCQ qui régissent les garanties légales. Bon nombre d'autres dispositions connexes peuvent également trouver application lorsqu'il est question de garantie légale – par exemple : l'article 1379 qui définit le contrat d'adhésion; les articles 1398 et suivants à propos de la qualité du consentement donné par le consommateur lors de la conclusion d'un contrat ainsi que des circonstances où le consentement de ce dernier serait vicié; l'article 1432, qui énonce le principe de l'interprétation des contrats en faveur des consommateurs ou des adhérents; l'article 1435 qui impose au commerçant l'obligation de porter à la connaissance du consommateur toute clause externe à laquelle fait référence le contrat; l'article 1436 qui prévoit la nullité des clauses illisibles et incompréhensibles; l'article 1437 qui édicte qu'est nulle la clause abusive et définit ce qu'est une clause abusive; l'article 2925 qui prévoit le délai de prescription des recours.

Comme nous le mentionnions auparavant, la majorité des contrats de consommation sont spécifiquement régis par les dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*, alors que le CCQ régit tous les contrats, y compris les contrats de consommation (qui sont définis à l'article 1384). Dans l'éventualité où un contrat de consommation ne serait pas soumis à la LPC, le régime général du CCQ trouvera application. Ce chevauchement entre ces deux régimes qui peut semer la confusion⁷³ sera abordé ici de manière particulière pour ce qui a trait aux garanties légales.

Afin de présenter les deux régimes québécois de garantie de manière complète, nous les étudierons en tandem, en prenant soin de faire état de leur portée, de leur mise en application et des éléments qui les composent tout en soulevant les différences.

⁷² LAMONTAGNE, D.-C. et LAROCHELLE B., *Droit spécialisé des contrats*, vol. 1. Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2000, p. 141. Parmi les dispositions du CCQ qui s'appliquent à titre supplétif, nous retrouvons les articles concernant les clauses incompréhensibles ou illisibles ainsi que les clauses abusives (art. 1435 et ss.).

⁷³ NITU, C., *L'autonomie du droit de la consommation*, Mémoire de maîtrise en droit, juillet 2009, Université du Québec à Montréal, p. 132.

Définition et portée de la garantie légale

La garantie légale prévue par le Code civil du Québec s'applique à tous les contrats, dont les contrats de consommation.

L'article 1384 CCQ définit le contrat de consommation comme étant :

«le contrat dont le champ est délimité par les lois relatives à la protection du consommateur, par lequel l'une des parties, étant une personne physique, le consommateur acquiert, loue, emprunte ou se procure de toute manière autre, à des fins personnelles, familiales ou domestiques, des biens ou des services auprès de l'autre partie, laquelle offre de tels biens ou services dans le cadre d'une entreprise qu'elle exploite. »

D'entrée de jeu, on constate que la définition du contrat de consommation du CCQ est plus restrictive que celle de la LPC, qui inclut «tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service⁷⁴», et non seulement les biens ou les services acquis «à des fins personnelles, familiales ou domestiques». Cette question de définition aura bien entendu son importance lorsque les garanties du CCQ et celle de la LPC différeront, mais aussi lorsqu'elles seront semblables : rappelons que les garanties prévues à la LPC sont d'ordre public⁷⁵ et que, contrairement à celles du CCQ, le contrat ne pourra les écarter et le consommateur ne pourra y renoncer⁷⁶.

Il existe aussi une différence entre le CCQ et la LPC quant aux types de biens et de services sur lesquels, pour répondre à la définition, pourra porter le contrat de consommation. La référence aux biens que fait l'article 1384 CCQ vise les biens meubles autant que les biens immeubles. La LPC réfère pour sa part aux seuls biens meubles⁷⁷ pour ce qui est de l'application du Titre I : *Contrats relatifs aux biens et aux services* auquel se retrouvent les dispositions générales sur la garantie.

La LPC offre par contre des garanties et des applications plus larges que le CCQ : elle ajoute à la garantie de base des dispositions qui traitent par exemple de la disponibilité des pièces de rechange et du service de réparation⁷⁸, et crée des régimes particuliers pour la vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion⁷⁹ et en matière de réparation d'électroménagers⁸⁰.

À l'intérieur du régime dualiste établi au Québec, la loi consumériste va donc plus loin que le Code civil avec la protection du consommateur et crée un système de mesures législatives, ponctuelles et dérogatoires du droit commun qui considère les réalités du marché dans le secteur particulier de la consommation⁸¹.

⁷⁴ Art. 2 LPC.

⁷⁵ Art. 261 LPC.

⁷⁶ Art. 262 LPC.

⁷⁷ Arts. 1, para. d) et 6.1 LPC.

⁷⁸ Art. 39 LPC.

⁷⁹ Arts. 151 et ss. LPC.

⁸⁰ Art. 186 LPC.

⁸¹ NITU, C., *L'autonomie du droit de la consommation*, p. 130.

Tant dans le CCQ que dans la LPC, le régime de garantie légale s'applique à l'extérieur des limites du cadre contractuel, par le biais des « exceptions qu'il crée au principe de la relativité du contrat⁸².» À titre d'exemple, les articles 53 et 54 LPC permettent au consommateur d'exercer tant à l'encontre du commerçant qu'à l'encontre du fabricant une action ayant pour fondement un vice caché affectant le bien faisant l'objet du contrat et pour violation des garanties des articles 37, 38 et 39 (les garanties d'usage normal et de durabilité ainsi que celle de disponibilités des pièces de rechange et des services de réparation). Les articles 53 et 54 prévoient en outre le recours de l'acquéreur subséquent contre le fabricant, même en l'absence de tout lien contractuel.

Comme nous le mentionnions, le régime de la loi consumériste est d'ordre public⁸³ et le consommateur ne peut renoncer aux droits que lui confère la LPC⁸⁴. La garantie légale constitue la garantie minimale obligatoire, le commerçant étant bien entendu libre d'offrir une garantie plus avantageuse⁸⁵. Sous le régime de la CCQ, l'article 1732 permet d'ajouter à la garantie légale, mais aussi de la diminuer, ou même de l'exclure. Cependant, le vendeur professionnel ne pourra en aucun cas se dégager de la responsabilité de ses faits personnels⁸⁶. De plus, le vendeur ne peut pas exclure ni limiter sa responsabilité s'il a omis de révéler un vice dont il avait connaissance ou dont il ne pouvait ignorer l'existence et qui affecte le droit de propriété ou la qualité du bien⁸⁷.

Voyons plus en détail les différents types de garantie légale dont bénéficient les consommateurs.

La garantie contre l'éviction

La garantie contre l'éviction, prévue à l'article 1723 du CCQ et à l'article 36 de la LPC, est essentiellement la même sous les deux régimes. L'article 1723 du CCQ prévoit que le vendeur a l'obligation de garantir à l'acheteur que le bien est libre de tous droits, à l'exception de ceux qu'il a déclarés lors de la vente. Il devra également purger le bien des hypothèques qui le grevent, à moins que l'acheteur n'ait assumé la dette ainsi garantie⁸⁸.

La LPC prévoit elle aussi que le commerçant doit libérer le bien dont il transfère la propriété à un consommateur de tout droit appartenant à un tiers ou en déclarer l'existence au consommateur lors de la vente, et purger le bien de toutes les sûretés le grevant, même s'il les déclare à l'acheteur, à moins que ce dernier en assume la dette⁸⁹.

⁸² MASSE, C., *Garanties conventionnelles et garanties légales – Une harmonisation difficile mais nécessaire*, p. 67.

⁸³ Art. 261 LPC.

⁸⁴ Art. 262 LPC.

⁸⁵ Art. 35 LPC.

⁸⁶ Art. 1732 CCQ.

⁸⁷ Art. 1733 CCQ.

⁸⁸ LAMONTAGNE, D.-C. et LAROCHELLE B., *Droit spécialisé des contrats*, vol. 1, p. 142.

⁸⁹ Art. 36 LPC.

La garantie de délivrance du bien

Quand le consommateur convient d'acquérir un bien ou un service, il est compréhensible que le bien ou le service qu'il reçoit soit conforme à ce qui a fait l'objet du contrat. Une obligation de délivrance du bien se retrouve tant au CCQ qu'à la LPC, mais les deux lois l'abordent en adoptant des approches différentes.

L'article 1716 du CCQ traite de deux obligations du vendeur : celle de délivrance et celle de garantie. En vertu des articles 1717 et suivants, l'obligation de délivrer le bien est remplie dès que le vendeur met l'acheteur en possession du bien, dans l'état dans lequel il était lors de la vente, ou consent à ce qu'il en prenne possession, tout obstacle écarté. Le vendeur doit aussi, le cas échéant, remettre les titres qu'il possède et, pour les immeubles, l'acte d'acquisition, les titres antérieurs et l'acte de localisation (1719 CCQ).

Le vendeur est de plus tenu de « délivrer la contenance ou la quantité indiquée au contrat » (1720 CCQ). Ainsi, selon la doctrine : «Le vendeur ne peut pas faire une délivrance partielle ou d'un autre bien, même d'une plus grande valeur⁹⁰.»

La LPC va plus loin. La loi prévoit que le bien ou le service doit être, en premier lieu, conforme à la description qui en est faite dans le contrat, mais aussi à une déclaration ou à un message publicitaire faits par le commerçant ou par le manufacturier⁹¹. Il ne s'agit plus ici uniquement de contenance ou de quantité; le bien doit également comporter toutes les caractéristiques prévues au contrat ou dans une publicité (couleur, grandeur, quantité, modèle du produit, etc.). En vertu de l'article 42, toute déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou du fabricant au sujet d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant. Contrairement à d'autres provinces canadiennes, la LPC ne retient pas l'application du «*reasonable reliance test*», qui veut que les déclarations faites par le vendeur ou son représentant ne lient ce dernier que dans l'éventualité où il serait raisonnable pour le consommateur de s'y fier ou qu'il s'y est effectivement fié⁹².

La garantie de qualité : L'usage normal, la durée raisonnable du bien et les vices cachés

La garantie liée à la capacité d'utiliser un bien pour son usage normal (ou pour l'usage auquel le destine le consommateur) revêt une importance cruciale aux yeux du consommateur, puisqu'elle touche à l'essence même du bien ou du service qu'il a acquis⁹³. Le fait que le bien ou le service soit utilisable touche en quelque sorte aussi bien le cœur même du contrat, puisque l'acheteur n'aurait pas apporté son consentement s'il avait su que le bien ou le service duquel il attendait un certain usage n'en aura aucun ou qu'il ne répondra pas, de façon plus générale, à ses attentes.

Comme le mentionnent les auteurs Jobin et Cumyn, il est important de faire une nette distinction entre les règles applicables en matière de garantie de qualité et en matière de sécurité⁹⁴. Nous faisons état de notre position sur le sujet en introduction de la présente

⁹⁰ NITU, C., *L'autonomie du droit de la consommation*, p. 110.

⁹¹ Art. 40 et 41 LPC.

⁹² Voir la section antérieure sur le cadre réglementaire de la garantie légale au Nouveau-Brunswick.

⁹³ JOBIN, P.-G. et CUMYN M., *La vente*, 3^e édition, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007, par. 142.

⁹⁴ *Ibid*, par. 142.

recherche. Certains auteurs sont d'avis que l'obligation de sécurité se retrouve au deuxième alinéa de l'article 53 de la LPC. Avec tout le respect qui se doit pour l'opinion contraire, nous sommes d'avis que la sécurité des produits ne devrait pas être traitée sous le voile de la garantie légale de qualité. Il s'agit selon nous de deux notions distinctes. En outre, nous ne ferons pas état du droit applicable en matière d'obligations de sécurité qui incombe au vendeur ou encore au manufacturier⁹⁵.

Nous tenons simplement à faire part de l'opinion des auteurs Jobin et Cumyn quant à l'absence dans la LPC d'un pendant de l'article 1468 du CCQ sur l'obligation de sécurité :

Malgré le développement, avant 1978, de la jurisprudence québécoise sur l'obligation du fabricant et du vendeur professionnel de garantir les acheteurs et sous-acquéreurs de tout vice dangereux, la Loi sur la protection du consommateur ne comporte pas de disposition particulière à ce sujet. À l'instar de ce qui se faisait et de ce qui se fait dans le cadre du Code civil encore aujourd'hui, entre vendeur et acheteur, c'est donc le régime de la garantie des vices qui sert à régler les problèmes de défectuosité ayant causé un dommage à la personne du consommateur ou à ses biens, autres que le produit vendu; vis-à-vis l'acheteur consommateur, le vendeur professionnel répond de ces dommages selon la responsabilité contractuelle, habituellement en vertu de l'article 53, alinéa 1 de la Loi⁹⁶.

Une garantie de bon fonctionnement est prévue tant au CCQ qu'à la LPC. Selon certains auteurs et selon la jurisprudence, la garantie de bon fonctionnement de la LPC n'est qu'une variante de la garantie contre les vices cachés que nous retrouvons au CCQ⁹⁷. Mis à part le caractère impératif des dispositions de la LPC⁹⁸, le régime particulier contient en fait des ressemblances frappantes avec les dispositions du CCQ qui traitent du vice caché, dispositions qui, de leur côté, comportent des similitudes avec celles de son ancêtre le *Code civil du Bas-Canada*⁹⁹. L'approche adoptée par le législateur au moment de l'élaboration de la LPC indique toutefois une différence de taille, comme nous le verrons.

Notre analyse des garanties de bon fonctionnement consistera en un portrait des éléments que l'on retrouve dans chacun des régimes et de l'interprétation qui doit en être faite ainsi que des différences marquantes entre les deux corpus législatifs.

⁹⁵ Art. 1468 CCQ

⁹⁶ *Op. cit.*, note 93, JOBIN, P.-G. et CUMYN M, *La vente*, au para.144.

⁹⁷ MASSE. C., *Loi sur la protection du consommateur : analyses et commentaires*, Éditions Yvon Blais, Cowansville, 1999, aux pages 259 et 364. Il faut toutefois savoir que certaines décisions rendues par les tribunaux québécois sont d'avis contraire : *Gaudreault c. Les Foyers Econo inc.*, C.Q. Québec, no. 200-02-008235-881, 8 mai 1991 ; *Létourneau c. Lafèche Auto Ltée*, [1986] R.J.Q. 1956 (C.S.).

⁹⁸ Arts. 35 et 261 LPC et les articles 1732 et 1733 CCQ.

⁹⁹ Arts. 37, 38, 53 et 54 LPC.

Garantie contre les vices cachés

La section du CCQ qui comprend la garantie contre les vices cachés est intitulée *III. – De la garantie de qualité*, plutôt que *De la garantie des défauts cachés*, les termes qui étaient employés au C.c.B.C. Le but premier reste le même : garantir à l'acheteur qu'il pourra faire un usage adéquat du bien qu'il acquiert. La garantie s'applique de plein droit¹⁰⁰ même si le contrat n'en fait pas mention¹⁰¹ et elle vise tant le bien qui fait l'objet du contrat que ses accessoires¹⁰².

Les termes utilisés à l'article 1726 font en sorte que l'acheteur ne pourra invoquer un manquement à la garantie de qualité que si les défauts rendent le bien « *impropre à l'usage auquel on le destine ou qui diminuent tellement son utilité que l'acheteur ne l'aurait pas acheté, ou n'aurait pas donné si haut prix, s'il les avait connus.* »

En cela, le titre de la section, « garantie de qualité », est un rien trompeur, puisque ce n'est pas de la qualité du bien, concept protéiforme, que traite la disposition, mais plutôt d'une seule des caractéristiques qui touchent la qualité du bien, soit un fonctionnement adéquat. La disposition s'éloigne d'autant plus d'un concept de qualité globale qu'elle ne vise de plus que l'impossibilité d'usage ou la diminution substantielle de cet usage.

Le défaut dont parle la disposition est le défaut inconnu de l'acheteur ou qui n'était pas apparent, c'est-à-dire qui n'aurait pu « *être constaté par un acheteur prudent et diligent sans avoir besoin de recourir à un expert.* »

Cette disposition reprend donc les mêmes principes que ceux que nous avons étudiés plus haut, dans notre historique de la garantie légale dans le système civiliste¹⁰³, et les conditions d'application sont essentiellement les mêmes. Afin que l'acheteur puisse se prévaloir de cette garantie, les conditions suivantes doivent ainsi être réunies : a) Le vice doit empêcher ou limiter sérieusement l'usage du bien, b) le vice doit de ce fait comporter un certain degré de gravité; c) le vice doit exister au moment de la vente, d) l'acheteur ne doit pas avoir connaissance du vice, qui ne peut non plus être apparent et e) l'acheteur doit avoir dénoncé le vice au vendeur¹⁰⁴.

L'analyse que nous faisons de ces différents éléments dans notre historique du droit civil trouve encore application. Nous ne la répéterons donc pas ici, mais nous attarderons tout de même à certains des éléments clés de chacune de ces conditions.

¹⁰⁰ Art. 1716 CCQ.

¹⁰¹ Art. 1726 CCQ.

¹⁰² Art. 1726 CCQ.

¹⁰³ Articles 1522 et 1523 C.c.B.C

¹⁰⁴ Art. 1739 CCQ.

La notion de vice caché

Le Code civil définit le vice caché comme étant une “défectuosité” qui affecte l’usage auquel on destine le bien. Il peut s’agir d’une défectuosité fonctionnelle ou matérielle. Comme l’explique Deslauriers, « La défectuosité peut être simplement matérielle, lorsque le bien est détérioré ou brisé, par exemple une automobile neuve dont la peinture est égratignée. La défectuosité peut être plutôt fonctionnelle, lorsque le bien ne peut servir à l’usage auquel il est destiné en raison notamment d’un défaut de conception ou de fabrication.¹⁰⁵» Le vice sera donc qualifié de vice fonctionnel si le bien ne peut servir à l’usage auquel il est normalement destiné pour cause de vice de conception ou de fabrication¹⁰⁶.

Ont été qualifiés de vices fonctionnels, par exemple, le mauvais fonctionnement du moteur d’une voiture mais aussi la non-étanchéité de l’habitacle d’un véhicule¹⁰⁷. La jurisprudence a aussi établi que le vice peut être conventionnel¹⁰⁸ : c’est le cas lorsque le bien ne convient pas à l’usage particulier convenu entre les parties au moment de la conclusion du contrat¹⁰⁹. L’utilisation à la loi des termes « *l’usage auquel on le destine* » ouvre en effet la porte à une prise en considération d’un usage qui ne serait pas l’usage normal ou commun du bien. Le vendeur, ne pourrait être tenu à garantir le bien relativement à un usage qui n’est pas l’usage commun que s’il rassure l’acheteur quant à la possibilité du bien de convenir pour cet usage.

En pratique, ce seront les règles et les normes de l’industrie dans un secteur d’activité qui serviront à déterminer s’il y a un vice¹¹⁰ aussi bien que ce qui peut être considéré comme l’usage normal d’un produit donné.¹¹¹

Enfin, il est essentiel que le vice soit caché – c’est-à-dire inconnu et non apparent. Le vice doit être « objectivement caché¹¹² » : un acheteur prudent et diligent qui aurait fait une inspection raisonnable du bien aurait-il pu déceler le vice?

Il revient généralement à l’acheteur de faire la preuve de l’existence du vice et des autres éléments qui constituent les conditions d’exercice du recours basé sur la garantie de vice caché prévue au CCQ¹¹³.

¹⁰⁵ DESLAURIERS, J., *La vente dans le Code civil et la Loi sur la protection du consommateur*, dans *Collection de droit 2011-2012, Vol 5- Obligations et contrats*, Barreau du Québec, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais, 2011, à la p. 192.

¹⁰⁶ L’HEUREUX, N., *Droit de la consommation*, 5^e ed, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais, 2000, p. 69.

¹⁰⁷ *Bosa-Chatigny c. Roberge*, 1990 CanLII 3510 (QC CA), [1990] R.L. 1, EYB 1990-57305 (C.A.).

¹⁰⁸ *Amyot c. Denis Malo et Fils inc.*, J.E. 98-730, REJB 1998-05816.

¹⁰⁹ Une règle expresse à portée similaire existe au Nouveau-Brunswick, où l’usage particulier qu’entend faire le consommateur du bien devient, s’il le déclare au vendeur lors de la conclusion du contrat, une garantie à son égard.

¹¹⁰ NITU, C., *L’autonomie du droit de la consommation*, p 111.

¹¹¹ DESLAURIERS, J., *La vente dans le Code civil et la Loi sur la protection du consommateur*, dans *Collection de droit 2011-2012, Vol 5- Obligations et contrats*, Barreau du Québec, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais, 2011, à la p. 192.

¹¹² LAMONTAGNE, D.-C. et LAROCHELLE B., *Droit spécialisé des contrats*, vol. 1, au para. 229.

¹¹³ Art. 2803 CCQ.

Les caractéristiques de la garantie de qualité : vice nuisant à l'usage, gravité du vice, méconnaissance par l'acheteur et existence au moment de la vente

Selon le premier alinéa de l'article 1726, le vice contre lequel il existe une garantie est celui qui affecte l'usage du bien. Cette nuisance s'apprécie de manière subjective ou objective. L'appréciation sera subjective si la nuisance est mesurée par rapport à l'usage auquel est destiné le bien, c'est-à-dire sur la base des attentes légitimes de l'acheteur ou de celles qu'il aura dévoilées au vendeur. Elle sera objective lorsque mesurée en tenant compte de l'utilisation normale d'un bien de même type.

Par ailleurs il faut que le vice soit grave à un tel point que, si l'acheteur en avait eu connaissance, il n'aurait pas fait l'acquisition du bien ou n'aurait pas payé un si haut prix¹¹⁴. «Pour décider si un vice est assez grave pour donner ouverture à la garantie, on considère tous les aspects de la question (notamment les inconvénients du vice pour l'acheteur et le coût de sa réparation)»¹¹⁵.

Parmi les conditions d'existence de la garantie contre les vices cachés se trouve l'antériorité du vice¹¹⁶ : le bien était déjà affecté du vice avant ou encore de manière concomitante à la vente¹¹⁷. Le vice qui est latent avant ou au moment de la conclusion du contrat et qui ne se manifestera qu'après la vente ou à l'usage est aussi couvert.

La preuve de l'antériorité du vice revient bien entendu à l'acheteur. Le CCQ prévoit heureusement en faveur de l'acheteur une présomption d'antériorité du vice si le contrat a été conclu par un vendeur professionnel et que le mauvais fonctionnement ou la détérioration surviennent de façon prématurée comparativement à d'autres biens identiques ou de la même espèce, sans que le défaut soit dû à une mauvaise utilisation par l'acheteur¹¹⁸. Si le Code civil ne définit pas le vendeur professionnel, la doctrine s'en charge : «le vendeur professionnel est celui qui vend des biens sur une base régulière et non pas celui qui, fût-il réputé être spécialisé dans son domaine, fait occasionnellement des ventes¹¹⁹.»

Le fabricant, le distributeur, le grossiste et l'importateur, notamment, sont également liés par la garantie contre le vice incombant au vendeur¹²⁰.

La garantie de qualité du CCQ ne s'appliquera en principe que si le vice est méconnu de l'acheteur¹²¹ : si l'acheteur a pris connaissance de l'existence du vice ou qu'il lui a été déclaré par le vendeur, ou qu'il aurait pu en avoir connaissance étant donné le caractère apparent du vice, la garantie contre les vices cachés ne sera pas applicable. L'article 1726 clarifie un des éléments du *Code civil du Bas-Canada* qui a fait couler beaucoup d'encre : l'exigence du recours à un expert afin de procéder à l'examen du bien est définitivement écartée. En définissant le vice apparent, le législateur prend soin de mentionner au deuxième alinéa de l'art. 1726 qu'il s'agit de celui qui peut être constaté par un acheteur prudent et diligent sans avoir

¹¹⁴ Art. 1726, al. 1 CCQ.

¹¹⁵ DESLAURIERS, J., *La vente dans le Code civil et la Loi sur la protection du consommateur*, p. 192.

¹¹⁶ Art. 1726, al. 1 CCQ.

¹¹⁷ LAMONTAGNE, D.-C. et LAROCHELLE B., *Droit spécialisé des contrats*, vol. 1, au para. 227.

¹¹⁸ Art. 1729, al. 1.

¹¹⁹ DESLAURIERS, J., *La vente dans le Code civil et la Loi sur la protection du consommateur*, p. 197.

¹²⁰ Art. 1730 CCQ.

¹²¹ Art. 1726 CCQ.

besoin de recourir à un expert. L'acheteur se doit donc, idéalement, et quand cela est possible, de faire un examen normal du bien avant de procéder à son acquisition.

Obligation de dénonciation du vice

L'abolition de la règle voulant que l'acheteur intente son recours contre le vendeur à l'intérieur d'un délai raisonnable que nous retrouvons jadis au C.c.B.C.¹²² a été une avancée importante en matière de garantie contre les vices cachés. Nous soulevions plus haut les effets néfastes de cette règle, les consommateurs faisant face à des exigences si strictes quant à l'exercice de leurs recours que ces derniers étaient devenus inefficaces.

Le Code civil du Québec comporte néanmoins une obligation pour l'acheteur de dénoncer le vice par écrit au vendeur dans un délai raisonnable suivant sa découverte¹²³. Malgré une dénonciation tardive par l'acheteur, le vendeur sera tenu à la garantie s'il avait connaissance du vice ou qu'il ne pouvait en ignorer l'existence¹²⁴. En outre, la dénonciation offre une occasion au vendeur de remédier au défaut dont est affecté le bien.

L'appréciation du caractère raisonnable du délai de dénonciation est une question de fait qui est laissée à l'appréciation des tribunaux. Parmi les faits dont il sera tenu compte afin d'apprécier le caractère raisonnable du délai de dénonciation, on retrouve «la nature du bien ou du vice - se manifestant à certaines époques seulement -, les pourparlers engagés en vue de régler le problème à l'amiable, etc.¹²⁵» Notons enfin que la doctrine et la jurisprudence liées à l'article 1530 du C.c.B.C. seront malgré tout utiles lors de l'interprétation de l'obligation de dénonciation que nous retrouvons désormais au CCQ¹²⁶.

En résumé, afin de faire la preuve de la responsabilité du commerçant quant à un manquement à son obligation de qualité, l'acheteur doit prouver les conditions suivantes : qu'il s'agit d'un vice qui est grave, qu'il ignorait l'existence du vice, que le vice était caché, qu'il était antérieur à la vente. Il doit de plus dénoncer le vice au vendeur à l'intérieur d'un délai raisonnable de sa prise de connaissance¹²⁷. Le fardeau de preuve de l'acheteur qui invoque un vice affectant le bien, malgré qu'il soit plus léger que sous le régime du C.c.B.C., n'est pas aussi avantageux que celui prévu pour le consommateur à la LPC, où certaines présomptions d'existence de défaut allègent le fardeau de preuve.

Comme nous le mentionnons auparavant, la garantie contre le vice caché du CCQ semble être un amalgame des garanties de qualité de la LPC et de la garantie contre les vices cachés qui se trouvaient au C.c.B.C.

Cette garantie de qualité que nous retrouvons à la LPC comporte plusieurs garanties distinctes, dont la garantie d'usage du bien¹²⁸ et la garantie de durée raisonnable¹²⁹. Selon certains

¹²² Art. 1530 C.c.B.C.

¹²³ Art. 1739 CCQ.

¹²⁴ Art. 1739, al. 2 CCQ.

¹²⁵ LAMONTAGNE, D.-C. et LAROCHELLE B., *Droit spécialisé des contrats*, vol. 1, au para. 239.

¹²⁶ *Op. cit.*, note 93, JOBIN, P.-G. et CUMYN M, *La vente*, au para. 146.

¹²⁷ Art. 1726, 1426, 1453 et 1739 LPC.

¹²⁸ Art. 37 LPC.

¹²⁹ Art. 38 LPC.

auteurs, elles empruntent aux mêmes principes que la garantie du CCQ, celui notamment du vice caché et ne constituent en fait que le pendant de la garantie contre les vices cachés du CCQ. Nous y reviendrons.

Comme nous le verrons, les deux régimes affichent une autre différence marquante: la garantie de qualité du Code civil protège traditionnellement l'acheteur contre le vice matériel, tandis que la garantie d'usage de la LPC porte sur le vice fonctionnel, ce qui est susceptible d'englober toutes les anomalies possibles (entre autres, la détérioration, la mauvaise conception et la fabrication incorrecte)¹³⁰.

La garantie d'aptitude à un usage normal (art. 37 LPC)

Il est très fréquent de voir les auteurs de textes sur le régime de garantie légale de la LPC fondre sans aucune distinction la garantie d'aptitude du bien à un usage normal de l'article 37, la garantie de durabilité de l'article 38 et la garantie contre les vices cachés dont il est fait mention à l'article 53 de la LPC. Ces auteurs¹³¹ sont d'avis qu'il s'agit ici d'une garantie de qualité qui comporte plusieurs composantes et qui ne serait que le pendant à la LPC de la garantie de qualité prévue à l'article 1726 du CCQ.

L'auteur Deslauriers souligne de son côté que la LPC prévoit deux recours distincts, soit l'article 53 pour le défaut dû à un vice caché et l'article 54 pour les manquements aux garanties que nous retrouvons aux articles 37, 38 et 39 de la LPC, et que, de ce fait, ces garanties ne devraient pas être confondues et traitées sans les distinctions qui s'imposent¹³². Deslauriers poursuit en énonçant ce qui suit :

Aussi n'est-il pas étonnant que d'autres auteurs voient une certaine différence dans les concepts ou les régimes juridiques de ces deux garanties. En effet, si le législateur a adopté des dispositions différentes pour l'une et pour l'autre, c'est qu'il avait l'intention de créer des concepts ou des régimes juridiques distincts. Pour certains auteurs, la garantie d'aptitude de la Loi sur la protection du consommateur rendrait impossible la défense de défaut apparent ou de connaissance du défaut alors que, pour d'autres, cette défense demeure possible même si la vente est déjà régie par cette loi¹³³.

¹³⁰ NITU, C., *L'autonomie du droit de la consommation*, p. 128.

¹³¹ *Ibid.*, p. 119 ; *Op. cit.*, note 93, JOBIN, P.-G. et CUMYN M, *La vente*, au para.189; BOURGOIGNIE, T. *Op. cit.*, note 1, p. 58 ; POUPART, F., *Op. cit.*, note 13, 17 R.J.T. n.s. 234 1982-1983, p. 260.

¹³² DESLAURIERS, J., *La vente dans le Code civil et la Loi sur la protection du consommateur*, p. 202.

¹³³ *Ibid.*

L'auteur Fernand Poupart est du même avis. Il explique ainsi le débat qui persiste :

Des auteurs affirment que les articles 37, 38 et 53 de la L.p.c. traitent différemment d'un seul et même sujet, dans le premier cas au moyen d'une formule positive (le bien doit servir à un usage normal pendant une durée raisonnable), dans le deuxième cas au moyen d'une formule négative (le bien ne doit pas être affecté d'un défaut caché). Pour certains d'entre eux, le vice caché de l'article 53 de la L.p.c. est celui qui affecte le bien vendu de telle sorte que ce dernier ne peut servir pendant une durée raisonnable à l'usage auquel il est normalement destiné. Pour d'autres, les dispositions des articles 37 et 38 L.p.c. n'ont pour effet que de créer des présomptions légales applicables à un recours fondés sur un vice caché, un tel recours ne pouvant être fondé que sur l'article 53 L.p.c.¹³⁴.

Même si cet auteur affirme préférer la deuxième position, il indique que tout ne semble pas réglé pour autant. Pourquoi en effet le législateur aurait-il prévu deux recours distincts? L'hypothèse qu'il soumet est à l'effet que les articles 37 et 38 de la Loi sont un complément de la notion de vice caché mentionnée à l'article 53 de la LPC et que les articles 37 et 38 ajoutent une dimension positive, beaucoup plus étendue, au concept de vice caché. Il serait désormais insuffisant que le bien soit exempt de vice, encore faut-il qu'il soit d'une qualité et d'une durabilité suffisante¹³⁵.

Ces visions divergentes, dont on retrouve l'écho aussi bien dans la doctrine que dans les décisions rendues par les tribunaux, entraînent une confusion certaine, tant en ce qui a trait à l'interprétation de ces dispositions qu'en ce qui a trait à leur application.

S'il n'est question à l'article 37 que de vice caché, tous les éléments associés au concept de vice caché ne devraient-ils pas alors être prouvés par le consommateur qui tente de se prévaloir de cet article – prouver non seulement, donc, que le bien ne peut servir à l'usage auquel il est destiné, mais prouver que cela tient à un vice, prouver qu'il était caché, antérieur à la vente, le tout en appliquant les principes développés en matière de vice caché sous le régime du CCQ? Les auteurs Jobin et Cumyn sont de cet avis :

Malgré certaines hésitations (en particulier pour faire appel aux attentes du consommateur), cette garantie générale est habituellement considérée comme équivalant à la garantie contre les vices du Code civil — laquelle fait appel, elle aussi, au concept d'usage normal auquel le bien est destiné (article 1726, alinéa 1). Le consommateur est donc assujéti au régime général de la garantie de qualité (devant démontrer par exemple que le vice est caché), sous réserve seulement de quelques règles spécifiques¹³⁶.

¹³⁴ POUPART, F., *Op. cit.*, note 13, p. 261.

¹³⁵ POUPART, F., *Op. cit.*, note 13, p. 262.

¹³⁶ JOBIN, P.-G. et CUMYN M, *La vente*, au para.189.

Selon certains auteurs, les garanties que nous retrouvons aux articles 37 et 38 et 53 de la LPC ne seraient donc qu'une formulation de la garantie contre les vices cachés que nous retrouvons au *Code civil du Bas-Canada* et la différence majeure résiderait dans les conditions d'exercice du recours, qui ont été assouplies¹³⁷. Pour d'autres, la garantie légale des articles 37 et 38 ajoute au concept de vice caché du C.c.B.C. «une dimension positive beaucoup plus étendue : il ne suffit plus qu'un bien soit exempt de vices cachés, il doit aussi posséder des qualités et une durabilité suffisante¹³⁸.»

Le professeur Thierry Bourgoignie explique que «la notion plus large de vice fonctionnel s'est progressivement imposée, couvrant tout type de défaut ayant un impact sur le fonctionnement du bien et son usage normal¹³⁹». Si la garantie d'usage normal prévue à l'article 37 peut être invoquée quand le bien est affecté d'un vice, elle pourrait donc aussi être invoquée même si un bien est en parfait état mais, qu'il ne répond pas à l'usage auquel le consommateur était en droit de s'attendre.

C'est un avis que nous partageons. Les concepts de vice caché et de garantie d'usage doivent à notre avis être traités distinctement, et les conditions applicables à l'un d'ne devraient pas être exigées pour la mise en œuvre de l'autre.

La clé à cet interminable débat réside probablement, comme le suggère Deslauriers, dans le choix du législateur d'adopter deux recours différents, l'un nommant expressément le vice caché (article 53) et l'autre désignant expressément les articles 37, 38 et 39 de la LPC, soit les garanties d'usage et de durabilité ainsi que la garantie de disponibilité des pièces de rechange et du service de réparation :

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.

On se rappellera que le *Code civil du Bas-Canada*, qui était en vigueur au moment de l'élaboration et de l'adoption de la LPC, prévoyait à son article 1522 que le vendeur était tenu « de garantir l'acheteur à raison des défauts cachés de la chose vendue et de ses accessoires, qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement son utilité... ».

Ce que le législateur québécois a fait en concevant la LPC a été, tout simplement, de scinder, littéralement, les deux conditions qu'imposait de cumuler le Code civil afin d'ouvrir la porte à un recours. On retrouve donc clairement exprimés à la LPC, d'une part, un recours basé sur le vice lui-même (art. 53), puis, d'autre part, un recours basé sur ce qui, au Code civil, était l'effet que devait nécessairement avoir le vice pour ouvrir la porte au recours, soit les limites d'usage.

¹³⁷ MASSE, C., *Op. cit.*, note 2, p. 487.+

¹³⁸ POUPART, F., *Op. cit.*, note 13, pp. 261 et 262.

¹³⁹ BOURGOIGNIE, T., *Op. cit.*, note 1, p. 59.

Si le législateur a pris soin de scinder ce qui, depuis plus de cent ans, constituaient deux éléments distincts qui n'avaient d'effet qu'une fois assemblés, il importe, croyons-nous, de donner pleinement effet à ce choix du législateur.

La garantie d'usage normal devrait donc, selon nous, et pour reprendre ce qu'avancait Bourgoignie, pouvoir être invoquée en tout état de cause, que le bien soit affecté d'un vice ou que, malgré qu'il soit en parfait état, il ne répond pas à l'usage auquel le consommateur était en droit de s'attendre. À notre avis, cette façon de concevoir la garantie d'usage apparaît comme étant la seule qui soit conciliable avec la distinction nette qu'a opérée le législateur entre le recours contre les vices cachés et le recours lié à l'usage.

Qu'en est-il alors du recours contre les vices cachés? On nous opposera que le concept de vice caché, implicitement, réfère à celui du Code civil, qui a toujours été interprété comme étant un défaut grave qui affecte l'usage du bien. Il s'agirait là, à notre avis d'un raccourci malheureux, qu'explique par ailleurs l'application pendant plus d'un siècle d'une disposition unique qui fondait deux concepts pourtant distincts. Si le vice caché dont parle le Code civil est un vice grave, ce n'est que parce que le recours n'est ouvert qu'à ce type de vice. Si on relit le texte du Code civil, on voit bien que sont mis en relation le défaut caché et son effet : le recours ne pourra être exercé qu'à l'encontre de défauts cachés QUI rendent la chose impropre à l'usage. Il existerait donc bel et bien, *a contrario*, des défauts cachés qui ne rendraient PAS la chose impropre à l'usage.

Vouloir interpréter l'article 53 de la LPC, soit le recours contre les vices cachés, comme un calque du recours prévu au Code civil nécessiterait de rajouter au texte des termes que le législateur a pris soin de retirer, rompant une tradition plus que centenaire. Encore une fois, exiger que le défaut caché, pour ouvrir la porte à un recours, affecte l'utilité d'un bien serait faire abstraction de la nette distinction entre deux dispositions, les articles 53 et 54 LPC qui visent, pour l'un, les vices cachés, et pour l'autre, les défauts d'usage.

Le simple fait que le premier alinéa de chacun ces deux articles soit une copie conforme, à l'exception de l'objet des recours, semble sceller cette analyse. Le recours contre le vice caché prévu à la LPC serait donc ouvert dès le moment où un vice non apparent ou non déclaré affecte le bien acquis par le consommateur.

Il nous apparaît par ailleurs que cette très large protection est parfaitement justifiable dans le cadre d'une loi visant à rétablir un certain équilibre entre deux contractants de force grandement inégale, alors qu'elle semblerait probablement exagérée si elle devait s'appliquer à tous les contrats portant sur l'acquisition d'un bien. C'est pourquoi le législateur a pris soin, lors de l'adoption du nouveau Code civil du Québec, de n'ouvrir le recours contre les vices cachés qu'à ceux qui, comme le voulait la tradition civiliste, affectaient gravement l'usage du bien.

L'article 37 LPC ne parle pas de la gravité du défaut : la garantie ne s'appliquerait donc pas seulement quand le bien sera inutilisable, mais dès qu'il y aura une diminution de son utilité.

On pourra bien sûr considérer que constitue un vice le fait pour un bien de ne pas pouvoir servir à l'usage auquel il est destiné (ou de ne pas avoir une durée de vie raisonnable). Il faut toutefois se garder de confondre les concepts : si le fait que le bien n'est pas utile constitue en soi un vice, cela n'implique pas pour autant que le consommateur aura un fardeau additionnel,

soit celui d'établir le vice qui cause ce mauvais fonctionnement – la seule preuve du mauvais fonctionnement devra suffire, puisque lui-même constitue un vice.

Puisque la LPC ne définit pas ce qu'entend le législateur par le terme « usage auquel il est normalement destiné » (ou à l'article 38 « usage normal»), l'appréciation de ce critère de normalité est donc laissée à la discrétion des tribunaux. Il sera apprécié par les tribunaux en tenant compte, entre autres, des normes de sécurité, de qualité et de performance établies par des professionnels ainsi que des attentes raisonnables du consommateur à la lumière des représentations du commerçant relativement au bien, qu'elles soient écrites, verbales et faites par le biais de messages publicitaires¹⁴⁰. Dans l'éventualité où le consommateur désire faire un usage particulier du bien, il sera normalement tenu d'en informer le vendeur; ce dernier pourrait difficilement garantir un usage auquel le bien n'est pas habituellement destiné à moins d'avoir laissé entendre au consommateur que le bien convenait à cet usage.

La garantie de durabilité (art. 38 LPC)

L'objectif premier de la garantie de durabilité est d'assurer au consommateur que le bien dont il a fait l'acquisition aura une durée de vie utile raisonnable¹⁴¹. Il s'agit d'une garantie qui s'applique uniquement aux biens meubles¹⁴² et qui s'applique tant au bien neuf qu'au bien usagé¹⁴³. Le caractère raisonnable de la durée du bien est laissé à l'appréciation du tribunal¹⁴⁴, mais la Loi prend cependant le soin de mentionner les éléments qui doivent être pris en compte : il s'agit du prix, des dispositions du contrat et des conditions d'utilisation du bien¹⁴⁵. Les tribunaux ont par exemple jugé déraisonnable la destruction par le feu d'un véhicule neuf 18 mois après l'achat¹⁴⁶ et la défectuosité d'un moteur ainsi que l'avènement de rouille dans les 24 mois suivant l'achat d'une automobile¹⁴⁷. Cette garantie protège non seulement le premier acheteur, mais aussi tout acquéreur subséquent¹⁴⁸.

L'auteur Fernand Poupart prévoyait déjà aux débuts des années 80 des difficultés d'interprétation sérieuses quant à la durée raisonnable¹⁴⁹, bien qu'on puisse juger que l'intention du législateur québécois en choisissant un terme si large était de permettre qu'il soit facilement adapté à différentes circonstances.

La liste limitative des éléments qui doivent être pris en compte est en soi problématique. La question de la prise en compte du prix, par exemple, soulève de sérieux problèmes logiques, même si on devine facilement l'utilité lorsque l'on compare la durée de vie prévisible de deux articles en tous points comparables qui afficheraient des prix différents – on pourra présumer de la qualité moindre du bien moins cher... alors que plusieurs autres éléments que la qualité

¹⁴⁰ BOURGOIGNIE, T., *Op. cit.*, note 1, p. 59.

¹⁴¹ Art. 38 LPC.

¹⁴² Art. 6.1 LPC.

¹⁴³ Art. 1, par. d) LPC.

¹⁴⁴ *Thimouth c. General Motors of Canada*, 1995 J.E. 95-1388 (C.A.).

¹⁴⁵ Art. 38 LPC.

¹⁴⁶ *Thimouth c. General Motors of Canada*, 1995 J.E. 95-1388 (C.A.).

¹⁴⁷ *Champagne c. Hyundai Auto Canada Inc.*, [1988] R.J.Q. 2317 (C.P.); *Desjardins c. Canadian Honda Motors Ltée*, C.P. Hull, No. 550-32-000933-801, 20 février 1981.

¹⁴⁸ Art. 54 LPC.

¹⁴⁹ POUPART, F., *Op. cit.*, note 13, p. 259.

intrinsèque pourraient justifier les écarts de prix. Celui qui acquiert un bien à demi-prix bénéficiera-t-il d'une garantie moins longue que celui qui a acquis le même bien à plein prix ? Devra-t-on estimer que deux biens identiques, achetés à deux ans d'intervalle et dont le prix aura baissé, ont une vie utile prévisible moins longue ? Il nous semble difficile de justifier qu'une personne ayant acheté un produit récemment bénéficie d'une garantie de durabilité d'une durée moindre qu'un consommateur qui aurait acheté le même produit quelques mois, voire quelques années auparavant, et ce, pour la simple raison qu'il aurait payé un prix plus élevé.

Outre le fait que cette imprécision quant à la garantie de durabilité raisonnable risque de poser de sérieuses barrières à l'exercice de leurs droits par les consommateurs, qui ne sauront jamais si la garantie légale couvre toujours le bien, elle a, selon nous, un impact fondamental sur d'autres dispositions de la LPC. À titre d'exemple, l'article 35 de la loi prévoit qu'un commerçant ou un fabricant peut offrir une garantie plus avantageuse que la garantie légale. Une garantie d'une durée plus importante que celle qui est prévue à la Loi constituerait sans aucun doute une garantie plus avantageuse que la garantie légale. Comment déterminer si on ajoute ou diminue par rapport à ce qui est offert par la garantie légale alors que la durée de cette dernière est aussi imprécise ? Nous retrouvons la même problématique pour l'application de l'article 50 de la LPC, qui prévoit que la durée des garanties légales et conventionnelles est prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant ou le fabricant a eu le bien ou une partie du bien en sa possession aux fins d'exécution de la garantie ou à la suite d'un rappel du bien ou d'une partie du bien par le fabricant. Ne faut-il pas, avant de pouvoir la prolonger, être en mesure de déterminer la durée de la garantie légale ?

Il est important de noter que les tribunaux ont décidé que cette garantie de durabilité de la LPC peut trouver application même dans des cas où la LPC prévoit un régime de garantie particulier, comme la garantie de bon fonctionnement des automobiles et motocyclettes usagés, par exemple¹⁵⁰. La garantie de durabilité s'applique, si le bien est atteint d'un défaut inhabituel ou sérieux¹⁵¹, après l'extinction de la garantie légale de bon fonctionnement à durée fixe prévue dans ces régimes d'exception ou encore dans le cas où le véhicule ne satisfait pas les critères nécessaires lui permettant de bénéficier de cette garantie légale de bon fonctionnement..

La garantie contre les vices cachés (art. 53 LPC)

Cette disposition est donc souvent traitée comme un corolaire des garanties que nous retrouvons aux articles 37 et 38 LPC, que certains appellent la garantie contre le vice caché. Cet article prévoit donc :

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.

Comme nous le mentionnions plus haut, il nous apparaîtrait erroné de vouloir imposer pour l'application de cette disposition les conditions plus restrictives apparaissant au Code civil, qui, contrairement à la LPC, énonce clairement que le recours n'est ouvert qu'à ces conditions.

¹⁵⁰ Arts. 151 et ss. LPC.

¹⁵¹ *Létourneau c. Laflèche Auto Ltée*, [1986] R.J.Q. 1956 (C.S.) ; *Rochefort c. Automobiles A. Lavoie Inc.*, [1985] C.P. 246.

Cela dit, la doctrine et la jurisprudence qui portent strictement sur le vice et sur son caractère caché (et non sur ses effets) doivent recevoir application pour ce qui est de l'interprétation de ces termes.

En vertu de cette disposition, le consommateur dispose d'un recours contre le commerçant ou contre le fabricant si un bien comporte un vice, qu'il soit de conception ou de fabrication, ou quelque déféctuosité fonctionnelle ou matérielle. Comme le précise la Loi, la garantie ne sera pas applicable si le défaut était décelable par un consommateur par l'entremise d'un examen ordinaire. Le fait de prévoir un examen ordinaire pourrait donner lieu à certains des problèmes d'interprétation soulevés par le C.c.B.C.; si les circonstances le justifient, le consommateur devrait-il avoir recours à un expert? Selon nous, le fait que la Loi précise que le vice qui ne sera pas couvert sera celui qui pouvait être « décelé par » le consommateur exclut cette possibilité. La Loi ne mentionne pas le vice qui aurait été dénoncé par le vendeur; un tel vice, une fois dénoncé, pourrait par contre difficilement être qualifié de caché.

Le même article prévoit la possibilité pour le consommateur d'intenter un recours contre le manufacturier ou contre le commerçant pour défaut des indications nécessaires à la protection de l'utilisateur contre un danger dont il ne pouvait se rendre compte lui-même¹⁵². Comme nous le mentionnions plus haut, nous sommes d'avis qu'il ne s'agit pas ici d'une obligation de sécurité mais plutôt d'un moyen de sanction d'une obligation d'information¹⁵³, qui touche directement les cas semblables à celui qui avait été traité dans la décision Dunstall¹⁵⁴.

À son quatrième alinéa, l'article 53 retire définitivement au commerçant et au fabricant la possibilité d'invoquer en défense le fait qu'ils ignoraient le vice ou le défaut. Cet alinéa a pour effet, selon certains auteurs, de créer une présomption qui « reçoit une application stricte par les tribunaux : la présomption s'applique à tout commerçant, spécialisé ou non, comme au manufacturier, non réfragable, elle ne peut être renversée par la preuve du contraire¹⁵⁵. » Cette présomption constitue une différence marquante avec le régime du CCQ, qui n'établit une présomption qu'à l'encontre du vendeur professionnel, réfragable, et qui ne s'applique qu'à l'existence du vice au moment de la vente.

Enfin, cette disposition permet également au consommateur acquéreur-subséquent d'exercer un recours fondé sur le vice caché, mais contre le fabricant seulement.

La garantie de disponibilité des pièces de rechange et de service de réparation

L'article 39 prévoit une garantie que les pièces de rechange ainsi que le service de réparation seront disponibles au consommateur pendant une durée raisonnable suivant la conclusion du contrat qui porte sur un bien susceptible de nécessiter un travail d'entretien. Il s'agit d'une mesure de protection que nous ne retrouvons pas au CCQ. Plutôt que d'être forcé, faute des pièces et du service pour le réparer, de disposer du bien, le consommateur se voit donc offrir un recours supplémentaire, dans la mesure où il pourra établir que la période de disponibilité était déraisonnablement courte. Le professeur Claude Masse est d'avis qu'il s'agit ici d'un délai qui

¹⁵² Art. 53, al. 2 LPC.

¹⁵³ POUPART, F., *Les garanties relatives à la qualité d'un bien de consommation*, p. 263.

¹⁵⁴ Voir plus haut, l'affaire Dunstall, citée en note 33 et résumée en page 15.

¹⁵⁵ BOURGOIGNIE, T., *Op. cit.*, note 1, p. 61.

correspond à celui prévu à l'article 38 LPC, qui porte sur la garantie de durabilité¹⁵⁶, ce qui semble parfaitement logique, puisqu'une durée moindre entraverait cette garantie de durabilité.

Au contraire des autres éléments de la garantie légale, cette obligation de disponibilité des pièces de rechange et de service de réparation n'est pas impérative. Afin d'écartier l'application de cette garantie, le commerçant ou le fabricant doit avertir le consommateur, avant la conclusion du contrat, qu'il ne fournit pas les pièces de rechange ni de services de réparation¹⁵⁷.

Les recours en matière de garantie légale

Le consommateur québécois dispose, en matière de garantie légale, d'une panoplie de recours. Ceux que nous retrouvons au *Code civil du Québec* et ceux de la *Loi sur la protection du consommateur* sont essentiellement les mêmes.

Loi sur la protection du consommateur

L'article 272 LPC prévoit les recours disponibles au consommateur dans l'éventualité où un commerçant ou un fabricant manque à une obligation qui lui est imposée par la Loi. En matière de garantie, le consommateur pourrait ainsi exiger : l'exécution forcée de l'obligation de garantie; l'autorisation de faire exécuter l'obligation de garantie aux frais du commerçant ou du fabricant; la réduction de l'obligation qui incombe au consommateur (soit une réduction du prix ou un remboursement partiel) ; la résiliation, la résolution ou la nullité du contrat conclu entre les parties.

Cette disposition prévoit également que le consommateur peut demander des dommages-intérêts dans tous les cas et aussi faire une demande de dommages-intérêts punitifs. Bien que le choix du redressement désiré appartienne au consommateur, les recours, à l'exception des recours pour dommages-intérêts et dommages-intérêts punitifs, ne peuvent être intentés de manière concurrente. En outre, le professeur Claude Masse explique que, dans l'éventualité où le tribunal serait en désaccord avec la sanction demandée par le consommateur, il peut à sa discrétion accorder tout autre remède qu'il jugera approprié¹⁵⁸.

Créant une entorse au principe de l'effet relatif des contrats, le législateur a choisi de tenir aussi bien le commerçant que le fabricant responsables d'un manquement aux garanties légales¹⁵⁹. Autre entorse au principe de la relativité des contrats : l'article 53(4) est à l'effet que l'acquéreur subséquent peut exercer contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché affectant le bien. De même, l'article 54(2) prévoit le droit de l'acquéreur subséquent d'exercer contre le fabricant du produit un recours basé sur les articles 37 et 38 de la LPC. Y sont visés tant l'acquéreur subséquent que l'utilisateur du bien. Comme nous le mentionnons plus haut, la Cour suprême dans l'affaire *Kravitz*, allait aussi reconnaître en 1979 ce droit d'action contre le

¹⁵⁶ MASSE.C., *Loi sur la protection du consommateur. Analyse et commentaires*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1999, p. 316.

¹⁵⁷ Art. 39, al. 2.

¹⁵⁸ MASSE.C., *Loi sur la protection du consommateur. Analyse et commentaires*, Cowansville, p. 999.

¹⁵⁹ TETLEY, W., *The Recourse in Warranty (1979)*, *Revue. Générale de droit*, 1979, p. 204.

fabricant en vertu de la garantie contre les vices cachés prévue au Code civil. Ce recours de l'acquéreur subséquent est désormais enchâssé dans la LPC¹⁶⁰.

En matière de dommages-intérêts punitifs, la LPC se démarque du régime du CCQ. Alors que, selon le *Code civil*, le consommateur doit, pour avoir droit à des dommages-intérêts punitifs, prouver que le commerçant était de mauvaise foi, il suffit, sous le régime de la LPC que le consommateur prouve que le commerçant fut insouciant face à la loi¹⁶¹. D'autres éléments seront également pris en compte, notamment, l'attitude du commerçant face à la plainte du consommateur. Le régime de la LPC lui est donc nettement plus avantageux pour le consommateur. La possibilité de se voir condamné à des dommages-intérêts punitifs peut, en théorie, avoir pour effet de prévenir des comportements similaires à ceux qui auront fait l'objet de sanctions. Il s'agit donc d'une disposition dont le possible effet dissuasif est susceptible d'accroître l'efficacité de la garantie légale de la LPC.

La LPC se différencie encore une fois du régime de droit civil général en ce qui a trait à l'admissibilité de la preuve testimoniale¹⁶² : l'article 263 de la LPC prévoit en effet que le consommateur peut soumettre une preuve testimoniale à l'encontre d'un écrit dans le cadre de l'exercice d'un droit prévu par la Loi ou afin de prouver que des dispositions de la LPC n'ont pas été respectées.

La possibilité de sanctions pénales, prévues à l'article 277 LPC, ajoute un autre incitatif qui pourrait être sérieux. La sévérité des amendes a toutefois souvent été jugée comme étant nettement insuffisante pour que cet effet dissuasif soit réel. Par exemple l'amende maximale en vertu de la LPC est de 80 000 \$ en cas de récidive par une personne morale¹⁶³ alors que la loi du Manitoba, par exemple, prévoit des sanctions beaucoup plus corsées : une contravention peut donner lieu à une amende maximale de 300 000 \$ ou de trois fois la somme perçue par le contrevenant suite à l'infraction, si celle-ci s'avère être supérieure à 300 000 \$, ou un emprisonnement maximal de 3 ans¹⁶⁴.

Il est possible pour le consommateur d'opter entre le régime du CCQ et celui de la LPC, selon celui qui lui semblera être le plus avantageux (art. 270 CCQ).

En 2006, l'article 274 de la LPC, qui prévoyait un délai de prescription d'un an pour les recours en matière de garantie, a été abrogé. Ces recours sont désormais soumis au délai de prescription de droit commun, soit 3 ans¹⁶⁵.

¹⁶⁰ Arts. 1, 2, 6.1, 38 et 54 LPC.

¹⁶¹ MASSE. C., *Loi sur la protection du consommateur. Analyse et commentaires*, Cowansville, p. 1000-1001.

¹⁶² Art. 2863 CCQ.

¹⁶³ Art. 278, al. 2 LPC.

¹⁶⁴ Art. 94, *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M., c. C200.

¹⁶⁵ Art. 7, *Projet de loi No. 48, Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances*, 2006.

Code civil du Québec

Sous l'égide du CCQ, l'acheteur bénéficie des recours de droit commun.

Le vendeur sera également tenu de restituer à l'acheteur le prix payé et tous les dommages-intérêts subis par l'acheteur¹⁶⁶. Nous mentionnions plus haut l'obligation qui est faite à l'acheteur de dénoncer le vice au commerçant¹⁶⁷ : cette obligation est conforme aux règles de droit commun qui imposent à celui qui désire intenter un recours de mettre d'abord l'autre partie en demeure de se conformer aux exigences de la loi ou de remédier à un défaut¹⁶⁸.

Selon les règles du droit commun¹⁶⁹, les recours de l'acheteur en matière de garantie légale se prescrivent par trois ans à compter de la date de la prise de connaissance de la cause d'action.

La limitation, l'extension ou l'exclusion de la garantie légale

Les clauses limitatives ou d'exclusion de garantie sont interdites en vertu de la LPC. L'article 261 prévoit le caractère impératif de la Loi et l'interdiction de dérogation à ses dispositions. En outre, la LPC prévoit à l'article 262 que le consommateur ne peut renoncer aux droits que lui confère la Loi. On se rappellera par ailleurs que la LPC permet au commerçant et au manufacturier de se défaire de leur obligation de garantir la disponibilité de pièces de rechange et de services de réparation, prévue à l'article 39, en annonçant au consommateur cette non disponibilité préalablement à la conclusion du contrat. Le CCQ prévoit quant à lui qu'en matière de garantie contre les vices cachés, le vendeur professionnel ne peut exclure sa responsabilité quand il est présumé connaître l'existence du vice ou qu'il n'a pas révélé les défauts à l'acheteur¹⁷⁰.

Autres mesures visant à améliorer le régime de garantie légale

Il existe dans la LPC d'autres dispositions introduites par le législateur afin d'assurer une protection efficace au consommateur québécois, qui pourront faciliter l'application du régime de garantie légale.

En vertu de l'article 17 LPC, le contrat, en cas de doute ou d'ambiguïté, s'interprétera en faveur du consommateur. Il ne s'agit toutefois pas d'une disposition qui est unique à la LPC : l'article 1432 du *Code civil* prévoit également, pour les contrats de consommation, une interprétation favorable au consommateur en cas de doute. Nous mentionnions précédemment l'article 50 LPC, qui étire la durée de la garantie, légale ou conventionnelle, d'un temps qui équivaut à la période durant laquelle le commerçant ou le fabricant avait le bien, ou encore une partie du bien, en sa possession afin d'exécuter la garantie ou à la suite d'un rappel du bien ou d'une partie du bien par le fabricant. Il s'agit de toute évidence, malgré les réserves que nous soulevions plus haut pour ce qui est de son application à la garantie légale, d'une disposition qui vise à accroître la protection dont bénéficie le consommateur sous le régime de la LPC.

¹⁶⁶ Art. 1728 CCQ.

¹⁶⁷ Art. 1739 CCQ.

¹⁶⁸ Arts. 1594 et ss. CCQ.

¹⁶⁹ Art. 2925 CCQ.

¹⁷⁰ Art. 1729 et 1733 CCQ.

De nouvelles dispositions qui touchent de près ou de loin les garanties ont été introduites à la LPC en 2010 par le biais du projet de loi 60¹⁷¹. Il s'agit des articles 52.1, 214.5 et 228.1 de la LPC, dont nous traiterons très brièvement.

L'article 52.1 interdit tant au commerçant qu'au fabricant d'exiger du consommateur qu'il fasse la preuve que le propriétaire ou le locataire qui détenait le bien précédemment a respecté certaines conditions de la garantie. L'article 214.5, qui s'applique au contrat à exécution successive de service fourni à distance, interdit généralement au commerçant « d'exiger le prix des services dont le consommateur a été privé pendant la période de réparation du bien qu'il lui a fourni gratuitement ou vendu lors de la conclusion ou pendant la durée du contrat » et qui est nécessaire aux services en question. Cette interdiction sera levée si un bien de remplacement est fourni gratuitement.

Enfin l'article 228.1, alinéa 1 prévoit que le commerçant qui propose une garantie supplémentaire a l'obligation d'informer par écrit et verbalement le consommateur de l'existence et du contenu de la garantie légale énoncée aux articles 37 et 38 LPC. Un commerçant qui manquerait à cette obligation sera présumé passer sous silence un fait important, pratique interdite à l'article 228¹⁷².

Cette disposition a été adoptée en vue de tenter de régler certaines problématiques soulevées par la vente de garanties supplémentaires (aussi connues sous le nom des garanties prolongées)¹⁷³, et notamment celle qui est liée à la méconnaissance de la garantie légale par les consommateurs, méconnaissance qui semble jouer un rôle crucial dans la sous-utilisation et, par le fait même, l'inefficacité du régime de garanties légales de la LPC. Malheureusement, on rapporte que les violations de cette disposition par les commerçants sont fréquentes, et que ceux qui font mention de la garantie légale emploient des méthodes peu honorables, dénigrant la portée et l'effectivité de la garantie légale¹⁷⁴.

Le projet de loi initial entendait imposer aussi au commerçant l'obligation d'informer le consommateur de l'existence, de la portée et de la durée de la garantie conventionnelle du fabricant. Les commerçants se sont opposés à l'adoption d'une telle mesure : ils plaidaient, à raison, que l'obligation de connaître la portée de la garantie du fabricant pour chaque produit vendu représentait un fardeau excessif. Lors de l'étude du projet de loi par la Commission des relations avec les citoyens, la ministre de la Justice a retiré cette exigence; elle a expliqué qu'une nouvelle disposition allait par contre octroyer au consommateur le droit de résilier la garantie prolongée après une certaine période qui lui permettrait de prendre connaissance de la garantie du fabricant et de juger, en toute connaissance de cause, s'il estimait nécessaire de

¹⁷¹ Projet de loi no. 60, *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives*, 2009, c.51 [ci-après le Projet de loi 60].

¹⁷² Art. 228.1, al. 3 LPC.

¹⁷³ Pour un aperçu de ces problématiques, voir la recherche menée par notre organisme : *Garanties prolongées, le consommateur en a-t-il pour son argent?*, juin 2007, p. 71. [En ligne] http://unionsdesconsommateurs.ca/docu/protec_conso/Garanties_prol.pdf.

¹⁷⁴ RENNO, K., *L'épineuse question de la garantie légale*, Droit inc., 31 janvier 2012. [En ligne] <http://www.droit-inc.com/article6969-L-epineuse-question-de-la-garantie-legale> (page consultée le 1er janvier 2012) ; GRAMMOND S., *Qu'est ce qui vous a fait enrager en 2011 ?* La Presse, le 21 décembre 2011. [En ligne] <http://affaires.lapresse.ca/finances-personnelles/consommation/201112/20/01-4479798-quest-ce-qui-vous-a-fait-enrager-en-2011.php> (page consultée le 21 décembre 2011).

payer pour une garantie supplémentaire. Malgré l'annonce de la ministre, cette mesure n'a jamais été proposée à la Commission et n'a donc malheureusement pas été intégrée à la LPC.

Certaines améliorations pourraient bien sûr être encore apportées à la LPC. Outre celle que nous mentionnions en cours d'étude, le législateur devrait selon nous prévoir de manière explicite la prise en charge des frais d'exécution de la garantie légale par le commerçant, question qu'il traite pourtant pour les garanties conventionnelles (art. 48 et 49 LPC). L'Office de la protection du consommateur indique sur son site internet que l'exécution de la garantie légale doit se faire sans frais¹⁷⁵. On pourrait penser qu'il va de soi que l'exécution de la garantie légale ne peut se faire aux frais du consommateur, puisqu'il s'agit d'obligations qui incombent au commerçant ou au fabricant; une précision à la Loi permettrait d'écartier tout éventuel problème d'interprétation.

B) La common law et la *Sale of Goods Act*

La province du Québec se distingue des autres provinces du Canada par le fait que le droit privé n'y est pas régi par la common law, mais plutôt par un code civil, qui prévoit des règles de droit précises. En common law, les décisions des tribunaux jouent un rôle primordial dans l'élaboration et dans l'interprétation des principes et des règles de droit. Afin de faciliter l'application des règles de droit et de le rendre plus prévisible, le Royaume-Uni a entrepris de codifier, en 1893, les règles applicables en matière contractuelle. Une étude détaillée de l'évolution jurisprudentielle des règles encadrant les contrats en common law représenterait une tâche colossale, à laquelle nous n'avons pas la prétention de nous attaquer dans le présent rapport, qui traitera plutôt de l'encadrement de la garantie légale en common law tel qu'il a été enchâssé dans la *Sale of Goods Act*.

Common law et Sale of Goods act : concepts, Interprétation et application

Notons en premier lieu que toutes les provinces, hormis le Québec, disposent d'une loi intitulée la *Sale of Good Act* [ci-après la *SAG*] ou *Loi sur la vente d'objets*, toutes inspirées de la *Sale of Good Act* britannique, qui a été codifiée pour la première fois en 1893¹⁷⁶. La Grande-Bretagne a voulu répandre la *SAG* à travers tout l'Empire britannique afin non seulement d'arrimer les pratiques commerciales existantes, mais aussi d'accroître la prévisibilité des règles développées par la common law. Au Canada, l'intégration dans le droit statutaire se fit par le biais de lois provinciales prenant pour modèle la *Uniform Sale of Goods Act*¹⁷⁷, une loi type proposée par la Conférence pour l'harmonisation des lois canadiennes¹⁷⁸ et inspirée de la *SAG* britannique.

¹⁷⁵ OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, *Garanties*, Québec, [En ligne] <http://www.opc.gouv.qc.ca/webforms/SujetsConsommation/InformatiqueElectronique/OrdinateursPeripheriques/Garanties.aspx#GarantieLegale> (page consultée le 25 mai 2012).

¹⁷⁶ Première codification des règles de *Common law*, *Sale of Goods Act 1893*, 56 & 57 Vict., c. 71 (UK), La version en vigueur en Grande-Bretagne est la suivante : *Sale of Goods Act.*, 1979, ch. 54.

¹⁷⁷ *Uniform Sale of Goods Act*, [disponible en ligne] <http://www.ulcc.ca/en/us/index.cfm?sec=1&sub=1s2> (page consultée le 1 juin 2012).

¹⁷⁸ CONFÉRENCE POUR L'HARMONISATION DES LOIS CANADIENNES, *Ce que nous faisons*, Barrhaven, Ontario. [En ligne] <http://www.ulcc.ca/fr/about/> (page consultée le 4 juin 2012).

Étant de droit commun et applicables à tous les types de contrats, les SAG s'appliquent également aux contrats de consommation de manière supplétive. Ces lois régleront les contrats de consommation en l'absence de dispositions statutaires particulières. Les SAG s'appliqueront également s'il existe des lois statutaires provinciales qui renvoient aux dispositions des SAG¹⁷⁹. De tous les provinces et territoires, notons que seuls le Nouveau-Brunswick, la Saskatchewan et le Manitoba ont adopté des lois particulières qui contiennent des garanties légales et qui écartent bon nombre des principes du SAG. L'Ontario a pour sa part inclus l'article 9 dans sa *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, qui prévoit une présomption à l'effet que le fournisseur de service garantit que les services sont de qualité raisonnablement acceptable¹⁸⁰. Le deuxième alinéa de cette disposition se contente de faire un renvoi aux dispositions de la SAG ontarienne. L'Île-du-Prince-Édouard et la Colombie-Britannique n'ont pas adopté de loi statutaire qui prévoit des garanties légales autres que celles prévues aux SAG. Notons également que d'autres lois, telles que celles qui régissent les pratiques commerciales, peuvent trouver application en matière de garantie. C'est notamment le cas du *Fair Trading Act* de l'Alberta¹⁸¹.

Les SAG comportent des garanties statutaires («*implied warranties*») au sujet de la vente de biens et de fourniture de services. Ces garanties seront soit des «*warranties*» ou des «*conditions*». Quelle est donc la différence entre une «*condition*» et une garantie (*warranty*)? Toutes deux sont des obligations imposées au vendeur lors de la vente d'objets, la différence principale se situant dans les recours et les remèdes possibles advenant une violation (*breach*, dans le cas d'une *warranty*) ou un manquement (à une condition)¹⁸². En cas de manquement à une condition, l'acheteur peut rejeter le produit faisant l'objet du contrat et le contrat sera rescindé. Cela se justifie par le fait qu'une condition, contrairement à une garantie, est considérée comme étant à la source même du contrat¹⁸³. Dans le cas de violation d'une garantie, l'acheteur ne bénéficie pas du droit de rejet et le contrat ne peut pas être résolu. L'acheteur peut intenter un recours contre le vendeur exigeant la diminution ou l'annulation du prix, en plus de dommages-intérêts¹⁸⁴.

L'analyse des SAG en vigueur dans chaque province canadienne¹⁸⁵ permet de distinguer deux catégories de garanties statutaires incombant au vendeur. Toutes les SAG comportent les mêmes garanties et conditions.

¹⁷⁹ La *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, c. 30, Annexe A de l'Ontario prévoit un tel renvoi à son article 9, al. 2.

¹⁸⁰ Art. 9(1), *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, c. 30, Annexe A.

¹⁸¹ Voir à titre d'exemple, l'article 4 paras. a) à g), *Fair Trading Act*, R.S.A., 2000 c. F-2. qui concernent, entre autres, les représentations du fournisseur qui pourrait influencer l'opinion du consommateur à son détriment et les représentations du fournisseur quant à la qualité des biens et des services.

¹⁸² Pour plus de détails sur le «*warranties*» et les «*conditions*», voir *La common law et la garantie légale*, à la section 1.1 b) du présent rapport.

¹⁸³ Similairement au Nouveau-Brunswick, la CPA, pp. 143 à 145.

¹⁸⁴ Art. 60, *Loi sur la vente d'objets*, L.R.T.N.-O., (Nu) 1988, c. S-2.

¹⁸⁵ *Loi sur la vente d'objets*, L.R.O. 1990, c. S.1 (Ontario), *Loi sur la vente d'objets*, C.P.L.m, c. S10 (Manitoba), *Sale of Goods Act*, R.S.S., 1978, c. S-1 (Saskatchewan), *Sale of Goods Act*, R.S.A., 2000, c.S-2 (Alberta), *Sale of Goods Act*, R.S.B.C., 1996, c. 410 (Colombie-Britannique), *Loi sur la vente d'objets*, L.R.N.-B., 1873, c. S-1 (Nouveau-Brunswick), *Sale of Goods Act*, R.S.N.S., 1989, c. 408 (Nouvelle-Écosse), *Sale of Goods Act*, R.S.P.E.I., 1988, c. S-1 (L'Île du Prince-Édouard), *Sale of Goods Act*, R.S.N.L., 1980, c. S-6 (Terre-Neuve et Labrador), *Loi sur la vente d'objets*, L.R.T.N.-O., (Nu) 1988, c. S-2 (Nunavut), *Loi sur la vente d'objets*, L.R.T.N.-O., (Nu) 1988, c. S-2

Il y a en premier lieu les garanties statutaires (*conditions*) liées au droit de propriété, qui visent principalement à protéger l'acheteur contre les ventes illicites de bien et de fournir compensation advenant une violation des garanties prévues par la loi (soit un équivalent de la garantie contre l'expulsion). De manière générale, les SAG prévoient que le vendeur doit être en droit de procéder à la vente de l'objet¹⁸⁶, que l'acheteur aura et pourra conserver une jouissance paisible du bien¹⁸⁷ et que le bien faisant l'objet du contrat est libre de toute charge en faveur d'un tiers, à l'exception de celles qui ont été déclarées à l'acheteur avant la conclusion du contrat¹⁸⁸.

La deuxième catégorie regroupe les obligations imposées au vendeur eu égard à la qualité du bien et à l'aptitude du bien à servir à l'usage pour lequel il est prévu (*quality and fitness*¹⁸⁹). La rédaction de la *Sale of Goods Act* laisse parfois quelque peu perplexe. En principe, la *Sale of Goods Act* dispose qu'il n'y a pas de garanties concernant la qualité ou la conformité de l'usage particulier du bien vendu envisagé par l'acheteur et qui différerait de l'usage normal ou annoncé. Il y a néanmoins des exceptions qui, même si elles ne sont pas tellement nombreuses, demeurent suffisamment larges pour couvrir un grand nombre de situations. La plus importante de ces exceptions est la suivante:

*a) lorsque l'acheteur, expressément ou implicitement, fait connaître au vendeur l'usage particulier auquel les objets sont destinés de façon à montrer qu'il s'en remet à la compétence ou au jugement du vendeur et lorsque les objets correspondent à la description des objets que le vendeur fournit dans le cadre de son commerce (qu'il en soit ou non le fabricant), il y a condition implicite que les objets sont raisonnablement adaptés à cet usage; toutefois, dans le cas d'un contrat de vente d'un article déterminé sous son brevet ou sous une autre appellation commerciale, il n'existe pas de condition implicite quant à son adaptation à un usage particulier*¹⁹⁰.

On voit donc que l'exception elle-même comporte des conditions d'application : la communication de ses intentions par l'acheteur et sa confiance dans le jugement ou l'expertise du vendeur. Les conditions que nous retrouvons dans cette catégorie s'appliquent à certains types de vente en particulier. On retiendra que, lorsqu'il est question d'une vente d'objets achetés sur description, il existe déjà dans les SAG une condition à l'effet que le bien correspond à la description fournie par le vendeur. Cette garantie couvre bien entendu toutes les représentations qui sont communes à l'ensemble des consommateurs, mais aussi les représentations faites, le cas échéant, à chaque consommateur. On peut toutefois présumer que le vendeur ne fera pas de représentations sur des usages particuliers sans que ces préoccupations ne lui soient au préalable communiquées. Si l'acheteur fait l'acquisition d'un bien pour des fins particulières et qu'il en informe le vendeur, implicitement ou explicitement, il y aura une condition implicite à la vente à l'effet que le bien sera raisonnablement adapté à cet usage particulier¹⁹¹.

En général, les SAG prévoient que lors d'une vente d'objet sur description intervenue entre un acheteur et un vendeur qui fait le commerce de biens correspondant à la description, il existe

¹⁸⁶ À titre d'exemple, voir l'article 13(1)a de la *Loi sur la vente d'objets* ontarienne.

¹⁸⁷ À titre d'exemple, voir l'article 14(b) de la *Sale of Goods Act* de l'Alberta.

¹⁸⁸ À titre d'exemple, voir l'article 14(c) de la *Sale of Goods Act* de l'Alberta.

¹⁸⁹ À titre d'exemple, voir l'article 18 de la *Sale of Goods Act* de la Colombie-Britannique.

¹⁹⁰ À titre d'exemple, voir l'article 16a) de la *Loi sur la vente d'objets* du Manitoba.

¹⁹¹ À titre d'exemple, voir l'article 18 de la *Loi sur la vente d'objets* du Nunavut.

une condition que le bien est de qualité marchande¹⁹². Comme en droit civil, on peut facilement s'imaginer les problèmes d'interprétation pouvant découler des concepts et termes utilisés.

Les concepts de qualité marchande («*merchantable quality*»), celle de vente sur description («*Sale by description*») ou encore les concepts de «*warranty*» par opposition à celle de «*condition*» ont fait couler beaucoup d'encre de la plume des tribunaux britannique et canadien. Malgré les bonnes intentions qui ont donné lieu à la codification des règles de common law régissant les contrats, il est primordial en vue de comprendre adéquatement le fonctionnement et la mise en application des dispositions des SAG de prendre connaissance des principes développés par une jurisprudence abondante. Comme la common law ne se construit pas exclusivement sur la base des décisions des tribunaux nationaux, référence sera faite aussi à la jurisprudence issue des tribunaux britanniques et d'autres juridictions du *Commonwealth*¹⁹³.

Le concept de qualité marchande (merchantable quality)

Un des concepts-clés du régime des garanties légales en common law est la notion de «*merchantable quality*», ou qualité marchande. La loi uniforme prévoit ce qui suit :

- 44(1) In this section, "merchantable quality" means*
- (a) that the goods, whether new or used, are*
 - (i) as fit for the one or more purposes for which goods of that kind are commonly bought or used,*
 - (ii) of such quality, and in such condition, as is reasonable to expect having regard to any description applied to them, the price and all other relevant circumstances;*
 - (b) without limiting the generality of clause (a), that the goods*
 - (i) are goods that pass without objection in the trade under the contract description,*
 - (ii) in the case of fungible goods, are of fair or average quality within the description,*
 - (iii) within the variations permitted by the agreement, are of the same kind, quality and quantity within each unit and among all units involved,*
 - (iv) are adequately contained, packaged and labeled as the nature of the goods or the agreement require, and*
 - (v) will remain fit, perform satisfactorily and continue to be of such quality and in such condition for any length of time that is reasonable having regard to all the circumstances, and*
 - (c) in the case of a new goods, unless the circumstances indicate otherwise, that spare parts and repair facilities, if relevant, will be available for a reasonable period of time.*

Un bien de qualité marchande sera donc propre à l'usage ou aux usages normalement prévus pour ce type de bien; sera d'une qualité et dans un état qui satisfont les attentes légitimes, compte tenu de la description, du prix et des autres éléments pertinents (qui créeraient des attentes); répond aux normes et à ce qui est prévu au contrat pour ce qui est de la quantité et de la qualité; conservera sa qualité et son utilité pendant une période raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances. De plus, au besoin, pièces et services seront disponibles pendant une période raisonnable.

¹⁹² À titre d'exemple, voir l'article 15 de la *Loi sur la vente d'objets* de l'Ontario.

¹⁹³ FRIDMAN, G., *The Sale of Goods in Canada*, p. 3.

Ces éléments de définition ne constituent pas, bien sûr, une interprétation complète et exhaustive. Comme l'indique si bien le professeur Atiyah, qui s'exprimait sur la définition de «*merchantable quality*» dans la SAG de la Grande-Bretagne il faut malgré tout se remettre à l'interprétation de la Cour, la « non-définition » laissant de larges zones grises (par l'utilisation, notamment, des termes qui renvoient aux caractères raisonnable et pertinent) :

*It will be apparent that the concept of merchantability is an extremely flexible one, and this flexibility is in no way restricted by the new statutory definition. It does not seem to be going too far to say that, in effect, the concept merely requires the goods to be of the sort of quality reasonably to be expected having regard to all the circumstances of the case. The new definition, far from being, as some definitions are, a straight jacket, turns out to be largely a non-definition; it delegates to the Court the task of deciding what is reasonable and the circumstances of each particular case guided no doubt by general acceptance of what reasonableness requires in various classes of cases*¹⁹⁴.

Qu'est une garantie (warranty) en vertu de la SAG?

Bien que ni les SAG provinciales ni la loi type de la Conférence pour l'harmonisation des lois canadiennes ne définissent le terme «*warranty*», on comprend qu'il s'agit d'une « entente qui porte sur des biens qui font l'objet d'un contrat, mais qui est collatérale à l'objet même du contrat, et dont le non-respect ouvre la porte à un recours en dommages, sans pour autant donner le droit de refuser les biens ou de considérer le contrat comme répudié » (notre traduction)¹⁹⁵. La doctrine considère que cette garantie fait donc partie du contenu contractuel, sans en constituer pour autant une condition déterminante. Son respect est obligatoire, mais elle n'est pas au cœur même du contrat¹⁹⁶.

Le terme «condition » en vertu de la SAG

Tel que nous le rapportions précédemment, le terme « *condition* » pris dans cette acception dans le cadre des garanties légales découle d'un développement jurisprudentiel. Constitueront des *conditions* dans les SAG certains éléments qui doivent nécessairement exister afin que le contrat puisse être considéré valablement conclu. Comme nous l'avons vu plus haut, les SAG prévoient plusieurs de ces *conditions*, qui permettent le rejet du bien et constituent une répudiation du contrat par le vendeur (contrairement au non-respect des *warranties*).

¹⁹⁴ ATIYAH, P.S., *The Sale of Goods*, 5e ed., Londres, Pitman Publishing Ltd.(1975)

¹⁹⁵ «an agreement with reference to goods which are the subject of a contract of sale, but collateral to the main purpose of such contract, the breach of which gives rise to a claim for damages, but not the right to reject the goods and to treat the contract as repudiated» Art. 1(1), *Sale of Goods Act*, UK

¹⁹⁶ ACCESS PRO BONO, *Law Student Legal Advice Program (LSLAP), Chapter Nine: Consumer Protection*, p. 13 [En ligne] http://www.lslap.bc.ca/main/?Manual_download (page consultée le 1er juin 2012).

Définition de garantie expresse

La loi type donne une définition des garanties expresses («*express warranties*»), que l'on retrouvera également dans les lois statutaires des provinces anglo-saxonnes :

"*express warranty*" means

(i) a term of the contract,

(ii) a statement, in any form or language made by a seller before or at the time of the contract, including a promise or a representation of fact or opinion, whether or not made fraudulently, negligently or with contractual intention, that relates to the subject matter of the contract, except where the buyer did not rely, or it was unreasonable for him to rely, on the statement,

(iii) a statement described in section 42(5), (6), or (7), or

(iv) an express warranty described in section 42(9)¹⁹⁷.

Le terme *garantie expresse* s'oppose naturellement à *garantie implicite*, cette dernière expression étant utilisée pour désigner les garanties qui seront considérées être incluses au contrat ou en être un accessoire alors même que le contrat ou le vendeur sont silencieux à leur sujet.

Si les dispositions contractuelles font automatiquement partie des garanties explicites, les déclarations écrites ou verbales du vendeur ne constitueront au sens de la loi de telles garanties que si le consommateur s'y est fié et qu'il était raisonnable pour lui de le faire. La loi uniforme retient donc le principe d'un «*reasonable reliance test*», qui permet d'écarter une garantie expresse si le vendeur démontre que l'acheteur ne s'est pas fié sur ses déclarations ou qu'il était déraisonnable de le faire. Comme nous le verrons, certaines provinces ont choisi d'écarter le «*reasonable reliance test*» dans le cadre de certains types de garantie.

Les «innomate terms»

Il s'agit là d'un concept que nous ne retrouvons pas dans les SAG des provinces, mais qui découle de la *common law*. Ce concept des «*innomate terms*» a été développé dans la cause *Hong Kong Fir Shipping Co. v. Kawasaki Kisen Kaisha Ltd.*¹⁹⁸ en 1962. Sont qualifiées d'*innomate terms* les déclarations qui sont de nature incertaine, et qui seront assimilées par le juge à une *condition* ou à une *garantie* selon l'importance des conséquences du non-respect¹⁹⁹, le remède disponible découlant de cette qualification.

¹⁹⁷ Art. 1p), *Uniform Sale of Goods Act*.

¹⁹⁸ *Hong Kong Fir Shipping Co. v. Kawasaki Kisen Kaisha Ltd.*, [1962] 2Q.B.26 (C.A.).

¹⁹⁹ ACCESS PRO BONO, *Law Student Legal Advice Program (LSLAP), Chapter Nine: Consumer Protection*, p. 13. « *may be either treated as conditions or warranties depending on how severe the consequences of a breach may turn out to be. Whether an innominate term is a condition or a warranty is for a judge to decide*»

Concept de fundamental breach

En common law, bien que les principes de la primauté du contrat et de la liberté contractuelle occupent une place prédominante, la jurisprudence apporte certains tempéraments, surtout en ce qui concerne le critère du «*fundamental breach*». Les parties sont libres, lorsqu'elles contractent, d'exclure les garanties ou parties de ces garanties. Les clauses d'exclusion ne pourront malgré tout libérer le contractant en cas de vice fondamental du bien qui fit l'objet du contrat. L'application de ce principe est expliquée dans des décisions citées notamment dans l'affaire *Briglio v. Paccar of Canada Ltd* :

[22] *In considering the warranty disclaimer clause in R.G. McLean Ltd. V. Canadian Vickers Ltd. et al.*, [1971]1 O.R. 207, Arnup, J.J.A., stated:

“In short, cl. 12 does not exclude liability for a fundamental breach of contract resulting in performance totally different from what the parties had in contemplation. The clause can be given business efficacy if its operation is limited to identifiable defects due to faulty workmanship or use of defective material, which defects can be rectified, and which do not prevent performance of the contract as contemplated by the parties.”

[23] *In Harbutt's "Plasticine" Ltd. V. Wayne Tank and Pump Co. Ltd.*, [1970] 1 All E.R. 225, Lord Denning, M.R., stated at p. 235:

“Manifestly, the courts should not be too ready to find a fundamental breach. The operation of an exemption claim is limited, so as to exclude fundamental breaches, only to give the clause business efficacy- so that the seller's promises will not be held to be meaningless. But if relatively minor breaches by a seller are held to be fundamental, the clause would have no meaning at all, and that is contrary to all rules for the construction of documents. The result of the breach or breaches by the seller must be that performance of the contract by the seller is 'totally different from what the parties had in contemplation'.”

Le principe du «*fundamental breach*» ne pourra donc être appliqué que lorsque les obligations du vendeur, telles que le service à rendre ou le bien qui doit être fourni, seront complètement différentes de ce dont les parties avaient convenu. Les lois de protection du consommateur, comme nous le verrons plus loin lors de l'étude des lois applicables en matière de garantie dans la province du Nouveau-Brunswick, ont tenté d'assouplir son application.

Les clauses de limitation et d'exclusion

Toutes les SAG des provinces canadiennes prévoient de manière expresse que les garanties qu'offre la *Sale of Goods Act* ne sont pas impératives²⁰⁰ : les clauses contractuelles peuvent donc réduire la portée des garanties qui sont prévues aux SAG ou même les exclure. Notons cependant que cela n'est pas toujours permis pour les contrats de consommation : dans la majorité des provinces canadiennes, les lois statutaires prévoient le caractère d'ordre public des lois de protection du consommateur et donc, le cas échéant, des garanties légales qui sont

²⁰⁰ À titre d'exemple voir l'article 16 de la *Sale of Goods Act*, de la Saskatchewan (*Sale of Goods Act*, R.S.S., 1979, c. S-1 (Territoire du Nord-Ouest), *Loi sur la vente d'objets*, L.R.Y., 2002, c. 198 (Yukon).

prévues à ces lois. Lorsqu'elles sont possibles, les clauses de limitation ou d'exclusion de garantie devront, pour être jugées applicables par les tribunaux, satisfaire à deux critères : 1) les clauses devront être expresses et avoir une portée assez claire – elles seront interprétées de façon restrictive et en faveur de la partie la plus faible, soit le consommateur. 2) il est important que l'acheteur prenne connaissance de l'existence de cette clause de limitation ou d'exclusion. Le vendeur devra donc s'assurer que l'acheteur l'a vue²⁰¹.

Sale of goods act : Les recours

Comme nous le mentionnons auparavant, selon qu'il s'agit d'une violation de *garantie* ou d'une *condition* les remèdes dont bénéficie l'acheteur seront différents. Si l'acheteur se plaint de la violation d'une *garantie*, il n'est pas en droit de rejeter le bien qui fait l'objet du contrat ou de considérer que le contrat a été répudié par le vendeur²⁰², remèdes qui sont par ailleurs disponibles en cas de violation d'une *condition*. Lors de la violation d'une *garantie*, l'acheteur peut exiger une diminution ou l'annulation du prix ou tenter un recours en dommages-intérêts contre le vendeur.

Pour conclure l'analyse du régime de common law et des *Sale of Goods Act*, rappelons que l'interprétation des termes des SAG et leur mise en application ne se limitent pas à ce qui est prévu à la *Uniform Sale of Goods Act* ou aux SAG provinciales. Il faut également tenir compte de toute la jurisprudence applicable en la matière.

Le fait que les garanties des SAG ne soient pas d'ordre public et la possibilité de limiter ou de réduire les garanties offertes font en sorte que ce régime n'est pas aussi avantageux pour le consommateur qu'il pourrait l'être; il ne corrige pas le déséquilibre existant et ne permet pas de corriger la position d'infériorité des consommateurs face aux commerçants. Comme nous le verrons plus loin, bon nombre des principes que nous retrouvons à la *Sale of Goods Act* ou en *common law* se retrouvent dans les lois statutaires des provinces anglo-saxonnes; ils sont interprétés de manière plus claire et leur mise en application est facilitée par les dispositions légales.

Comme nous le verrons, certains législateurs provinciaux, afin de mieux protéger les consommateurs et de tenter de rétablir un juste rapport de force, ont simplement décidé d'adopter des dispositions contraires aux principes de *common law* et aux dispositions habituelles des SAG. Nous nous attarderons sur ces législations.

c) Les régimes de garanties légales en vertu des lois provinciales

Contrairement à la *Sale of Goods Act*, les lois de protection du consommateur au Canada n'ont pas été harmonisées en fonction d'une loi type de la Conférence pour l'harmonisation des lois canadiennes telle que la *Uniform Sale of Goods Act*. Comme nous le mentionnions auparavant, ce n'est que le Nouveau-Brunswick, la Saskatchewan et le Manitoba qui ont adopté des garanties légales additionnelles dans des lois de protection du consommateur. Certains

²⁰¹ FRIDMAN, G., *The Sale of Goods in Canada*, pp. 101 et 102.

²⁰² Étant donné que les dispositions sont essentiellement les mêmes d'une province à l'autre, nous faisons ici référence aux dispositions de la SAG ontarienne. Art. 51 de la SAG ontarienne.

territoires et provinces ne disposent d'aucune législation autre que la SAG : c'est le cas de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, Terre-Neuve et Labrador et de l'Île-du-Prince-Édouard. D'autres reprennent dans leur loi de protection des consommateurs les mêmes principes que ceux que l'on retrouve à la SAG, en y rajoutant parfois certaines composantes²⁰³.

Nous avons déjà mentionné la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* ontarienne, qui applique les garanties du *Sale of Goods Act* à un contrat de consommation portant sur les biens, ajoute une garantie de qualité pour les contrats de service, et interdit de déroger à ces garanties.

Qualité du service

9. (1) *Le fournisseur qui fournit des services aux termes d'une convention de consommation est réputé garantir qu'ils sont de qualité raisonnablement acceptable. 2002, chap. 30, annexe A, par. 9 (1).*

Qualité des marchandises

(2) *Les conditions et les garanties implicites qui s'appliquent à la vente d'objets sous le régime de la Loi sur la vente d'objets sont réputées s'appliquer, avec les adaptations nécessaires, aux marchandises fournies, notamment par location ou échange, aux termes d'une convention de consommation. 2002, chap. 30, annexe A, par. 9 (2).*

Idem

(3) *Est nulle la condition ou la reconnaissance, même indépendante de la convention de consommation, qui aurait pour effet d'exclure ou de modifier une condition ou garantie implicite prévue par la Loi sur la vente d'objets ou une condition ou garantie réputée prévue par la présente loi. 2002, chap. 30, annexe A, par. 9 (3).*

Il existe des différences importantes entre les régimes de garantie légale provinciaux au Canada. Alors qu'au Québec, par exemple, on préconise l'application d'un régime général de garantie légale pour les transactions intervenues entre un consommateur et un commerçant, le Nouveau-Brunswick dispose d'un régime de garantie légale qui reçoit une application plus large. La *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation* énonce à son article 2(1) que : « [s]ous réserve du paragraphe (2), la présente loi régit toute vente ou fourniture de produits de consommation²⁰⁴. » De ce fait, cette loi régit tant les achats faits par les consommateurs qui sont des personnes physiques qui acquièrent des biens pour effectués pour usage personnel que pour usage commercial, tant l'acheteur qui est une personne que celui qui est une entreprise, et peu importe son statut. Contrairement au régime Québécois, ce n'est pas le statut de l'acheteur (consommateur, commerçant, professionnel) ou l'usage qu'il désire faire du bien qui donne ouverture à l'application de la loi, mais la nature du

²⁰³ C'est le cas de la Nouvelle-Écosse (*Consumer Protection Act*, R.S.N.S., 1989, c.92), du Nunavut, dont la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit que contrairement à la SAG que les dispositions sur les garanties légales sont d'ordre public, (art. 18, *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.T.N-O. (Nu), 1988, c.C-17.) Le Nunavut recopie la loi du Territoire du Nord-Ouest qui comporte le même contenu (*Loi sur la protection du consommateur*, L.R.T.N-O., 1988, c.C-17.) et la situation est la même pour le Yukon (*Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Y., 2002, c.40.).

²⁰⁴ Art. 2(2), *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation*, LN-B, 1978, c. C-18.1.

produit, qui doit être un produit qui est habituellement utilisé à des fins personnelles, familiales ou domestiques²⁰⁵.

Selon l'auteur Fridman, les trois provinces canadiennes, autre que le Québec, qui ont adopté des lois statutaires contenant des garanties légales additionnelles ont vu plus large : «while preserving the existing common law, [they] appear to have broadened the scope and effect of statement relating to consumer goods sold by a retail seller, as defined by those Acts, to a consumer²⁰⁶».

Notre étude des régimes des provinces de common law sera composée de 3 sections : l'étude de la loi du Nouveau-Brunswick, qui est la plus ancienne, nous servira de base afin de mieux comprendre les concepts applicables ainsi que leur interprétation. Nous comparerons enfin les lois de la Saskatchewan et du Manitoba à celles du Nouveau-Brunswick, en prenant soin de mentionner les divergences.

Sauf exception, nous ne nous attarderons pas aux dispositions qui traitent de la procédure (délais de prescription, tribunaux compétents, etc.) qui entoure la mise en œuvre de la garantie légale, pour nous concentrer sur les droits et sur les remèdes disponibles en cas de violation de ces droits. Nous ne nous pencherons pas non plus sur les dispositions qui concernent des pratiques commerciales interdites, même si elles peuvent trouver à s'appliquer en matière de garanties (l'interdiction de fausses représentations, par exemple).

Le Nouveau-Brunswick : Un régime d'application large

La loi néo-brunswickoise qui régit les garanties gouverne également le régime de responsabilité du fait des produits. Il s'agit d'une différence marquante, que nous mentionnions auparavant, par rapport à d'autres régimes canadiens, mais qui représente certaines similitudes avec des juridictions étrangères qui ont choisi de regrouper la réglementation portant sur les garanties sous le même chapeau que celle sur la responsabilité des produits²⁰⁷. Étant donné que le Nouveau-Brunswick fut une des premières provinces à adopter une loi portant sur les garanties, une analyse de ce régime de garanties s'impose et constituera le régime de référence pour notre analyse des législations des provinces de *common law*. Tant le champ d'application de la Loi du Nouveau-Brunswick que les types de garanties et la réglementation des clauses d'exclusion et de limitation des garanties valent la peine d'être étudiés dans la présente section dans le but de faire une évaluation juste des régimes de garantie qui existent au Canada.

La *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation*²⁰⁸ [L.S.R.G.R.P.C.] établit les règles qui encadrent les garanties au Nouveau-Brunswick. Cette loi, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1980, a eu des effets importants sur la réglementation des garanties dans cette province. Elle introduit des nouveaux principes tels que le droit de

²⁰⁵ Nous discuterons davantage du régime des garanties légales néo-brunswickois dans la section qui suit.

²⁰⁶ FRIDMAN, G., *The Sale of Goods in Canada*, Toronto Carswell, 5e ed, 2004, p. 152.

²⁰⁷ Tel qu'annoncé plus haut, notons que la section de la loi qui concerne la responsabilité du fait du produit ne sera pas analysée dans la présente recherche; au besoin, elle sera mentionnée de manière complémentaire.

²⁰⁸ *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation*, L- N-B 1978. c. C-18.1.

l'acheteur de refuser le bien ainsi que le droit du vendeur de se voir accorder une occasion raisonnable de remédier à la violation de toute garantie que nous retrouvons à la Loi et s'éloigne, comme nous le verrons, de certains principes clés de la common law. Comme le mentionne l'auteur Karl Dore : «Cet acte a réformé et modernisé considérablement la loi concernant la vente ou la fourniture de produit de consommation, non seulement au point de vue du consommateur, mais aussi au point de vue de l'acheteur en activité commerciale²⁰⁹.» Les dispositions de la L.S.R.G.P.C. visent toutes les ventes ou fournitures de produits de consommation²¹⁰, sans mettre de restriction particulière sur l'acheteur, ni même exiger que l'acheteur soit une personne physique. Le texte de loi ne fait donc pas référence au consommateur, mais bien à l'acheteur²¹¹.

Les règles relatives à la destination du bien se retrouvent à la définition même des biens visés par la Loi. Est un produit de consommation au sens de la Loi «tout bien personnel corporel, neuf ou usagé, qui sert habituellement à des fins personnelles, familiales ou domestiques²¹²».

Afin de clarifier ce qu'est un produit de consommation le ministère de la Justice et de la Consommation du Nouveau-Brunswick donne l'exemple qui suit dans son Guide du consommateur: « [...] une voiture familiale ou un appareil ménager est un produit de consommation, mais un camion de transports ou de la machinerie lourde ne le serait pas²¹³.» Le test qui permet de voir si une transaction entraîne l'application de la garantie n'est pas de savoir si l'acquisition du produit vise un usage personnel, familial ou domestique; il s'agit plutôt de savoir si le produit lui-même est un type de produit qui sert habituellement à un usage personnel, familial ou domestique²¹⁴.

Les services sont exclus donc exclus de l'application de la loi; selon la définition qu'en donne la Loi, le produit de consommation visé est un bien personnel et corporel²¹⁵. De plus, l'article 1(1) définit la vente ou la fourniture pour inclure la vente, y compris la vente conditionnelle, le troc, la location et autres et n'inclut que le « contrat de services ou un contrat d'entreprise avec fourniture concomitante d'un produit de consommation »²¹⁶, non pour garantir le service, mais pour inclure le produit de consommation transigé dans le cadre d'un tel contrat. Cette exclusion des services peut être considérée comme un manquement important étant donné la part de marché qu'occupent les contrats de service; on retiendra toutefois que le modèle qui a guidé

²⁰⁹ DORE, K.J. *The Consumer Product Warranty and Liability Act*, 31 U.N.B.L.J. 161 1982, p. 161. Notons que Karl Doré a joué un rôle important dans la mise en œuvre de la L.S.R.P.C. « En plus d'être directeur de projet pour l'étude menée sur les garanties, Karl J. Dore était directeur de Service aux consommateurs et affaires corporatives à l'époque et, à ce titre, il a supervisé le processus législatif qui a conduit à la mise en œuvre de la Loi. » Dans First Report of the Consumer Protection Project, Part I: Consumer Guarantees in the Sale or Supply of Goods, Part II: Progress Report on Remaining Parts of Consumer Protection Project (Fredericton, ministère de la Justice, Division de la réforme du droit, 1974)». (*René's Service & Trailer Ltd. c. Savoie*, 2009 NBCA 15., para. 11.)

²¹⁰ Art. 2(1) L.S.R.G.R.P.C.

²¹¹ « acheteur » désigne le destinataire d'une fourniture effectuée aux termes d'un contrat de vente ou de fourniture de produits de consommation; Art. 1(1) L.S.R.G.R.P.C.

²¹² Art. 1(1) L.S.R.G.R.P.C.

²¹³ JUSTICE NOUVEAU-BRUNSWICK, *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation – Guide du consommateur*, 3^e ed, 1983, p. 1.

²¹⁴ DORE, K.J. *The Consumer Product Warranty and Liability Act*, p. 162.

²¹⁵ Art. 1(1) L.S.R.G.R.P.C.

²¹⁶ Art. 1(1), al.4, para. d) L.S.R.G.R.P.C.

l'élaboration des garanties dans les régimes statutaires de common law a toujours été la Loi sur la vente de biens....

Le champ d'application de la Loi est encore étendu par la définition large de «distributeur» qui désigne « une personne qui fournit des produits de consommation dans le cadre habituel de son activité commerciale et s'entend notamment, d'un producteur, transformateur, fabricant, importateur, grossiste, détaillant ou concessionnaire²¹⁷». De surcroît, le gouvernement est également soumis à cette Loi qui est d'ordre public²¹⁸ et qui a préséance advenant un conflit avec une autre loi²¹⁹. Les termes «activité commerciale» incluent une profession et l'activité d'un ministère ou d'un organisme gouvernementale, d'une municipalité ou d'un organisme municipal, d'un comité rural ou d'un organisme d'une communauté rurale ou d'une corporation de la Couronne²²⁰. Par ailleurs, notons que, comme bon nombre de lois canadiennes, la Loi du Nouveau-Brunswick ne s'applique pas aux transactions qui ont lieu entre particuliers et exclut aussi les transactions conclues avec un « vendeur ou fournisseur qui n'est, ni ne prétend être, distributeur de tels produits, à moins que la responsabilité ne découle de l'article 8 [cette disposition concerne les garanties tacites] ou d'une fraude commise par le vendeur ou le fournisseur²²¹».

Le Nouveau-Brunswick adopte également une définition singulière des garanties. La loi définit une garantie comme étant «une clause contractuelle qui constitue une promesse²²²», établissant deux types de garanties : les garanties expresses et les garanties tacites. Les garanties expresses sont les droits qui résultent des promesses et des indications faites par le vendeur et les garanties tacites ceux qui ne dépendent pas des déclarations du vendeur²²³. Si la définition du terme «garantie» réfère à une clause contractuelle, les garanties que nous retrouvons dans la L.S.R.G.R.P.C ne se limitent pas à assurer la conformité du bien avec ce qui apparaît au contrat, mais incorpore plutôt au contrat les représentations du vendeur ainsi que les garanties qui découlent de la Loi. Comme l'indique Karl Dore:

It should be noted that «warranty» is used in the Act in the wide sense as meaning simply a term of a contract rather than the narrow sense meaning a term of the contract that is less important than a condition, so that the warranty-condition dichotomy of the Sale of Goods Act, has been avoided.²²⁴

Le Nouveau-Brunswick semble avoir choisi une voie plus simple, quant à la définition du terme «garantie», que celle que nous retrouvons en *common law*, évitant la distinction entre les « *warranties* » et les « *conditions* », qui, comme nous l'avons vu, ouvraient la porte à des remèdes distincts.

²¹⁷ Art. 1(1) L.S.R.G.R.P.C.

²¹⁸ Art. 2(3) L.S.R.G.R.P.C.

²¹⁹ Art. 2(4) L.S.R.G.R.P.C.

²²⁰ Art. 1(1) L.S.R.G.R.P.C.

²²¹ Art. 3 L.S.R.G.R.P.C.

²²² Art. 1(5) L.S.R.G.R.P.C.

²²³ DORE, K.J. *The Consumer Product Warranty and Liability Act*, p. 164.

²²⁴ *Ibid.*, p. 168.

Les garanties expresses

Les garanties expresses de la loi néo-brunswickoise concernent les indications verbales et écrites données à l'acheteur ainsi que toute indication donnée à l'ensemble ou à une tranche de la population au sujet d'un produit de consommation. Afin qu'une promesse ou une déclaration verbale lie le vendeur à titre de garantie expresse, il faut que le «consommateur effectue son achat sur la foi de ces déclarations et [qu'il soit] raisonnable pour lui de s'y fier²²⁵.» Dans le but de déterminer si la responsabilité du vendeur sera engagée pour violation à une garantie expresse découlant d'une indication verbale donnée au consommateur, la Loi s'éloigne du test que l'on retrouve dans bon nombre de lois canadiennes, qui vérifie l'intention du vendeur, pour adopter plutôt le «*reasonable reliance test*²²⁶».

L'article 4 de la Loi, qui énonce que sont des garanties expresses données par le vendeur les indications verbales et écrites qu'il donne sur un produit, apporte un bémol à cet énoncé : les indications verbales données à un acheteur seront des garanties, sauf si l'acheteur ne s'est pas fié aux indications du vendeur, ou que les circonstances indiquent qu'il serait déraisonnable pour l'acheteur de se fier à de telles représentations.

Notons par ailleurs que le test d'intention ne trouve pas application dans le cas des indications verbales du vendeur données à l'ensemble ou à une tranche de la population sur un produit de consommation, ni dans le cas de quelque représentation écrite : à moins que les circonstances n'indiquent qu'il serait déraisonnable de la part de l'acheteur de se fier aux indications du vendeur, la garantie s'appliquera, que l'acheteur ait cru ou pas dans ces représentations²²⁷.

Avant de passer aux différents types de garanties tacites que nous retrouvons à la L.S.R.G.R.P.C., il est important de mentionner que le vendeur est lié en principe par les indications de son représentant ou de son employé, mais qu'il bénéficie d'un moyen de défense : une indication faite par le représentant ou l'employé du vendeur ne lui sera pas attribuable si le vendeur démontre que la personne «n'a pas agi dans le cadre de ses attributions effectives, habituelles, ou apparentes²²⁸». Pareillement, constituera une garantie expresse une indication « apposée sur le produit même ou son emballage ou sur une étiquette, une affiche ou un document y fixé ou joint ou qui en est à proximité immédiate à moins qu'il ne prouve qu'elle a été donnée par une personne autre que le distributeur et qu'il n'en était ni n'aurait dû en être au courant²²⁹ ».

« [T]oute indication donnée d'une manière et dans des circonstances qui supposent qu'elle est sienne » est aussi attribuée au vendeur « à moins qu'il ne fasse la preuve contraire²³⁰ ».

Toute promesse ou déclaration de faits ou d'intentions faite avant la passation ou lors de la passation du contrat constitue une « indication²³¹ ».

²²⁵ JUSTICE NOUVEAU-BRUNSWICK, *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation – Guide du consommateur*, p. 2.

²²⁶ DORE, K.J. *The Consumer Product Warranty and Liability Act*, p. 165.

²²⁷ Art. 4(1)b) et c) L.S.R.G.R.P.C.

²²⁸ Art. 4(2)a) L.S.R.G.R.P.C.

²²⁹ Art. 4(2)b) L.S.R.G.R.P.C.

²³⁰ Art. 4(3) L.S.R.G.R.P.C.

²³¹ Art. 4(4)b) L.S.R.G.R.P.C.

Les garanties tacites

Tel que mentionné plus haut, les garanties dites «tacites» ne sont pas rattachées à des indications faites par le vendeur. À la lecture des dispositions de la L.S.R.G.R.P.C., on dénombre plusieurs garanties tacites, dont : la garantie concernant le titre de propriété, la garantie de qualité, la garantie de convenance d'un produit à un usage donné, la garantie que le produit est neuf et la garantie de conformité aux normes²³². Comme l'indique Karl Dore, « *The purpose of the implied warranties is to protect the reasonable expectations that a buyer would have about the goods considering all the circumstances of the sale*²³³ ».

C'est donc parce qu'elles correspondent aux attentes raisonnables du consommateur qui acquiert un bien que ces garanties sont réputées faire partie du contrat sans qu'il soit nécessaire qu'aucune mention n'en ait été faite par le commerçant.

Titre de propriété

Le vendeur garantit à l'acheteur trois éléments : qu'il détient un droit de procéder à la vente du produit, que le produit n'est grevé d'aucun droit ou privilège dont l'acheteur n'a pas connaissance et que l'acheteur bénéficiera d'une possession paisible du produit²³⁴. Il s'agit donc ici de garanties de base liées à la garantie contre l'expulsion.

La Loi du Nouveau-Brunswick contient une disposition particulière pour les contrats « de cession à bail » ou de location de produit de consommation sans option d'achat : « l'acheteur [*sic*] aura la possession paisible du produit, sauf dans la mesure où elle peut être troublée par le bénéficiaire d'un intérêt, d'un privilège ou d'une charge²³⁵ » connus de « l'acheteur » avant la conclusion du contrat.

Le ministère de la Justice et de la Consommation du Nouveau-Brunswick offre à titre d'exemple pour illustrer la garantie du titre de propriété le cas d'une personne qui achète une voiture usagée dont le vendeur et l'acheteur ignorent que le propriétaire précédent avait grevé le bien d'une hypothèque. Le vendeur sera tenu responsable de ce vice qui affecte le droit de propriété de la voiture²³⁶.

Les garanties de qualité et d'adaptation du produit

L'article 9 énonce l'existence d'une garantie que le produit de consommation est neuf; cette garantie ne s'applique pas si le vendeur indique à l'acheteur que le bien est usagé ou si l'acheteur avait connaissance ou aurait dû avoir connaissance du fait que le produit n'était pas neuf ou qu'il était peu probable que le produit soit neuf. En outre la loi prévoit également que le

²³² Arts. 8-12 L.S.R.G.R.P.C.

²³³ DORE, K. *New Brunswick's Consumer Products Warranty Legislation*, mise en ligne en 1998, p. 34. [En ligne] <http://dspace.hil.unb.ca:8080/bitstream/handle/1882/68/cpwala.pdf?sequence=1> (page consultée le 2 mai 2012).

²³⁴ Art. 8(1) L.S.R.G.R.P.C.

²³⁵ Art. 8(2) L.S.R.G.R.P.C.

²³⁶ JUSTICE NOUVEAU-BRUNSWICK, *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation – Guide du consommateur*, p. 3

produit qui a été essayé, mis en service, préparé ou livré, dans la mesure où il s'agissait d'un usage raisonnable, est tout de même réputé être neuf.²³⁷

La Loi prévoit aussi une garantie tacite dite de qualité et d'adaptation du produit :

[Le produit] est d'une qualité ou dans un état auquel on est raisonnablement en droit de s'attendre, compte tenu de la description qu'en fait le vendeur, le cas échéant, du prix, s'il est un facteur déterminant et des autres éléments pertinents et convient, dans ces mêmes conditions, à l'usage ou aux usages pour lesquels il est habituellement acheté²³⁸.

Le produit de consommation doit aussi, bien sûr, être conforme aux normes fédérales et provinciales impératives en matière de santé, sécurité et qualité²³⁹.

Le deuxième alinéa de l'article 10 vient cependant imposer certaines limites, qui rappellent fortement les éléments liés à la détermination du caractère caché du défaut qui, au Québec, peut ouvrir la porte à un recours en vertu du Code civil. Il existe quatre circonstances particulières qui feront en sorte que l'acheteur ne pourra se prévaloir de la garantie :

- a) *quant à tout défaut dont a connaissance l'acheteur avant la conclusion du contrat;*
- b) *quant à tout défaut dont le vendeur soupçonne l'existence et qu'il signale à l'acheteur avant la conclusion du contrat;*
- c) *quant à tout défaut que l'examen aurait dû révéler, dans le cas d'un produit usagé que l'acheteur examine avant la conclusion du contrat; ou*
- d) *quant à tout défaut qu'aurait dû révéler l'examen raisonnable de l'échantillon, dans le cas d'une vente ou d'une fourniture sur échantillon.*

Si l'acheteur fait connaître au vendeur, de manière implicite ou explicite, et ce, avant la conclusion du contrat, l'usage particulier auquel il destine le produit, l'acquiescement du commerçant créera une garantie tacite à l'effet que le produit convient raisonnablement à cet usage, «et ce, peu importe qu'il s'agisse ou non d'un usage auquel il sert habituellement ». Cette garantie ne prendra toutefois pas naissance si « les circonstances n'indiquent que l'acheteur ne s'en remet pas ou qu'il serait déraisonnable de sa part de s'en remettre à la compétence ou au jugement du vendeur²⁴⁰ ». Il n'est pas nécessaire au Nouveau-Brunswick que le vendeur détienne une expertise quant au produit convoité par l'acheteur pour que s'applique cette garantie.

Enfin, il existe une dernière garantie tacite qui concerne la durabilité du bien. La Loi crée une garantie tacite que « le produit et toutes ses parties composantes auront une durée de vie raisonnable²⁴¹. » Comme la LPC²⁴², la L.S.R.G.R.P.C. la loi énumère certains éléments qui pourront être pris en compte afin de déterminer si la durée de vie d'un produit est raisonnable :

²³⁷ Art. 9(2) L.S.R.G.R.P.C.

²³⁸ Art. 10(1) L.S.R.G.R.P.C.

²³⁹ Art. 10(1) L.S.R.G.R.P.C.

²⁴⁰ Art. 11 L.S.R.G.R.P.C.

²⁴¹ Art. 12(1) L.S.R.G.R.P.C.

²⁴² Art. 38, *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., c. P-40.1.

« tous les éléments pertinents, y compris la nature du produit, le fait qu'il s'agisse d'un produit neuf ou usagé, l'usage envisagé par l'acheteur et par le vendeur au moment du contrat, son usage effectif et son entretien²⁴³. »

Recours et principes de droit

En cas de violation de la garantie (*breach of warranty*), l'acheteur dispose de plusieurs recours en vertu de la L.S.R.G.R.P.C.

Bien que la Loi nouveau-brunswickoise s'applique à tout acheteur – personnes physiques ou personnes morales, qui concluent des contrats à des fins personnelles autant que commerciales – elle prévoit des recours différents selon le type d'acheteur : «unlike the warranties, the remedies for breach of a warranty differ depending on whether the buyer is a consumer buyer or a business buyer»²⁴⁴. La loi prévoit des recours particuliers pour l'acheteur qui serait également un consommateur. En fait, les recours prévus aux articles 14 à 22 de La loi ne peuvent être invoqués dans le cas :

*d'un contrat de vente ou de fourniture de produits de consommation que l'acheteur conclut ou prétend conclure dans le cadre d'une activité commerciale; ou d'un contrat de services ou contrat d'entreprise, avec fourniture concomitante d'un produit de consommation*²⁴⁵.

Les consommateurs « d'affaires » disposent néanmoins de recours habituels en matière de violation de garanties, soit ceux qui sont prévus à la *Sale of Goods Act*. Notons par ailleurs qu'étant donné le paragraphe b) de l'article 13 alinéa 1 de la Loi, les contrats de consommation qui sont des contrats de service seront donc soumis à la *Loi sur la vente d'objets*, dont nous avons traité dans la section précédente.

L'acheteur qui constate une violation à l'une des garanties que nous retrouvons à la L.S.R.G.R.P.C. doit fournir au vendeur une occasion raisonnable au vendeur de remédier à la violation, sauf s'il s'agit d'une violation majeure ou s'il n'est pas en mesure de le faire sans inconvénients importants²⁴⁶. Nous reviendrons plus tard sur la qualification de «violation majeure » que nous retrouvons également aux articles 16 et 17, dispositions qui portent sur les remèdes possibles.

Si le vendeur exige de l'acheteur qu'il retourne le produit afin qu'il puisse remédier à la violation de garantie, les dépenses raisonnables de renvoi du produit sont à la charge du vendeur²⁴⁷. L'acheteur n'a pas l'obligation de retourner le produit s'il en résulterait des inconvénients importants dus à la dimension, au poids ou au mode de fixation ou d'installation du produit concerné. La nature même de la violation peut aussi constituer un motif de refus valable²⁴⁸.

²⁴³ Art. 12(2) L.S.R.G.R.P.C.

²⁴⁴ DORE, K.J. *The Consumer Product Warranty and Liability Act*, p 167.

²⁴⁵ Art. 13(1) L.S.R.G.R.P.C.

²⁴⁶ Art. 14(1) L.S.R.G.R.P.C.

²⁴⁷ Art. 14, al., 2 et 4 L.S.R.G.R.P.C.

²⁴⁸ Art. 14(3) L.S.R.G.R.P.C.

Ce n'est qu'après avoir donné au vendeur une occasion raisonnable de remédier à la violation que l'acheteur aura le droit de rejeter le bien et de demander la résiliation du contrat intervenu entre les parties²⁴⁹. Nous reviendrons plus loin sur cette possibilité de refus du produit, qui a été offerte pour la première fois aux consommateurs canadiens dans la province du Nouveau-Brunswick.²⁵⁰

Si un vendeur viole une garantie prévue par la Loi et n'y remédie pas alors que le consommateur lui offre une occasion raisonnable de le faire, ou encore s'il s'agit d'une violation dite majeure, l'acheteur peut refuser le produit à l'intérieur d'un délai raisonnable suivant la prise de connaissance de la violation²⁵¹.

L'acheteur peut de plus demander au tribunal d'ordonner réparation pour tout préjudice subi suite à une violation de l'une des garanties prévues à la Loi lorsque le préjudice était un résultat prévisible de la violation au moment de la conclusion du contrat²⁵².

L'acheteur ne pourra refuser le bien s'il est dans l'impossibilité de restituer au vendeur le produit libre de tout droit accordé à un tiers, sauf une sûreté²⁵³.

La définition de la violation majeure (*major breach*) qui permet au consommateur de rescinder le contrat en refusant le produit de consommation, et ce, même s'il ne donne pas au vendeur l'occasion de remédier à la violation de garantie, a fait couler beaucoup d'encre au Nouveau-Brunswick. Est-ce que la violation majeure de la L.S.R.G.R.P.C. identique au «*fundamental breach*» de common law ?

Une décision de la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick rendue en 2009 dans l'affaire *René's Service and Trailer Sales Ltd. c. Savoie*²⁵⁴ fait le point. Deux jours après la prise de possession de leur caravane récréative neuve, la pluie a provoqué des infiltrations d'eau dans la partie extensible de la caravane. Les acheteurs ont permis au vendeur de faire les réparations nécessaires, soit l'application d'un produit de calfeutrage et l'installation de caoutchouc. Une fois les réparations complétées, le vendeur vérifia l'étanchéité en aspergeant de l'eau sur la partie extensible. Il y eut une petite infiltration, mais le vendeur estima que cela était tout à fait normal puisque l'eau avait été projetée directement sur la caravane avec un boyau. Quelques jours plus tard, les acheteurs qui avaient repris possession du véhicule constatent de nouvelles infiltrations d'eau, ailleurs dans la caravane, causées encore une fois par la pluie. Le véhicule fut remorqué chez le vendeur, à qui les acheteurs demandèrent de rescinder le contrat pour cause de violation majeure de garantie prévue aux articles 10 et 12 de la L.S.R.G.R.P.C., et exigèrent le remboursement des sommes versées au vendeur. Le vendeur contesta en Cour d'appel la décision de la juge du Queen's Bench qui avait conclu qu'il s'agissait bien d'une violation majeure qui permettait au consommateur de rescinder le contrat et de refuser le bien.

²⁴⁹ Voir: *Audet c. Central Motors Ltd.* (1981), 35 R.N.-B. (2e) 143 (C.B.R.), [1981] A.N.-B. Op. Cit., 147 (QL),

²⁵⁰ Cette mesure est prévue également à l'article 57(1)b) de la *Consumer Protection Act*, S.S. 1996, c. 30.1 de la Saskatchewan. Cependant, comme nous le verrons ultérieurement, la Saskatchewan préconise une approche différente de la notion de «*major breach*».

²⁵¹ Art. 16 L.S.R.G.P.C.

²⁵² Art. 15 L.S.R.G.P.C.

²⁵³ Art. 21(1) L.S.R.G.P.C.

²⁵⁴ *René's Service & Trailer Ltd. c. Savoie*, 2009 NBCA 15.

Après un résumé exhaustif de la jurisprudence des Cours de cette province, la Cour d'appel propose une définition raisonnée du terme «violation majeure». Les décisions clés offrent deux interprétations différentes du concept de «violation majeure», ce qui entraîne bien sûr des applications différentes du droit de résilier un contrat pour cause de violation majeure. Selon certains, la notion de «*major breach*» équivaut à la notion de *common law* de «*fundamental breach*» : la violation doit toucher l'essence même du contrat²⁵⁵.

Pour d'autres, ces deux notions sont distinctes : l'accumulation de violations, qui prises de manière isolée ne constituerait pas une violation majeure, peut, par exemple, constituer un «*major breach*» et donner lieu à la résiliation du contrat par le consommateur. Certains facteurs doivent être pris en compte afin de déterminer si le vendeur a commis une violation majeure: «*the price of this contract, the credible criticism of the workmanship under oath of various witnesses, the numbers of unsuccessful attempts by the seller's agents in correcting the outstanding deficiencies, and the fact that the purchasers finally ran out of patience*²⁵⁶.» La Cour d'appel avait déjà suivi cette voie, déclarant que la violation majeure demande moins que le «*fundamental breach*» : «*the intent of the phrase is a breach that would lead an ordinary person to say, under all of the circumstances, "that's very serious"*²⁵⁷. »

Le professeur Ivan F. Ivankovich appuyait cette approche, se disant d'avis que le fait d'«assimiler les deux concepts l'un à l'autre dénierait au consommateur le droit immédiat de rejeter un produit de consommation²⁵⁸ ».

Dans l'arrêt *Savoie*, la Cour d'appel se dit d'avis que la deuxième approche est plus juste : la L.S.R.G.R.P.C. a été adoptée pour remplacer le régime précédent, celui de la *Loi sur la vente d'objets*, qui contenait le principe du «*fundamental breach*», par un nouveau régime plus équitable et plus flexible. Il faut l'interpréter de manière à atteindre ces objectifs.

²⁵⁵ Voir: *Gauvin and LeBlanc c. Dryden Motors Limited* (1981), 34 R.N.-B. (2e) 143 (C.B.R.), [1981] A.N.-B. No. 74 (QL) et *Beaulieu c. Leisure Time Sales Ltd. et al.* (1993), 138 N.B.R. (2d) 215 (Q.B.), [1993] N.B.J. No. 347 (QL).

²⁵⁶ *Medjuck & Budovitch Ltd. c. Young* (1988), 86 R.N.-B. (2e) 386 (C.B.R.), [1988] A.N.-B. No. 48 (QL), p. 396.

²⁵⁷ *Sirois c. Centennial Pontiac Buick GMC Ltd. et General Motors of Canada* (1988), 89 R.N.-B. (2e) 244 (C.A.), [1988] A.N.-B. No. 407 (QL), p. 248.

²⁵⁸ IVANKOVICH, I.F. *Consumer Products in New-Brunswick*, (1984), 33 R.D.U.N.-B. 60, p. 16.

Par ailleurs, les juges ont également tenu à répondre à la question que soulève la défense du vendeur : une violation à une garantie à laquelle il peut être facilement remédié peut-elle être qualifiée de violation majeure? La Cour estime que oui : si le législateur n'avait pas voulu ce résultat, il aurait retenu, comme l'a fait la Saskatchewan avec une disposition similaire²⁵⁹, le concept de violation substantielle, à laquelle il est impossible de remédier. La Cour définit les critères qui doivent être examinés afin de déterminer si une violation peut être qualifiée de majeure :

- a) La facilité avec laquelle le remède à la violation peut être apporté;
- b) Les conséquences de la violation;
- c) L'impact de la violation sur la valeur résiduelle du produit (tant sur l'expectative de durée de vie du produit que sur la valeur du bien lors de la reprise);
- d) Les autres facteurs, tels que le prix du produit, sa nature, etc.

Il est important de souligner que la question de la détermination du caractère, est selon les juges une question mixte de fait et de droit et que les juges de la Cour d'appel se doivent de faire part de retenue lors de la révision des décisions des juges de première instance²⁶⁰.

L'exercice du droit de refus par le consommateur a pour effet que le vendeur est tenu de lui rembourser tous les versements effectués et de le libérer de ses obligations contractuelles. L'acheteur a également droit, le cas échéant, à des dommages-intérêts pour les autres préjudices résultant de la violation²⁶¹. Notons également que le Nouveau-Brunswick accorde aussi un droit de rétention à l'acheteur jusqu'au remboursement total des versements effectués sur le prix du produit²⁶².

Il importe de noter qu'il s'agit d'un recours qui ne peut être exercé qu'à l'encontre du vendeur et non contre les autres intervenants de la chaîne de distribution (le manufacturier, le distributeur, etc.)

Le vendeur qui donne suite au refus de produit par l'acheteur a le droit de déduire du montant du remboursement une somme raisonnable représentant le bénéfice qu'aurait retiré l'acheteur alors qu'il avait le produit en sa possession ou, si le produit a été endommagé au-delà de ce qui serait une usure normale, un montant raisonnable pour compenser ce dommage au bien²⁶³.

Afin d'accroître le niveau de protection dont bénéficient les acheteurs qui sont des consommateurs, la L.S.R.G.R.P.C. interdit les clauses de limitation et d'exclusion des garanties. Elle autorise cependant la limitation ou l'exclusion raisonnables des recours suite à une violation d'une garantie expresse²⁶⁴. Par ailleurs, le vendeur ne peut pas, par le biais d'une garantie expresse, exclure une garantie tacite.

²⁵⁹ Il s'agit de l'article 57(1)b) de la *Consumer Protection Act*, S.S. 1996, ch. C-30.1. Nous y reviendrons un peu plus loin, dans l'analyse des législations provinciales.

²⁶⁰ *Housen c. Nikolaisen*, [2002] 2 R.C.S. 235, [2002] A.C.S. No. 31 (QL).

²⁶¹ Art. 17(1), L.S.R.G.P.C.

²⁶² Art. 18(1), L.S.R.G.P.C.

²⁶³ Art. 17, al. 2 et 3 L.S.R.G.P.C.

²⁶⁴ Art. 24 et 25(1), L.S.R.G.P.C.

Pour ce qui est des recours, la L.S.R.G.R.P.C. crée une entorse au principe fondamental du « *privity of contract* » et plus particulièrement le « *vertical privity rule* ». En vertu de l'article 23 de la Loi:

[En cas de violation, par le vendeur, d'une garantie prévue par la présente loi, toute personne qui, même si elle n'est pas partie au contrat, subit un préjudice de consommation du fait de la violation peut obtenir réparation à l'encontre du vendeur si le préjudice était le résultat prévisible de la violation au moment de la conclusion du contrat.]

Karl Dore spécifie les paramètres que nous devons garder à l'esprit afin de bien comprendre la teneur de l'article 23 :

In order to understand the scope of section 23, bear in mind that the CPWALA warranties apply to any sale or supply of a consumer product to anyone by anyone who is a distributor of consumer products of that kind. Forgetting this is a common mistake -- and a big one, because it results in failing to see how section 23 applies throughout the entire distribution chain, from the manufacturer right down to the ultimate consumer, and outside the distribution chain as well²⁶⁵.

Tout acquéreur subséquent qui subit un dommage qui pouvait, de manière prévisible, découler d'une violation d'une garantie par le vendeur peut donc exiger réparation de celui-ci, pourvu qu'il s'agisse d'un préjudice de consommation²⁶⁶. Comme la Loi s'applique à tout acheteur, si, par exemple, le manufacturier vend un produit au distributeur qui à son tour le vend au consommateur et que le manufacturier viole une des garanties prévues à la Loi, le consommateur pourra se retourner directement contre le manufacturier pour tout préjudice de consommation qu'il subira. De surcroît, le manufacturier ne pourra invoquer la clause d'exclusion ou de limitation qui existerait dans le contrat intervenu entre lui et le distributeur, car il ne peut se dégager de sa responsabilité alors qu'il est question d'un préjudice de consommation²⁶⁷.

Malgré les mesures de protection importantes que nous retrouvons à la L.S.R.G.R.P.C., notamment le droit de l'acheteur de refuser le bien ou encore le droit de rétention dont bénéficie l'acheteur, le fait que la Loi s'applique à tous les types de produits de consommation peu importe qui est l'acheteur en amoindrit malheureusement les effets. La majorité des mesures comportent en effet des atténuements importants, notamment par la possibilité que soient écartées certaines garanties si les circonstances démontrent que l'acheteur ne se fie pas aux indications du vendeur ou encore qu'il serait déraisonnable pour celui-ci de s'y fier (*reasonable reliance test*). De toute évidence, il ne s'agit pas d'une Loi qui vise à rétablir, a priori, le déséquilibre qui existe entre deux parties – puisque la Loi s'applique à tous, certaines parties peuvent être de force égale (les « *business buyer* », par exemple). On retiendra tout de même

²⁶⁵ DORE, K. *New Brunswick's Consumer Products Warranty Legislation*, mise en ligne en 1998, p. 267. [En ligne] <http://dspace.hil.unb.ca:8080/bitstream/handle/1882/68/cpwala.pdf?sequence=1> (page consultée le 2 mai 2012).

²⁶⁶ Les termes « préjudice de consommation » sont définis à l'article 1(1) de la Loi comme étant : a) le préjudice que subit une personne en dehors d'une activité commerciale; ou b) le préjudice que subit une personne dans le cadre d'une activité commerciale dans la mesure où il naît de sa responsabilité ou de celle d'une autre personne du fait d'un préjudice subi en dehors d'un tel cadre.

²⁶⁷ Arts. 24 et 26 L.S.R.G.P.C.

que la Loi tente de rétablir le déséquilibre existant entre consommateur et commerçant par le biais de recours particuliers dont dispose le consommateur. Comme le dit Karl Dore :

The balance struck by CPWALA between the parties' conflicting interests regarding remedies for breach is, on the one hand, to give sellers greater opportunities to cure their breaches than they have under general sales law and, on the other hand, to give consumers greater opportunities to reject the goods failing cure²⁶⁸.

En outre, nous déplorons le fait que seuls les contrats qui concernent les produits de consommation soient visés et que les services ne bénéficient pas des mêmes garanties, ne se voyant soumis qu'au régime de la *Loi sur la vente d'objets*, un régime archaïque beaucoup moins flexible.

La loi de la Saskatchewan

La *Consumer Product Warranties Act*, en vigueur depuis 1978 en Saskatchewan²⁶⁹ a été abrogée en 1996 pour être remplacée par la *Consumer Protection Act*²⁷⁰ [CPA]. La loi saskatchewanaise emprunte une multitude de concepts et de dispositions de la loi néo-brunswickoise. Toutes les interprétations des principes de common law et de droit dont nous avons traité dans la section portant sur le Nouveau-Brunswick sont applicables dans cette juridiction également.

Le dépôt du projet de loi qui a donné naissance à la CPA a énormément surpris la communauté juridique en Saskatchewan. Comme le précise le professeur Buckwold, cette loi remplace une loi adoptée alors que le mouvement consumériste canadien était en plein essor. Comme, en 1996, le mouvement semblait être estompé, la nouvelle CPA en a donc surpris plus d'un²⁷¹. La CPA est composée de plusieurs sections : pratiques commerciales, contrats à distance, cartes prépayées, l'une d'elles (Part III) portant spécifiquement sur les garanties de bien de consommation. Cette partie III traite des garanties expresses (articles 45 à 47) et des garanties statutaires (articles 48 à 52). Notons que la loi de 1978 ne faisait aucune mention des garanties légales, la SAG s'appliquant donc par défaut.

Les conditions d'application de la CPA

Le régime des garanties de la CPA s'applique aux consommateurs qui font l'acquisition des biens de consommation. La définition de consommateur, prévue à l'article 39 d), prévoit qu'est un consommateur toute personne, incluant certains organismes sans but lucratif, qui acquiert un produit d'un marchand au détail, sauf pour revente ou pour utilisation dans une entreprise (*business*).

²⁶⁸ DORE, K. *New Brunswick's Consumer Products Warranty Legislation*, mise en ligne en 1998, p. 284. [En ligne] <http://dspace.hil.unb.ca:8080/bitstream/handle/1882/68/cpwala.pdf?sequence=1> (page consultée le 2 mai 2012).

²⁶⁹ *Consumer Product Warranties Act*, R.S.S.1978, c. C-30.

²⁷⁰ *Consumer Protection Act*, S.S. 1996, c. C-30.1.

²⁷¹ BUCKWOLD, T., "Statutory Regulation of Unfair Business Practices in Saskatchewan: Possibilities and Pitfalls", 62 Sask. L. Rev. 45 1999, p. 46.

Cette définition de consommateur, qui se rapproche de la définition que l'on retrouve dans la loi québécoise (qui ne vise toutefois que les personnes physiques) s'écarte donc de l'approche adoptée au Nouveau-Brunswick (tout acheteur).

Afin que ce régime trouve application, le contrat doit porter sur un bien de consommation. Le terme est défini à l'article 39 e) de la loi et reprend essentiellement la même approche que celle du Nouveau-Brunswick (« any goods ordinarily used for personal, family or household purposes »), précisant que sont des produits de consommation les biens « *ordinarily used for such purposes designed to be attached to, or installed in any real or personal property* ». Enfin notons que le régime de garanties de la CPA s'applique tant aux produits de consommation neuf qu'usagés²⁷².

Comme dans les autres juridictions canadiennes, la CPA prévoit la complémentarité de cette loi avec d'autres législations provinciales et interdit toute clause d'exclusion ou de limitation des dispositions de la section III²⁷³. Comme c'est le cas au Nouveau-Brunswick, la CPA protège également l'acquéreur subséquent, qui bénéficie des mêmes garanties statutaires que le consommateur acheteur initial du produit²⁷⁴. Cette disposition est encore plus spécifique que celle que nous retrouvons au Nouveau-Brunswick : elle précise que l'acquéreur ne se limite pas à la personne qui achète le produit de l'acheteur initial, mais comprend également la personne qui le reçoit à titre de don ou de cadeau ou qui en fait l'acquisition par l'effet de la loi ou autrement.

Tel que nous le mentionnions précédemment, la CPA traite de deux catégories de garanties : les garanties expresses et les garanties statutaires.

Les garanties expresses

Sont des garanties expresses :

45(1) Any promise, representation, affirmation of fact or expression of opinion or any action that reasonably can be interpreted by a consumer as a promise or affirmation relating to the sale or to the quality, quantity, condition, performance or efficacy of a consumer product or relating to its use or maintenance is deemed to be an express warranty if it would usually induce a reasonable consumer to buy the product, whether or not the consumer actually relies on the warranty.

(2) Subsection (1) applies to a promise, representation, affirmation of fact or expression of opinion made verbally or in writing directly to a consumer or through advertising by a retail seller or manufacturer, or his or her agent or employee who has actual, ostensible or usual authority to act on his or her behalf.

Nous remarquons que cette disposition ratisse très large et que, contrairement à ce qui est prévu à la loi du Nouveau-Brunswick, elle n'établit pas de mesures différentes selon qu'il s'agit d'une garantie expresse découlant d'une déclaration verbale ou écrite ou encore par voie publicitaire. Comme au Nouveau-Brunswick, ces obligations de garanties expresses incombent

²⁷² Art. 42, CPA.

²⁷³ Arts. 40 et 44(1), CPA.

²⁷⁴ Art. 41(1)a), CPA.

au vendeur et au manufacturier, que ce soient leurs propres déclarations ou celles qui sont faites par leur agent ou employé, à moins que la preuve établisse que l'agent ou l'employé n'avaient pas l'autorité pour agir en leurs noms.

Cette définition de la garantie expresse élargit énormément les effets des déclarations qui sont faites par les vendeurs et par les manufacturiers. Le vendeur est également tenu aux garanties expresses qui se retrouvent sur les étiquettes ou sur l'emballage de produits de consommation²⁷⁵, sauf si le vendeur informe le consommateur avant la vente qu'il n'adopte pas la garantie se trouvant sur l'emballage ou l'étiquette. Bien que la définition de vendeur au détail (*retail seller*) que nous retrouvons à l'article 39 n'inclut pas le manufacturier, l'article 50(3) prévoit que le manufacturier d'un produit de consommation est considéré être responsable de toutes garanties expresses qu'il fait au consommateur. Notons cependant que lorsqu'il s'agit d'une vente par description la garantie expresse qui se trouve sur une étiquette ou sur l'emballage du produit est présumée faire partie de la description du produit.

Afin qu'une déclaration soit considérée comme étant une garantie expresse, le test applicable sera de se demander si, dans des circonstances habituelles, la déclaration pourrait inciter un consommateur raisonnable à acheter le produit, que l'acheteur se soit fié ou non à cette déclaration²⁷⁶. Enfin les garanties expresses ne peuvent exclure ou limiter la portée des garanties que nous retrouvons à la deuxième catégorie, soit les garanties statutaires²⁷⁷.

Les garanties statutaires

Comme c'est le cas au Nouveau-Brunswick, la CPA de la Saskatchewan contient des garanties statutaires, soit les garanties minimales auxquelles ont droit les consommateurs, qui sont régies par les articles 48 à 52 de la loi. Ces garanties statutaires sont de plusieurs ordres. Bien que l'article 48 indique que les obligations prévues à cette disposition sont applicables alors que le produit de consommation est vendu par un vendeur au détail, il faut retenir que l'article 50 de la loi prévoit que le terme «*retail seller*» inclut, aux fins de l'article 48 (garanties statutaires), le manufacturier, qui est donc tenu aux mêmes garanties statutaires que le vendeur (sauf la garantie à l'effet qu'il a le droit de vendre le bien).

Voyons plus en détails les garanties statutaires qui sont prévues à la CPA.

De prime à bord, ces garanties sont essentiellement les mêmes que nous retrouvons dans la loi du Nouveau-Brunswick ainsi que dans les régimes de garanties légales québécois. Le vendeur doit fournir au consommateur les garanties statutaires suivantes : il a le droit de vendre le bien, le bien est libre de toute charge au bénéfice d'un tiers, sauf pour les charges déclarées préalablement à la vente, et l'acheteur aura la jouissance paisible du bien²⁷⁸. De plus, le vendeur doit également garantir au consommateur, lors d'une vente par description, que le produit est conforme à la description faite par le vendeur²⁷⁹. Le consommateur bénéficie aussi d'une garantie statutaire que le bien est de qualité acceptable, sauf dans le cas où un défaut est porté à son attention avant la conclusion du contrat ou lorsqu'il s'agit d'un défaut apparent qui

²⁷⁵ Art. 47 CPA.

²⁷⁶ FRIDMAN, G., *The Sale of Goods in Canada*, p.152.

²⁷⁷ Art. 45(3), CPA.

²⁷⁸ Art. 48, para. a et b CPA.

²⁷⁹ Art. 48c), CPA.

aurait pu être décelé lors de l'examen du produit²⁸⁰. Dans le but d'éviter les problèmes d'interprétation qui ont souvent lieu vu les termes ambigus utilisés dans la législation qui encadre la garantie légale, le législateur prend soin de mentionner ce qu'il entend par le terme «qualité acceptable» (*acceptable quality*), qu'il associe aux attentes raisonnables du consommateur et à la qualité marchande. Le paragraphe a) de l'article 39 énonce ce qui suit :

"acceptable quality" means the characteristics and the quality of a consumer product that consumers can reasonably expect the product to have, having regard to all the relevant circumstances of the sale of the product, including:

(i) the description of the product;

(ii) its purchase price; and

(iii) the express warranties of the retail seller or manufacturer of the product;

and includes merchantable quality within the meaning of The Sale of Goods Act;

Bien que cette disposition tente de clarifier le terme «qualité acceptable», elle brouille un peu les cartes en renvoyant au concept de qualité marchande de la SAG saskatchewannaise²⁸¹, un terme qui n'y est pas défini et dont la portée ne peut être cernée que par une rude étude des décisions des tribunaux. Nous doutons que le consommateur ordinaire qui désire faire appliquer la garantie de la CPA soit en mesure ou encore qu'il devrait avoir à se soumettre à un tel exercice afin de prendre connaissance de ses droits et de les appliquer...

Le vendeur fournit aussi implicitement au consommateur une garantie d'usage si le consommateur a informé le commerçant, implicitement ou explicitement de l'usage qu'il entendait faire du produit, qu'il s'agisse ou non de son usage habituel. Notons cependant, que contrairement ce qu'il a choisi de faire pour la garantie expresse, le législateur a décidé d'appliquer ici le «*reasonable reliance test*» : si les circonstances entourant la vente démontrent que le consommateur ne s'est pas fié à la compétence et au jugement du vendeur ou qu'il serait déraisonnable de s'y fier, cette garantie ne sera pas applicable.

Lors de la vente par échantillon, la CPA prévoit également une garantie que le produit correspond à la même qualité que l'échantillon, que le consommateur aura une occasion raisonnable de comparer le produit à l'échantillon, et que le produit est libre de tout défaut non apparent susceptible de rendre le produit de qualité inacceptable²⁸². La CPA offre également une garantie de durabilité : le paragraphe g) de l'article 48 prévoit que le vendeur garantit au consommateur que le produit ainsi que toutes ses composantes auront une durée de vie raisonnable eu égard à la description et à la nature du bien, au prix, aux garanties expresses du vendeur et du manufacturier, à l'entretien normal nécessaire et aux conditions d'utilisation du produit²⁸³.

Enfin, le législateur saskatchewannais a prévu une dernière garantie, que nous ne retrouvons pas dans la loi du Nouveau-Brunswick, mais qui existe dans la LPC du Québec : le paragraphe h) de l'article 48 énonce que le vendeur doit garantir au consommateur que si le produit nécessite normalement des réparations, les pièces et les services de réparation seront

²⁸⁰ Art. 48d), CPA.

²⁸¹ L'article 16 de la SAG établit que l'acheteur partie à une vente par description bénéficie d'une garantie implicite que le bien vendu est de qualité marchande.

²⁸² Art. 48h), CPA.

²⁸³ On remarquera que les critères pris en compte dans la loi saskatchewannaise diffèrent de ceux prévus à l'article 12(2) de la L.S.R.G.R.P.C du Nouveau-Brunswick.

raisonnablement disponibles pour une durée raisonnable après la vente du produit. Contrairement à ce que prévoit la disposition québécoise, l'article 48h) ne donne pas au vendeur le droit de se libérer de cette garantie en informant le consommateur avant la conclusion du contrat qu'il ne fournit pas cette garantie.

Étant donné que la CPA prévoit des garanties statutaires particulières pour la vente par description, le législateur a pris soin de mentionner à l'article 49 qu'aucune vente de produits de consommation n'est exclue de la définition de vente par description du seul fait qu'il s'agit de la vente d'un produit spécifique de consommation ou encore que les produits exposés pour vente par le vendeur ont été choisis par le consommateur.

Les recours sous la CPA

Cette loi comporte trois types de recours et d'actions: le recours administratif qui peut être entrepris pas le Directeur responsable de l'administration de la loi, le recours privé dont dispose le consommateur, et le recours pénal. Le professeur Buckwold définit comme suit les objectifs de ce régime de triple recours²⁸⁴ :

These [the administrative powers and remedies, the private consumer remedies and the quasi-criminal sanctions] are apparently intended to serve a threefold purpose: to prevent the occurrence or continuation of unfair practices; to compensate consumers injured by such practices; and to penalize their perpetrators, presumably as an inducement to the adoption of virtuous business practices²⁸⁵.

Comme le Nouveau-Brunswick, la Saskatchewan a décidé d'écarter la confusion et les problèmes d'interprétation pouvant découler de l'utilisation des termes «warranty» et «condition» et du traitement distinct de ces deux types de garanties dans la *Sale of Goods Act*. Ce qui différencie la Saskatchewan du Nouveau-Brunswick, c'est l'élément dont on doit tenir compte pour définir le type de remède applicable à une situation donnée. Au Nouveau-Brunswick, c'est le statut de l'acheteur qui déterminera le type de remède applicable. Que nous nous retrouvions devant la violation d'une garantie expresse d'une garantie statutaire, les remèdes, en Saskatchewan, sont différents selon qu'il s'agit d'une violation substantielle et non réparable ou d'une violation non substantielle et réparable²⁸⁶. Afin d'éviter les difficultés d'interprétation, la CPA définit ce qui constitue le caractère substantiel.

²⁸⁴ Bien qu'il s'agisse d'une analyse de la partie II de la loi, qui concerne les pratiques commerciales, elle est également applicable à la partie III de la loi.

²⁸⁵ BUCKWOLD, T., "Statutory Regulation of Unfair Business Practices in Saskatchewan: Possibilities and Pitfalls", p. 47.

²⁸⁶ Art. 57 al, 1 CPA.

Le paragraphe c) de l'article 39, prévoit ce qui suit :

breach of a substantial character" means:

(i) that a consumer product, or the level of performance of the retail seller or manufacturer of a consumer product, departs substantially from what consumers can reasonably expect, having regard to all the relevant circumstances of the sale of the product, including:

(A) the description of the product;

(B) its purchase price;

(C) the statutory warranties and express warranties of the retail seller or the manufacturer of the product; or

(ii) that a consumer product is totally or substantially unfit for all the usual purposes of such product or for any particular purpose for which, to the knowledge of the retail seller, the product is being bought;

La détermination du caractère substantiel d'une violation demeure une question de faits²⁸⁷.

Devant une violation d'une garantie expresse ou statutaire qui serait de caractère substantiel et non remédiable, le consommateur peut avoir recours aux remèdes suivants : Il peut rejeter le produit de consommation, ce qui lui donne également droit au remboursement du prix payé et à des dommages²⁸⁸ et il peut également choisir d'avoir recours aux remèdes qui sont prévus pour des violations non substantielles et remédiables, soit, que le vendeur ou le manufacturier remédie à la violation sans frais, ce qui permettrait au consommateur de conserver le bien²⁸⁹.

Si la violation d'une garantie expresse ou d'une garantie statutaire est remédiable et non substantielle, le consommateur peut également obtenir des indemnisations pour les dommages subis²⁹⁰. La loi précise que la personne responsable de la violation à la garantie est tenue d'y remédier et qu'elle doit le faire dans un délai raisonnable, sans exiger de frais du consommateur. Dans l'éventualité où le manufacturier ou le vendeur n'interviennent pas à l'intérieur d'un délai raisonnable, le consommateur est en droit de faire exécuter la garantie ailleurs et d'exiger du vendeur ou du manufacturier le remboursement²⁹¹. Cette période raisonnable à l'intérieur de laquelle le vendeur ou le manufacturier sont tenus de remédier à la violation débute à partir du moment où ils ont le bien en leur possession²⁹².

Le fait que le consommateur puisse exercer son droit de rejet uniquement dans les cas de violation de garantie non remédiable est une différence notable avec les droits octroyés par la loi du Nouveau-Brunswick. Le législateur saskatchewanais a peut-être voulu écarter ce que ce

²⁸⁷ *Cash c. Gross (c.o.b.J.G. Construction)* (2003), 21 A.C.W.S. (3d) 846, [2003] SKQB 97.

²⁸⁸ Art. 579b), CPA.

²⁸⁹ Art. 57(1), CPA.

²⁹⁰ Art. 57(1)a), CPA.

²⁹¹ Art. 57(1)a), CPA"

²⁹² Art. 59(4), CPA.

certain considèrent être une lacune du système du Nouveau-Brunswick, qui permet qu'un bien soit rejeté par le consommateur malgré le caractère remédiable de la violation.

Notons par ailleurs que l'exercice du droit de rejet dont bénéficie le consommateur est encadré par le deuxième alinéa de l'article 57 de la CPA : il doit agir à l'intérieur d'un délai raisonnable, soit une période suffisante pour permettre les tests et autres vérifications du produit de consommation qui seraient normalement exigés par les consommateurs du produit et qui seraient appropriés selon la nature du produit pour vérifier la conformité du produit au regard des obligations imposées par la loi²⁹³.

En Saskatchewan, le consommateur a également droit à des dommages exemplaires en vertu de l'article 65 de la loi, s'il est établi que le commerçant a violé sciemment la loi²⁹⁴. Le consommateur peut également réclamer une indemnisation pour les dommages corporels subis²⁹⁵.

La Saskatchewan dispose que le consommateur ne pourra être tenu aux dépens pour quelque recours qui porte sur les garanties (sauf si la cour conclut que le recours était frivole ou vexatoire) :

66(1) No cost shall be awarded against a consumer [...] who

(a) brings an action against a manufacturer, retail seller or warrantor for breach of a warranty pursuant to this Part; or

(b) in an action brought by a manufacturer, retail seller or warrantor, defends or counterclaims on the grounds that the manufacturer, retail seller or warrantor has been guilty of a breach of warranty pursuant to this Part.

2) Subsection (1) applies regardless of whether the consumer or other person is successful in his or her action, defence or counterclaim unless, in the opinion of the court, the action, defence or counterclaim was frivolous or vexatious.

Comme les législations du Québec et du Nouveau-Brunswick, la CPA prévoit l'admissibilité de la preuve testimoniale afin de prouver l'existence d'une garantie expresse, même si cette preuve augmente, modifie ou contredit le contenu d'un contrat écrit²⁹⁶. La loi prévoit également, dans certains cas, une présomption réfragable à l'effet qu'un manufacturier a commis une violation à des garanties : dans le cadre d'un recours portant sur la garantie de qualité ou la garantie d'usage, la preuve de la mauvaise qualité, du mauvais fonctionnement ou de la panne du produit de consommation emportera preuve de violation de garantie, sans qu'il soit nécessaire d'établir la cause exacte de ce qui entraîne le reproche²⁹⁷. Le manufacturier peut contrer cette présomption en faisant la preuve que la mauvaise qualité, le mauvais fonctionnement ou la panne du produit ne lui sont pas attribuables ou encore que le produit était

²⁹³ Art. 57, al. 2 et 3, CPA.

²⁹⁴ Art. 28.1, CPA.

²⁹⁵ Art. 64, CPA.

²⁹⁶ Art. 46, CPA.

²⁹⁷ Art. 51, CPA.

de qualité acceptable et apte à l'usage auquel il est normal destiné alors qu'il était sous le contrôle du manufacturier²⁹⁸.

Les recours des acquéreurs subséquents ne sont pas laissés de côté dans la CPA : l'article 41(1) énonce clairement que, peu importe leur place dans la séquence des transactions, les acquéreurs subséquents (à l'exception du vendeur au détail) sont réputés bénéficier de la part des vendeurs et des manufacturiers des mêmes garanties statutaires que celles qui sont octroyées à l'acheteur initial, des mêmes garanties additionnelles écrites et des mêmes recours.

Le Manitoba

Troisième province anglo-saxonne à avoir prévu des garanties légales additionnelles dans une loi autre que la SAG, le Manitoba prévoit l'existence de garanties et de conditions dans la *Loi sur la protection du consommateur*²⁹⁹ [ci-après la LPC-MB]. Les garanties légales sont prévues à la partie VI de la loi intitulée « Garanties légales relatives aux ventes au détail ». Elle traite tantôt des garanties implicites (art. 58(1)), tantôt des garanties expresses (art. 58(8)). Notons que la distinction entre les deux est essentiellement la même que dans les autres juridictions de *common law*.

Les conditions d'application du régime de garantie de la Loi sur la protection du consommateur du Manitoba

De manière succincte, on peut dire que le régime de garantie légale de la loi manitobaine s'applique à chaque vente au détail ou location-vente au détail d'objet³⁰⁰. Les dispositions qui prévoient des garanties ou des conditions s'appliquent selon le type de vente et selon le mode de paiement ou de financement. En vertu de la LPC-MB, tous les objets visés doivent être de qualité marchande, être conformes à la description et adaptés à l'usage auquel ils sont destinés.

Comme les autres régimes de garanties légales étudiés dans la présente recherche, le régime manitobain est d'ordre public³⁰¹ et on ne peut y renoncer ou y déroger :

96. Sont nuls les conventions ou marchés, verbaux ou écrits, par lesquels les parties s'engagent de façon expresse ou implicite à se soustraire à l'application de toute disposition de la présente loi ou des règlements, à ne pas bénéficier d'un avantage ou d'un recours prévu par la présente loi ou les règlements, ou à limiter ou abroger d'une façon quelconque ou à limiter, modifier ou abroger effectivement un tel avantage ou recours.[...]

²⁹⁸ Art. 51(2), CPA.

²⁹⁹ *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M., c. C200.

³⁰⁰ Art. 58(1), de la LPC., C.P.L.M., c. C200.

³⁰¹ *Ibid.*

Les garanties implicites

Les garanties implicites sont prévues à l'article 58(1) de la Loi. Elles trouvent application « par dérogation à toute convention contraire³⁰² ». Suivant l'approche courante en common law, certaines des garanties sont des conditions alors que d'autres sont des garanties. Notons que la LPC-MB ne définit pas ce qu'est une « condition » alors que le terme est utilisé à l'article 58(1). Nous pouvons conclure qu'elle reçoit l'interprétation habituelle en common law, soit qu'il s'agit d'un élément déterminant du contrat.

Les paragraphes a) et b) de l'article 58(1) de la LPC-MB prévoient que, dans le cas de vente immédiate, il y a une garantie contre l'éviction en plusieurs volets, soit une condition à l'effet que le vendeur est en droit de vendre l'objet et une garantie que l'acheteur bénéficiera de la possession paisible du bien. La Loi prévoit également une garantie à l'effet que tous les biens qui font l'objet des transactions visées sont libres de toute charge, à l'exception de celles auxquelles l'acheteur a consenti par écrit³⁰³. Quant à l'état du produit, la Loi prévoit une condition à l'effet que l'objet est neuf, prévoyant une variante de cette condition pour les automobiles³⁰⁴. Il existe également, au paragraphe e) de l'article 58(1), une condition que les objets sont de qualité marchande, hormis les défauts qui sont indiqués par le vendeur. Si le vendeur déclare qu'il s'agit d'un objet usagé, la Loi prévoit les critères qui doivent être pris en compte afin de déterminer si l'objet est de qualité marchande : le fait que l'objet est usagé, et son âge tel qu'indiqué par le vendeur ou, à défaut, tel que compris par le consommateur³⁰⁵. La loi contient également une condition quant à la conformité de l'objet à la description aux termes de laquelle le bien est vendu³⁰⁶.

Lors de vente sur échantillon, la Loi prévoit trois garanties aux paragraphes g) de l'article 58(1) : la masse des objets sera conforme à l'échantillon, les objets seront exempts de défauts les rendant de qualité non marchande et l'acheteur aura une occasion raisonnable de comparer l'objet à l'échantillon. La garantie que l'objet est exempt de défaut n'ouvrira la porte à un recours que s'il s'agit d'un défaut qui ne serait pas décelable par un examen raisonnable de l'échantillon.

La LPC-MB impose également la condition qu'un objet est raisonnablement adapté à un usage particulier que désire en faire l'acheteur, dans la mesure où l'acheteur indique au commerçant, de manière expresse ou tacite, l'usage particulier qu'il désire faire et que l'acheteur a laissé entendre qu'il se fiait à la compétence ou au jugement du vendeur, et qu'il s'y fiait vraiment. Cette condition ne sera applicable que si l'objet correspond à la description des objets que le vendeur fournit dans le cadre de son commerce³⁰⁷.

Enfin, la LPC-MB prévoit une condition implicite que le service vendu au détail sera exécuté de manière satisfaisante³⁰⁸. Il s'agit cependant d'une garantie qui n'est pas impérative, étant donné qu'elle peut être écartée dans une entente expresse signée par l'acheteur.

³⁰² *Ibid.*

³⁰³ Art. 58(1)c), de la LPC., C.P.L.M., c. C200.

³⁰⁴ Art. 58(1)d), de la LPC., C.P.L.M., c. C200.

³⁰⁵ Art. 58(5), de la LPC., C.P.L.M., c. C200.

³⁰⁶ Art. 58(1)f), de la LPC., C.P.L.M., c. C200.

³⁰⁷ Art. 58(1)h), de la LPC., C.P.L.M., c. C200.

³⁰⁸ Art. 58(6), de la LPC., C.P.L.M., c. C200.

Les garanties expresses

L'article 51(8) contient une présomption que sont des garanties expresses les déclarations, tant verbales qu'écrites, faites par le vendeur ou un tiers pour son compte par l'entremise d'un message publicitaire ou qui sont faites à l'acheteur au sujet de la qualité, de l'état, de la quantité, du fonctionnement ou de l'efficacité de l'objet.

Les recours en droit manitobain

Tel que mentionné plus haut, les recours prévus dans la Loi du Manitoba sont de trois ordres : les recours privés accordés à l'acheteur, les recours administratifs et les recours pénaux.

L'acheteur bénéficie de plusieurs recours en vertu de la Loi manitobaine : une des mesures de protection qui y est prévue est que, lors de l'exécution d'une garantie prévue à l'article 58 de la Loi, le vendeur est dans l'obligation de remettre à l'acheteur un document qui constate les articles et services utilisés et fournis dans le but de remédier au défaut ou à la défektivité de l'objet ou du service, et ce, à chaque fois qu'il est nécessaire de procéder à une telle correction³⁰⁹. L'article 58.1 prévoit que le vendeur est personnellement responsable de toutes les obligations, responsabilités et garanties applicables à la vente ou à la vente-location en vertu non seulement de la Loi, mais du contrat également. Le vendeur est également responsable des dépenses en lien avec l'entretien des objets prévu dans une garantie donnée non seulement par le vendeur lui-même, mais par un tiers ou par le fabricant. Par le biais des dispositions de la LPC-MB, l'acheteur peut obtenir la réparation ou le remplacement du bien ou encore le remboursement du prix payé.

Le Manitoba est la seule province qui prévoit dans sa loi la possibilité pour une des parties au contrat, ou aux deux parties qui ont un litige en lien avec une condition ou une garantie, de soumettre le litige au service de médiation fourni par l'Office de la protection du consommateur³¹⁰.

Si un agent des services aux consommateurs ou toute autre personne autorisée à cette fin par le ministre est d'avis qu'une personne a violé une des dispositions de la LPC-MB, il peut lui remettre un procès-verbal constatant cette violation³¹¹. Les amendes administratives ne peuvent être de plus de 5,000\$³¹².

Enfin, la Loi prévoit également qu'un recours pénal peut être entrepris pour toute violation de la LPC-MB³¹³. La personne qui sera reconnue coupable peut faire face à des sanctions sévères : une amende maximale de 300,000\$, une amende qui équivaut au triple de montant obtenu par la personne en infraction si cette somme est supérieure à 300,000\$ et une peine d'emprisonnement d'au plus trois ans. Notons que l'article 94(1) précise que ces peines peuvent être imposées de manière concurrente. Si une personne a subi des dommages matériels du fait de l'infraction, le vendeur peut être tenu de la dédommager³¹⁴.

³⁰⁹ Art. 58(9), de la LPC., C.P.L.M., c. C200.

³¹⁰ Art. 58(10), de la LPC., C.P.L.M., c. C200.

³¹¹ Art. 136, de la LPC., C.P.L.M., c. C200.

³¹² *Ibid.*

³¹³ Art. 94, de la LPC., C.P.L.M., c. C200.

³¹⁴ Art. 94(2), de la LPC., C.P.L.M., c. C200.

2.2 Régimes de garantie légale prévus dans des lois statutaires: Une meilleure solution que la common law ?

Bien que les lois statutaires prévoyant les garanties légales additionnelles aux SAG provinciales reprennent parfois les principes de common law, on constate que ces lois, en règle générale, avantagent nettement le consommateur comparativement au régime des SAG. S'il est vrai que l'interprétation de certains termes et concepts peut s'avérer une tâche difficile pour le consommateur, il demeure que les lois sont plus claires quant aux différents types de garanties dont bénéficie l'acheteur, certaines provinces ayant tenté de préciser les termes et définitions plus problématiques. D'autres ont adopté des dispositions qui visent à faciliter l'application de la garantie en prévoyant un droit de rejet automatique des produits en cas de violation de certains types de garantie.

Selon nous, les régimes de garanties légales que nous retrouvons dans les lois statutaires des trois provinces canadiennes sont un pas dans la bonne direction. Les autres provinces de common law devraient idéalement leur emboîter le pas.

Comme nous le mentionnions auparavant, les garanties légales contenues aux SAG comportent certains aspects qui ne tiennent pas compte des circonstances particulières des contrats de consommation et peuvent malheureusement contribuer à maintenir, voire à aggraver le déséquilibre entre commerçants et consommateurs. Le fait que les dispositions des SAG ne soient pas d'ordre public en offre une indication.

Malgré tout, les problèmes d'interprétation des différents termes et concepts utilisés dans les régimes de garantie légale que nous retrouvons dans les provinces de common law et les problèmes d'application des garanties légales semblent être les mêmes que dans le système civiliste québécois. À moins d'une approche conciliante par les commerçants, la large place laissée à l'interprétation au cas par cas entraîne presque nécessairement, pour un consommateur qui exigerait le respect de la garantie légale, le recours aux tribunaux. Outre le fait que les tribunaux sont susceptibles, vu la large discrétion qu'implique l'interprétation des régimes de garantie légale, de rendre des décisions contradictoires, il faut savoir que les problèmes d'accès à la justice au Canada sont nombreux et que les questions de garantie, hormis les cas où le bien touché serait de grande valeur, ne sont pas de ceux pour lesquels les consommateurs sont incités à surmonter ces problèmes, du fait notamment de la méconnaissance des droits précis dont ils disposent et des incertitudes quant à la portée de ces droits et de l'issue des éventuels recours.

3. La perception des consommateurs

En vue de nous familiariser avec la connaissance que peuvent avoir les consommateurs des garanties légales, nous avons préparé un sondage pan canadien et mené des entrevues de groupe à Montréal et à Toronto. Nous présentons dans ce chapitre les faits saillants de ces deux activités.

3.1 Résultats d'un sondage pan canadien

Un sondage a été effectué auprès de 1020 Canadiens sur leur connaissance et sur leur utilisation de la garantie légale.

a) Méthodologie

Le sondage en ligne comprenant 22 questions a été effectué par Passages Marketing auprès de 1020 Canadiens du Québec (42 %), de l'Ontario (22 %), de la Colombie-Britannique (15 %), de la Saskatchewan (6 %) et de l'Alberta (15 %). Entre le 27 décembre 2011 et le 3 janvier 2012.

La majorité des répondants avaient entre 25 et 54 ans (63,5 %), répartis presque également par sexe (49,7 % d'hommes pour 50,3 % de femmes). Le niveau de scolarité des répondants était réparti assez également (Universitaire : 36,4 %, Collégial 28,6 %, Secondaire 32,2 %) et la majorité était constituée de travailleurs (à temps plein ou partiel : 59,4 %).

b) Faits saillants³¹⁵

Selon ce sondage, environ une personne sur 10 seulement croit que les commerçants ou les fabricants n'offrent que rarement ou jamais une garantie sur les biens et services qu'ils proposent (Q.1). Par contre, plus de 20 % des répondants admettent que la durée de cette garantie n'est que rarement ou jamais connue (Q.2), et près de 40 % des répondants avouent ne connaître que rarement ou jamais la portée de cette garantie (ce qu'elle couvre) (Q.3).

Près du tiers des répondants (31 %) n'avait, au moment du sondage, jamais entendu parler de la garantie légale, et ce, même après s'être fait sommairement indiquer qu'il s'agissait de l'obligation qu'avait le commerçant en vertu de la loi de garantir le bon état de fonctionnement de ce qu'il vendait (Q.4 et 5). Si 44 % des répondants ont déclaré avoir entendu parler de la garantie légale avant cette explication supplémentaire, un autre 25 %, une fois informés de ce dont il s'agissait, ont reconnu avoir déjà entendu parler de la garantie légale.

³¹⁵ Le rapport complet du sondage produit par Passages Marketing est reproduit en annexe 1.

On remarquera que le Québec se distingue ici : le pourcentage des répondants qui ont reconnu, avant et après l'explication, avoir entendu parler de la garantie légale s'élève à 62,4 % dans les provinces de l'Ouest et à 65,2 % en Ontario, alors qu'il atteint 84,4 % au Québec.

Environ la moitié de ceux qui ont reconnu avoir entendu parler de la garantie légale avouent toutefois un niveau de connaissance plutôt faible ou très faible de cette garantie : 50 % au Québec, 44 % en Ontario et 54 % dans les provinces de l'Ouest (Q.6).

Nous leur avons demandé de détailler les protections que, d'après eux, cette garantie offrait. Plus d'un répondant sur cinq (21,7 %) a admis n'en rien savoir. Parmi les réponses les plus fréquentes : Garantie de bon fonctionnement des biens - la qualité des biens (15,8 %); réparation et/ou échange gratuit/ Garantie de remplacement (15,4 %); garantie contre les vices de fabrication - les défauts (11,4 %). Seul 1,3 % des répondants croyait que la garantie légale couvre les pièces et la main d'œuvre (Q.7).

Lorsqu'on leur a ensuite demandé ce que, d'après eux, couvrirait cette garantie, en leur suggérant cette fois des choix de réponse, les répondants ont été plus éloquents : l'obligation de remplacer un bien défectueux : 64,5 %; la conformité avec ce qui a été annoncé (documentation, publicité, représentations du vendeur) : 51,2 %; le coût des pièces nécessaires pour les réparations : 40,9%; la conformité avec les attentes raisonnables du consommateur 40,5 %; le coût de la main-d'œuvre sur les réparations 32,1 % (Q.9).

Environ le quart des répondants qui avait reconnu avoir entendu parler de la garantie légale avoue ne pas savoir si la garantie légale offre une protection inférieure, égale ou supérieure à la garantie du fabricant ou du commerçant. Un total de 17,5 % des répondants estiment que la garantie légale offre une protection inférieure à celle du fabricant (cette proportion monte à 21,9 % en Ontario) et 16,4 % croient que la garantie légale offre une protection inférieure à celle du commerçant (cette proportion monte à 18,3 % en Ontario) (Q.8).

Nous avons tenté de voir si les répondants qui avaient entendu parler de la garantie légale avaient des opinions sur la durée de protection offerte par la garantie légale. De prime abord, ces répondants, dans une proportion de 59 %, croient que la durée prévue par la garantie légale est fixe (Q.10). On remarquera toutefois que seulement 44,4 % des répondants du Québec sont de cet avis, contre 65,2 % et 66,3 % respectivement pour les répondants de l'Ontario et des provinces de l'Ouest. Lorsqu'on leur a demandé à quoi correspondait, selon eux, cette durée fixe, 28,5 % des répondants l'ont établie à moins d'un an (24,8 % au Québec, 45,4 % en Ontario et 29,8 % dans les provinces de l'Ouest) et 47,8 % entre un et 2 ans (50,7 % au Québec, 41,3 % en Ontario et 55,2% dans les provinces de l'Ouest) (Q.11).

Pour ceux pour qui la garantie légale a une durée variable, la durée dépendrait de plusieurs facteurs non exclusifs. Parmi les réponses suggérées, les répondants ont privilégié : les conditions d'utilisation du bien (55,2 %); le fait que le bien acheté soit neuf ou usagé (49,2 %); la valeur du bien ou du service (35,2 %). Certains estiment que la marque du bien ou du service (17,3 %) ou le fait qu'un article soit offert à prix réduit (18 %) influenceront la durée de la garantie légale (Q.12).

Nous sommes retournés pour les questions suivantes à l'ensemble des répondants, à qui nous avons proposé un sommaire de la garantie légale en vigueur dans leurs provinces respectives.

À titre d'exemple, voici le sommaire pour la province du Québec présenté aux participants :

Voici sommairement ce que dit la Loi sur la protection du consommateur du Québec au sujet de la garantie légale à portée générale:

Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.

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.

Un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat.

Un bien ou un service fourni doit être conforme à une déclaration ou à un message publicitaire faits à son sujet par le commerçant ou le fabricant.

Sur la base de ce sommaire adapté au régime provincial approprié, nous avons demandé à l'ensemble des répondants si, d'après eux, la garantie légale offrait une protection adéquate. Seulement 15,5 % des répondants ont estimé que non (Q.14).

Pour ce qui est du degré de précision de la loi, sur la base du sommaire que nous leur avons présenté, les répondants ont estimé, à partir des choix de réponse que nous proposons, que la garantie est suffisamment précise : quant aux protections qu'elle offre (55 %); quant à la durée des protections qu'elle offre (36,9 %); quant aux obligations du commerçant (55,9 %); quant à la manière de faire respecter ces obligations (38,3 %) et : quant aux recours en cas de non-respect par le commerçant (33,5 %) (Q.15). (On remarquera que ni la manière de faire respecter les obligations ni les recours disponibles ne faisaient partie du sommaire qui était présenté aux répondants.)

Nous avons insisté, demandant aux répondants si certains éléments leur semblaient ambigus. Près de trois répondants sur quatre ont estimé que oui (72,5 %). Lorsqu'on leur a demandé quels éléments semblaient ambigus, 15,9 % des répondants ont jugé qu'ils l'étaient tous, alors que 20 % des répondants se sont déclarés incapables de les identifier (Q.16).

Nous avons tenté de voir si les répondants estimaient qu'il était facile de faire honorer la garantie légale par un commerçant : au total, près de 58 % des répondants estiment que non, près de 10 % des répondants avouant l'ignorer (Q.17).

Nous avons demandé aux répondants si, dans l'hypothèse où un commerçant refuserait fermement d'honorer la garantie légale, ils seraient prêts à poursuivre en justice le commerçant afin de faire respecter la garantie légale, en leur demandant de réévaluer leur réponse en fonction de la valeur de bien. En moyenne, 31,8 % des répondants ne seraient pas disposés à entreprendre des recours si le litige représentait une valeur inférieure à 100 \$. Une valeur se situant entre 100 \$ et 500 \$ serait susceptible d'inciter 60,1 % des répondants à entreprendre des recours, ce pourcentage passant à 79,9 % pour un montant en litige entre 500 \$ et 1000 \$ et à 90,3 % pour un montant supérieur à 1000 \$ (Q.18).

Nous avons tenté de voir ce qui serait susceptible, outre la valeur du bien, d'encourager les répondants à faire valoir leurs droits, leur suggérant certains choix de réponse. Chacune des réponses suggérées a entraîné un taux de réponse positive se situant entre 46 % et 58 %, seulement 5,9 % des répondants estimant qu'aucun de ces éléments n'était susceptible de les encourager (Q.19).

- L'aide d'un organisme gouvernemental de protection du consommateur 58,1 %
- Une meilleure connaissance de vos droits 57,5 %
- Une meilleure connaissance des procédures 56,5 %
- La possibilité de faire valoir vos droits à faible coût 54,9 %
- La possibilité de faire valoir vos droits sans avocat 54,2 %
- Une meilleure connaissance des recours disponibles 53,8 %
- La possibilité d'obtenir rapidement un jugement 52,4 %
- Des recours simplifiés (sans preuve d'expert, par exemple) 46,9 %
- L'aide d'un organisme non gouvernemental de protection du consommateur 46,1 %

Seulement 14,7 % des répondants ont déclaré avoir déjà tenté de faire honorer une garantie légale (Q.20), soit, pour 57,8 % et 24,1 % respectivement, directement auprès du commerçant et du fabricant. Un pourcentage très faible s'est adressé aux tribunaux (5,3 %), aux organismes gouvernementaux chargés de la protection du consommateur (5,4 %) ou à des organismes non gouvernementaux (4 %) (Q.21). Dans 58 % des cas, les répondants signalent un résultat positif (Q.22). Des frais ont été imposés par le commerçant ou le fabricant dans 22,5 % des cas (Q.23).

3.2 Discussion de groupe : Consommateurs et garantie légale

Le sondage avait été précédé de groupes de discussion qui visaient à mesurer la notoriété de la garantie légale, mais également la profondeur de connaissance dont elle bénéficie et les sources potentielles de confusion la concernant.

a) Méthodologie

Les groupes de discussion ont été dirigés par Substance stratégies sur la base du guide de discussion élaboré par Union des consommateurs.

Trois groupes de discussion ont été organisés, deux à Montréal et un à Toronto. Les groupes cibles étaient composés de huit ou neuf adultes de 25 à 44 ans – les deux groupes de Montréal ont été formés, pour l'un, de participants de 25 à 34 ans, et, pour l'autre, de participants de 35 à 44 ans. Le groupe de Toronto comprenait ces deux tranches d'âge. Les groupes de discussion, d'une durée approximative de 120 minutes, ont été tenus les 21 et 24 novembre 2011.

b) Faits saillants³¹⁶

D'entrée de jeu, les participants, qui n'étaient pas informés au préalable de ce sur quoi devaient porter leurs discussions ou du commanditaire du groupe de discussion, semblent pris de court lorsqu'on leur parle de leurs droits à titre de consommateurs : ils évoquent notamment les politiques d'exactitude des prix, les politiques de retour. Un seul participant, à Montréal, parle spontanément de garantie légale.

La Loi sur la protection du consommateur est connue d'une majorité de Montréalais, qui affichent toutefois une profondeur de connaissance relativement limitée. Les lois ontariennes équivalentes ne trouvent que très peu d'écho à Toronto, où quelques participants en ont vaguement entendu parler.

Interrogés sur les organismes voués à la protection des consommateurs, les participants montréalais évoquent l'Office de la protection du consommateur, mais surtout les émissions télévisées portant sur la consommation (J.E., La Facture). Les participants ontariens ne retrouvent aucune référence, même imprécise.

Il existe une confusion manifeste entre la garantie du manufacturier et les politiques de retour des magasins. Selon les participants, la garantie du fabricant, lorsqu'elle existe, couvrirait la main-d'œuvre et assurerait le bon fonctionnement de l'item acheté pour un certain délai, qui varie selon la nature du produit. Un bien vendu « tel quel », par exemple, ne bénéficierait pas de cette garantie.

La mention des garanties lance automatiquement les participants sur des discussions critiques à l'égard des « garanties prolongées ».

De manière générale, la garantie légale se révèle relativement peu connue. Les Montréalais de 25-34 ans connaissent pour la plupart ces termes (se souvenant les avoir entendus dans un bulletin d'information ou une émission sur la consommation), mais cette notoriété s'estompe chez leurs semblables de 35-44 ans et chez les Torontois : aucun Torontois n'avait entendu parler de près ou de loin de la garantie légale. L'exercice au cours duquel le texte de loi leur était divulgué n'a d'ailleurs rafraîchi la mémoire d'aucun participant.

Les sommaires de ce que la loi prévoit en ce qui a trait à la garantie légale ont été soumis aux participants et ont soulevé un bon lot de doutes et de questions.

³¹⁶ Le rapport complet des groupes de discussion produit par Substance stratégies est reproduit en annexe 2.

Pour le Québec :

Voici sommairement ce que dit la Loi sur la protection du consommateur du Québec au sujet de la garantie légale à portée générale:

Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.

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.

Un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat.

Un bien ou un service fourni doit être conforme à une déclaration ou à un message publicitaire faits à son sujet par le commerçant ou le fabricant.

Pour l'Ontario :

Voici sommairement ce que disent le Sale of Goods Act et le Consumer Protection Act au sujet de la garantie légale à portée générale:

Les biens achetés doivent être neufs et inutilisés, sauf mention contraire par le vendeur

Les biens achetés doivent être dans un état convenable pour la vente.

Les biens achetés doivent correspondre à la description qui en est faite.

Les biens achetés doivent être raisonnablement adaptés à l'usage particulier que l'acheteur avait fait connaître au vendeur.

Le service que se procure le consommateur doit être rendu de manière raisonnablement satisfaisante.

Au Québec, par exemple, le fait que les textes réfèrent systématiquement au contrat a permis de constater que le concept de contrat lui-même crée une grande confusion : si les répondants font automatiquement le lien entre les contrats, soit les documents qui sont remis dans le cadre de transactions qui impliquent un prix élevé, le fait que la transaction elle-même constitue un contrat leur échappe.

Si, dans l'ensemble, les participants considèrent que les textes qui leur ont été présentés semblent procurer des avantages aux consommateurs, le bénéfice perçu est légèrement assombri par les imprécisions de ces mêmes textes, qui laissent trop de place à interprétation.

Au Québec, la référence au contrat (mentionné plus haut), la durée raisonnable, la conformité aux déclarations ou messages publicitaires apparaissent comme des éléments qui rendent difficiles la compréhension et l'appréciation de la garantie. En Ontario, les références au caractère raisonnable (*reasonable customer, reasonably satisfactory*) ou adéquat (*adequate working condition*) suscitent les mêmes réserves. Vu les descriptions pour le moins sommaires qu'offrent les commerçants des biens vendus, les Ontariens s'interrogent aussi sur l'efficacité d'une garantie de conformité à cette description.

Les questions fusent de plus sur l'interaction et les questions de préséance des différentes garanties (légale, conventionnelle, prolongée).

Avisés que, à défaut de collaboration par le commerçant, la mise en œuvre de la garantie légale impliquait une demande au tribunal, les participants ont pour la plupart estimé qu'ils n'envisageraient pas, dans ce cas, de tenter de faire valoir la garantie, ne serait-ce qu'en regard du temps à y consacrer et de la renonciation à leurs activités professionnelles pour une comparution à la cour.

Une majorité de participants se sont par ailleurs avoués sceptiques quant à la probabilité que leur parole l'emporte sur celle d'un commerçant dans le cadre d'un litige au cours duquel ils auraient à invoquer la garantie légale. Ils se disent toutefois plus ouverts lorsque la possibilité de se faire défendre par une tierce partie est mentionnée.

Le fait que la garantie légale relève du gouvernement provoque un certain cynisme, dans la mesure où cela suggère une lourdeur administrative. Qui plus est, une participante souligne que la plupart des individus subissent un litige à un moment ou un autre avec une entreprise. Dans cette optique, le fait de revendiquer ses droits par rapport à la garantie légale ferait en sorte qu'elle devrait attendre longtemps avant d'obtenir gain de cause.

Par ailleurs, deux Torontois se questionnent sur les conséquences qu'encourent les commerces lorsqu'un consommateur fait valoir ses droits. Selon eux, le règlement du litige se traduit davantage par une amende au commerçant que par un remboursement au consommateur.

De manière générale, les consommateurs jugent que la protection offerte par la garantie légale est suffisante, et ce, même s'ils ne sont pas certains de bien saisir l'étendue de celle-ci. Dans cette optique, ils croient que l'amélioration de ce texte légal passe davantage par sa clarification que par des ajouts à proprement parler. Pour les participants québécois, l'indication par le fabricant de l'expectative de vie de son produit serait par contre un moyen fort efficace pour établir précisément la durée de la garantie légale (par opposition à « durée raisonnable »), qui serait assurément plus longue que celle de la garantie du fabricant.

4. Les agences et organismes : Résultats d'une enquête

Résultats d'une enquête auprès des agences provinciales et territoriales chargées de l'application des lois de protection des consommateurs et des associations de consommateurs

Parmi les questions auxquelles tentait de répondre notre recherche, plusieurs portaient sur la facilité avec laquelle les consommateurs parviennent à utiliser les garanties légales. Les garanties légales protègent-elles suffisamment le consommateur? Sont-elles faciles à faire appliquer ou leur applicabilité est-elle au contraire illusoire ou trop compliquée? Est-il possible de définir objectivement la garantie légale?

Nous avons fait parvenir un questionnaire aux responsables de l'application des lois de protection des consommateurs dans l'ensemble des provinces et territoires canadiens ainsi qu'à des organismes québécois de défense des droits des consommateurs, afin de vérifier comment les lois applicables sont interprétées et utilisées par leurs services, et pour connaître, sur la base des demandes de renseignements qu'ils reçoivent, le type d'interrogations que les garanties légales soulèvent chez les consommateurs. Nous leur avons aussi fait parvenir une synthèse des données recueillies par le biais du sondage et des groupes de discussion que nous avons menés, afin de connaître l'opinion des agences gouvernementales et des associations de consommateurs membres d'Union des consommateurs. sur l'adéquation des régimes de garantie légale et sur le contenu précis des textes.

4.1 Méthodologie

Des lettres d'invitation ont été expédiées en novembre et décembre 2011 aux ministères ou organismes provinciaux et territoriaux responsables de l'application des lois de protection des consommateurs afin de leur expliquer sur quoi portait notre recherche et de les inviter à participer à notre enquête et à nous communiquer le nom ainsi que les coordonnées d'une personne au sein de leur organisme qui serait en mesure de remplir notre questionnaire.

En mars 2012, nous avons expédié aux contacts vers lesquels nous avons été dirigés un questionnaire, accompagné de la synthèse des résultats du sondage et des groupes de discussion. Nous avons expédié ces mêmes documents aux onze (11) organismes de défense des droits des consommateurs qui sont membres d'Union des consommateurs.

Chez les organismes institutionnels, le taux de réponse a été élevé, seuls l'Île-du-Prince-Édouard, les Territoires du Nord-Ouest, et le Yukon ayant négligé de nous retourner le formulaire complété³¹⁷. Les répondants ont été : Service Alberta; Consumer Protection BC pour

³¹⁷ Le questionnaire expédié à l'agence de protection du consommateur de *Service Alberta* (à laquelle le répondant à notre premier envoi nous avait référé) a été rempli par cette agence, qui nous a indiqué... qu'elle ne s'occupait pas des garanties. Dans les commentaires additionnels (Question 13), l'organisme indiquait : « *As Service Alberta does not regulate warranties we would refer the caller/complainant to the Superintendent of Insurance - I trust you consulted with the Superintendent of Insurance in Alberta as*

la Colombie-Britannique; Office de la protection du consommateur (Consumer Protection Office) pour le Manitoba; Direction des services à la consommation (Consumer Affairs (Branch)) pour le Nouveau-Brunswick; Consumer and Business Programs - Service Nova Scotia and Municipal Relations; Gouvernement du Nunavut; Ministère des Services aux consommateurs, Direction de la protection du consommateur (Ministry of Consumer Services, Consumer Protection Branch) pour l'Ontario; Office de la protection du consommateur pour le Québec; Consumer Protection Division, Saskatchewan; et Consumer Affairs Division pour Terre-Neuve.

Curieusement, le taux de participation a été moins élevé du côté de nos organismes membres : nous n'avons reçu, malgré la relance effectuée en avril, que quatre (4) réponses.

Parce que le type de rapport qui existe entre les organismes gouvernementaux et les organismes communautaires d'une part et les consommateurs d'autre part est d'un ordre bien différent — les premiers étant le plus souvent désignés comme étant les organismes auprès desquels les consommateurs peuvent déposer des plaintes officielles et ces organismes disposant le plus souvent d'un certain pouvoir d'influence, voire de coercition auprès des commerçants —, nous traiterons séparément les réponses obtenues de la part des organismes gouvernementaux et celles obtenues de la part des organismes communautaires. Nous procéderons par la suite, pour les points pertinents, à une comparaison des résultats.

La consultation auprès des organismes communautaires, contrairement à celle auprès des organismes gouvernementaux, ne prétendait évidemment à aucune exhaustivité; en fait foi le choix de ne s'adresser qu'à nos organismes membres. Nous espérons tout de même obtenir, à titre indicatif, un portrait, aussi partiel soit-il, de ce que les consommateurs rapportent comme problèmes à ce type d'organismes et un aperçu de la perspective qu'avaient ces organismes sur la problématique qui fait l'objet de notre étude.

4.2 Analyse

a) Les organismes institutionnels

Questions 2 et 3 – nombre et types de plaintes et de demande de renseignements³¹⁸

Les premières questions portaient sur le nombre de plaintes et de demandes de renseignements reçues au cours des cinq dernières années et sur le type de demandes que les organismes institutionnels reçoivent des consommateurs concernant la garantie légale.

Nous avons rapidement constaté que la réponse portant sur le nombre de demandes allait être liée au mode d'organisation des registres de plainte ou de demande de renseignements de chaque organisme. L'Alberta, par exemple, nous répond que la recherche dans leur banque de données sous le terme « garantie » indique 1000 appels reçus, alors que la recherche de « garantie légale » n'en indique aucun. Le répondant explique que plusieurs appels ont pu porter sur la garantie légale, mais que leur mode de classement ne fournit pas ces détails.

they would be the appropriate office to contact with regard to legal warranties which would fall under insurance in Alberta. » Le temps nous a malheureusement manqué pour ce faire. Cela explique l'absence de l'Alberta dans la synthèse de plusieurs des réponses.

³¹⁸ La question 1 portait sur l'identification de l'organisme.

Au Nouveau-Brunswick, les appels des consommateurs étant classés dans les banques de données selon le produit sur lequel porte la demande plutôt que selon l'objet de cette demande, il a été impossible de répondre à la question.

La Colombie-Britannique rapporte 792 demandes de renseignements, la Saskatchewan 98 demandes (sans préciser s'il s'agit de plaintes ou de demandes de renseignements), l'Ontario, plus de 8 000 (1 580 plaintes écrites et 6 558 demandes verbales), précisant que ces demandes et plaintes peuvent porter sur tous types de garanties, y compris les garanties conventionnelles dites prolongées. Le Nunavut rapporte une seule demande pertinente, la Nouvelle-Écosse moins de dix.

Le Manitoba indique que 60 % des 15 000 demandes que l'organisme reçoit annuellement touche d'une manière ou d'une autre les garanties. Le Québec indique de son côté qu'il lui est impossible de chiffrer les demandes d'information, mais que le nombre de plaintes s'élève à 3 167, précisant que cela représente 13 % du total des plaintes enregistrées.

Pour ce qui est des types de plaintes, notre questionnaire suggérait un choix de réponses ainsi qu'une option « autre ». Les choix proposés se lisaient comme suit : Existence de la garantie légale ; Portée de la garantie légale ; Durée de la garantie légale ; Limites de la garantie légale ; Obligations du fabricant / vendeur / commerçant ; Recours disponibles ; Autre (Spécifier) / Existence of the legal warranty; The coverage of the legal warranty; The duration of the legal warranty; The limitations of the legal warranty; The obligations of the manufacturer/the vendor/the merchant; The judicial recourses; Other (specify).

Quatre provinces (Manitoba, Nouveau-Brunswick, Ontario et Saskatchewan) ont coché toutes les options déterminées, les deux dernières mentionnant, à « Autre », des demandes portant sur le responsable de l'exécution d'une garantie suite à la fermeture de l'entreprise qui offrait la garantie (Ontario³¹⁹) et des demandes portant sur la possibilité pour le commerçant de diminuer ou d'écartier contractuellement la garantie légale.

Les six autres provinces ont coché entre une (Alberta : Limites de la garantie légale ; Terre-Neuve : Recours disponibles) et trois options : les demandes sur l'existence et la portée sont les options qui ont été cochées le plus souvent (trois fois) dans ces 6 provinces. La durée et les limites des garanties légales n'ont été mentionnées que deux fois, et les recours une fois.

On notera avec intérêt que la durée de la garantie légale et les recours disponibles aux consommateurs pour faire valoir cette garantie sont les sujets qui ont été mentionnés le moins souvent (5 mentions seulement) par les organismes institutionnels comme objet des préoccupations des consommateurs.

³¹⁹ Nous croyons alors comprendre qu'il s'agirait plutôt alors ici d'une question portant sur une garantie conventionnelle.

Tableau 1
Types de demandes et de plaintes reçues par les organismes institutionnels

Province ou territoire	Existence	Portée	Durée	Limites	Obligations	Recours
Manitoba	X	X	X	X	X	X
Nouveau-Brunswick	X	X	X	X	X	X
Ontario	X	X	X	X	X	X
Saskatchewan	X	X	X	X	X	X
Nunavut	X	X			X	
Québec	X	X	X			
Nouvelle-Écosse	X				X	
Colombie-Britannique		X		X		
Alberta				X		
Terre-Neuve						X

Question 4 - précisions

La question 4 invitait les répondants à donner, le cas échéant, des exemples plus précis de demandes d'information de la part des consommateurs. Certains répondants avaient déjà, aux questions précédentes, rapporté certains exemples, que nous rassemblerons ici.

La Colombie-Britannique précise à ce point que la plupart (environ 90 %) des appels reçus relativement à la garantie légale portaient sur la vente de détail et les garanties automobiles.

Le Manitoba mentionne aussi les sujets à propos desquels l'organisme est le plus sollicité (qui ne portent pas tous sur la garantie légale, certains portant, on le remarquera, sur les garanties conventionnelles):

vehicle warranties - difficulties understanding whether a particular problem is covered under a specific warranty, businesses not honoring a warranty, problems cancelling extended warranties even if within consumer rights, service warranties for vehicle repairs, warranty issues regarding the purchase of specific products i.e. all types of electronic devices including cell phones, home furnishings including appliances and furniture, services rendered regarding home renovation projects. Most of these complaints are about the quality and operation of a product or the quality and expectation/satisfaction of a service rendered as outlined in a contract.

Le Nouveau-Brunswick répond aussi avec une liste des biens visés par les contrats en vertu desquels les consommateurs communiquent avec l'organisme: Véhicules (neufs et usagés), meubles, appareils électroniques et électroménagers.

La Nouvelle-Écosse indique que la plupart des plaintes reçues viennent de consommateurs qui estiment que le produit ou service n'est pas à la hauteur de sa description ou n'a pas la valeur attendue.

Le Québec donne un exemple précis : « *Mon réfrigérateur avait une garantie conventionnelle de 1 an. Est-ce normal que j'ai à déboursé 500\$ pour le réparer ? Après 15 mois d'usure est-ce normal* ³²⁰? »

La Saskatchewan explique les types de demandes reçues : Qui est responsable du coût des réparations? Le marchand peut-il limiter la garantie légale? Le produit peut-il être retourné plutôt que réparé? Quel est le délai pour apporter un remède? L'organisme précise que beaucoup de demandes portent sur des automobiles.

Terre-Neuve précise aussi que plusieurs consommateurs préféreraient retourner le produit plutôt que de ne bénéficier que d'un droit d'échange ou de réparation.

La réponse du Manitoba donne une foule de détails:

Some examples of specific warranty complaints are: vehicle warranties - difficulties understanding whether a particular problem is covered under a specific warranty, businesses not honoring a warranty, problems cancelling extended warranties even if within consumer rights, service warranties for vehicle repairs, warranty issues regarding the purchase of specific products i.e. all types of electronic devices including cell phones, home furnishings including appliances and furniture, services rendered regarding home renovation projects. Most of these complaints are about the quality and operation of a product or the quality and expectation/satisfaction of a service rendered as outlined in a contract. In Manitoba, our warranty laws are between the buyer and the seller, however not all consumers or businesses are aware of this and sometimes consumers are referred to the manufacturer for resolution of a warranty issue when in fact, it is the seller that is liable.

Question 5 – information aux consommateurs

La question 5 était formulée comme suit : Quels types de conseils (*information*, dans la version anglaise) offrez-vous aux consommateurs qui tentent de ou qui éprouvent des difficultés à faire appliquer la garantie légale (démarches possibles, recours disponibles, droit et procédures applicables, etc.)?

Le répondant albertain, *Service Alberta*, nous indique qu'il ne régule pas les garanties et que les consommateurs sont de ce fait référés au *Superintendent of Insurance*. En Colombie-Britannique, le répondant, *Consumer Protection*, nous indique aussi que la loi que l'organisme administre, soit le *Business Practices and Consumer Protection Act*, ne couvre pas les garanties légales et que les consommateurs sont de ce fait référés à d'autres organismes : le *Better Business Bureau* (~40 %) ou le *Motor Vehicle Sales Authority* (~12 %), ou informés de l'application possible du *BC Sale of Goods Act* (10 %, dans quel cas ils devraient considérer l'opportunité d'obtenir une consultation juridique), et que d'autres (7 %) sont invités à tenter de résoudre le problème avec le commerçant.

³²⁰ En 2011, le directeur du bureau régional de Montréal de l'Office de la protection du consommateur faisait part de sa crainte que le concept de « durée normale » devienne de plus en plus problématique étant donné l'augmentation de demandes de renseignement par les consommateurs qui portent sur ce sujet. Rapporté in : GRAMMOND S., *Qu'est-ce qui vous a fait enrager en 2011 ?* La presse, le 21 décembre 2011. [En ligne] <http://affaires.lapresse.ca/finances-personnelles/consommation/201112/20/01-4479798-quest-ce-qui-vous-a-fait-enrager-en-2011.php> (page consultée le 21 décembre 2011).

Le Manitoba Consumer Protection Office nous indique que les consommateurs qui les consultent sont informés que la garantie prévue par le *Consumer Protection Act* lie le commerçant (« *as per our Consumer Protection Act, warranty issues are between the buyer and seller* »), que le consommateur a le droit de s'attendre à ce qu'un produit ou un service soit satisfaisant; s'il y a un défaut, le produit ou le service doit être réparé, remplacé ou remboursé. L'organisme ajoute qu'il offre un service de médiation, dans les cas où les consommateurs ne peuvent résoudre le litige directement avec le commerçant.

Le Nunavut nous indique aussi qu'il peut intervenir à titre de « liaison » entre le consommateur et le commerçant et demander, le cas échéant, « copies de la garantie ».

Le *Consumer Affairs Division* de Terre-Neuve propose d'agir à titre de médiateur entre le consommateur et le commerçant et, en cas d'échec ou si la médiation n'est pas appropriée, l'organisme informe le consommateur sur les recours légaux et suggère de demander un avis juridique.

Au Nouveau-Brunswick, le *Consumer Affairs Branch* nous répond ce qui suit :

When consumers contact our office with warranty related problem we provide them with an overview of the Consumer Product Warranty and Liability Act which includes:

- *The scope of the Act, including a definition of a "consumer product"*
- *Information on the types of transaction covered by the Act*
- *Explanation of express vs. implied warranties*
- *Implied warranties afforded to consumers by the Act*
- *Remedies afforded to consumers by the Act*

Consumers are provided with our pamphlet on the Act and are advised that they can either use the information to negotiate with the vendor or go through the small claims process in order to enforce Act.

En Nouvelle-Écosse, le *Consumer and Business Programs - Service Nova Scotia and Municipal Relations* informe les consommateurs de leurs droits en vertu du *Consumer Protection Act* et suggère de tenter de résoudre le litige directement avec le commerçant. En cas d'échec, l'organisme suggère de demander un avis juridique ou de s'adresser aux tribunaux.

En Ontario, le *Ministry of Consumer Services, Consumer Protection Branch* nous dit d'emblée que l'organisme considère les litiges qui portent sur la garantie comme des litiges civils, et que les consommateurs sont invités à chercher à obtenir un avis juridique ou de s'adresser aux tribunaux. La *Consumer Protection Division* de la Saskatchewan donne de l'information sur l'application de la loi et sur comment préparer un recours devant les tribunaux.

Au Québec, l'Office de la protection du consommateur offre aux consommateurs « trousse d'information qui contient tout ce qu'il faut pour aider à résoudre un litige avec un commerçant (formulaire de mise en demeure, articles de la loi, organismes de soutien).

Tableau 2
Information ou conseils aux consommateurs

Province ou territoire	Information	Médiation	Suggestion d'obtenir un avis juridique	Suggestion d'entreprendre des recours légaux	Référence à organisme tiers	Invitation à régler avec le commerçant
Alberta					X	
Colombie-Britannique			X		X	X
Manitoba	X	X				X
Nouveau-Brunswick	X			X		X
Nouvelle-Écosse	X		X	X		X
Nunavut		X				
Ontario			X	X		
Québec	X				X	
Saskatchewan	X			X		
Terre-Neuve		X	X			

Questions 6 et 7 – interprétation

Vu les problèmes que les consommateurs qui ont participé à nos groupes de discussion et sondage ont éprouvés face à certains termes, expressions ou concepts employés dans les différentes lois canadiennes, nous avons demandé aux organismes de nous donner leur propre interprétation de ces termes dans le contexte de la garantie légale, et de nous indiquer si la jurisprudence confirmait leur interprétation.

Provinces de common law

Nous avons soumis aux provinces de common law les termes suivants : « Purpose for which the good is ordinarily used »; « Durable in normal use »; « For a reasonable length of time »; « Reasonable consumer »; « Reasonably satisfactory »; « Merchantable quality »; « Adequate working condition »; soit un amalgame des termes utilisés dans les SGA et les lois de protection du consommateur.

Service Alberta et Consumer protection BC nous indiquent à nouveau qu'ils ne régulent pas les garanties et qu'ils n'ont pas, de ce fait, d'interprétation de ces termes à nous proposer.

La réponse de la Nouvelle-Écosse va sensiblement dans le même sens: « *Our Department does not provide legal advice or interpret terms, unless the term is defined by legislation. We do not interpret the terms in (a-g)* ».

Les répondants du Nunavut et de Terre-Neuve ont pour leur part laissé cette question en blanc.

Pour chacun des termes, le Nouveau-Brunswick nous indique qu'il revient au tribunal d'en donner une interprétation (« To be determined by a judge »).

Nous reproduisons dans le tableau suivant les réponses intégrales du Manitoba, de l'Ontario et de la Saskatchewan à cette question.

**Tableau 3-a
Interprétation**

Province ou territoire	a) Purpose for which the good is ordinarily used
Manitoba	That the goods will perform as the purpose they were purchased for.
Ontario	The warranty covering the good may be invalidated if the good is inappropriately used or used for a purpose other than that for which it is intended.
Saskatchewan	The purpose must be specified or a reasonable consumer must be able to conclude its ordinary purpose

On remarquera une subtile variation entre les interprétations proposées : entre l'intention de l'acheteur (the purpose they were purchased for) et la présomption d'un consommateur raisonnable (able to conclude its ordinary purpose), en passant par un usage spécifié par le commerçant.

**Tableau 3-b
Interprétation**

Province ou territoire	b) Durable in normal use
Manitoba	That the goods are free of any defects when used for the intended purpose
Ontario	The warranty covering the good may be invalidated if the good is inappropriately used or used for a purpose other than that for which it is intended.
Saskatchewan	Useable for a reasonable time but dependent on age, price and prior usage

On s'étonnera de voir qu'une seule interprétation mentionne l'utilisation pendant une durée raisonnable, alors que les autres parlent de vice caché ou des limites à la garantie, soit un usage inapproprié.

**Tableau 3-c
Interprétation**

Province ou territoire	c) For a reasonable length of time
Manitoba	Our Act is silent regarding an implied warranty length of time.
Ontario	No comment
Saskatchewan	Based on a knowledgeable consumers conclusion after taking into account age, nature of the product, proposed usage and price paid

Le commentaire de la Saskatchewan semble indiquer que la durée de la garantie dépendrait d'un critère subjectif, soit les conclusions d'un consommateur raisonnable.

**Tableau 3-d
Interprétation**

Province ou territoire	d) Reasonable consumer
Manitoba	Term not within our legislation
Ontario	Consumer that understands and accepts the limitations of a warranty as they apply to a particular product when the product is used as intended
Saskatchewan	An average consumer

Si l'un des répondants nous indique que le consommateur moyen est le consommateur raisonnable, l'autre semble indiquer que le consommateur ne sera considéré raisonnable que s'il comprend et accepte les limites de la garantie légale telles qu'elles s'appliqueront à la pièce, selon les produits.

**Tableau 3-e
Interprétation**

Province ou territoire	e) Reasonably satisfactory
Manitoba	Reasonably fit for the purpose intended
Ontario	Product generally performs as marketed
Saskatchewan	n/a

Les deux répondants nous indiquent donc que le critère de satisfaction est lié au bien — le bien remplit raisonnablement l'usage auquel il est destiné, ou a le rendement annoncé — et non à la satisfaction de son utilisateur.

**Tableau 3-f
Interprétation**

Province ou territoire	f) Merchantable quality
Manitoba	Usable/fit for the purpose it was made except in the case of used items where such defects are described
Ontario	Fit for the purpose intended.
Saskatchewan	Useable for its purpose

Les trois répondants associent donc la qualité marchande avec la seule possibilité d'utiliser le bien pour l'usage auquel il est destiné, plutôt que de voir dans ces termes quelque critère normatif de qualité ou de rendement.

**Tableau 3-g
Interprétation**

Province ou territoire	g) Adequate working condition
Manitoba	Term not within our legislation
Ontario	The condition of the product enables it to perform its normal working functions to a reasonable (average) standard
Saskatchewan	Durable

L'un des répondants voit ici une garantie de durabilité plutôt que de bon fonctionnement.

Le Manitoba nous indique que la jurisprudence confirme son interprétation dans certains cas, alors que dans certains autres, il s'agit de l'interprétation traditionnelle de l'organisme (« *in others it is based on historic experience of our interpretation of the legislation* »). L'Ontario nous indique n'avoir aucune expérience directe de l'interprétation donnée par les tribunaux. La Saskatchewan explique que les tribunaux ne confirment pas directement l'interprétation donnée, semblant baser sur la preuve leurs conclusions quant au caractère raisonnable (« *the courts seem to reach a conclusion based on reasonableness after hearing the evidence* »).

Québec

Nous avons soumis les termes suivants à l'Office de protection du consommateur du Québec : « Usage auquel il est normalement destiné »; « Servir à un usage normal »; « Durée raisonnable »; le terme « raisonnable » de manière générale, tirés de la Loi sur la protection du consommateur.

Le répondant a indiqué N/A pour les quatre derniers et nous donne pour les trois premiers termes les interprétations suivantes :

Usage auquel il est normalement destiné : « *Ce pour quoi le bien doit normalement servir. Le bien doit pouvoir satisfaire aux attentes raisonnables du consommateur, dans les circonstances. Ces termes s'interprètent dans leur sens courant.* »

Servir à un usage normal : « *Ces termes s'interprètent dans leur sens courant.* »

Durée raisonnable : « *Ces termes s'interprètent dans leur sens courant, en tenant compte des critères d'appréciation contenus dans l'article 38 de la LPC: le prix du bien; les dispositions du contrat; les conditions d'utilisation du bien.* »

Le répondant québécois insiste donc sur le fait que les termes employés dans la loi de la province ne porteraient que leur sens courant. On remarquera tout de même que les termes « l'usage auquel il est normalement destiné » incluraient, outre la destination que lui prévoit le commerçant, les attentes « raisonnables » du consommateur.

Pour ce qui est de la confirmation jurisprudentielle, le répondant indique, insistant encore une fois sur la clarté des termes *d'un point de vue juridique* :

La doctrine et la jurisprudence ne semblent pas s'être véritablement prononcées sur le sens des termes mentionnés en a, b et c, qui sont clairs d'un point de vue juridique. Les tribunaux se sont par ailleurs maintes fois prononcés sur leur application à des cas d'espèce. En langage vernaculaire, on peut dire que l'interprétation de ces termes, ou plutôt leur application, relève du gros bon sens et de l'honnêteté intellectuelle.

Questions 8 et 9 – sensibilisation

Nous avons demandé aux répondants si leurs juridictions respectives avaient pris quelque mesure en vue de sensibiliser les consommateurs à leurs droits et recours en matière de garantie légale et les commerçants à leurs obligations.

Les mesures de sensibilisation des consommateurs les plus courantes que mentionnent les organismes sont les dépliants qu'ils peuvent produire et distribuer et l'information disponible sur leurs sites Internet respectifs. Certains mentionnent également les interventions médiatiques qui ont pu avoir pour effet de sensibiliser le public. Certains organismes font état de mesures plus ciblées : présentations à certains groupes de consommateurs et kiosques qui incluent des renseignements sur les garanties légales (Manitoba), participation à des événements de sensibilisation (Nouvelle-Écosse).

Les mesures de sensibilisation des commerçants sont plus rares et, lorsqu'elles existent ou que les organismes en mentionnent, sont généralement nettement plus diffuses : s'il est vrai que l'intervention des organismes par voie de médiation peut sensibiliser les commerçants, il nous semblerait exagéré de considérer ces interventions *per se* comme des outils de sensibilisation des commerçants (Manitoba, Ontario). Il en va de même pour l'information donnée aux consommateurs — si les commerçants sont sensibilisés par ce biais, il ne s'agit au mieux que d'un effet indirect des mesures d'information et de sensibilisation des consommateurs (Colombie-Britannique). Seuls le Québec et l'Ontario semblent donc avoir des mesures de sensibilisation particulières destinées aux commerçants (présentations ciblées, documents conçus spécifiquement pour les commerçants, disponibles en ligne).

Nous reproduisons dans le tableau suivant (sauf pour le Québec – voir note au tableau) les réponses intégrales à ces questions.

Tableau 4
Mesures de sensibilisation des consommateurs et des commerçants

Province ou territoire	consommateurs	commerçants
Colombie-Britannique	CPBC's website contains useful information for consumer re legal warranties.	Generally, CPBC deals with consumer complaints related to legal warranties. In these situations, inquiry staff educates consumers (in general terms) about their legal rights (i.e. under the Sale of Goods Act, the Motor Dealer Act). The Act we administer doesn't apply however, strictly speaking.
Manitoba	We provide leaflets on warranties, put out regular news releases and have given TV and radio interviews when warranty issues surface in the marketplace. Our staff also give regular presentations to many different consumer groups and set up kiosks at various events which all include information on warranty laws.	Their awareness would stem from news and radio reports as well as direct contact from our office when issues are brought to our attention from consumers.
Nouveau-Brunswick	Our department has produced a pamphlet which explains the Act to consumers.	Non
Nouvelle-Écosse	Yes we have information for consumers on our website, and staff participate in consumer awareness events.	Non
Nunavut	Distribution of Consumer Handbooks	Non
Ontario	Warranty information is posted on our website.	Public outreach in handling consumer complaints, in-field presentations and in material posted on our website.
Québec	De façon large : site web, médias, trousse d'information concernant la durée normale d'un bien ³²¹ .	De façon large : Conférences dans des colloques tenus par des associations de commerçants, lettre d'affaires sur la garantie légale, destinée aux commerçants, est disponible sur le site Web de l'Office, information web dans la section « Interventions de l'Office auprès des commerçants ».
Saskatchewan	Information bulletins, website	Website
Terre-Neuve	Non	Non

³²¹ L'Office de la protection du consommateur a donné à ces deux questions une longue réponse qui mentionne notamment l'effet de sensibilisation qu'a eu l'adoption, à sa recommandation, et l'application de l'article 228.1 LPC, qui impose aux commerçants qui proposent une garantie conventionnelle additionnelle de remettre au consommateur un carton d'information sur l'existence et la portée de la garantie légale, et des activités de communications qui s'en sont suivies.

Question 10 – facilitation

La question 10 demandait aux répondants si des démarches ou actions avaient été entreprises afin de faciliter la mise en œuvre de la garantie légale (« *What are the measures and steps taken by your organizations in order to facilitate the application of legal warranties in your jurisdiction* »).

Les organismes qui en ont le pouvoir en vertu de leur loi constituante facilitent par voie de médiation ou de conciliation la mise en œuvre de la garantie légale. Certains organismes, qu'ils aient ou non le pouvoir d'intervenir directement, mettent à la disposition des consommateurs des trousseaux d'information sur les procédures des cours de petites créances et leur dirigent vers les références appropriées.

Tableau 5
Mesures de facilitation à la mise en œuvre de la garantie légale

Province ou territoire	Mesures
Colombie-Britannique	n/a
Manitoba	The Consumer Protection Act gives us authority through mediation only
Nouveau-Brunswick	The Consumer Product Warranty and Liability Act is enforced through the courts. Our Branch is not mandated to offer mediation or conciliation services between consumers and merchants. Consumers are provided with an information package that gives detailed information on the small claims process and are referred to their local Court of Queen's Bench should they have any questions specific to the small claims process.
Nouvelle-Écosse	Consumer information and referral to appropriate resources
Nunavut	Médiation
Ontario	Where appropriate MCS may intercede on behalf of consumers in making sure consumers get access to warranties as set out in our legislation
Québec	Information collective; communiqués de presse; trousseaux d'information
Saskatchewan	Conciliation
Terre-Neuve	Our Consumer Affairs Officer encourages mediation in all consumer compliant and inquires

Question 11 – recours

La question 11 demandait aux organismes s'ils avaient déjà entrepris des recours en lien avec la garantie légale contre des commerçants et, le cas échéant, sur quels aspects de la garantie légale avaient porté ces recours.

La réponse de tous les organismes a été négative.

Comme nous le mentionnions dans notre analyse détaillée des régimes de garanties canadiens, seules les provinces du Manitoba, du Nouveau-Brunswick et de la Saskatchewan ont adopté des lois statutaires prévoyant des garanties légales qui s'ajoutent à celles qui sont prévues à leurs *Sale of Goods Act*. La SAG concerne les relations contractuelles entre les parties et n'est soumise à la surveillance d'aucune entité gouvernementale désignée pour veiller à sa mise en application. Il n'y a aucun recours pénal prévu dans les SAG provinciales, d'où l'absence d'autorité de plusieurs organismes gouvernementaux pour l'exercice de recours pénaux.

En Ontario, la LPC de 2002 ne contient qu'une garantie additionnelle de rendement pour les services ; pour le reste des garanties légales, il y a un renvoi à la SAG.

Au Manitoba, seuls les vendeurs sont tenus aux garanties implicites prévues à la Loi sur la protection du consommateur. L'Office de la protection du consommateur manitobain ne peut poursuivre que le vendeur, car il y a absence d'obligation de garantie à la LPC pour le manufacturier. La loi prévoit tout de même que « Quiconque enfreint ou omet d'observer les dispositions de la présente loi ou de ses règlements commet une infraction³²² » et peut se voir imposer une amende ou une peine d'emprisonnement.

Bien que le Québec, le Nouveau-Brunswick, la Saskatchewan disposent aussi de cadre réglementaire particulier applicable aux garanties légales prévu dans des lois statutaires, tous les organismes gouvernementaux ne disposent pas de la compétence d'exercer des recours pénaux. Le Québec prévoit la possibilité pour l'Office de la protection du consommateur d'instituer des recours pénaux et d'imposer des amendes à toute personne qui contrevient à la LPC³²³. Malheureusement, aucun recours pénal n'est prévu en Saskatchewan ou au Nouveau-Brunswick pour les infractions qui touchent les garanties.

Question 12 – avantages et inconvénients du régime de garantie légale en vigueur

Nous avons finalement demandé aux répondants de nous faire part des avantages et des inconvénients que présentait le régime de garantie légale en vigueur dans leur juridiction.

Parmi les aspects positifs qui sont relevés par les répondants, soulignons l'existence même de cette garantie, d'ordre public, sans frais, qui couvre dans la plupart des juridictions l'ensemble des biens de consommation et des services offerts aux consommateurs et qui donne à ces derniers, si le commerçant refuse de respecter les termes de cette garantie, la possibilité de recourir aux tribunaux pour faire valoir leurs droits.

Parmi les aspects négatifs, cette nécessité, justement, de devoir s'adresser aux tribunaux est pointée du doigt ; le temps et le coût nécessaires pour entreprendre des recours à l'issue incertaine, la méconnaissance par les consommateurs des droits et des procédures constituent des obstacles sérieux. Les problèmes d'interprétation sont eux-mêmes soulevés par les répondants. Certains déplorent que les organismes institutionnels n'aient pas de pouvoirs plus étendus relativement au respect par les commerçants de la garantie légale.

³²² Arts. 94 de la LPC-MB.

³²³ Arts. 277 et ss de la LPC.

Nous reproduisons dans le tableau suivant les réponses intégrales à cette question.

Tableau 6
Avantages et inconvénients du régime de garantie légale en vigueur

Province ou territoire	Avantages et inconvénients
Colombie-Britannique	Unable to comment
Manitoba	<p>Pros - 1)The fact that there is an implied warranty on the part of the seller in every retail sale of goods or services regardless of cost. 2) That the responsibility falls to the seller and consumers don't have to incur costs returning items to manufacturers that are often out of province.</p> <p>Cons: 1) No specific definitions of terms to assist with interpretation i.e. merchantable quality, reasonably fit, satisfactory manner 2)No authority to impose penalties or pursue breaches further under CPA if mediation is unsuccessful 3) No specific time limits imposed on implied warranties 4) Legislation open to challenge our interpretation.</p>
Nouveau-Brunswick	<p>The Consumer Product Warranty and Liability Act offers consumers a valuable tool to use when negotiating with vendors, however, should the consumer not be able to reach a resolution with the vendor, the consumer must then go through small claims court for resolution.</p> <p>Unfortunately, many consumers are not aware of how the small claims process operates and feel that the time and cost of filing a claim far outweigh the possible benefits.</p>
Nouvelle-Écosse	<p>Pros: Gives consumers and businesses written rights and obligations under provincial legislation, and provides them opportunity to seek redress in Small Claims courts.</p> <p>Cons: Little opportunity for government to take direct action against companies, self-help through courts is difficult for more vulnerable consumers.</p>
Nunavut	<p>The cost of transporting goods in Nunavut is very expensive due to the large mass, distance from southern placed Manufacturers. Legal Warranties ensure that consumers have the right to a refund or return of very expensive goods (considering the mailing/handling/air freight costs incurred which can amount up to 1/2 the cost of goods purchased). Unfortunately unilingual speaking Inuit (particularly elders) do not realize that the business/merchant has a legal obligation to provide the goods/service to benefit the consumers...and there is opportunity for the abuse or taking advantage of elders' financial situation.</p>
Ontario	<p>Pro - Under the Consumer Protection Act, 2002 (CPA, 2002) in Ontario, the supplier is deemed to warrant that the services supplied under the consumer agreement are of a reasonably acceptable quality. The implied conditions and warranties applying to the sale of goods by virtue of the Sale of Goods Act are deemed to apply with necessary modifications to goods that are leased or traded or otherwise supplied under a consumer agreement.</p>

Province ou territoire	Avantages et inconvénients
Québec	<p>Bien que les sondages effectués pour le compte de l'Union des consommateurs laissent croire que les termes utilisés par les dispositions portant sur la garantie légale laissent place à interprétation, nous sommes d'avis qu'ils sont suffisamment clairs et permettent de fournir un cadre de protection efficace pour tous les biens de consommation.</p> <p>Évidemment, les consommateurs, habitués aux termes précis des garanties conventionnelles, peuvent être insécurisés devant des dispositions qui demandent l'exercice d'un jugement adapté au cas d'espèce. Mais nous croyons qu'il s'agit néanmoins d'un avantage de la garantie légale, qui s'applique à toutes les situations dans le cadre de la tradition du droit civiliste et ne demande pas la lecture d'interminables conditions et exclusions.</p> <p>Une autre solution, qui consiste à utiliser un terme défini à l'avance, a été utilisée pour certains biens, particulièrement pour les automobiles d'occasion. Mais nous croyons que cette solution est plus utile lorsqu'elle s'ajoute aux termes généraux de la garantie légale «de base» et non si elle s'y substitue. C'est d'ailleurs cette première solution qui a été retenue par le législateur québécois.</p>
Saskatchewan	<p>con - because consumer is required to seek recourse in the courts they are often at a disadvantage; legal concepts not easily understood</p> <p>Pro - most suppliers accept and respect their responsibilities; consumers can transact with confidence knowing that statutory warranties cannot be waived</p>
Terre-Neuve	<p>In my opinion we only have one area which has a specific legal warranty component, the Direct Sellers Contract. We feel the legislation is very effective for High Pressure sale situations. However, most consumers don't contact the company within the legislated 10 day period. We find most consumer don't decide to attempt any action, until 2 to 3 weeks after the purchase, - unless the product doesn't work properly. All other legislation/ and situation would need to be of an extreme nature before either the regulator or the courts would take any legal action.</p>

Question 13 – autres commentaires

Nous avons offert aux répondants l'occasion de formuler tout autre commentaire pertinent. Seuls le Québec et Terre-Neuve ont saisi cette occasion.

Nous reproduisons ici les réponses intégrales à cette question.

Québec :

Nous ne qualifierions pas les termes de la garantie légale d'équivoque comme certains le font. Elle nous apparaît plutôt flexible et adaptée aux diverses situations qui peuvent se présenter. Évidemment, chaque cas est un cas d'espèce mais c'est aussi ce qui fait de la garantie légale une mesure de protection efficace. S'il est vrai que le respect de la garantie légale nécessite parfois des démarches répétées et musclées de la part du consommateur, allant jusqu'à s'adresser à la Cour (généralement la division des petites créances), c'est aussi parfois le cas pour les garanties conventionnelles et supplémentaires, l'interprétation des clauses d'exclusions faisant souvent l'objet de litiges devant les tribunaux.

Par ailleurs, certains commerçants et fabricants vont accepter d'emblée de réparer ou de remplacer un bien, ou encore d'indemniser le consommateur, lorsque le bien en question n'a pas offert une durée raisonnable, par exemple. Malheureusement, il arrive que les consommateurs ne font pas respecter leurs droits, ne serait-ce qu'en s'adressant verbalement aux représentants de l'entreprise pour leur faire part de la problématique.

Bien que la vulgarisation du droit soit un objectif louable, le fait pour le législateur d'énoncer un principe clair et répondant à toute la problématique prendra parfois le pas. Le respect de la garantie légale nous semble donc passer par une meilleure connaissance de cette dernière par le public en général.

Terre-Neuve :

Our office relies on The Consumer Protection and Business Practices Act for most consumers complaints. However, by using a mediation approach to consumer complaints, the Act rarely needs to be quoted. Most parties want to reach a reasonable solution to faulty products. I think the definition of legal warranty is very important, however its practical use is limited to situations where consumers were misled in some way, but the situation falls short of fraud

b) Les organismes communautaires

Comme seulement quatre organismes membres de UC ont répondu à notre questionnaire, soit les ACEF de Montérégie-est, de Lanaudière, de l'Est de Montréal et de l'Estrie, nous ne mentionnerons que les faits saillants, et ce, à titre indicatif.

Questions 2 et 3 – nombre et types de demandes et de plaintes³²⁴

Les premières questions portaient sur le nombre de plaintes ou de demandes de renseignements reçues au cours des cinq dernières années et sur le type de demandes que les organismes communautaires reçoivent des consommateurs concernant la garantie légale.

³²⁴ La question 1 portait sur l'identification de l'organisme.

Le nombre de demandes sur la question de la garantie légale est extrêmement variable, selon les organismes : de « un ou deux, pas plus » pour Montérégie-est, à « une centaine de demandes d'information par année sur le sujet » pour Lanaudière (L'ACEF de l'Est de Montréal indique : 40). L'Estrie nous avise que le mode d'organisation de son registre de plaintes ne permet pas de distinguer les demandes portant spécifiquement sur les garanties légales.

À partir des choix proposés pour les types de questions le plus souvent posées (Existence de la garantie légale ; Portée de la garantie légale ; Durée de la garantie légale ; Limites de la garantie légale ; Obligations du fabricant / vendeur / commerçant ; Recours disponibles), seul le choix de réponse « Existence de la garantie légale » n'a fait l'objet d'aucune mention. Les autres choix ont tous été mentionnés trois fois, sauf les « Limites de la garantie légale », qui n'a fait l'objet que de deux mentions (dont l'une par Montérégie-est, pour laquelle il s'agissait de l'unique mention, ce qui s'explique vu le nombre — une ou deux — de plaintes reçues).

Tableau 7
Types de plaintes reçues par les organismes

Organismes	Existence	Portée	Durée	Limites	Obligations	Recours
Montérégie-est				X		
Est de Montréal		X	X		X	X
Lanaudière		X	X	X	X	X
Estrie		X	X		X	X

Question 5 – information aux consommateurs

La question 5 était formulée comme suit : Quels types de conseils offrez-vous aux consommateurs qui tentent de ou qui éprouvent des difficultés à faire appliquer la garantie légale (démarches possibles, recours disponibles, droit et procédures applicables, etc.)?

Les ACEF indiquent qu'elles donnent généralement de l'information sur la loi, sur les démarches à entreprendre auprès du marchand et sur les recours possibles, ou qu'elles réfèrent les consommateurs à l'Office de la protection du consommateur. Certaines offrent d'agir à titre de médiateur. L'ACEF Estrie explique : « *Nous tentons parfois une médiation auprès d'un directeur du commerce, en jouant sur le fait que si ça va en cour, ça leur coûtera plus cher puisqu'ils devront rembourser les frais de cour en plus de rembourser le prix payé plutôt que de redonner un bien pour lequel eux ne paient que le prix coûtant* ».

Tableau 8
Conseils aux consommateurs

Organismes	Information	Médiation	Suggestion d'obtenir un avis juridique	Suggestion d'entreprendre des recours légaux	Référence à un organisme tiers	Invitation à régler avec le commerçant
Montérégie-est	X			X		X
Est de Montréal	X	X		X		X
Lanaudière	X (OPC)				X (OPC)	
Estrie		X				

Question 6

Vu les problèmes que les consommateurs qui ont participé à nos groupes de discussion et sondage ont éprouvés face à certains termes, expressions ou concepts employés dans les différentes lois canadiennes, nous avons demandé aux organismes de nous donner leur propre interprétation de ces termes dans le contexte de la garantie légale, et de nous indiquer si la jurisprudence confirmait leur interprétation.

Nous avons soumis les termes suivants aux associations de consommateurs : « Usage auquel il est normalement destiné »; « Servir à un usage normal »; « Durée raisonnable »; « Consommateur raisonnable »; « Raisonnablement satisfaisant », « Qualité marchande » et « Fonctionne de manière adéquate ».

Un seul organisme (Estrie) a relevé le fait que les quatre dernières expressions ne se retrouvaient pas dans la loi québécoise.

Nous rapportons ici les réponses agrégées :

Usage auquel il est normalement destiné : *Usage normal selon la fonction du produit. Utilisation sans excès, pas d'usage commercial si conçu pour un usage privé, utilisé pour l'usage pour lequel il est conçu. Une association y lit une garantie que le bien remplisse tous les usages et toutes les fonctions auxquels il est destiné, qu'il doit servir efficacement à ce pour quoi il est normalement acheté et aux usages mis de l'avant par le commerçant, dans sa publicité et sur l'emballage.*

Servir à un usage normal : *Une association y voit le même sens que les termes précédents. Une autre dit : « doit servir pour l'usage pour lequel il a été conçu », une troisième parle d'un usage non abusif, suivant l'usage recommandé par le commerçant. La quatrième parle d'utilisation dans des conditions normales, et l'usage commercial d'un bien conçu pour un usage individuel.*

Durée raisonnable : *Deux associations parlent d'une durée qui correspond l'usage qui est fait du bien, et trois lient la durée raisonnable au prix payé.*

Des associations mentionnent de plus : que la notion est floue, qu'elle porte à interprétation. Elles commentent aussi que la durée de vie des objets est de moins en moins raisonnable et fiable. Que l'interprétation dépendra du type d'objet (électroménager vs gadget, par exemple).

Une association se demande si la notion de raisonnable devrait s'interpréter en se basant sur les représentations du commerçant, sur une durée moyenne, sur une durée minimale... ? Tout en reconnaissant qu'une loi d'application générale ne doit pas limiter par excès de précision.

« Consommateur raisonnable » : *Les associations s'entendent pour dire qu'il s'agit d'un consommateur qui n'exagère pas, fait un usage normal du produit, agit de manière convenable, dans la moyenne ; elles s'entendent aussi pour souligner le caractère subjectif de ces termes.*

« Raisonnement satisfaisant » : *L'une des associations trouve ce terme impossible à définir. Une autre y voit un compromis dans la satisfaction du consommateur: pas vraiment content, pas vraiment mécontent. Deux autres y voient l'appréciation d'un usage correct, satisfaisant, qui répond aux attentes.*

« Qualité marchande » : *Qualité de base pour être mis sur le marché.*

« Fonctionne de manière adéquate » : *Conforme aux fonctions annoncées, selon l'usage auquel il est destiné.*

Questions 8 et 9 – sensibilisation

Nous avons demandé aux répondants s'ils avaient pris quelque mesure en vue de sensibiliser les consommateurs à leurs droits et recours en matière de garantie légale et les commerçants à leurs obligations.

Deux associations répondent non pour ce qui est des mesures de sensibilisation des consommateurs. Les deux autres mentionnent l'information (ateliers, médias, Web), les publications et le référencement qu'elles offrent aux consommateurs.

Toutes les associations répondent non pour ce qui est des mesures de sensibilisation des commerçants, l'une d'elles ajoutant qu'elle estime que cela relève du rôle de l'Office de la protection du consommateur.

Question 10 – facilitation

La question 10 demandait aux répondants si des démarches ou actions avaient été entreprises afin de faciliter la mise en œuvre de la garantie légale.

Une des associations fait à nouveau référence à l'information à l'intention des consommateurs, une autre au rôle de médiatrice qu'il lui arrive de jouer dans des litiges qui portent sur les garanties.

Question 11 – recours

La question 11 demandait aux organismes s'ils avaient déjà entrepris des recours en lien avec la garantie légale contre des commerçants et, le cas échéant, sur quels aspects de la garantie légale avaient porté ces recours.

La réponse de tous les organismes a été négative. L'un d'eux précise :

De type médiation oui, de type recours judiciaire, non. Les consommateurs que nous avons informés ou accompagnés ou réglé suite à une médiation et/ou mise en demeure, ou alors ont décidé de ne pas intenter de recours (soit pcq ne vaut pas la peine compte tenu de la valeur du bien, ou pcq incertitude trop grande par rapport aux chances de gagner par rapport à la durée de fonctionnement de l'appareil.

Question 12 – avantages et inconvénients du régime de garantie légale en vigueur

Nous avons finalement demandé aux répondants de nous faire part des avantages et des inconvénients que présentait d'après eux le régime de garantie légale en vigueur au Québec.

Parmi les aspects positifs qui sont relevés par les répondants, soulignons l'existence même de cette garantie. L'obligation faite aux commerçants qui proposent l'achat d'une garantie supplémentaire de dénoncer l'existence et la portée de la garantie légale est aussi saluée comme une avancée appréciable, qui a pour effet de rendre moins attrayantes toutes les formes de garanties prolongées coûteuses.

Les associations déplorent l'ignorance générale qu'ont les consommateurs de la garantie légale, et la confusion pour le consommateur avec les autres garanties. On estime que les notions indéterminées sont difficiles à saisir par les consommateurs, et que ces imprécisions de la loi entraînent un manque de coopération et de l'opposition par les commerçants à l'exercice de leurs droits par les consommateurs.

Les associations estiment que l'application de la garantie légale est difficile, puisque les consommateurs doivent s'adresser aux tribunaux, ce qui implique des investissements en temps et en argent, investissements qui risquent de faire reculer les consommateurs quand les biens en litige sont d'assez faible valeur.

Question 13 – autres commentaires

Nous avons offert aux répondants l'occasion de formuler tout autre commentaire pertinent.

Une association insiste sur l'importance de mettre l'accent sur la surveillance de la façon dont les commerçants présentent la garantie légale depuis qu'ils ont l'obligation de le faire.

Une autre lance un cri du cœur en faveur de l'instauration d'un tribunal de la consommation...

4.3 Bilan - discussion

Nombre de demandes et de plaintes

On ne peut que s'étonner devant les très grandes variations qui existent entre les organismes quant au nombre de plaintes et de demandes relatives aux garanties qui leur sont adressées, et, lorsque nous disposons de ces données, de la proportion que représente ce type de plainte sur l'ensemble des demandes qu'ils ont à traiter. Il faut admettre que la différence entre le nombre total de plaintes reçues respectivement par les différents organismes peut étonner aussi — Sur cinq ans : Manitoba : 15 000 demandes par année, dont 60 % touche les garanties ; Québec : 3 167 plaintes en cinq ans, soit 13 % du total des plaintes enregistrées ; Colombie-Britannique : 792 demandes de renseignements ; Saskatchewan : 98 demandes ; Ontario : 1 580 plaintes écrites et 6 558 demandes verbales ; Nouvelle-Écosse moins de dix.

Mêmes variations extrêmes chez les organismes de défense des droits des consommateurs : sur cinq ans : « un ou deux, pas plus » pour l'un, « une centaine de demandes d'information par année sur le sujet » pour une autre, 40 pour une autre encore.

Il faut reconnaître que le manque d'uniformité dans l'organisation des banques de données des différents organismes ne facilite en rien les études comparatives : se retrouvent ainsi comparées des plaintes, des demandes d'information, des demandes portant sur tous les types de garantie plutôt que strictement sur les garanties légales, etc.

Difficile, dans ces conditions, de tirer quelque conclusion, outre celle à l'effet que le nombre de demandes concernant les garanties est loin d'être négligeable. Il s'agit de toute évidence d'une préoccupation bien réelle pour les consommateurs.

Types de demandes et de plaintes

Alors que presque tous les organismes institutionnels se sont fait interroger par les consommateurs relativement à l'existence de la garantie légale, les associations de défense des droits des consommateurs ne signalent aucune demande qui aurait porté sur ce sujet, alors que presque tous les autres sujets mentionnés dans notre questionnaire (soit : Portée de la garantie légale ; Durée de la garantie légale ; Obligations du fabricant / vendeur / commerçant ; Recours disponibles) ont fait l'objet de demandes de la part des consommateurs. Seul le sujet des limites de la garantie légale n'aurait été que très peu abordé.

La durée de la garantie légale et les recours disponibles aux consommateurs pour faire valoir cette garantie sont les sujets qui ont été mentionnés le moins souvent (5 mentions seulement) par les organismes institutionnels comme objet des préoccupations des consommateurs qui les ont contactés relativement aux garanties.

Ces résultats sont assez surprenants. D'une part, parce que tout porte à croire que les consommateurs ignorent bien souvent l'existence même de la garantie légale, comme semble le confirmer la popularité des garanties conventionnelles dites prolongées qui n'offrent dans bien des cas au consommateur que très peu d'avantages quantifiables sur la garantie légale.

Il est d'autre part tout aussi étonnant de constater que la durée de la garantie légale soit l'un des sujets sur lesquels portent le moins de demandes de la part des consommateurs auprès des organismes institutionnels; différentes enquêtes (et les commentaires de plusieurs auteurs) tendent en effet à démontrer que cet aspect constitue l'un de ceux qui apparaissent comme étant les plus difficiles à cerner pour les consommateurs qui connaissent l'existence de la garantie légale.

Le faible nombre de mentions des recours est lui aussi étonnant : si une majorité de consommateurs sont probablement aujourd'hui au fait de l'existence des Cours traitant des petites créances, on sait qu'ils font preuve d'une certaine réticence à y déposer des demandes, et ce, plus particulièrement lorsqu'il s'agit de litiges de faible valeur. Cette réticence pourrait laisser croire que les consommateurs qui s'adressent aux organismes chargés d'appliquer les lois sur la protection du consommateur tenteraient de voir si d'autres recours s'offrent à eux pour faire respecter les garanties légales.

Cette question des recours, comme nous l'avons vu, fait d'ailleurs partie des préoccupations de ces organismes : plusieurs ont indiqué que le type d'information qu'ils donnent aux consommateurs porte en partie sur les recours : mises en demeure, procédures, recommandation d'obtenir des avis juridiques...

La valeur des biens en litige pourrait bien influencer le choix des consommateurs de s'adresser aux organismes chargés de l'application de la loi : plusieurs de ces organismes mentionnent en effet que les demandes des consommateurs portent souvent sur les véhicules automobiles — la Colombie-Britannique précise qu'environ 90 % des appels reçus relativement à la garantie légale portaient sur la vente de détail et les garanties automobiles.

Information aux consommateurs

Les modes d'intervention des organismes en réponse à une demande d'un consommateur sont très variés : plusieurs, aussi bien chez les organismes communautaires qu'institutionnels, offrent au consommateur d'agir à titre de médiateurs — non sans avoir d'abord encouragé le consommateur à tenter de régler le litige directement avec le commerçant.

La plupart des organismes offrent, à des degrés différents, de l'information sur les droits dont dispose le consommateur, ou des références vers un organisme qui sera en mesure de fournir telle information.

Les recommandations qui sont faites au consommateur, dans les cas où l'organisme ne peut intervenir directement, portent sur la conciliation (s'adresser au commerçant), ou suggèrent d'obtenir une consultation juridique ou de s'adresser aux tribunaux.

Interprétation

Alors que les consommateurs semblent éprouver de grandes difficultés à cerner leurs droits parce qu'incapables de bien comprendre les termes employés dans les textes de loi, les organismes institutionnels refusent, dans bien des cas, de nous donner leur propre interprétation de ces termes qui semblent trop flous ou trop obscurs pour les consommateurs, l'un de ces organismes indiquant clairement que l'interprétation de ces termes revient aux tribunaux. Des provinces de common law avouent ignorer l'interprétation jurisprudentielle ou admettent que l'interprétation des tribunaux peut différer de celle de l'organisme chargé d'appliquer la loi.

Quand les organismes institutionnels tentent de nous expliquer ces termes qui apparaissent litigieux aux yeux des consommateurs, on perçoit de subtiles variations entre les interprétations proposées, certaines interprétations croisées ou redondantes entre différents termes, voire des interprétations qui portent sur des concepts différents de ceux qui sont visés par les termes à définir (voir le détail des réponses aux pages 91 à 92; Tableau 3a à 3g : interprétation)

Le répondant québécois insiste lourdement, pour sa part, sur le fait que les termes employés dans la loi de la province ne porteraient que leur sens courant, sous-entendant que les consommateurs errent lorsqu'ils ont de la difficulté à en cerner le sens en vue de savoir ce que leur offre en fait la protection prévue à la loi. Le répondant va même jusqu'à suggérer que les difficultés d'interprétation pourraient relever de la malhonnêteté intellectuelle. L'explication de cette divergence de point de vue entre les consommateurs et l'organisme chargé d'appliquer la loi quant à la facilité de cerner à partir des termes employés par la loi la portée réelle des garanties se trouve peut-être dans un commentaire ultérieur du répondant québécois, qui explique que les termes « sont clairs d'un point de vue juridique ».

À la décharge de l'ensemble des répondants, force est de reconnaître que les termes qui leur étaient soumis pour interprétation, sortis de leur contexte, acquièrent un caractère assez abstrait. Il faut également garder à l'esprit que dans les provinces de *common law* l'interprétation adéquate des termes utilisés nécessite la lecture d'une jurisprudence abondante, ce qui rajoute un autre degré de difficulté à l'interprétation et à une connaissance juste des termes employés dans les lois. Cela dit, on pourra justement insister sur le fait que la compréhension de la portée des protections échappe d'autant plus aux consommateurs.

Sensibilisation

Presque tous les organismes institutionnels ont des mesures de sensibilisation destinées aux consommateurs, alors que seuls deux (sur quatre) des organismes communautaires ont ce genre de mesures. Les moyens employés se rejoignent toutefois : documents imprimés ou disponibles en ligne, interventions médiatiques, présentation ou ateliers visant des groupes ciblés.

Les mesures de sensibilisation destinées aux commerçants sont beaucoup plus rares — les organismes communautaires n'en ont pas du tout, et seules deux provinces ont des mesures particulières ciblées.

Facilitation

La facilitation directe en vue de l'application de la garantie légale est faite particulièrement, pour les organismes communautaires et pour certains organismes institutionnels à qui la loi le permet, par le biais de la médiation.

Plusieurs organismes mettent aussi à la disposition des consommateurs des trousseaux d'information qui peuvent leur faciliter l'exercice de leurs recours.

Recours

Aucun des organismes répondants n'a entrepris de recours visant à faire respecter la garantie légale par les commerçants. Comme nous le mentionnions précédemment, ceci s'explique en partie par l'absence de recours pénaux dans les lois contenant les régimes de garantie légale. Il demeure étonnant de constater que les organismes gouvernementaux qui disposent des pouvoirs nécessaires pour imposer des amendes aux commerçants ou manufacturiers qui ne respectent pas leur obligation de garantie n'exercent pas ces pouvoirs. Nous pouvons cependant comprendre que la décision d'entreprendre un recours pénal dépend jusqu'à un certain point des plaintes déposées par les consommateurs. S'il est vrai que les consommateurs n'ont pas connaissance des mesures de protection dont ils bénéficient en vertu de la loi et ne s'en plaignent pas étant donné cette méconnaissance, ceci rend difficile les recours pénaux à l'encontre de commerçants et ou de manufacturiers qui ne respectent pas les dispositions sur la garantie légale.

Question 12 – avantages et inconvénients du régime de garantie légale en vigueur

Les répondants s'entendent pour reconnaître que l'existence même de la garantie légale est à souligner, une protection qui est souvent d'ordre public et qui, sans frais, couvre l'ensemble des biens de consommation et, parfois, des services offerts aux consommateurs et qui donne à ces derniers, si le commerçant refuse de respecter les termes de cette garantie, la possibilité de recourir aux tribunaux pour faire valoir leurs droits.

Comme le laisse justement entendre le répondant québécois, la simple existence de la garantie légale peut avoir un effet positif sur le marché : « Par ailleurs, certains commerçants et fabricants vont accepter d'emblée de réparer ou de remplacer un bien, ou encore d'indemniser le consommateur, lorsque le bien en question n'a pas offert une durée raisonnable, par exemple. »

Plusieurs répondants estiment d'autre part que l'obligation de recourir aux tribunaux constitue un aspect négatif des régimes de garantie légale : la méconnaissance par les consommateurs du droit et de la procédure, l'aspect intimidant des tribunaux, l'incertitude quant aux résultats (liée, bien souvent, aux difficultés que les consommateurs peuvent éprouver à bien cerner l'étendue de leurs droits), les ressources en temps et en argent que de telles démarches exigent d'eux, tout cela joue en défaveur d'une utilisation massive par les consommateurs des droits que leur confèrent les dispositions qui touchent les garanties légales.

Le répondant québécois tente pourtant de relativiser ou de minimiser ces obstacles :

S'il est vrai que le respect de la garantie légale nécessite parfois des démarches répétées et musclées de la part du consommateur, allant jusqu'à s'adresser à la Cour (généralement la division des petites créances), c'est aussi parfois le cas pour les garanties conventionnelles et supplémentaires, l'interprétation des clauses d'exclusions faisant souvent l'objet de litiges devant les tribunaux.

S'il est vrai que les litiges qui opposent un consommateur et un commerçant en vertu d'un contrat de garantie conclu entre eux (et qui ne lie qu'eux) peuvent aussi faire l'objet de recours devant les tribunaux — recours qui dresseront devant les consommateurs les mêmes barrières — il n'en demeure pas moins que l'on pourrait légitimement s'attendre à ce que des dispositions d'ordre public visant à défendre l'intérêt individuel aussi bien que l'intérêt collectif des consommateurs prévoient des modes de mise en œuvre plus simples et plus efficaces que ceux qui sont prévus pour les litiges de droit commun.

Certains organismes déplorent par ailleurs le fait que la loi ne leur accorde pas de pouvoirs en vertu desquels ils pourraient intervenir en vue de faciliter la mise en œuvre de la garantie légale ou d'imposer des pénalités aux commerçants.

On ajoutera que le consommateur hésitera d'autant plus à faire réparer à ses frais le bien qu'il estime couvert par la garantie légale si cette réparation s'élève à un montant qui pourrait l'amener à évaluer la pertinence de tout simplement racheter un bien neuf, vu l'incertitude d'obtenir par le biais d'un recours devant le tribunal le remboursement des frais de réparations qu'il aurait encourus. Comme le mentionnent certains des organismes répondants, les consommateurs les contactent plus fréquemment relativement à des biens de plus grande valeur : automobiles, électroménagers, etc. Le problème de garantie se pose évidemment pour ces objets de façon plus aiguë : il est plus onéreux de les remplacer que de les faire réparer, et

il est plus difficile de s'en priver que de certains autres biens — les consommateurs les feront donc le plus souvent réparer, en espérant, le cas échéant, que le tribunal ordonnera le remboursement des frais encourus.

Les associations de consommateurs estiment que les notions indéterminées utilisées pour définir la portée de la garantie légale sont difficiles à saisir par les consommateurs (ce que confirment nos enquêtes auprès des consommateurs), et que ces imprécisions de la loi entraînent un manque de coopération et de l'opposition par les commerçants à l'exercice de leurs droits par les consommateurs. Le répondant québécois, que l'incompréhension par les consommateurs ne semble pas ébranler, plaide malgré tout en faveur de cette approche (nous regroupons ici les commentaires apportés à deux questions différentes, soit 12 et 13):

Bien que les sondages effectués pour le compte de l'Union des consommateurs laissent croire que les termes utilisés par les dispositions portant sur la garantie légale portent à interprétation, nous sommes d'avis qu'ils sont suffisamment clairs et permettent de fournir un cadre de protection efficace pour tous les biens de consommation.

[...]

Nous ne qualifierions pas les termes de la garantie légale d'équivoque comme certains le font. Elle nous apparaît plutôt flexible et adaptée aux diverses situations qui peuvent se présenter.

[...]

Bien que la vulgarisation du droit soit un objectif louable, le fait pour le législateur d'énoncer un principe clair et répondant à toute la problématique prendra parfois le pas.

[...]

Une autre solution, qui consiste à utiliser un terme défini à l'avance, a été utilisée pour certains biens, particulièrement pour les automobiles d'occasion. Mais nous croyons que cette solution est plus utile lorsqu'elle s'ajoute aux termes généraux de la garantie légale «de base» et non si elle s'y substitue. C'est d'ailleurs cette première solution qui a été retenue par le législateur québécois.

Mais nous croyons qu'il s'agit néanmoins d'un avantage de la garantie légale, qui s'applique à toutes les situations dans le cadre de la tradition du droit civiliste et ne demande pas la lecture d'interminables conditions et exclusions.

Tout en reconnaissant qu'une loi d'application générale doit veiller à ne pas limiter les droits par excès de précision, certains organismes communautaires estiment malgré tout que le caractère flou ou subjectif de certaines dispositions peut poser problème aux consommateurs qui aimeraient savoir en quoi consistent leurs droits. Et les consommateurs eux-mêmes semblent bien être de cet avis.

Comme le signale le répondant québécois, « *Le respect de la garantie légale nous semble donc passer par une meilleure connaissance de cette dernière par le public en général.* » Encore faut-il, malgré tout, que le consommateur soit en mesure de comprendre ce que prévoit la loi.

5. Législations étrangères : Des modèles à suivre ?

Les contrats de consommation étant des contrats de nature privée, le droit international ne s'est pas particulièrement intéressé à la question des garanties légales.

Mentionnons tout de même la *Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises* (CVIM)³²⁵, conclue à Vienne en 1980, qui avait pour objet de « fournir un régime moderne, uniforme et juste³²⁶ » pour ce type de transaction.

La CVIM régit les contrats de vente internationale de marchandises entre les entreprises privées ayant leur établissement dans des États contractants différents, à l'exclusion de la vente aux consommateurs.

Le Chapitre ii de la Troisième partie (vente de marchandises) prévoit, les *Obligations du vendeur*. Parmi ces obligations se trouve, à la Section II, une garantie de conformité. En vertu de cette garantie, le vendeur doit notamment livrer des marchandises dont la quantité, la qualité et le type répondent à ceux qui sont prévus au contrat (article 35 1)). Selon le deuxième paragraphe du même article (35 2)) Les marchandises ne seront considérées conformes au contrat que si :

- a) *Elles sont propres aux usages auxquels serviraient habituellement des marchandises du même type;*
- b) *Elles sont propres à tout usage spécial qui a été porté expressément ou tacitement à la connaissance du vendeur au moment de la conclusion du contrat, sauf s'il résulte des circonstances que l'acheteur ne s'en est pas remis à la compétence ou à l'appréciation du vendeur ou qu'il n'était pas raisonnable de sa part de le faire;*
- c) *Elles possèdent les qualités d'une marchandise que le vendeur a présentée à l'acheteur comme échantillon ou modèle;*
- d) *Elles sont emballées ou conditionnées selon le mode habituel pour les marchandises du même type ou, à défaut du mode habituel, d'une manière propre à les conserver et à les protéger.*

³²⁵ Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises Commission des Nations Unies pour le droit commercial international [En ligne] <http://www.uncitral.org/pdf/french/texts/sales/cisg/V1056998-CISG-f.pdf> (page consultée le 3 mars 2012). On pourrait aussi mentionner ici l'existence de la *Convention de la Haye du 2 octobre 1973 sur la Loi applicable à la responsabilité du fait des produits*, qui, si elle porte sur les biens de consommation, ne régit toutefois que la responsabilité extracontractuelle relativement au dommage aux personnes ou aux biens, ainsi qu'à la perte économique, mais ne couvre pas le dommage causé au produit lui-même.

³²⁶ Commission des Nations Unies pour le droit commercial international [En ligne] http://www.uncitral.org/uncitral/fr/uncitral_texts/sale_goods/1980CISG.html (page consultée le 5 mars 2012).

3) *Le vendeur n'est pas responsable, au regard des alinéas a à d du paragraphe précédent, d'un défaut de conformité que l'acheteur connaissait ou ne pouvait ignorer au moment de la conclusion du contrat.*

L'article 36 prévoit par ailleurs que le vendeur est responsable même si ce défaut n'apparaît qu'ultérieurement.

On aura remarqué que plusieurs des garanties prévues à ces dispositions se retrouvent aussi intégrées dans les régimes de garantie légale élaborés pour la protection du consommateur. Comme l'indique clairement son préambule, ce n'est pas de protection du consommateur que se préoccupe cette convention, mais bien des « objectifs généraux inscrits dans les résolutions relatives à l'instauration d'un nouvel ordre économique international », du « développement du commerce international sur la base de l'égalité et des avantages mutuels » et de contribuer à l'élimination des obstacles juridiques aux échanges internationaux³²⁷.

La *Convention sur la loi applicable aux obligations contractuelles ouverte à la signature à Rome le 19 juin 1980 (80/934/CEE)*³²⁸ qui établissait des règles uniformes en matière de loi applicable aux obligations contractuelles dans l'Union européenne, touchait pour sa part directement les contrats de consommation, et ce, à son Article 5 - Contrats conclus par les consommateurs, qui prévoit que «le choix par les parties de la loi applicable ne peut avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle».

Comme cette obligation de respecter les droits nationaux visant la protection des droits des consommateurs risquait fort de créer des obstacles au « développement du commerce international sur la base de l'égalité et des avantages mutuels », l'Union européenne n'a pas tardé à adopter des directives visant à harmoniser les législations nationales sur le sujet. Une telle directive a justement été adoptée en matière de garanties.

³²⁷ Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, Préambule. [En ligne] <http://www.uncitral.org/pdf/french/texts/sales/cisg/V1056998-CISG-f.pdf> (page consultée le 3 mars 2012).

³²⁸ Convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles, [En ligne] http://www.lexinter.net/UE/convention_de_rome.htm (page consultée le 3 mars 2012). Cette convention a été remplacée par le règlement (CE) No. 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I), dont l'article 6 est au même effet.

5.1 Régimes de garantie légale européens

Directive 1999/44/CE du parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999, sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation³²⁹

En 1999 était adoptée cette directive « concernant la vente et les garanties des biens de consommation [qui] vise à harmoniser les parties de la législation relative aux contrats conclus avec les consommateurs qui ont trait à la garantie légale de conformité pour les biens et, dans une moindre mesure, aux garanties commerciales³³⁰ », qui imposait la transposition dans les États membres pour le 1^{er} janvier 2002. Cette directive découlait du livre vert de la Commission, du 15 novembre 1993, sur les garanties et le service après-vente en ce qui a trait aux pièces détachées³³¹, qui faisait le point sur la situation juridique dans les états membres et sur la situation du droit communautaire relativement aux garanties³³².

On retrouve dans le préambule les différents considérants sur lesquels s'appuient les dispositions de la directive : le consommateur peut généralement exiger du vendeur qu'il répare le bien ou le remplace ; il convient de limiter dans le temps le délai pendant lequel la responsabilité du vendeur est engagée pour tout défaut de conformité existant lors de la délivrance du bien; les États membres peuvent prévoir une limitation du délai pendant lequel les consommateurs sont autorisés à exercer leurs droits, à condition que ce délai n'expire pas au cours des deux ans qui suivent la délivrance du bien; les garanties contractuelles supplémentaires doivent contenir certains renseignements, notamment une déclaration selon laquelle la garantie ne porte pas atteinte aux droits légaux du consommateur; etc.

La directive vise à établir une protection uniforme minimale des consommateurs dans le cadre du marché intérieur; c'est donc dire que les États membres sont libres d'offrir au consommateur des garanties supérieures à celles qui sont prévues à la directive (article premier, 1.)

³²⁹ Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 mai 1999, sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation [En ligne] <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31999L0044:FR:NOT> (page consultée le 10 mars 2012).

³³⁰ Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 mai 1999, sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation. Vente et garanties des biens de consommation. Synthèse, [En ligne] http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/l32022_fr.htm (page consultée le 23 mars 2012).

³³¹ Commission des communautés européennes, Livre vert sur les garanties des biens de consommation et les services après-vente, Bruxelles, 15 novembre 1993, [En ligne] <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1993:0509:FIN:FR:PDF> (page consultée le 10 décembre 2011).

³³² *Ibid.* Le livre vert rappelle que : *S'il est vrai qu'il n'existe pas au niveau communautaire de texte réglementaire spécifiquement consacré à la question de la garantie des produits et aux services après-vente, il ne faut toutefois pas perdre de vue la contribution apportée par d'autres instruments communautaires à la mise au point d'un régime communautaire de la garantie.* (p. 51), en référence à la directive 85/374/CEE relative à la responsabilité du fait des produits défectueux; la directive du Conseil relative aux clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs et la directive 84/450/CEE relative à la publicité trompeuse.

La garantie que prévoit la directive en est une de conformité au contrat :

Article 2

Conformité au contrat

- 1. Le vendeur est tenu de livrer au consommateur un bien conforme au contrat de vente.*

La directive établit au paragraphe suivant des présomptions qui indiquent clairement ce qu'il faut entendre par « conforme au contrat » :

- 2. Le bien de consommation est présumé conforme au contrat:*
 - a) s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités du bien que le vendeur a présenté sous forme d'échantillon ou modèle au consommateur;*
 - b) s'il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, que celui-ci a porté à la connaissance du vendeur au moment de la conclusion du contrat et que le vendeur a accepté;*
 - c) s'il est propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type;*
 - d) s'il présente la qualité et les prestations habituelles d'un bien de même type auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature du bien et, le cas échéant, compte tenu des déclarations publiques faites sur les caractéristiques concrètes du bien par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.*
- 3. Le défaut de conformité est réputé ne pas exister au sens du présent article si, au moment de la conclusion du contrat, le consommateur connaissait, ou ne pouvait raisonnablement ignorer, ce défaut, ou si le défaut de conformité a son origine dans les matériaux fournis par le consommateur.*

La directive prévoit donc deux types de non-conformité : celle du bien qui n'est pas conforme à la description qui en est faite (aspect, qualités, prestations) et celle du bien qui ne peut servir à l'usage attendu, usage habituel ou spécialement recherché par le consommateur.

En cas de défaut de conformité, le consommateur aura droit, à son choix et sans frais, à la réparation ou au remplacement du bien ou, dans certains cas (le défaut par le commerçant de procéder à la réparation dans des délais raisonnables, par exemple), à une réduction adéquate du prix ou à la résolution du contrat (article 2, paragraphes 3 et 5).

Enfin, l'article 5 prévoit le délai pendant lequel cette garantie s'appliquera et une présomption simple de l'existence du défaut de conformité au moment de la livraison du bien:

Article 5

Délais

- 1. La responsabilité du vendeur prévue à l'article 3 est engagée lorsque le défaut de conformité apparaît dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien.*

[...]

- 3. Sauf preuve contraire, les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf lorsque cette présomption n'est pas compatible avec la nature du bien ou la nature du défaut de conformité.*

L'article 7 prévoit en outre que le vendeur ne pourra, sauf exception, limiter par voie contractuelle cette garantie.

Article 7

Caractère contraignant

- 1. Les clauses contractuelles ou les accords conclus avec le vendeur, avant que le défaut de conformité ne soit porté à l'attention de celui-ci et qui écartent ou limitent directement ou indirectement les droits résultant de la présente directive, ne lient pas, dans les conditions prévues par le droit national, le consommateur.*

Les États membres peuvent prévoir que, dans le cas de biens d'occasion, le vendeur et le consommateur peuvent convenir de clauses contractuelles ou passer des accords prévoyant, pour la responsabilité du vendeur, un délai plus court que celui prévu à l'article 5, paragraphe 1. Ce délai ne peut être inférieur à un an.

- 2. Les États membres prennent les mesures nécessaires pour que le consommateur ne soit pas privé de la protection accordée par la présente directive par le choix du droit d'un État non membre comme droit applicable au contrat, lorsque le contrat présente un lien étroit avec le territoire des États membres.*

Ce n'est qu'en 2005 que l'ensemble des États membres ont complété la transposition de la directive dans leur corpus législatif, seuls l'Allemagne, la Suède, la Finlande, l'Espagne et les Pays-Bas ayant communiqué à la Commission leurs mesures de transposition avant la date limite. Les États européens possèdent donc tous, en ce qui a trait aux garanties de conformité, des dispositions harmonisées dans une certaine mesure³³³.

³³³ Pour une analyse détaillée des efforts d'intégration au droit national entrepris par chacun des États membres, on se référera à l'Analyse comparative : H. Directive sur la vente de biens et garanties (99/44), rédigée par Christian Twigg-Flesner, qui se retrouve aux pages 710 et suivantes du Compendium de

Cette garantie de conformité n'est cependant pas l'unique garantie légale offerte par les États européens. À titre d'exemple, nous examinerons plus à fond dans les pages qui suivent le régime de garanties légales de la France.

a) La garantie légale en France et ailleurs

Pour les biens achetés depuis février 2005, le consommateur français dispose de la garantie de conformité, qui a été transposée dans le code de la consommation suivant les prescriptions de la directive 1999/44/CE (La loi de ratification adoptée le 5 avril 2006 étant rétroactive à la date de l'ordonnance d'adoption).

Cette nouvelle garantie s'ajoute à la garantie contre les vices cachés qui était déjà prévue à l'article 1641 du Code civil français.

Les textes des articles L211-4 et suivants, qui portent sur la garantie légale de conformité, sont plus explicites que ceux de la directive. Par exemple, pour ce qui est de la garantie principale :

L211-4. *Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.*

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Les contrats visés sont définis à l'article L211-1 : il s'agit des contrats visant : la vente de biens meubles corporels, neufs ou d'occasion; la fourniture de biens meubles à fabriquer ou à produire ; l'eau et le gaz lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée (bouteilles, remplissage de citerne, etc.); la vente ou l'échange d'animaux domestiques. Sont exclus les biens vendus par autorité de justice et enchères publiques, les ventes d'électricité et les ventes d'immeubles. La garantie de conformité s'applique uniquement dans les relations entre l'acheteur consommateur et le vendeur professionnel.

La conformité au contrat se définit sensiblement de la même manière qu'à la directive, sans toutefois établir de présomption :

L211-5. Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 1° *Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*
 - *correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
 - *présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Le code de la consommation maintient la présomption d'existence de défaut au moment de la livraison si tel défaut est découvert dans les six mois (L211-7), ainsi que l'exclusion des défauts connus par l'acheteur au moment de l'achat (L211-8).

Les dispositions qui prévoient les remèdes sont rédigées de façon plus claire que dans la directive, et le code de la consommation fixe un délai, soit un mois, pour la réparation ou le remplacement du bien.

L211-9. *En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.*

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

L211-10. *Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.*

La même faculté lui est ouverte :

- 1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;*
- 2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.*

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Aucuns frais ne peuvent bien sûr être exigés au consommateur pour l'application des remèdes prévus à ces articles (L211-11). L'action portant sur le défaut de conformité se prescrit par deux ans (L211-12).

Pour ce qui est du caractère contraignant de la garantie prévue au code de la consommation, rappelons que l'article L132-1 prévoyait déjà que les clauses limitatives de responsabilité dans un contrat conclu entre un consommateur et un professionnel sont réputées non écrites.

Cette garantie de conformité ne remplace pas mais s'ajoute à la garantie contre les vices cachés prévue au code civil.

Cette garantie contre les vices cachés est prévue à l'article 1641 du code civil, qui énonce que « le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que

*l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus*³³⁴».

On constate immédiatement une différence fondamentale entre la garantie de conformité et la garantie contre les vices cachés : cette dernière ne donnera ouverture à des recours, si l'on s'en tient au texte de la loi, que si la chose vendue est, du fait de ce vice, impropre à l'usage ou que le vice diminue considérablement sa valeur.

La garantie contre les vices cachés s'applique à tous les contrats de vente, que le vendeur soit un professionnel ou pas.

Deux recours sont ouverts à l'acheteur : l'action rédhibitoire, soit rendre le bien et s'en faire rembourser le prix ; ou l'action estimatoire, soit conserver le bien et se faire rembourser un montant égal à la perte de valeur qu'entraîne le vice.

1644. *Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.*

1645. *Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.*

1646. *Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.*

L'action se prescrit par deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648).

La France n'est évidemment pas le seul État où la garantie de conformité s'est ajoutée à une garantie existante. Le Code civil belge, par exemple, prévoit lui aussi une garantie contre les vices cachés, qui est, à peu de choses près, identique à celle que l'on retrouve en France. La législation a toutefois été modifiée pour intégrer une garantie de conformité³³⁵. La Hollande a fait de même. La durée de la garantie n'y a toutefois pas été limitée à deux ans : elle est prolongée pour les biens qui ont une espérance de vie plus longue. De plus, un consommateur pourra exiger le remboursement ou une réduction du prix si le bien a déjà dû subir deux réparations ou échanges et qu'il présente toujours des défauts.

³³⁴ Code civil, Chapitre IV (Des obligations du vendeur), Section 3 : De la garantie, Paragraphe 2 : De la garantie des défauts de la chose vendue. [En ligne] sur Légifrance, <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006070721>(page consultée le 12 mai 2012).

³³⁵ On trouve sur le site Internet du Centre Européen des Consommateurs Belgique un bref document qui propose résumé de la garantie légale à l'intention des consommateurs, [En ligne] <http://www.cecbelgique.be/images/downloads/GarantieFR06.pdf> (page consultée le 12 mai 2012). La Direction générale de la Régulation et de l'Organisation du Marché, Service public Fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie a aussi publié un guide pratique : La nouvelle loi sur les garanties, [En ligne] http://economie.fgov.be/fr/binaries/folder_warranty_fr_tcm326-36054.pdf

The period of 2 years is a minimum requirement which every EU Member State must comply with. However, under Dutch legislation it is assumed that you are entitled to a longer period of compliance with the requirements of proper performance in the case of products with a longer expected useful life (washing machines, cars and other durable goods). The Netherlands therefore offers consumers (including those from abroad) more far-reaching protection than is required by the European Directive. However, this does not mean that you are entitled to repair free of charge in all cases after a period of 2 years. You must take into account the age of the purchased item in relation to its expected useful life and normal depreciation for age and wear and tear³³⁶.

En France, un projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs a été présenté le 1er juin 2011 par le secrétaire d'État à la consommation en Conseil des ministres. Ce projet de loi été élaboré à partir à l'examen des 92 500 réclamations adressées à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCRFF) en 2010. Ce projet de loi visait notamment à modifier les articles L. 121-18 et L. 121-19 du code de la consommation afin de rendre plus accessibles les conditions contractuelles, générales ou particulières, lors des achats en ligne et d'imposer, notamment, l'information sur l'existence de la garantie légale de conformité, sur le service après-vente et les garanties commerciales. Le projet modifiait aussi l'article L. 113-3 du code de la consommation, imposant au professionnel d'informer son client de l'existence et du contenu de la garantie légale de conformité des biens qu'il vend avant toute conclusion du contrat. Le 12 avril 2012, le Secrétariat d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation annonçait dans le JO Sénat que le projet de loi ne pourrait être achevé d'ici la fin de la session parlementaire, « Compte tenu de la crise et des mesures d'urgence voulues par le Président de la République³³⁷ ».

On retrouve aussi ailleurs des garanties légales qui complètent la garantie de conformité et des aménagements de cette garantie :

Au Royaume-Uni, au Pays de Galles, en Irlande du Nord et en Écosse, le « sales of goods act », prévoit une garantie de 6 ans (5 ans en Écosse) en cas de produit défectueux, sans entraver l'application de la garantie légale de conformité et notamment le renversement de la charge de la preuve pendant les 6 premiers mois après la livraison.

En Finlande, il n'existe pas de durée limite de garantie. Elle dépend généralement de la durée de vie moyenne de l'appareil qui est déterminée par différents critères comme le prix du produit, l'utilisation faite par le consommateur... Chaque cas est étudié individuellement. Pour avoir un aperçu des durées moyennes de vie d'un appareil, il est possible de consulter les recommandations du « Consumer Dispute Board »³³⁸.

³³⁶ Centre Européen des Consommateurs, [En ligne] <http://www.eccnl.eu/page/en/themes/Kopen-in-de-EU> (page consultée le 15 mai 2012).

³³⁷ Sénat. Base de questions 2012 : Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, 13^{ème} législature, [En ligne] <http://www.senat.fr/questions/base/2012/qSEQ120222492.html> (page consultée le 16 mai 2012).

³³⁸ Centre européen des consommateurs de France. Garanties, [En ligne] <http://www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/achats-dans-l-ue/achats-en-europe/quels-sont-vos-droits/garanties/> (page consultée le 18 mai 2012).

Dans un document intitulé *Guidelines for Consumer Protection*, le *Consumer Agency Ombudsman* précise certains des aspects de la garantie légale finlandaise tel que prévu au chapitre 5 de la *Loi sur la protection du consommateur*³³⁹. On y apprend par exemple que, selon l'interprétation qui en est faite : « If wear and tear has appeared before the end of its expected durability, this wear and tear is not normal and the seller is not released from liability for lack of conformity. » Parmi les recours, le document mentionne le non-paiement, en plus du remplacement et de la réparation : « *In the event of lack of conformity, the buyer is entitled to withhold payment. The amount withheld must correspond to the lack of conformity, in other words it must be in reasonable proportion to the nature and significance of the lack of conformity.* » Le document précise de plus le type de compensation que pourra exiger le consommateur en cas de non-conformité :

The buyer shall be entitled to compensation for loss suffered as a result of lack of conformity. Typical losses that may be imposed on the buyer because of lack of conformity include various settlement expenses such as the cost of journeys, postage and telephone calls. Expenses also include the costs of bringing the goods into conformity if the seller does not repair the defect. If the buyer has to hire a similar product for the period the good is being brought into conformity, the seller may also have to indemnify these costs.

If the lack of conformity or loss is owing to negligence on behalf of the seller, the seller shall be obliged to compensate the buyer not only for the direct loss but also for any indirect loss incurred. Indirect loss includes, for example, the loss of earnings suffered by the buyer whilst settling the lack of conformity.

*It is also indirect loss if the consumer is significantly disadvantaged as a result of not being able to use the product, or suffers a similar actual disadvantage. In such cases the consumer is entitled to compensation, even though he may not*³⁴⁰.

³³⁹ *Consumer Agency Ombudsman (Finland), Guidelines for Consumer Protection*, [En ligne] <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/b2796a26-ee20-4a01-809c-7ab0f25c95b7/Statutory+liability+for+lack+of+conformity+and+guarantee+in+the+sale+of+consumer+goods+.pdf> (page consultée le 12 mai 2012).

³⁴⁰ *Ibid.* p. 6.

b) Le Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, le *Sale of Goods Act 1979*³⁴¹ prévoit la garantie implicite de conformité à son article 14; cette garantie ne s'applique qu'aux biens meubles, et ne trouve application que dans les cas de vente, les dons, le troc, l'échange, la location étant donc exclus de cette protection. La loi prévoit à son article 55 que toute limitation ou exclusion de cette garantie est nulle dans les contrats de consommation.

Le critère pour évaluer la qualité satisfaisante du produit est celui de la personne raisonnable (*goods are of satisfactory quality if they meet the standard that a reasonable person would regard as satisfactory*, art 14(2)). La qualité, tel que défini à l'article 14(2B), s'évaluera sur la base des critères suivants:

- a) fitness for all the purposes for which goods of the kind in question are commonly supplied,
- b) appearance and finish,
- c) freedom from minor defects,
- d) safety, and
- e) durability.

L'Article 14(3) prévoit aussi que le bien doit convenir à tout usage particulier que l'acheteur a pu mentionner et que le vendeur lui a confirmé, qu'il s'agisse ou non d'un usage pour lequel le bien est habituellement vendu, sauf si les circonstances démontrent que l'acheteur ne se fiait pas au jugement ou aux habiletés du vendeur, ou qu'il aurait été déraisonnable pour lui de le faire.

La partie 5A (article 48 et suivants) prévoit des droits additionnels pour les consommateurs, soit les droits à la réparation ou au remplacement du bien qui ne seraient pas conforme au contrat ou qui ne seraient pas de qualité satisfaisante ou le droit à une réduction du prix ou à l'annulation du contrat. La loi prévoit une présomption de non-conformité au moment de la vente si le défaut se révèle dans les six mois de l'achat. Un recours en bris de garantie est aussi prévu à la partie VI de la loi (article 53 et suivants), qui permet à l'acheteur d'exiger une diminution ou une extinction du prix, et de réclamer des dommages.

c) L'Allemagne

Si la plupart des États se sont contentés d'intégrer à leur droit ce qui était prévu à la directive, l'Allemagne a, pour sa part, profité de la directive pour réformer l'ensemble de son droit des obligations, entré en vigueur le 1er janvier 2002. La directive a donc été intégrée au Code civil, rendant la garantie applicable à l'ensemble des contrats (plutôt qu'aux seuls contrats de consommation) qui portent aussi bien sur les biens meubles corporels qu'incorporels que sur les immeubles.

³⁴¹ Sale of Goods Act 1979, [En ligne] <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1979/54/contents> (page consultée le 15 mai 2012).

C'est à la Division 8 (Types particuliers d'obligations) du Livre 2 du Code civil³⁴², qui porte sur le droit des obligations, que se trouvent notamment les garanties contre les défauts matériels.

434. (1) The thing is free from material defects if, upon the passing of the risk, the thing has the agreed quality. To the extent that the quality has not been agreed, the thing is free of material defects

- 1. if it is suitable for the use intended under the contract,*
- 2. if it is suitable for the customary use and its quality is usual in things of the same kind and the buyer may expect this quality in view of the type of the thing.*

L'article précise que la qualité en question inclut les caractéristiques auxquelles l'acheteur peut s'attendre sur la foi des représentations du vendeur ou du producteur, ou celles qui ont pu apparaître dans la publicité, sur l'emballage, etc., « unless the seller was not aware of the statement and also had no duty to be aware of it, or at the time when the contract was entered into it had been corrected in a manner of equal value, or it did not influence the decision to purchase the thing. »

En cas de défaut, l'acheteur pourra demander réparation, révoquer le contrat ou obtenir une réduction du prix, et même demander des dommages et le remboursement de frais (article 437). Selon les cas, la prescription ira de deux ans (règle générale) à 30 ans (pour certains droits réels ou enregistrés).

Dans tous les cas, l'acheteur pourra demander que le vendeur remédie au défaut ou qu'il remplace le bien (Art. 439), tous les frais étant à la charge du vendeur.

Si le vendeur refuse ou fait défaut de remédier, ne le fait pas dans des délais raisonnables ou que deux tentatives de réparation ont échoué, l'acheteur pourra demander l'annulation du contrat (art. 440) ou une réduction du prix (art. 441) et, par conséquent, remboursement total ou partiel, le cas échéant.

Le Code civil traite à part, aux articles 443 et suivants, de ce qu'il nomme la garantie de qualité et de durabilité; ces dispositions traitent en fait des garanties conventionnelles.

Pour ce qui est des limites de responsabilité, le droit allemand traite différemment les contrats de droit commun et les contrats de consommation. Alors que les clauses de limitation de responsabilité sont valables en droit commun (sauf connaissance préalable du défaut par le vendeur), l'article 475 du Code civil précise que les droits des consommateurs ne peuvent généralement être écartés ou réduits.

Deviating agreements

475. (1) If an agreement is entered into before a defect is notified to the entrepreneur and deviates, to the disadvantage of the consumer, from sections 433 to 435, 437, 439 to 443 and from the provisions of this subtitle, the entrepreneur may not invoke it. The provisions referred to in sentence 1 apply even if circumvented by other constructions.

³⁴² German Civil Code BGB, [En ligne] http://www.gesetze-im-internet.de/englisch_bgb/german_civil_code.pdf (page consultée le 10 mai 2012).

(2) *The limitation of the claims cited in section 437 may not be alleviated by an agreement reached before a defect is notified to an entrepreneur if the agreement means that there is a limitation period of less than two years from the statutory beginning of limitation or, in the case of second-hand things, of less than one year.*

(3) *Notwithstanding sections 307 to 309, subsections (1) and (2) above do not apply to the exclusion or restriction of the claim to damages.*

5.2 Garantie légale en Australie

Comme les autres juridictions de common law, l'Australie dispose d'un *Sale of Goods Act 1895*³⁴³, qui traite des garanties légales de conformité.

En vertu de l'article 14 de cette loi, il n'existe aucune garantie implicite de qualité ou de conformité lors de la vente de biens, sauf dans deux cas :

- 1. where the buyer, expressly or by implication, makes known to the seller the particular purpose for which the goods are required, so as to show that the buyer relies on the seller's skill or judgment, and the goods are of a description which it is in the course of the seller's business to supply (whether he be the manufacturer or not), there is an implied condition that the goods shall be reasonably fit for such purpose: Provided that in the case of a contract for the sale of a specified article under its patent or other trade name, there is no implied condition as to its fitness for any particular purpose;*
- 2. where goods are bought by description from a seller who deals in goods of that description (whether he be the manufacturer or not), there is an implied condition that the goods shall be of merchantable quality: Provided that if the buyer has examined the goods, there shall be no implied condition as regards defects which such examination ought to have revealed;*

Une atteinte reconnue en vertu de ces dispositions peut entraîner une diminution ou une extinction du prix (article 52).

Une autre loi, le *Competition and Consumer Act 2010*³⁴⁴ (CCA), prévoit toutefois des garanties plus larges pour les contrats de consommation dans sa *Schedule 2 : The Australian Consumer Law (CCA, article 4 : Australian Consumer Law means Schedule 2 as applied under Subdivision A of Division 2 of Part XI.)*. La Division 1 de la Partie 3-2 (*Consumer transactions*) prévoit spécifiquement les garanties accordées aux consommateurs. L'Article 54 prévoit que les biens vendus par un commerçant, sauf lors d'encan, doivent être d'une qualité acceptable, ce que la loi définit ainsi :

³⁴³ Sale Of Goods Act 1895, Western, [En ligne] Australian Consolidated Acts.
http://www.austlii.edu.au/au/legis/wa/consol_act/soga1895128/

³⁴⁴ The Australian Consumer Law, Competition and Consumer Act 2010, Schedule 2- C2011C00003, [En ligne] http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/caca2010265/sch2.html (page consultée le 8 mai 2012).

54(2) Goods are of acceptable quality if they are as:

- a) fit for all the purposes for which goods of that kind are commonly supplied; and*
- b) acceptable in appearance and finish; and*
- c) free from defects; and*
- d) safe; and*
- e) durable;*

as a reasonable consumer fully acquainted with the state and condition of the goods (including any hidden defects of the goods), would regard as acceptable having regard to the matters in subsection

La loi précise que les éléments prévus à cet article s'appliquent en regard de la nature du bien, de son prix, des représentations faites par le vendeur, par le manufacturier ou sur l'emballage, ainsi que de toutes les autres « circonstances » pertinentes à la vente (54(3)).

Les articles suivants énumèrent certaines conditions particulières (par exemple, que les biens ne seront pas considérés d'une qualité insatisfaisante si le défaut est consécutif à un usage non approprié, ou qu'un examen a été effectué et que cet examen a révélé (ou aurait dû le faire) que le bien n'était pas de qualité acceptable (54(6), 54(7)).

La garantie s'applique à des usages particuliers si le commerçant a fait des représentations à l'effet que ces usages étaient acceptables (55(1)), sauf si le consommateur ne s'est pas fié à ces représentations ou qu'il n'était pas raisonnable de sa part de le faire.

En cas de défaut à une garantie, le consommateur pourra exiger la réparation, le remplacement du bien ou un remboursement, complet ou partiel (articles 259 et suivants) et pourra, dans certains cas, réclamer des dommages (articles 271 et suivants).

Les garanties, avec les adaptations nécessaires, s'appliquent aussi aux services³⁴⁵.

Pour ce qui est de la durée d'application de cette garantie, l'article 262(2) en précise les balises :

262(2) The rejection period for goods is the period from the time of the supply of the goods to the consumer within which it would be reasonable to expect the relevant failure to comply with a guarantee referred to in section 259(1)(b) to become apparent having regard to:

- a) the type of goods; and*
- b) the use to which a consumer is likely to put them; and*
- c) the length of time for which it is reasonable for them to be used; and*
- d) the amount of use to which it is reasonable for them to be put before such a failure becomes apparent.*

³⁴⁵ Voir le résumé de la loi diffusé par l'Australian Competition & Consumer Commission : Consumer Guarantees, [En ligne] <http://www.accc.gov.au/content/index.phtml/itemId/956980> (page consultée le 12 mai 2012). On notera que des règles différentes s'appliquent aux biens et services acquis avant le 1er janvier 2011.

4.3 La garantie légale aux États-Unis

En vue d'harmoniser le droit touchant certaines transactions commerciales, dont la vente, pour l'ensemble des États américains, un Code commercial uniforme (*Uniform Commercial Code*³⁴⁶) a été adopté aux États-Unis dès 1952, adopté dans chaque État, qui a la compétence d'y apporter des modifications. Ainsi, le *Uniform Commercial Code* n'est pas une loi, mais un guide devant servir à l'intégration par États dans leurs législations respectives des règles qui y sont prévues (vente, location, lettres de change, dépôts bancaires, transferts de fonds, transactions sécurisées, etc.). Seule la Louisiane n'a pas adopté le Code intégralement, ayant préféré continuer à appliquer le droit civil à la vente de biens et à la location (articles 2 et 2A du Code).

C'est à l'article 2 que se retrouvent les garanties légales (2-314 à 2-318).

La garantie implicite de qualité marchande (2-314) indique notamment que les biens mis en vente doivent à tout le moins être propres aux usages ordinaires auxquels ce type de bien est destiné et être conformes au contrat et aux représentations faites sur l'emballage ou sur l'étiquette, le cas échéant.

La garantie implicite de conformité (2-315) indique notamment que si le marchand a connaissance de l'utilisation que l'acheteur a l'intention de faire du bien et que ce dernier s'appuie sur l'expertise du vendeur pour choisir le bien en question, le bien doit pouvoir servir à cet usage.

Les garanties implicites pourront être écartées par le commerçant par des dispositions claires du contrat de consommation³⁴⁷ ou par une mention apparente à l'effet que le bien est vendu « tel quel » (« *as is* ») ou « avec défauts » (« *with all faults* ») ou autres expressions courantes au même effet (2-316). En vertu de la même disposition, les garanties peuvent être écartées, dans la limite où un examen aurait permis de détecter un défaut, si l'acheteur a examiné le bien à volonté ou s'il a refusé de le faire suite à l'invitation du vendeur. Le Code prévoit aussi que des restrictions peuvent aussi être apportées contractuellement aux remèdes que pourra obtenir le consommateur (2-719).

³⁴⁶ Uniform Commercial Code. Le texte du Code, sans les commentaires, est disponible sur le site Internet du Cornell University Law School, [En ligne] <http://www.law.cornell.edu/ucc/2/> (page consultée le 12 mai 2012).

³⁴⁷ Les tribunaux ont toutefois déjà écarté parce qu'abusives de telles déclarations de non responsabilité. Voir : Robert J. Williams. *Getting what you bargained for: how courts might provide a coherent basis for damages that arise when remedies fail of their essential purpose*. Virginia law & business review, Volume 5, Number 1, Fall 2010, p. 134 : « *When contracts substantially limit remedies that a party might otherwise be entitled to by law, and there is evidence that the party waived the right because it lacked a real choice in the matter, courts may employ the doctrine of unconscionability to restore a remedy.* » [En ligne] <http://vlbr.net/wp-content/uploads/2011/02/4-Williams.pdf> (page consultée le 18 mai 2012).

Les remèdes que prévoit le Code se retrouvent à l'article 2-714 : des dommages directs, soit, généralement, la différence entre la valeur du bien reçu et celle qu'il aurait dû avoir s'il avait été conforme (2-714(2): *The measure of damages for breach of warranty is the difference at the time and place of acceptance between the value of the goods accepted and the value they would have had if they had been as warranted, unless special circumstances show proximate damages of a different amount.*) Le Code prévoit aussi des dommages incidents, soit les coûts encourus pour faire valoir la garantie :

§ 2-715. *Buyer's Incidental and Consequential Damages.*

1) *Incidental damages resulting from the seller's breach include expenses reasonably incurred in inspection, receipt, transportation and care and custody of goods rightfully rejected, any commercially reasonable charges, expenses or commissions in connection with effecting cover and any other reasonable expense incident to the delay or other breach.*

2) *Consequential damages resulting from the seller's breach include*

- a) *any loss resulting from general or particular requirements and needs of which the seller at the time of contracting had reason to know and which could not reasonably be prevented by cover or otherwise; and*
- b) *injury to person or property proximately resulting from any breach of warranty.*

a) Le Code civil de la Louisiane

Ancienne colonie française (qui fut aussi un temps sous domination espagnole), la Louisiane a été revendue aux États-Unis par Napoléon Bonaparte en 1802. L'État a conservé sa tradition de droit civiliste (mâtinée de droit castillan) et a adopté en 1808³⁴⁸ son propre code civil, le *Digest of the Civil Laws now in Force in the Territory of Orleans, with Alternations and Amendments Adapted to its Present System of Government*, un mélange de droit espagnol et de droit français à la structure calquée sur celle du code Napoléon. Un Code civil plus complet fut adopté en 1825. La dernière révision importante a été effectuée en 1992.

Comme nous le mentionnions plus haut, la Louisiane a adopté le *Uniform Commercial Code*³⁴⁹, à l'exception de l'article 2, qui prévoit les garanties légales. C'est donc au Code civil louisianais qu'il faut se référer pour les règles de cet État pour ce qui est des garanties, des dispositions inspirées de l'article 2 du Code y ayant par ailleurs été incorporées.

Les garanties légales se trouvent pour la plupart (garantie contre l'éviction, contre les vices cachés et garantie de conformité) réunies à l'article 2475 du Code civil louisianais :

Art. 2475. Seller's obligations of delivery and warranty.

The seller is bound to deliver the thing sold and to warrant to the buyer ownership and peaceful possession of, and the absence of hidden defects in, that thing. The seller also warrants that the thing sold is fit for its intended use.

³⁴⁸ Soit quatre ans seulement après l'adoption du Code civil français en 1804.

³⁴⁹ Intégré au Titre 10 : Commercial Laws, des Louisiana Revised Statutes.

Le bien vendu doit être livré dans une condition dans laquelle les parties s'attendaient à le trouver (article 2489).

Une garantie contre les vices rédhibitoires est prévue à l'article 2520, qui établit les paramètres d'interprétation et identifie aussi le remède applicable :

Art. 2520. Warranty against redhibitory defects

The seller warrants the buyer against redhibitory defects, or vices, in the thing sold.

A defect is redhibitory when it renders the thing useless, or its use so inconvenient that it must be presumed that a buyer would not have bought the thing had he known of the defect. The existence of such a defect gives a buyer the right to obtain rescission of the sale.

A defect is redhibitory also when, without rendering the thing totally useless, it diminishes its usefulness or its value so that it must be presumed that a buyer would still have bought it but for a lesser price. The existence of such a defect limits the right of a buyer to a reduction of the price.

Cette garantie ne s'applique que si le défaut existait au moment de la livraison du bien. Le défaut est présumé avoir existé s'il se présente dans les trois jours de la livraison (art 2530).

Le vendeur n'est pas tenu de garantir un bien relativement à des défauts qui étaient connus de l'acheteur ou qu'un acheteur prudent aurait découverts (art. 2521). À moins que le vendeur n'ait connu le défaut, l'acheteur doit dénoncer ce défaut de manière opportune, pour donner au vendeur l'occasion d'apporter les correctifs nécessaires. Sans cet avis, l'acheteur pourra avoir à assumer une diminution de la garantie (art. 2522).

Le bien vendu doit être raisonnablement propre à son usage habituel (*The thing sold must be reasonably fit for its ordinary use*) ou à l'usage particulier auquel l'acheteur le destinait et pour lequel il s'est appuyé dans son choix sur l'expertise ou le jugement du vendeur. Si le bien est impropre à ces usages, les droits de l'acheteur sont ceux qui s'appliquent aux obligations contractuelles (If the thing is not so fit, the buyer's rights are governed by the general rules of conventional obligations³⁵⁰.) (art. 2524).

³⁵⁰ Titre III - Obligations En General, articles 1756 et suivants ; Art. 1758. A. L'obligation peut donner le droit au créancier:

- (1) de faire exécuter en nature la prestation à laquelle le débiteur est tenu;
- (2) de la faire exécuter en nature par un tiers aux frais du débiteur;
- (3) de recouvrer des dommages et intérêts pour l'inexécution de la prestation par le débiteur, ou pour son exécution défectueuse ou tardive.

Titre IV – Conventional Obligations or Contracts, articles 1906 et suivants. Section 4 – Dommages, articles 1994 et suivants ; Dissolution, article 2013 et suivants :

Art. 2013. When the obligor fails to perform, the obligee has a right to the judicial dissolution of the contract or, according to the circumstances, to regard the contract as dissolved. In either case, the obligee may recover damages.

In an action involving judicial dissolution, the obligor who failed to perform may be granted, according to the circumstances, an additional time to perform.

Art. 2015. Upon a party's failure to perform, the other may serve him a notice to perform within a certain time, with a warning that, unless performance is rendered within that time, the contract shall be

Si le bien vendu n'est pas conforme au contrat ou aux représentations faites à son sujet, les droits de l'acheteur sont ceux qui s'appliquent à la vente et aux obligations contractuelles³⁵¹ (art. 2529).

Le vendeur qui ne connaissait pas le défaut n'est tenu qu'à la réparation ou à la correction du défaut. Le vendeur qui est incapable de faire telles réparations est alors tenu au remboursement, avec intérêts, ainsi qu'au remboursement des dépenses raisonnables occasionnées par la vente et pour la conservation du bien, dont il peut déduire un montant à titre de crédit pour l'usage du bien par l'acheteur, si cet usage ou l'usufruit ont représenté pour lui de quelque valeur (art. 2531). Il en va de même du vendeur qui connaissait le défaut. Ce dernier est aussi tenu aux frais d'avocat raisonnables. Le vendeur est présumé connaître les défauts rédhibitoires des biens qu'il manufacture (art. 2545).

L'acheteur qui voit son contrat rescindé du fait d'un défaut rédhibitoire doit retourner le bien, mais pas avant que tout ce qui lui est dû ne lui ait été versé. Si le bien périt du fait du défaut, l'acheteur garde son recours. Si le bien périt du fait d'un acte fortuit, l'acheteur assumera la responsabilité de la perte à moins qu'il n'ait avant cet événement donné avis au vendeur du défaut qui lui aurait donné le droit de rescinder le contrat (art. 2532).

Si le vendeur ne connaissait pas le défaut, le recours pour défaut rédhibitoire se prescrit généralement par quatre ans à compter de la première de ces deux dates : celle de la livraison du bien ou celle où le défaut est découvert. Il se prescrit par un an de la découverte si le vendeur connaissait le défaut. La prescription est interrompue lorsque le vendeur accepte le bien en réparation et recommence à zéro lorsque le vendeur remet le bien ou qu'il informe l'acheteur de son refus ou de son incapacité de le réparer (art. 2534).

L'acheteur peut choisir (ou le tribunal n'accorder) qu'une réduction de prix en lieu et place d'une rescision du contrat (art. 2541).

Les parties peuvent s'entendre pour exclure ou limiter la responsabilité du vendeur ; les termes de telle exclusion doivent être clairs et doivent être portés à l'attention de l'acheteur. L'exclusion sera sans effet si le vendeur a déclaré que le bien possédait des qualités qu'il savait qu'il ne possédait pas (art. 2548).

deemed dissolved. The time allowed for that purpose must be reasonable according to the circumstances.

The notice to perform is subject to the requirements governing a putting of the obligor in default and, for the recovery of damages for delay, shall have the same effect as a putting of the obligor in default. Art. 2016. When a delayed performance would no longer be of value to the obligee or when it is evident that the obligor will not perform, the obligee may regard the contract as dissolved without any notice to the obligor.

³⁵¹ Voir note précédente. Aussi : Title VII - Sale; Chapter 1 - Of the Nature and Form of the Contract of Sale, articles 2438 et suivants. Art. 2438. In all matters for which no special provision is made in this title, the contract of sale is governed by the rules of the titles on Obligations in General and Conventional Obligations or Contracts.

5.4 La garantie légale au Brésil

La protection du consommateur occupe une place exceptionnellement importante dans la législation brésilienne, se retrouvant au cœur même de la Constitution.

It is in the 5th article of the 1988 Federal Constitution, in Chapter I, on the Individual and Collective Rights and Duties, of Title II, concerning The Rights and Fundamental Warranties, in its incise XXXII, where we find the first reference to consumer rights. In this act, the Constitution does not leave any doubts as to the responsibility of the State to promote consumer rights. When treating the economical and financial order, as stated in Chapter I, on the General Principles of the Economic activity of Title VII, that is on the Economical and Financial Order, the Great Letter, in article 170, states that one of its basic principles is consumer protection. Finally, in the Actions 4 of the Transitory Constitutional Dispositions, the Constitution determined that the National Congress must promulgate no later than 120 days after its own promulgation the Code of Consumer Protection. In practice, it ended up taking approximately two years, since Law no. 8.078, known as the Consumer Protection Code, is dated September 11th, 1990³⁵².

Si les droits fondamentaux des consommateurs sont énumérés à l'article 6 de la loi du 11 septembre 1990, c'est à l'article 4 de ladite loi que l'on retrouve les politiques dans lesquelles sont listées les différentes garanties dont bénéficient les consommateurs, notamment à l'article 4 II d).

It is said in the 4th Art. of the CDC [Código de Defesa do Consumidor] : "The National Consumption Relationship Policies have as their objective, the service of consumer's needs, the respect to their dignity, health and safety, the protection of their economic interests, the improvement of their quality of life, as well as the transparency and harmony of consumption relationships, according the following principles:"

I - recognition of consumer vulnerability in the consumption market;

II - government action in the sense of protecting the consumer effectively:

a) by direct initiative;

b) by incentives to the creation and development of representative associations;

c) by the presence of the State in the consumption market;

d) by the warranty of products and services with appropriate quality, safety, durability and performance patterns³⁵³.

Le Code de protection du consommateur³⁵⁴ prévoit des garanties qui apparaissent d'autant plus aptes à bien protéger les consommateurs que les moyens de les mettre en œuvre sont facilités et que le non-respect de ces dispositions de protection peut entraîner pour les commerçants de graves conséquences.

³⁵² Luciano Rodrigues Maia Pinto, Consumer Protection In Brazil - A General View. The George Washington University, School of Business and Public Management, Institute of Brazilian Business and Public Management Issues. XV – Minerva Program – Fall 2002, p.3.

<http://www.gwu.edu/~ibi/minerva/Fall2002/Luciano.Maia.pdf>

³⁵³ Chapitre II, article 4, II. *Ibid.* p. 7.

³⁵⁴ Loi n° 8.078, du 11 septembre 1990, Code de protection du consommateur - *Código de Defesa do Consumidor* (en portugais)

<http://portal.mj.gov.br/data/Pages/MJ7E3E5AAEITEMID736B189700174E618C00EF8DA589D98CPTBRIE.htm>

Le consommateur est défini comme suit : toute personne physique ou morale qui acquiert ou utilise un bien ou un service à titre d'utilisateur final (excluant ainsi les intermédiaires de la chaîne de distribution).

Les biens visés sont les biens meubles et immeubles, tangibles ou intangibles. Tous les services fournis au consommateur contre rémunération (article 3), y compris les services bancaires, financiers, de crédit et d'assurance, sont visés. Sont exclus les services résultant d'une relation de travail (article 3 § 2).

L'article 6 du Code énonce les droits fondamentaux des consommateurs. On y retrouve notamment :

I – le droit à la protection de la vie, de la santé et contre les risques de sécurité posés par les biens ou les services considérés comme dangereux ou nuisible;

II – le droit à l'éducation et la sensibilisation sur l'utilisation correcte des produits et services, permettant des choix éclairés;

III – le droit à une information adéquate et claire sur les différents produits et services, qui précise notamment les caractéristiques, la composition, la qualité et le prix ainsi que les risques qu'ils présentent;

IV - la protection contre la publicité trompeuse et déloyale, et contre les méthodes commerciales coercitives ou malhonnêtes et déloyales;

V – le droit à la modification des clauses contractuelles qui établissent des avantages disproportionnés ou à leur révision en raison d'événements ultérieurs qui font que le consommateur est désavantagé;

VI – le droit à la prévention efficace et à la réparation de tout dommage, individuel, collectif ou diffus;

VII - l'accès aux organismes judiciaires et administratifs afin de prévenir ou de réparer les dommages, individuels, collectifs ou diffus, ainsi que l'accès à une assistance juridique, administrative et technique;

VIII - la facilitation de la défense de leurs droits, notamment le renversement de la charge de la preuve en faveur du consommateur dans les procédures civiles, à la discrétion du juge ;

Les fournisseurs sont solidairement responsables de tous défauts qui limitent l'usage attendu d'un bien ou en diminuent la valeur, ainsi que de la non-conformité à l'information qui apparaît sur l'emballage ou l'étiquette ou dans la publicité. Le consommateur peut exiger que le bien soit réparé ou, si telle réparation n'est pas effectuée dans les 30 jours, ou si le remplacement de pièces peut compromettre la qualité ou la valeur du bien, le remplacement du produit par un autre de la même espèce, en parfait état, la restitution immédiate de la somme versée, avec intérêts, sans préjudice des dommages-intérêts, ou une réduction proportionnelle du prix (article 18).

Si le défaut touche la quantité (contenu net inférieur à ce qui était annoncé), le consommateur pourra aussi exiger une réduction proportionnelle du prix, le complément du poids ou de la mesure, le remplacement du produit pour une autre du même type, marque ou modèle, sans le défaut mentionné, ou la restitution immédiate de la somme versée, avec intérêts, sans préjudice des dommages et intérêts (article 19).

Ces garanties et recours s'appliquent aussi aux services, avec les adaptations nécessaires (article 20).

Les garanties légales s'appliquent indépendamment de toute garantie expresse, et le contrat ne peut prévoir de renonciation, d'exemption ou de limitation à ces garanties (articles 24 et 25).

L'article 30 prévoit que toute information sur le produit ou le service transmise au consommateur, sous quelque forme que ce soit, fait partie du contrat.

Le délai de prescription variera selon la nature du bien (durable ou non durable), et selon celle du défaut (vice caché ou apparent) : pour les vices apparents ou facilement identifiables, la prescription sera de 30 jours, dans le cas de la fourniture de services et de produits non durables, et de 90 jours, dans le cas de la prestation de services et de biens durables, et ce, à compter de la date de livraison du bien ou de la fin de la prestation du service. Pour les vices cachés, la prescription ne commence à courir qu'à compter de la date de la prise de connaissance du défaut (article 26 § 3). Le droit à une indemnisation pour les dommages causés par le défaut se prescrit par une période de cinq ans à partir de la prise de connaissance du défaut (article 27).

Les articles 56 à 60 prévoient des sanctions pour les infractions aux règles de protection des consommateurs, qui peuvent être appliquées par simple procédure administrative, et ce, sans préjudice aux recours civils ou pénaux. Ces sanctions, qui peuvent être cumulatives, comprennent : l'amende (qui peut aller de 200 à trois millions de fois la valeur de l'unité de référence fiscale (UFIR)); la saisie et/ou la destruction du produit; l'annulation de l'enregistrement du produit; l'interdiction de la fabrication du produit; l'annulation de la licence de l'établissement ou de l'activité; etc.

L'article 66 prévoit pour sa part un recours pénal en cas de déclarations fausses ou trompeuses ou d'omission de dévoiler des renseignements importants au sujet de la nature, des caractéristiques, de la qualité, de la quantité, de la sécurité, de la performance, de la durabilité, du prix ou des garanties des produits ou services. Les infractions pourront entraîner des peines allant de 3 mois à un an d'emprisonnement ainsi que des amendes.

6. Analyse et conclusion

6.1 Analyse

Par le biais de cette recherche, nous avons tenté de répondre aux questions suivantes : Les garanties légales protègent-elles suffisamment le consommateur? Sont-elles faciles d'application ou leur applicabilité est-elle, au contraire, illusoire ou trop compliquée? Qu'est-ce qui est réellement couvert par la garantie légale? Existe-t-il des cadres réglementaires plus faciles d'application dans des juridictions étrangères?

Pour tenter de répondre à ces questions, nous avons fait une étude des régimes de garantie légale au Canada et ailleurs, procédé à un sondage et tenu des groupes de discussion, afin de voir si les consommateurs étaient au fait des garanties que leur procure la loi et de connaître leur opinion quant à l'efficacité, à leurs yeux, des mesures de protection dont ils bénéficient. En outre, nous avons fait parvenir un questionnaire aux institutions gouvernementales provinciales chargées de l'application des lois de protection des consommateurs et aux associations de consommateurs membres d'Union des consommateurs. Le but de cette enquête était de connaître le point de vue des organismes sur l'efficacité des régimes, de nous informer sur le rôle qu'ils jouaient dans leur mise en œuvre et dans la sensibilisation des consommateurs, et, finalement, de voir ce qu'ils considéraient comme étant les avantages et les inconvénients des régimes de garantie légale existants.

Ultimement, nous avons cherché à déceler les meilleures pratiques susceptibles d'accroître la protection du consommateur et de faciliter la mise en application des régimes de garantie légale.

a) Les régimes canadiens des garanties légales

L'évolution des régimes encadrant la garantie légale applicable aux contrats de consommation s'est avérée un parcours sinueux qui a été façonné par les décisions des tribunaux. Devant les difficultés auxquelles ont fait face les consommateurs sous le régime du *Code civil du Bas-Canada* au Québec, et sous le régime de la *Sale of Goods Act* dans le Canada anglais, les législateurs de certaines provinces sont intervenus afin de mieux protéger les consommateurs et de leur offrir un cadre réglementaire plus large et plus facile d'application. Nous nous devons de souligner l'avantage premier que constitue l'existence même des régimes de garantie légale adaptés aux circonstances particulières des contrats de consommation. Une analyse de la *Common Law* et du régime du droit commun au Québec nous a rapidement amenés à comprendre ce qui a poussé certains législateurs provinciaux à intervenir dès les années 1970, les régimes généraux étant de moins en moins efficaces dans le cadre des contrats de consommation.

Il n'en demeure pas moins que ce n'est qu'une minorité des provinces canadiennes qui disposent aujourd'hui de garanties légales additionnelles incluses dans des lois de protection du consommateur ou qui ont adopté un régime adapté aux particularités du contrat de consommation. L'imprécision du régime de droit commun tel que contenu dans les SAG, ainsi

que le fait que ce régime s'appuie sur des bases (la liberté contractuelle et la primauté absolue du contrat, qui justifient, par exemple, l'exclusion contractuelle de ces garanties de base) qui ne reflètent pas la réalité des contrats de consommation, maintiennent le déséquilibre dont est victime le consommateur ; ce dernier doit pouvoir avoir recours à un régime adapté à sa situation, un régime dont il puisse comprendre la teneur, qui fait en sorte que les recours sont aisément accessibles, dont les conditions d'application ne sont pas excessivement exigeantes, etc.

Selon nous, le régime de garantie légale applicable au droit de la consommation doit contenir des termes clairs et définis eu égard à la garantie de qualité d'un bien. Les provinces de *Common Law* qui reprennent dans leur loi statutaire les garanties contenues aux SAG ou qui prévoient un renvoi aux dispositions de la SAG devraient ainsi prévoir des mesures plus claires dans des lois de protection du consommateur, afin de faciliter le respect et la mise en application de leurs droits. Le fait que de tels régimes se retrouvent dans une loi de protection du consommateur est susceptible de faciliter l'accès au contenu et cette inclusion réaffirme l'importance qui est accordée à cette protection particulière.

Comme le démontre l'étude des régimes de garanties légales canadiens contenus dans les lois statutaires de protection des consommateurs, il paraît évident que l'intention première des législateurs est de mieux protéger les consommateurs lors de l'acquisition de bien (et, dans certaines circonstances, de services, avec les adaptations nécessaires) en leur garantissant que le bien aura une durée de vie raisonnable, qu'il sera adapté à l'usage auquel il est destiné (par le fabricant ou par le consommateur) et qu'il sera conforme à ce que le vendeur ou le fabricant a déclaré à son sujet, conforme bien sûr au contenu du contrat, mais conforme aussi aux attentes du consommateur.

Il semble aller de soi que les biens ou les services qu'acquiert un consommateur doivent répondre à ses attentes raisonnables : le bien ou le service doivent pouvoir être utilisés à ce pour quoi il a été acheté ; le bien ou le service doivent être, intégralement, tels que décrits, peu importe le mode de communication utilisé ; le bien ou le service doivent bien sûr être exempts de tout vice – et pas uniquement des vices qui le rendent impropre à l'usage ou qui affectent gravement cet usage ; le bien doit avoir une durée de vie raisonnable ; le consommateur ne doit pas être obligé d'avoir recours à un spécialiste pour détecter à l'avance les vices, mineurs ou majeurs, qui sont susceptibles d'affecter son bien, mais non plus pour établir devant un marchand ou un tribunal les raisons pour lesquelles il n'est pas satisfait ; le consommateur ne doit pas avoir à acquérir une maîtrise en droit pour faire comprendre à qui que ce soit que la loi lui permet d'obtenir un bien qui réponde à ses attentes raisonnables : la loi doit refléter ces évidences et faire en sorte que tout consommateur puisse, rapidement, aisément, obtenir réparation si ce qu'il acquiert ne répond pas à ses attentes raisonnables.

Entre le Moyen âge et l'ère de l'industrialisation et l'avènement de la consommation de masse, les choses ont beaucoup changé. La production de masse et la dépersonnalisation des rapports entre consommateurs et commerçants ont vite entraîné un déséquilibre dans les contrats entre consommateurs et commerçants, déséquilibre qui plaçait presque systématiquement le consommateur dans une position de vulnérabilité. Il est pour le moins étonnant de voir que bon nombre des principes et des manières de faire qui pouvaient être acceptables avant cette révolution soient encore en application aujourd'hui en matière de consommation, pratiquement inchangés.

Afin de mieux les protéger, certains législateurs provinciaux ont donc adopté des régimes qui énoncent les garanties minimales, de base, auxquelles ont droit les consommateurs.

Dans les régimes de garantie légale incorporés aux lois de protection du consommateur, on retrouve certains fils conducteurs. Ces lois écartent de prime abord l'illusion de la liberté contractuelle : le commerçant ne peut déroger aux garanties légales, et le consommateur ne peut y renoncer. Le contenu de la garantie obligatoire se rejoint aussi, dans ces lois, sur plusieurs points : on y retrouve notamment des garanties d'aptitude d'usage (usage auquel le bien est normalement ou spécifiquement destiné), de durabilité, de conformité au contrat et aux déclarations du vendeur et du fabricant. On y retrouve, sous une forme ou une autre des garanties contre les vices cachés, accompagnées parfois de présomptions légales de connaissance et d'existence du vice.

Les lois, pour assurer de couvrir autant que possible toute situation qui pourrait se présenter, adoptent des termes généraux qui laissent une large place à l'évaluation et à l'interprétation. On y parle de « durée raisonnable », de « qualité marchande », d'« usage raisonnable », etc. Si ces termes permettent, au cas par cas, de considérer une vaste gamme de situations, ils ont aussi pour malheureux effet de laisser les consommateurs dans l'incertitude la plus complète : la garantie s'applique-t-elle ou non ? Devant cette incertitude et face aux barrières qui font que le consommateur hésite à s'adresser aux tribunaux, le commerçant a beau jeu de brouiller les cartes... et de rétablir à son avantage le déséquilibre que la loi tentait de corriger.

Comment le législateur peut-il préciser davantage les garanties sans pour autant les rendre à ce point rigides qu'elles ne pourront s'adapter aux différentes situations qui se présentent dans une multitude de transactions de consommation ? Cela ressemble à une énigme qui hante les législateurs depuis toujours.

Nous avons vu qu'une Directive européenne fixe une durée minimale de deux ans à la garantie légale et établit une présomption de non-conformité advenant l'apparition d'un vice dans les six mois suivant l'acquisition du bien. Serait-ce une piste à suivre au Canada ? Si oui, à quoi l'appliquer ? À la garantie de durabilité ? À la garantie d'usage ? À tout vice pouvant affecter un bien ou un service ? Et de quels droits disposera le consommateur à l'expiration de ce délai minimal ?

Au Québec, le législateur a adopté cette approche pour certains types de biens, notamment les véhicules d'occasion. Les tribunaux ont conclu que la garantie de base trouvait tout de même à s'appliquer à l'expiration de ce délai. Un délai uniforme pour l'ensemble des biens et des services semble difficilement applicable. Une liste par catégorie de biens serait-elle envisageable ? Ou nous retrouverions-nous avec une liste interminable et ingérable ?

Outre les difficultés d'interprétation, la mise en application des garanties légales pose un autre problème de taille aux consommateurs : en cas de refus par le commerçant de respecter ses obligations, le consommateur devra s'adresser aux tribunaux. (C'est aussi le cas, nous objectera-t-on, pour tous les litiges civils de nature privée. Ces litiges ne mettent toutefois pas en jeu, comme c'est le cas pour la garantie légale, une mesure de protection d'ordre public qui touche aussi bien la relation privée entre un consommateur et un commerçant que l'intérêt collectif des consommateurs, que l'imposition de normes minimales de marché veille à protéger.) Attendu que plusieurs commerçants monnaient maintenant leur collaboration, offrant de prolonger à prix fort la garantie du fabricant, on peut comprendre que le consommateur

qui ne se sera pas prévalu de cette « protection » et qui rencontrera un problème avec ce qu'il aura acquis fera plus souvent face à un refus ferme (et à quelques reproches de ne pas avoir payé pour la « protection »).

Le Nouveau-Brunswick et la Saskatchewan ont tenté de contourner ce problème en donnant au consommateur, dans certaines circonstances, le droit de refuser tout simplement le bien qui ne répond pas à ses attentes.

Les problèmes d'accès à la justice, les longs délais, la valeur du bien et la trop grande incertitude limitent le recours aux tribunaux par les consommateurs. La méconnaissance de leurs droits et des procédures légales, et l'absence d'un forum approprié rendent donc en fin de compte le régime de garantie légale difficile d'application aux yeux des consommateurs.

Comment convaincre alors les commerçants de respecter les garanties que la loi offre aux consommateurs ? Dans certaines juridictions seulement, une violation aux dispositions sur les garanties légales peut donner lieu à des recours pénaux. Le caractère dissuasif des recours pénaux est un élément clé, selon nous, d'un régime efficace qui sera respecté par les commerçants et les manufacturiers. Cela dit, les organismes gouvernementaux qui ont le pouvoir d'intenter des recours pénaux ne le font pas. Est-ce parce que les consommateurs ne se plaignent pas des violations aux dispositions de garanties légales aux organismes chargés de la protection du consommateur ? Est-ce parce que les recours pénaux exigent un degré de preuve qui pourrait être difficilement conciliable avec ce type de problème de consommation qui est plutôt individualisé ?

Alors : si ni les textes adoptés, ni les recours privés, ni les recours pénaux ne sont susceptibles de favoriser la mise en œuvre de ce droit élémentaire qu'est le droit à la garantie, comment faire pour atteindre le but fixé par le législateur, soit l'existence d'un régime de garantie légale qui assure le consommateur que ce qu'il acquiert répondra à ses attentes. Comment s'assurer aussi que le consommateur saura qu'il a des droits, qu'il connaît les obligations du commerçant et que, si un problème devait survenir, il pourra régler le problème sans trop de mal ?

b) Perception des consommateurs et rôle des organismes gouvernementaux chargés de la protection des consommateurs

Les points de vue des consommateurs sondés par le biais d'un sondage pancanadien et de groupes de discussion ne nous ont aucunement surpris. Leur méconnaissance de la garantie légale n'est pas une problématique nouvelle : déjà dans les années 1980, le professeur Claude Masse écrivait qu'une des plus grandes difficultés du régime de garantie légale québécois est le fait qu'il est méconnu des consommateurs³⁵⁵. Les consommateurs qui avaient participé à l'époque à un sondage pour le compte de l'Office de la protection du consommateur étaient confus quant aux différents types de garanties qui existaient sur le marché³⁵⁶.

Dans l'enquête que nous avons réalisée, où le Québec a fait légèrement meilleure figure pour ce qui est de la connaissance par les consommateurs des paramètres de la garantie légale, les

³⁵⁵ BELLEY, J.G. et MASSE, C. *La société de consommation au Québec*, la documentation québécoise, OPC, Éditeur officiel du Québec, (1980), p. 350.

³⁵⁶ *Ibid.*

piètres résultats obtenus pour le Canada sont à tout le moins inquiétants. Comment une loi est-elle censée être efficace et avoir son plein effet si elle n'est pas invoquée, si son respect n'est pas exigé par les personnes qu'elle est censée protéger, et si une loi d'ordre public peut être largement ignorée ou méprisée par ceux à qui elle impose des obligations incontournables ? Le principe est reconnu : «Le meilleur texte de loi est inefficace si les gens pour qui il a été adopté en ignorent le contenu ou le connaissent mal³⁵⁷.»

Le sondage et les groupes de discussion nous ont également révélé que les consommateurs puisent le peu de connaissance qu'ils ont sur les régimes de garanties légales auprès des médias – les consommateurs québécois ont mentionné expressément les émissions de télévision consuméristes. Au Québec, les médias sont en effet friands de ce sujet qui semble si mystérieux et mal compris des consommateurs³⁵⁸ ; on y retrouve souvent des capsules et des reportages sur l'application et la portée de la garantie légale, et on y perçoit, outre le fait divers, un désir de mieux informer les consommateurs ou de dénoncer les agissements des commerçants qui ne respectent pas la garantie légale. On retrouve aussi des mentions de la garantie légale dans les médias du Canada anglais, moins nombreuses qu'au Québec, semble-t-il, et qui paraissent plus portées sur l'aspect sensationnaliste de faits divers³⁵⁹.

Les résultats de notre sondage et de nos groupes de discussion révèlent que la confusion quant aux différents types de garanties offertes sur le marché persiste. À la mention des garanties, le premier réflexe des consommateurs a été de parler de « garanties prolongées ». Cela s'explique notamment par le fait que bon nombre de consommateurs ne connaissent pas

³⁵⁷ POUPART, F. *Op. cit.*, note 18, p. 310.

³⁵⁸ Voir à titre d'exemple les articles qui suivent : PERRON, S. «Les garanties : Comment s'y retrouver ?», in *Protégez-vous*, 1^{er} septembre 2011, Montréal, Canada ; LE SOLEIL. Des armes de Marketing, 8 septembre 2003, Québec, Canada, p. D4 ; THERRIEN, Y. «Garantie légale sur les biens- Faites valoir vos droits» in *Le Soleil*, 11 juin 2007, Québec, Canada, p. A9 ; PERRON, S. «Garantie légale : la difficulté, c'est son application», in *Protégez-vous*, 1 septembre 2011, Montréal, Canada ; PERRON, S. «Société : Des commerçants toujours pas en règle», in *Protégez-vous*, février 2011, Montréal, Canada, p. 43 ; RAYMOND D. «Le contrat dont vous êtes le zéro» in *Affaire Plus*, vol. 33 no.1, février 2010. P. 39 ; VAILLES, F. «Assurez-vous que la garantie s'applique au Canada» in *La Presse*, le 13 avril 2008, Montréal, Canada, p. La presse Affaires 2. ; CÔTÉ, C. «Tout ce que vous achetez est garantie» in *La Presse*, le 24 mars 1999, Montréal, Canada, p. 4 ; TISON, M. «Votre cellulaire flanche ? Pensez à la garantie légale» in *La Presse*, le 3 août 2010 ; FROST, G. «Garantie légale: la solidarité a meilleur goût» in *Le Nouvelliste*, Trois-Rivières, Canada, le 6 avril 2009, p. 18 ; FROST, G. «La garantie légale ne lui est d'aucun secours» in *Le Nouvelliste*, Trois-Rivières, Canada, le 9 novembre 2009, p. 27 ; FROST, G. «Écho du Tribunal : Son VTT neuf roulait surtout vers le garage» in *Le Nouvelliste*, Trois-Rivières, Canada, le 18 octobre 2010, p. 28 ; BEAUDOIN, S. «Tenir à sa garantie légale», *Le Blogue de La Facture*, le 1^{er} juin 2012. [En ligne] <http://blogues.radio-canada.ca/facture/2012/06/01/tenir-a-sa-garantie-legale/> (page consultée le 1 juin 2012).

³⁵⁹ THE CHRONICLE HERALD, *Ouch! Hot Pickle lawsuit settled*, Nouvelle-Écosse, Canada, le 14 avril 2001, p. B5; BORDEN, S. «McDonald's sued over burned breast : N.S. woman claims damages of 50,000\$ after hot chocolate incident» in *The Chronicle-Herald*, le 15 janvier 2002, p. A5; CRANSTON, M. «Woman sues over worm in package of napkins» in *The Daily News*, Halifax, Canada, le 9 décembre 1996, p. 5; THE TELEGRAM, *Woman says tacks in burger sues for \$ 7.7M*, St-John's, Canada, le 31 janvier 2002, p. A8; THE CHRONICLE-HERALD. «Woman sues after toaster blamed for house fire», Halifax, Canada, le 23 février 2011, p. E3; TIMES HERALD, *Man sues Bombardier after Sea-Doo explodes*, Moose Jaw, Canada, le 11 août 2001, p.2; TERYL L. «How to protect yourself from getting stuck with a lemon» in *The Daily News*, Halifax, Canada, le 17 septembre 2000, p. 30; THE CHRONICLE-HERALD, *Warranties : peace of mind for every new-car owner*, Halifax, Canada, le 31 juillet 2008, p. G5.

l'existence même de la garantie légale – alors bien sûr que tous ont dû se faire offrir déjà une « garantie prolongée ». Cela dit, entre la garantie légale du CCQ qui prévoit des règles pour le vendeur et pour le manufacturier, la garantie légale de la LPC qui prévoit également des règles pour les commerçants et pour le manufacturier, la garantie conventionnelle du vendeur, la garantie conventionnelle du manufacturier et enfin la garantie prolongée du commerçant (ou, pour les provinces anglophones, entre la garantie de la *Sale of Goods Act*, celle des lois sur la protection du consommateur et toutes celles des commerçants), on peut comprendre qu'il existe une certaine confusion.

Une confusion qui n'est pas propre au consommateur, il faut bien le reconnaître, et qui est savamment entretenue par les commerçants. Citons pour exemple ce cas abracadabrant rapporté par l'émission consumériste *La facture*³⁶⁰. À un consommateur qui exigeait l'application de la garantie légale à l'enregistreur numérique HD acheté auprès d'un important télédistributeur, l'entreprise fournit une réplique qui mêle la garantie d'aptitude à un usage normal (article 38 de la LPC) et la garantie du fabricant (12 mois), expliquant en quelque sorte que la garantie du fabricant fixe les paramètres d'application de la garantie légale. « *En vertu de l'article 38 de la loi sur la protection du consommateur, la garantie légale offerte par le fabricant sur l'enregistreur numérique personnel HD (ENPHD) est de 12 mois.* » L'entreprise ajoute que le consommateur avait le choix de se procurer une garantie prolongée de 24 mois, en application de ce que prévoit la LPC depuis les modifications de 2010. « *En vertu de la loi 60 mise en place le 30 juin 2010, vous pouviez décider de bénéficier d'une garantie prolongée de 24 mois* ». Le commerçant ajoute par ailleurs que, grâce à l'évolution de la technologie, « Le fabricant, avec ce nouveau dispositif, a décidé d'augmenter la garantie légale sur les terminaux ». Confus ? Pour assurer que le client a bien compris, l'entreprise précise dans un courrier subséquent reproduit ici : « Par rapport au contrat, il n'y a pas de contrat pas la Loi 60 et ce, depuis juillet 2010. » [sic]. Puis, en réponse à la mention que, peut-être, la réponse précédente confondait la garantie du fabricant et la garantie légale : « Pour revenir au terminal, il y a bel et bien 2 garanties. La garantie légale et celle du fabricant. 1 an étant la durée légale d'une garantie, cela ne veut pas dire que vous avez une garantie de 2 ans. » Tout s'éclaire enfin !

Si les consommateurs semblent ne pas connaître l'existence et le contenu des régimes de garantie légale, les commerçants semblent soit en ignorer le contenu tout autant ou encore profiter tout bonnement de cette méconnaissance.

Pour ce qui est de la simple connaissance de la garantie légale, une mesure comme celle qui a été adoptée au Québec, qui impose au commerçant qui propose au consommateur l'acquisition d'une garantie additionnelle de l'informer de l'existence et du contenu de la garantie légale, est certes une mesure prometteuse. On constatera par ailleurs que les consommateurs confrontés au texte de la loi, tel qu'il lui est communiqué par le commerçant qui respecte cette obligation, se trouvent bien en peine d'en saisir la portée...

Si le consommateur ignore les droits et recours dont il dispose, s'il a accès à peu d'information sur le sujet, s'il juge difficile l'interprétation des termes employés dans la loi ou de l'information qui lui est donnée, s'il juge difficile le recours aux tribunaux pour l'application de la garantie

³⁶⁰ BEAUDOIN, S. « Tenir à sa garantie légale », Le Blogue de La Facture, le 1^{er} juin 2012. [En ligne] <http://blogues.radio-canada.ca/facture/2012/06/01/tenir-a-sa-garantie-legale/> (page consultée le 1 juin 2012).

légale, vers qui peut-il se tourner afin d'en connaître davantage sur ses droits, et qui peut l'aider à faire respecter la garantie légale?

Notre questionnaire envoyé aux institutions gouvernementales chargées de l'application des régimes de garantie légale ou de la protection du consommateur nous fournit des réponses... qui nous laissent un peu perplexes. Le rôle de ces organismes semble n'être que secondaire en matière de garantie légale et se limiter à fournir de l'information et, bien souvent, à diriger les consommateurs vers les tribunaux. Dans certaines circonstances, nous voyons que les organismes gouvernementaux ne disposent pas des pouvoirs nécessaires pour entreprendre des recours pénaux contre des personnes qui violeraient les dispositions concernant les garanties légales. S'il est essentiel que les produits et les services que se procure un consommateur répondent à ses attentes, il est dommage de constater que les organismes de surveillance ne disposent pas des outils nécessaires afin de faire valoir ou de faciliter le respect des garanties légales.

Les organismes pourraient-ils prendre les rênes quant à l'application et au respect des garanties légales ? Si les consommateurs ignorent l'existence de la garantie légale et ont peine à en saisir le contenu, les organismes chargés de la protection du consommateur se devraient de disposer d'outils efficaces en vue de garantir le respect des régimes de garanties légales et d'en faire un pilier incontournable des lois de protection du consommateur.

Les recours pénaux devraient certes être sérieusement envisagés, dans la mesure du possible, de même que les mesures administratives. L'exemple que nous mentionnions plus haut, par exemple, mérite à tout le moins un sérieux rappel à l'ordre. Outre le consommateur que l'entreprise tente de mystifier, c'est l'ensemble des consommateurs qui souffre d'une telle pratique qui, outre un mépris flagrant de la loi, montre un bel acharnement à semer la confusion. Si les mesures coercitives ne devraient pas être l'unique moyen de dissuader les commerçants de ne pas respecter la garantie légale, l'intérêt collectif des consommateurs exige que les commerçants se voient sévèrement pénalisés pour leurs pratiques systématiques qui visent à diminuer ou à banaliser la garantie légale.

L'éducation des consommateurs autant que des commerçants semble nécessaire. Seul l'Office de la protection du consommateur du Québec a mis en place des mesures de sensibilisation destinées aux commerçants. L'exemple rapporté plus haut indique bien qu'il reste du chemin à faire. Il n'en demeure pas moins que de telles initiatives peuvent être positives et qu'elles pourraient être généralisées. Reste à voir si cette sensibilisation saura être efficace si les commerçants calculent que le non-respect de la garantie n'aura sur eux aucun impact négatif réel.

Si les consommateurs semblent éprouver des problèmes à interpréter les dispositions qui portent sur les garanties légales, les organismes qui sont chargés d'informer le consommateur et d'assurer le respect des régimes de garanties légales semblent parfois bien en mal d'apporter les précisions demandées. Si ceux vers qui le consommateur se tourne se plaignent eux-même de l'imprécision et de la difficulté d'interprétation des dispositions des régimes de garanties légales, comment les consommateurs peuvent-ils être protégés adéquatement?

Sans prétention aucune de détenir la clé au dilemme qui oppose l'imprécision des régimes de garantie légale et la nécessité que les régimes soient assez flexibles pour s'adapter à différentes situations, notre étude offre peut-être certaines pistes qui permettraient de définir

globalement ce que devrait être une garantie légale qui offrirait une protection supérieure au consommateur.

c) Les éléments et les composantes d'un régime de garanties légales qui protégeraient adéquatement les consommateurs

Portée de la garantie légale

La garantie légale vise à assurer, dans le cadre de contrats conclus entre des parties aux forces et aux ressources inégales, que la partie la plus faible acquiert par le biais de la transaction exactement ce à quoi elle est en droit de s'attendre.

Comme nous l'avons vu, les régimes issus de la common law distinguent les garanties implicites, celles qui sont incluses au contrat par le simple effet de la loi, sans qu'il soit besoin de les mentionner et les garanties explicites, qui tiennent aux différentes déclarations du commerçant, vendeur ou manufacturier. Les régimes de common law distinguent aussi les garanties proprement dites et ce que les législateurs qualifient de « conditions », dont le non-respect suffit bien souvent à invalider le contrat.

Ces distinctions, qui ont une utilité certaine dans le cadre des régimes en question, ne favorisent toutefois pas la compréhension par les consommateurs. Le régime de garantie légale idéal pourrait avantageusement confondre ces deux notions et considérer que, puisque toutes les garanties, explicites ou implicites, sont réputées faire partie du contrat, tout manquement à une garantie touche en fait le consentement même du consommateur sur un élément essentiel du contrat, soit le respect de ses attentes raisonnables.

La garantie légale doit donc être d'ordre public ; le commerçant ne doit pas pouvoir écarter la garantie légale, ni le consommateur, y renoncer.

Les biens autant que les services doivent être couverts par une garantie similaire, sous réserve des adaptations nécessaires. Il serait mal avisé que les contrats de service ne soient soumis qu'au droit commun, vu les difficultés d'application et d'interprétation que nous avons recensées dans la présente recherche et vu que la garantie de droit commun peut être écartée par le commerçant.

Le bien ou le service qu'acquiert le consommateur doit répondre en tous points à ses attentes raisonnables. La loi doit le lui garantir.

Enfin, la garantie légale devrait viser tant les biens neufs que les biens usagés, en y apportant les aménagements nécessaires.

Qui est tenu à la garantie légale?

Il est aujourd'hui une réalité des marchés que les manufacturiers peuvent se situer à l'extérieur du territoire canadien et que les commerçants peuvent mettre la clé sous le paillason assez rapidement et disparaître du marché.

Le lien direct du consommateur s'établit avec celui de qui il acquiert le bien ou le service. Ce dernier doit en tout temps être tenu à la garantie.

Le manufacturier doit aussi être tenu à toutes les garanties,, sauf pour ce qui relève des représentations particulières que le vendeur aurait pu faire sur son produit et qu'il n'approuve pas.

Qui bénéficie de la garantie légale?

Le consommateur, acquéreur initial du bien est le premier bénéficiaire des garanties légales. Il va de soi qu'afin que le régime de garantie légale soit efficace, les acquéreurs subséquents doivent en bénéficier également.

Le recours du tiers acquéreur devrait s'exercer contre le fabricant. Toutefois, si les attentes de l'acquéreur subséquent se basaient sur les représentations faites par le vendeur à l'acquéreur initial ou au public en général, le tiers acquéreur devrait pouvoir exercer son recours contre le vendeur.

Les composantes de la garantie légale

Un régime de garantie légale qui protégerait adéquatement les consommateurs devrait assurer que le bien ou le produit satisfait toutes les attentes raisonnables du consommateur.

Les composantes de la garantie légale devraient idéalement inclure, au minimum, les éléments suivants: une garantie de qualité qui comprend une garantie d'aptitude à un usage normal ainsi qu'à un usage particulier déclaré par le consommateur et approuvé par le commerçant, une garantie de durabilité raisonnable, et une garantie que le bien est d'une qualité acceptable.

Ces garanties ne devraient pas être assimilées à la garantie contre les vices cachés ou être assorties d'un trop lourd fardeau de preuve. Le consommateur ne devrait avoir à établir ni la source de la non-conformité à ses attentes, ni même un degré de divergence élevé entre ces attentes et ce que lui a fourni le commerçant. La loi peut déterminer les éléments qui permettront de mesurer, le cas échéant, le caractère raisonnable des attentes. Les attentes prises en compte devraient être aussi bien les attentes objectives que les attentes subjectives. Là encore, la loi pourrait fixer les paramètres nécessaires.

Ces garanties constitueraient la base minimale de garanties auxquelles ont droit les consommateurs, les provinces pouvant en préciser les modalités d'application, ajoutant, par exemple, en vue d'assurer qu'elles font partie des moyens de mettre en œuvre la garantie de durabilité, une garantie de disponibilité de pièces de rechange et de services de réparation.

La garantie d'aptitude à un usage normal et à un usage particulier

À la lumière des différentes approches que nous retrouvons dans les régimes de garantie légale au Canada et à l'étranger, nous retenons que la garantie légale d'aptitude à un usage normal serait en premier lieu une garantie que le bien ou le service peut remplir l'usage auquel il est normalement destiné en tenant compte de critères objectifs, tels que l'usage consacré sur le marché et l'ensemble des représentations portant sur ce bien ou service, ainsi que de critères subjectifs, notamment les attentes raisonnables du consommateur, sur la base de ce à quoi les représentations lui ont permis de s'attendre ou, s'il s'agit d'un usage particulier désiré par le consommateur, sur la base des représentations particulières qui ont ou lui être faites par le vendeur ou le manufacturier au moment de la vente ou à tout autre moment.

Les régimes anglo-saxons tendent à prévoir que le vendeur ou le manufacturier ne seront tenus à la garantie relative à un usage particulier que si le consommateur faisait en fait confiance au commerçant qui lui garantissait que le bien pouvait convenir pour l'usage spécifique mentionné, ou qu'il pouvait raisonnablement le croire. Outre les évidents problèmes de preuve que sont susceptibles de soulever de telles conditions, compliquant d'autant les recours des consommateurs, il semble au contraire pertinent de veiller à ce que le commerçant soit lié par toutes ses déclarations. Si certaines déclarations ne devraient pas raisonnablement être crues par le consommateur, mais qu'elles risquent tout de même de l'être par un consommateur crédule, le commerçant devrait plutôt éviter de les faire. Dans tous les cas, si une déclaration était susceptible d'être crue, le reproche devrait toujours être fait au commerçant; l'intérêt collectif des consommateurs devrait faire en sorte que jamais on ne puisse reprocher à un consommateur de ne pas avoir été crédule. Ce serait admettre que le commerçant est légitimé de tenter de tromper les plus vulnérables parmi les consommateurs.

La garantie de durabilité raisonnable

Comme la garantie d'aptitude à l'usage, la garantie que le bien et ses composantes auront une durée de vie raisonnable sera établie en se basant tant sur des critères objectifs que sur des critères subjectifs. Pour ce qui est des critères objectifs, on pourra retenir, par exemple, la qualité du bien (qui pourra, notamment, être évaluée en comparant son prix avec celui de biens de même catégorie), son âge au moment de la vente, les conditions d'utilisation prévues du bien, la durée de vie habituelle de produits de même catégorie, les représentations du vendeur ou du fabricant, etc. Les attentes raisonnables du consommateur devraient aussi entrer en ligne de compte, de même que l'usage particulier que ce dernier a fait du produit.

Comme nous le mentionnions précédemment, le choix d'une garantie de durée fixe ne semble pas convenir à un régime général qui s'appliquerait à un large éventail de biens et de services. Afin d'assurer une certaine logique et l'efficacité de la mesure, la garantie de durabilité à durée fixe exigerait une invraisemblable quantité de sous-catégories, ce qui ne ferait que complexifier le régime de garantie légale.

À titre indicatif, une estimation de la durée de vie normale de différents types de produits pourrait être utile pour asseoir les attentes des consommateurs. Il pourrait s'agir là d'un moyen de faciliter la mise en application de cette garantie par le consommateur, par les commerçants et, le cas échéant, par le tribunal, et ce, sans que le consommateur ait à recourir à chaque fois à une expertise.

Prenant exemple sur ce qui s'est fait en Finlande par le biais du *Consumer Dispute Board*, les législateurs des provinces canadiennes pourraient procéder à la mise sur pied d'un forum indépendant qui établirait ces durées de vie moyenne.

La tâche pourrait bien entendu être facilitée si les manufacturiers avaient l'obligation (ou prenaient l'initiative) d'indiquer sur leurs produits la durée normale des biens qu'ils mettent sur le marché. Le consommateur serait ainsi informé avant la conclusion, de manière précise, de la durée de vie du produit à laquelle il peut raisonnablement s'attendre... et faire ses choix en prenant en considération cette information et en la comparant pour les différents produits de même catégorie qui lui seraient offerts. La mise en application de la garantie de durabilité serait certes grandement facilitée par cette mesure.

La garantie contre les vices cachés

Les garanties contre les vices cachés sont généralement conçues ou interprétées comme se limitant à des défauts graves qui affectent l'usage du bien, totalement ou du moins assez pour en réduire la valeur. Même la LPC, qui a pourtant séparé clairement la garantie d'usage et la garantie contre les vices cachés, a été interprétée de manière à ce que ces deux garanties se confondent.

Comme nous le mentionnions plus haut, le consommateur devrait pouvoir faire appel à la garantie légale dès qu'un bien ou un service présente un vice qui ne lui était pas apparent ou qui ne lui a pas été déclaré au moment de la transaction, et ce, peu importe sa gravité. Si le produit n'est pas tel qu'annoncé, tel qu'illustré, s'il n'est pas en parfaite condition, s'il présente des caractéristiques qui le distinguent négativement de ce que le consommateur a pu observer sur un produit présenté comme étant identique, ce produit devrait être réputé affecté d'un vice, et ce, peu importe si ce vice affecte le fonctionnement, l'usage, l'apparence, le prix de revente possible, etc.

Les conditions d'application d'une garantie contre les vices cachés seraient essentiellement les mêmes que celles que nous retrouvons dans les juridictions canadiennes : un vice à caractère occulte qui ne serait pas apparent lors d'un examen ordinaire.

Le régime sera plus efficace si l'application de la garantie n'est pas dictée par la gravité du vice, mais que cette gravité est plutôt l'un des éléments pris en compte afin de déterminer les remèdes auxquels aurait droit le consommateur. Ces remèdes devraient aussi prendre en compte des éléments subjectifs : la réduction du prix payé pour un appareil qui fait un bruit inattendu ne pourra par exemple être un remède approprié pour un consommateur qui souffre de misophonie...

Afin de faciliter la mise en application de cette garantie contre les vices cachés, il sera louable de prévoir des présomptions de connaissance du vice, comme c'est le cas à l'article 53 de la LPC du Québec, ainsi qu'une présomption d'existence du vice si celui-ci se manifeste à l'intérieur d'un délai déterminé suivant la conclusion du contrat. C'est le cas notamment dans les lois des États membres de l'Union européenne, auxquels une directive a imposé une présomption minimale de six mois.

La garantie de conformité

La garantie légale doit bien entendu prévoir une garantie de conformité du bien ou du service aux déclarations faites par le vendeur, le manufacturier, leur employé ou leur représentant, aux clauses de contrat, aux messages publicitaires et aux déclarations fournies sur les étiquettes ou sur l'emballage du produit.

Le terme « déclaration » doit être entendu au sens large, sans distinction entre les déclarations verbales et les déclarations écrites, en mots ou en images, etc.

Les régimes anglo-saxons tendent à prévoir que le vendeur ou le manufacturier ne seront tenus à ce type de garanties que si le consommateur pouvait raisonnablement les croire, voire s'il les a réellement crues. Outre les évidents problèmes de preuve que sont susceptibles de soulever de telles conditions, compliquant d'autant les recours des consommateurs, il semble au contraire pertinent de veiller à ce que le commerçant soit lié par toutes ses déclarations. Si certaines déclarations ne devraient pas raisonnablement être crues par le consommateur, mais qu'elles risquent tout de même de l'être par un consommateur crédule, le commerçant devrait plutôt éviter de les faire. Dans tous les cas, si une déclaration était susceptible d'être crue, le reproche devrait toujours être fait au commerçant; l'intérêt collectif des consommateurs devrait faire en sorte que jamais on ne puisse reprocher à un consommateur de ne pas avoir été crédule. Ce serait admettre que le commerçant est légitimé de tenter de tromper les plus vulnérables parmi les consommateurs.

Les recours tripartites et les remèdes

La mise en application d'un tel régime de garantie légale passera essentiellement par des recours et des remèdes efficaces, qui offrent une réparation appropriée, rapide et efficace. Est-ce que le cheminement vers les tribunaux représente toujours une solution viable et la voie à privilégier?

Certaines institutions gouvernementales chargées de la protection du consommateur déplorent l'absence de recours pénaux leur permettant de sanctionner le non-respect des dispositions sur la garantie légale. En outre, les consommateurs nous disent être découragés par le fait que l'application de la garantie légale passe nécessairement par les tribunaux, vu le manque de collaboration des commerçants. Dans toutes les juridictions étudiées, le recours aux tribunaux est le moyen de mise en application de la garantie légale qui est privilégié.

Vu la réticence qu'éprouvent les consommateurs à faire appel aux tribunaux, surtout pour des recours de faible valeur (notre sondage indiquait que ce n'est qu'à partir d'un achat d'une valeur de plus de 100 \$ que la majorité des consommateurs commençaient à considérer avoir recours au tribunal pour faire respecter une garantie légale³⁶¹), et ce, d'autant plus que leurs droits leur semblent très incertains, il semblerait pertinent de tenter d'envisager d'autres types de recours si on veut que la garantie légale aie le moindre sens.

³⁶¹ Voir en page 78 : En moyenne, 31,8 % des répondants ne seraient pas disposés à entreprendre des recours si le litige représentait une valeur inférieure à 100 \$. Une valeur se situant entre 100 \$ et 500 \$ serait susceptible d'inciter 60,1 % des répondants à entreprendre des recours, ce pourcentage passant à 79,9 % pour un montant en litige entre 500 \$ et 1000 \$ et à 90,3 % pour un montant supérieur à 1000 \$ (Q.18).

Il existe certaines mesures qui permettent au consommateur de faire valoir la garantie légale plus rapidement que l'introduction d'une requête devant le tribunal. Afin que la loi soit efficace, facile d'application, et qu'elle ait un effet persuasif, il pourrait être bon d'envisager des recours tripartites pour l'application de la garantie légale et, le cas échéant, l'application de remèdes: des recours privés à la disposition des consommateurs, des mesures administratives qui peuvent être exercées par les autorités compétentes ainsi que des recours pénaux. C'est le genre d'approche qui a été adopté dans la *Consumer Protection Act* de la Saskatchewan et dans la *Loi sur la protection du consommateur* du Manitoba.

Les recours et les remèdes mis à la disposition du consommateur

Les remèdes que nous retrouvons au Canada en cas de violation de la garantie légale varient d'une province à l'autre : droit de rejet, diminution du prix payé, remboursement du prix payé, droit de rétention du prix à payer en cas de violation à certaines garanties, droit à des dommages, droit à des dommages punitifs et droit à la réparation du bien ou à son remplacement.

Le consommateur devrait toujours disposer d'un droit de rejeter le bien dans le cas de manquement substantiel à la garantie légale et dans les cas où la violation ne serait pas réparable ou que le commerçant refuserait ou tarderait trop à appliquer le remède. À l'instar de la Saskatchewan, la loi pourrait définir ce qu'elle entend par un manquement substantiel³⁶². Ce droit de rejet qui ne nécessite pas l'intervention des tribunaux devrait être encadré en prévoyant son exercice dans un délai raisonnable, l'obligation du consommateur d'offrir au vendeur ou au manufacturier l'occasion de remédier à la violation de la garantie, l'obligation du consommateur de procéder au dépôt ou au renvoi du bien au vendeur ou au manufacturier afin de permettre qu'il soit remédié à la violation, et ce, aux frais du vendeur ou du manufacturier, ainsi que le droit du consommateur de retenir le bien jusqu'au remboursement total du prix payé³⁶³.

Le droit à la réparation ou au remplacement du bien devrait également être précisé. Le vendeur ou le manufacturier devraient être tenus de procéder, sans aucuns frais, à la réparation ou au remplacement du bien à l'intérieur d'un délai précis. Notons qu'en vertu du code de la consommation français ce délai est de 1 mois³⁶⁴. La loi devrait également prévoir une obligation pour le commerçant et pour le manufacturier qui procède aux réparations ou au remplacement du bien de remettre un écrit au consommateur faisant état des mesures entreprises et de la date de remise du bien au consommateur. Afin d'assurer une protection optimale au consommateur, la loi devrait également prévoir que la garantie légale repart à zéro à partir du moment où le bien réparé ou remplacé est remis au consommateur. À l'instar du *Code civil allemand*, le régime de garantie idéal devrait également prévoir qu'après deux tentatives de réparation ou de remplacement qui ont échoué, le consommateur est en droit de demander l'annulation du contrat³⁶⁵. Une telle annulation devrait s'accompagner de dommages qui pourraient par exemple prendre en considération le temps pendant lequel le consommateur a été privé du bien, les troubles et inconvénients autres que les frais, assumés par le commerçant, le coût de remplacement, etc.

³⁶² Art. 39 de la CPA.

³⁶³ Art. 18(1), L.S.R.G.R.P.C du Nouveau-Brunswick.

³⁶⁴ Art. L211-9 du *Code de la consommation*.

³⁶⁵ Art. 440 du *Code civil* de l'Allemagne.

Le consommateur devrait également dans tous les cas avoir droit à des dommages pour le préjudice subi et avoir droit à des dommages-intérêts exemplaires ou punitifs afin de sanctionner un manquement flagrant à la loi, et ce, peu importe si le commerçant ou le manufacturier viole la loi sciemment ou non. Afin d'encourager les commerçants à respecter spontanément les obligations que leur impose la garantie légale, des dommages punitifs spécifiques devraient être prévus et être automatiquement imposés pour tout refus injustifié de la part du commerçant de respecter la garantie légale.

Afin de faciliter le recours du consommateur, le régime de garantie légale devrait prévoir la possibilité pour le consommateur de soumettre une preuve testimoniale à l'encontre d'un écrit lorsqu'il entend prouver qu'une disposition de la loi n'a pas été respectée. Une telle mesure est déjà prévue au Québec³⁶⁶ et en Saskatchewan³⁶⁷ par exemple.

Les mesures administratives

Des mesures administratives qui permettraient à l'organisme chargé de l'application des lois de protection du consommateur d'agir plus promptement en lui permettant de procéder à la remise d'un procès-verbal lorsque l'organisme constate une violation aux dispositions de loi sont un moyen d'améliorer la mise en application des régimes de garanties légales. Il s'agit d'une mesure qui existe au Manitoba³⁶⁸ et en Saskatchewan³⁶⁹. La loi manitobaine prévoit des amendes administratives d'au plus 5 000\$. Ces amendes pourraient se doubler d'une diffusion qui serait susceptible d'alerter les consommateurs et les commerçants, incitant les premiers à faire valoir leurs droits et les seconds à respecter spontanément les obligations que leur impose la loi.

Des recours pénaux

Nous faisons précédemment état du fait que certains organismes gouvernementaux ne disposaient pas du pouvoir de mettre en branle des recours pénaux afin de sanctionner les violations à la garantie légale. Étant donné les problèmes d'accès à la justice flagrants que nous retrouvons à travers le Canada, il semblerait essentiel que l'autorité qui veille au respect de la loi soit en mesure de prendre les mesures nécessaires pour que soient sanctionnées les violations des dispositions concernant les garanties légales.

³⁶⁶ Art. 263, LPC, L.R.Q., c. P-40.1.

³⁶⁷ Art. 46, de la CPA.

³⁶⁸ Art. 136 de la LPC-MB, C.P.L.M. c. C200.

³⁶⁹ Art. 77.20 de la CPA.

Autres mesures

Tout comme les mesures qui visent à inciter les commerçants à respecter spontanément les obligations que leur imposent les régimes de garantie légale, il semble essentiel que soient prises d'urgence des mesures qui visent à accroître la connaissance des consommateurs quant à l'existence et à la portée des régimes de garantie légale ainsi que des moyens de la faire respecter. Ce que visent les régimes de garantie légale, et plus spécifiquement ceux qui ont été intégrés dans les lois de protection du consommateur, c'est d'assurer que le bien ou le service qu'obtient un consommateur qui contracte avec un commerçant réponde à ses attentes légitimes. Il serait bon que tous les consommateurs sachent que le vendeur est obligé, en tout temps, de satisfaire à ces exigences et que, à défaut pour lui de ce faire, il pourra y être contraint et que le simple fait d'imposer au consommateur d'avoir à faire les démarches nécessaires pour le contraindre pourra lui coûter très cher.

Comme c'est le cas au Québec, un régime de garantie légale adéquat comporterait une obligation pour le vendeur qui offre au consommateur de faire l'acquisition d'une garantie prolongée d'informer le consommateur verbalement et par écrit de l'existence et du contenu de la garantie légale ainsi que de l'existence de toute autre garantie conventionnelle existante³⁷⁰. Les autorités réglementaires devraient idéalement veiller à ce que ces renseignements soient fournis au consommateur, et qu'ils soient fournis de façon à l'informer adéquatement, c'est-à-dire sans tenter de dénigrer la garantie légale ou de la diminuer en aucune façon. Le fait pour un commerçant de prévenir d'avance le consommateur qu'il ne respectera pas les obligations que lui imposent la loi à moins que le consommateur n'entreprenne des recours en justice devrait de toute évidence être inclus au nombre des pratiques interdites et puni sévèrement.

Afin de permettre au consommateur de prendre connaissance de l'étendue de toutes les garanties applicables, ce qu'il ne pourra raisonnablement faire au moment de l'achat, il est essentiel que le consommateur qui procède à l'achat d'une garantie prolongée dispose d'un certain délai lui permettant d'exercer un droit de résolution de ce contrat de garantie, dont il pourra se prévaloir après avoir évalué les avantages réels de telle garantie.

Afin de lever une autre barrière qui se pose à l'exercice de leurs recours par les consommateurs, les lois des provinces pourraient, comme c'est le cas en Saskatchewan³⁷¹, prévoir que, dans le cadre de procédures judiciaires relatives à l'application de la garantie légale, aucuns frais ou dépens ne peuvent être imposés à un consommateur, à un acquéreur subséquent, etc., qui agit contre un fabricant ou un vendeur, à moins que le tribunal ne juge que l'action était frivole ou vexatoire.

Dans le but de faciliter la mise en application de la garantie légale, il pourrait être bon que les consommateurs puissent avoir accès à un service de médiation, comme c'est le cas au Manitoba³⁷², ou à tout le moins à un service de conseil. Plusieurs organismes, tant gouvernementaux que non gouvernementaux, ont rapporté agir à titre de médiateurs, de manière informelle, dans les litiges concernant l'application ou le respect des garanties légales. On pourra objecter qu'il ne revient pas aux organismes chargés de l'application de la loi de régler à la pièce les problèmes de quelques consommateurs, et que leur rôle devrait plutôt être de s'assurer que les commerçants respectent intégralement la loi face à tous les

³⁷⁰ Art. 228.1 de la LPC, L.R.Q. c.P-40.1.

³⁷¹ Art. 66 de la CPA.

³⁷² Art. 58(10) de la LPC-MB, C.P.L.M. c. C200.

consommateurs, veillant à l'intérêt collectif des consommateurs plutôt qu'à l'intérêt de quelques-uns.

Afin de bien affirmer l'importance de la garantie légale dans les contrats de consommation, il serait bienvenu qu'un service de médiation spécialisé soit prévu à la loi et mis à la disposition des consommateurs dans toutes les provinces canadiennes. Ce même organisme pourrait de plus être doté d'un pouvoir de recommandation en vue d'améliorer la loi, le cas échéant, et être chargé de dresser les listes que nous suggérons plus haut.

Comme le consommateur qui exige l'application de la garantie légale ne devrait pas se voir privé du bien ou du service non conforme du fait des longs délais qui sont le lot des actions en justice, un tel service pourrait se révéler aussi pratique qu'efficace, diminuant les délais, offrant l'accès à une procédure rapide et permettant la création d'une banque de données sur l'application des garanties légales (durée raisonnable, usage, etc.) qui pourrait être mise à la disposition des consommateurs qui désirent connaître la portée des garanties légales et leur application à un bien ou à un service en particulier et, le cas échéant, à la disposition des tribunaux, que les données recueillies, de même que les recommandations, pourraient éclairer.

À plus ou moins long terme, ce service de médiation pourrait se voir intégré aux services qui seraient partie intégrante d'un Tribunal de la consommation, une instance spécialisée dont nous recommandons la mise en place suite à une recherche réalisée en 2011³⁷³.

Enfin, afin d'assurer une mise en application rapide des garanties légales, peut-être les organismes qui veillent à la protection du consommateur et au respect de la garantie légale pourraient-ils envisager la possibilité et la pertinence de procéder à la mise sur pied d'un fonds qui permettrait que soient indemnisés rapidement les consommateurs à la suite du non-respect d'une garantie légale, et qui pourrait être subrogé aux droits des consommateurs indemnisés?

6.2 Conclusion

L'élaboration des éléments que nous jugeons primordiaux dans un régime de garantie légale qui protège adéquatement les consommateurs nous amène finalement à une conclusion assez réconfortante : nombre de ces éléments se retrouvent déjà, d'une manière ou d'une autre, dans les régimes de garanties légales canadiens. Pouvons-nous donc conclure que le régime de garantie légale existant au Canada est adéquat? Trop d'irritants ont malheureusement été soulevés pour que nous puissions conclure sur cette note.

Le simple fait qu'il existe des régimes de garantie légale contenus aux lois de protection du consommateur est certes une bonne chose en soi. L'évolution des régimes de garantie légale est remarquable et les intentions des législateurs louables. Les éléments nécessaires à un régime de garantie fonctionnel sont, de manière générale, déjà contenus aux lois provinciales.

³⁷³ UNION DES CONSOMMATEURS. *Consommateurs et accès à la justice : Un guichet unique pour les consommateurs*, juin 2011. [En ligne] http://uniondesconsommateurs.ca/docu/protec_conso/TribunalConsommation.pdf (page consultée le 1er juin 2012).

Outre le manque d'harmonisation de ces régimes (plusieurs provinces n'ont pas intégré les garanties légales dans un cadre de protection du consommateur, les régimes du Québec et des autres provinces, quoique conciliables, diffèrent sur de nombreux points), notre étude nous a amenés à recenser une panoplie de problèmes liés aux régimes de garantie légale : l'imprécision, les problèmes d'interprétation des termes et concepts, la méconnaissance par les consommateurs, la méconnaissance et le non-respect de leurs obligations par les commerçants, les difficultés liées à la mise en application des garanties et, de manière générale, le fait que si, en théorie, le consommateur semble bien protégé, la réalité se révèle tout autre.

Hormis, les provinces canadiennes qui appliquent encore la *Sale of Goods Act* aux contrats de consommation ou qui reprennent littéralement son contenu dans leurs lois de protection statutaire, le cadre réglementaire qui existe au Canada n'est pas sans avantages et n'est pas dépourvu de mesures qui seraient susceptibles de protéger véritablement les consommateurs. Ce serait plutôt la mise en application de ces mesures qui s'avère déficiente.

Notre étude nous porte à croire que l'amélioration des régimes de garantie légale canadiens ne passe pas nécessairement par une réforme complète des lois et des régimes, mais plutôt par une précision et une bonification des droits et recours ainsi que par une clarification de certains concepts clés des régimes de garantie légale. Il est grand temps que la garantie légale reprenne ses droits, qu'elle atteigne les objectifs légitimes qu'elle vise, que les consommateurs puissent sans mal faire valoir leurs droits et que les commerçants soient sérieusement incités à respecter leurs obligations sans se faire tirer l'oreille.

Un régime de protection ne pourra être efficace si ceux à qui la loi est censée bénéficier en ignorent l'existence et le contenu³⁷⁴. Les législateurs provinciaux se doivent de veiller à ce que les lois de protection du consommateur qui contiennent des régimes de garanties légales soient adaptées à la réalité du domaine de la consommation. Dans les provinces qui ont déjà adopté de telles lois, les législateurs se doivent de mettre à la disposition des consommateurs des lois aussi limpides et compréhensibles que possible. Et veiller à ce que les consommateurs soient réellement en mesure de faire valoir leurs droits, et ce, de façon utile : sans frais, rapidement, efficacement. Et gare aux commerçants qui tentent d'échapper à leurs obligations ou de compliquer la tâche aux consommateurs !

Dorénavant, en matière de garantie légale, il faut qu'il soit clair que : « Le consommateur a toujours raison. »

³⁷⁴ On rappellera que c'est aussi l'avis des auteurs qui comptent parmi les plus réputés en la matière. Voir : BOURGOIGNIE, T. *Garanties légales et commerciales liées à la vente de produits de consommation*, p. 46 ; MASSE, C. *Garanties conventionnelles et garanties légales*, p. 490; POUPART, F., *Les garanties relatives à la qualité d'un bien de consommation*, aux pp. 309-310.

Recommandations

Existence d'un régime de garantie légale particulier applicable en matière de contrats de consommation

- Attendu l'importance que représente la garantie légale pour assurer que les acquéreurs de biens et de services reçoivent et profitent de biens et de services qui répondent à leurs attentes légitimes ;
- Attendu notre analyse des régimes canadiens de garantie légale et vu les difficultés d'application et d'interprétation que soulèvent les différents régimes existants ;
- Attendu que des régimes de garantie légale incorporés à des lois de protection des consommateurs offrent des avantages particuliers qui sont plus susceptibles de rétablir un certain équilibre entre les consommateurs et les commerçants, du fait, notamment, du caractère d'ordre public des garanties prévues dans ce cadre ;

Union des consommateurs recommande :

1. Que les législateurs provinciaux s'assurent que leurs régimes de garantie légale sont adaptés aux particularités des contrats de consommation ;
2. Que les législateurs provinciaux veillent à inclure, si ce n'est déjà fait, les garanties légales dans leurs lois de protection du consommateur, dans la mesure où de telles lois sont en vigueur dans la province ;
3. À défaut, que le régime de garantie légale de ces provinces prévoient des protections particulières dans le cas de contrats de consommation ;
4. Que les lois pertinentes prévoient dans tous les cas que les régimes de garanties légales dont peuvent bénéficier les consommateurs sont d'ordre public, que le commerçant ne peut y déroger et que le consommateur ne peut renoncer aux droits et recours que lui accorde la loi ;
5. Que les législateurs de toutes les provinces canadiennes s'engagent dans un processus de modernisation des régimes de garanties légales afin qu'ils soient bonifiés, clarifiés et précisés en vue d'offrir une meilleure protection aux consommateurs ;
6. Que ces processus de modernisation s'attardent à définir notamment une portée, des composantes, des recours et des remèdes appropriés ;

Portée d'un régime de garantie légale efficient

- Attendu que le déséquilibre entre les commerçants et les consommateurs se manifeste dans tous les types de contrats de consommation ;
- Attendu que les consommateurs ont le droit de voir leurs attentes raisonnables satisfaites dans tous les types de contrats qu'ils concluent avec un commerçant ;
- Attendu que la garantie légale n'offrira un niveau de protection adéquat en matière de contrats de consommation que si les régimes de garantie légale ont une portée large et que tous les types de contrats sont couverts par des garanties adéquates ;
- Attendu que les avancées du droit des garanties ont établi que les divers intervenants dans la chaîne des contrats de consommation partageaient la responsabilité de satisfaire les attentes légitimes du consommateur ;

- Attendu que cette chaîne de responsabilité devrait être reconnue par la loi pour l'ensemble des commerçants, du fabricant, manufacturier ou producteur au vendeur, en passant par les distributeurs et les fournisseurs de produits et de services, et que certains droits et recours devraient s'étendre à l'acquéreur subséquent ;

Union des consommateurs recommande :

7. Que les régimes de garantie légale au bénéfice des consommateurs visent tant les biens que les services ;
8. Que ces régimes de garantie légale visent tant les biens neufs que les biens usagés ;
9. Que soient également tenus aux obligations imposées par les régimes de garantie légale tous les commerçants du fabricant, manufacturier ou producteur au vendeur, en passant par les distributeurs et les fournisseurs de produits et de services ;
10. Que les régimes de garantie légale prévoient des protections, des droits et des recours pour l'acquéreur subséquent d'un bien ou d'un service qui a fait l'objet d'un contrat de consommation ;

Composantes d'un régime de garantie légale efficient

- Attendu que les consommateurs sont en droit de voir leurs attentes raisonnables satisfaites ;
- Attendu que les lois de protection de consommateur devraient prévoir des garanties minimales dont doivent bénéficier les consommateurs afin d'assurer que ce droit est respecté ;
- Attendu que la garantie légale n'offrira un niveau de protection adéquat en matière de contrats de consommation que si tous les aspects que peuvent couvrir ces garanties sont inclus dans les régimes élaborés par les législateurs ;
- Attendu que notre recherche nous a permis de relever bon nombre de ces divers aspects et composantes essentiels ;
- Attendu l'importance d'adopter un régime cohérent et complet ;
- Attendu que, en vue d'une meilleure interprétation ainsi que d'une compréhension et d'une application plus simples, les différentes garanties devraient être clairement identifiées ;

Union des consommateurs recommande :

11. Que les régimes de garantie légale comportent, identifient et détaillent une garantie de conformité des biens et services aux attentes légitimes des consommateurs qui comprendrait :
 - une garantie d'aptitude à l'usage;
 - une garantie de durabilité;
 - une garantie contre les vices cachés;
 - une garantie de conformité aux déclarations du commerçant ;
 - une garantie de qualité acceptable

La garantie d'aptitude à l'usage devrait ;

- assurer que le bien ou le service peut servir à l'usage auquel il est destiné ;
- assurer que sont visés aussi bien l'usage normal que l'usage particulier auquel le consommateur destine le bien ou le service, si le commerçant a approuvé cet usage ;

- prendre en compte, pour la détermination de l'usage normal du bien ou du service, des critères objectifs et des critères subjectifs ;

La garantie de durabilité raisonnable devrait :

- assurer que les biens qui ont fait l'objet d'un contrat de consommation ont une durée de vie raisonnable ;
- être évaluée en tenant compte de critères objectifs, qui pourraient comprendre notamment : la qualité du bien (qui pourra, notamment, être évaluée en comparant son prix avec celui de biens de même catégorie), son âge au moment de la vente, les conditions d'utilisation prévues du bien, la durée de vie habituelle de produits de mêmes catégories, les représentations du vendeur ou du fabricant, etc.
- être évaluée en tenant compte aussi de critères subjectifs, qui pourraient comprendre notamment : l'usage particulier que le consommateur a fait du produit ;

La garantie contre les vices cachés devrait :

- s'appliquer dès qu'un bien ou un service présente un défaut qui n'était pas apparent ou qui n'a pas été déclaré au consommateur au moment de la transaction, le caractère apparent n'étant lié qu'à un examen ordinaire, sans exigence d'expertise ;
- s'appliquer peu importe la gravité du vice qui affecte le bien ou le service ;
- comporter une présomption d'existence de vice dès qu'un bien ou un service, notamment : n'est pas en parfaite condition, ne présente pas toutes les fonctionnalités attendues, présente des caractéristiques qui le distinguent négativement de ce que le consommateur a pu observer sur un produit présenté comme étant identique ;
- comporter une présomption de non-conformité advenant l'apparition dans les six mois suivant l'acquisition du bien d'un vice qui ne découle pas de la simple usure normale ;
- prévoir que les recours et les remèdes sont disponibles au consommateur dès le moment où le bien ou le service est affecté d'un vice, peu importe si le vice affecte le fonctionnement, l'usage, l'apparence, le prix de revente possible, ou autre ;
- prévoir que le commerçant ne peuvent alléguer pour se dégager de leur obligation de garantie le fait qu'ils ignoraient ce vice ou ce défaut ;
- prévoir que la gravité du vice est l'un des éléments qui peuvent être pris en compte afin de déterminer les remèdes auxquels aurait droit le consommateur, la gravité étant évaluée autant sur une base objective que sur une base subjective ;

La garantie de conformité aux déclarations du commerçant devrait :

- prévoir que les commerçants sont liés, pour ce qui est de la détermination d'un vice, par les clauses contractuelles, les déclarations écrites et verbales et toute autre description faite par le biais de l'emballage, de l'étiquette, de la publicité, etc.
- prévoir que le terme « déclaration » doit être entendu au sens large, sans distinction entre les déclarations verbales et les déclarations écrites, en mots ou en images, etc.

La garantie de qualité acceptable devrait :

- prévoir qu'un bien ou un service qui ne répond pas aux normes ou aux réglementations applicables, ou qui présente des caractéristiques qui le distinguent négativement des produits de même type et de même catégorie, et ce de façon marquée, est réputé ne pas être de qualité acceptable ;

12. Que tous les commerçants soient tenus à chacune des garanties ; le manufacturier et le distributeur pourraient se dégager de leur obligation de garantie s'ils sont en mesure

d'établir qu'ils n'ont pas approuvé les représentations particulières que le vendeur aurait pu faire sur le bien ou le service ;

13. Que la loi prévoit que doivent être pris en compte lors de l'interprétation et lors de l'application des garanties légales tant les critères objectifs que les critères subjectifs pertinents;
14. Que les régimes de garantie légale bannissent le « *reasonable reliance test* », qui permet au commerçant de se dégager des garanties qui tiennent à des déclarations que le consommateur n'a pas crues ou n'aurait pas dû croire ;

- Attendu que les régimes de garantie légale sont très imprécis pour ce qui est de la durée effective de la garantie de durabilité ;
- Attendu que les consommateurs n'ont pas accès à une information claire et précise quant à cette durée ou à l'expectative de durée de vie des produits ;
- Attendu que les fabricants peuvent être en mesure de calculer la durée de vie utile des biens qu'ils produisent;
- Attendu que la Finlande a mis sur pied un forum indépendant qui établit, en vue de faciliter l'application de la garantie légale, la durée de vie moyenne des produits de consommation;

Union des consommateurs recommande aux gouvernements provinciaux:

15. D'évaluer la possibilité et la pertinence de mettre sur pied un organisme indépendant chargé d'établir, en vue de faciliter l'application de la garantie légale, la durée de vie moyenne des produits de consommation, ou de confier ce mandat à un organisme qui pourrait avoir un mandat plus large en lien avec les régimes de garanties légales;
16. D'évaluer la possibilité et la pertinence d'imposer aux fabricants, aux manufacturiers et aux vendeurs l'obligation d'informer le consommateur de la durée d'usage normal du produit offert, en se fondant sur des sources objectives qui devront lui être divulguées;

Les recours et remèdes appropriés et le pouvoir des institutions gouvernementales de protection du consommateur

- Attendu que l'efficacité du régime de garantie légale passe par la possibilité pour le consommateur d'exiger une application de cette garantie qui soit rapide et efficace;
- Attendu qu'il importe que le respect de la loi soit exigé par les personnes qu'elle est censée protéger et que les moyens de faire valoir leurs droits leur soient donnés ;
- Attendu les obstacles qui se dressent devant le recours aux tribunaux comme seul recours efficace offert aux consommateurs pour faire valoir leurs droits ;
- Attendu que les consommateurs doivent avoir accès à des recours et à des remèdes variés, proportionnels, efficaces, faciles d'application ;
- Attendu que les commerçants peuvent ne pas offrir spontanément aux consommateurs de respecter les obligations qui leur incombent en vertu de la loi relativement aux garanties légales ;
- Attendu qu'il ne peut être toléré qu'une loi d'ordre public puisse être largement ignorée ou méprisée par ceux à qui elle impose des obligations incontournables ;

- Attendu que certains commerçants peuvent abuser de la méconnaissance de la loi par les consommateurs ;
- Attendu que le non-respect par les commerçants des obligations qui leur incombent en vertu de la loi relativement aux garanties légales est susceptible d'affecter un grand nombre de consommateurs et d'aller à l'encontre de l'intérêt collectif des consommateurs ;
- Attendu que la seule sensibilisation des commerçants risque d'être inefficace si les commerçants calculent que le non-respect de la garantie n'aura sur eux aucun impact négatif réel ;
- Attendu que l'intérêt collectif des consommateurs exige que les commerçants se voient sévèrement pénalisés pour le non-respect volontaire des garanties légales et les pratiques systématiques qui visent à diminuer ou à banaliser la garantie légale ;
- Attendu que certaines institutions gouvernementales chargées de la protection du consommateur ne disposent pas des outils nécessaires pour sanctionner les violations aux dispositions des régimes de garanties légales et assurer le respect de la loi;
- Attendu que le pouvoir d'imposer des amendes ou d'entreprendre des recours pénaux peut avoir sur le marché un effet coercitif bienvenu ;
- Attendu que la diffusion des décisions, des constats d'infraction et autres pénalités serait susceptible d'alerter les consommateurs et les commerçants, incitant les premiers à faire valoir leurs droits et les seconds à respecter spontanément les obligations que leur impose la loi ;

Union des consommateurs recommande :

17. Que les régimes de garantie légale prévoient des recours tripartites, soit;
 - a) Des recours privés à la disposition des consommateurs (recours en exécution de la garantie, en diminution ou annulation de prix, en dommages, en dommages punitifs, droit de rejet, etc.) ;
 - b) Des mesures administratives et des recours pénaux à la disposition des organismes gouvernementaux chargés de la protection du consommateur ;
 - Les recours privés devraient, outre l'accès aux tribunaux, inclure le recours à la médiation auprès d'un organisme spécialisé ;
 - Les décisions rendues devraient être largement diffusées ;
 - Les recours administratifs et pénaux, outre l'imposition d'amendes et de pénalités aux commerçants délinquants devraient prévoir leur diffusion ;
 - Les amendes et les sanctions pénales devraient représenter des montants assez importants pour avoir un effet dissuasif adéquat ;
18. Que des remèdes variés, proportionnels, efficaces, et faciles d'application soient prévus à la loi en cas de violation de la garantie légale ; ces remèdes pourraient inclure : droit de rejet sans recours aux tribunaux, diminution du prix payé, remboursement du prix payé, droit de rétention du prix à payer en cas de violation à certaines garanties, droit à des dommages, droit à des dommages punitifs, droit à la réparation du bien ou à son remplacement, droit à l'annulation du contrat, etc. ;
 - Le consommateur devrait également dans tous les cas avoir droit à des dommages pour compenser le préjudice subi ;
 - Le consommateur devrait avoir droit à des dommages-intérêts exemplaires ou punitifs pour tout manquement flagrant à la loi;

- Des dommages-intérêts punitifs spécifiques devraient être prévus et être automatiquement imposés pour tout refus injustifié de la part du commerçant de respecter la garantie légale;

19. Que, dans le but de faciliter l'exécution des recours mis à la disposition du consommateur, il soit prévu dans les régimes de garantie légale que les dépens ne peuvent être prononcés contre le consommateur qui invoque une violation à la garantie contre le commerçant ou le manufacturier, sauf si le tribunal juge que la recours est vexatoire ou frivole ;

20. Aux législateurs provinciaux d'étudier la possibilité et la pertinence de mettre sur pied un service de conseil et de médiation spécialisé qui pourrait traiter rapidement et à moindres frais que le tribunal les litiges des consommateurs en matière de garantie légale. Ce même organisme pourrait de plus être doté d'un pouvoir de recommandation en vue d'améliorer la loi, le cas échéant, et être chargé de dresser les listes relatives à la durée de vie normale des produits de consommation. À plus ou moins long terme, ce service de médiation pourrait se voir intégré aux services qui seraient partie intégrante d'un Tribunal de la consommation.

Mesures d'information et d'intervention

- Attendu que le meilleur texte de loi est inefficace si les gens pour qui il a été adopté en ignorent le contenu ;
- Attendu que, pour que soit efficace un régime de garantie légale, il est primordial que les consommateurs aient connaissance aussi bien des droits que leur accorde la loi que des recours mis à leur disposition pour faire valoir ces droits;
- Attendu la méconnaissance par les consommateurs de l'existence et des paramètres de la garantie légale ;
- Attendu que les consommateurs perçoivent les régimes de garantie légale négativement étant donné notamment les difficultés d'application des garanties ;
- Attendu que les commerçants semblent soit ignorer eux aussi les paramètres de la garantie légale ou encore profiter tout bonnement de la méconnaissance de la loi par les consommateurs ;

Union des consommateurs recommande :

21. Que des mesures soient entreprises par les législateurs provinciaux afin de sensibiliser les consommateurs à l'existence de la garantie légale ;
22. Que des mesures soient entreprises afin de conscientiser les commerçants aux obligations que leur impose la loi en vertu des régimes de garantie légale;
23. Que les institutions gouvernementales chargées de la protection du consommateur disposent des moyens nécessaires, prévus par la loi, pour assurer le respect des dispositions concernant la garantie légale et qu'ils aient les pouvoirs nécessaire pour veiller à ce que soit sanctionnée toute violation à la loi, par le biais de mesures administratives et de recours pénaux;
24. D'imposer aux vendeurs, si ce n'est déjà fait, l'obligation d'informer le consommateur à qui ils proposent de faire l'acquisition d'une garantie prolongée de l'existence et du

contenu de la garantie légale ainsi que de l'existence de toute autre garantie conventionnelle existante;

Harmonisation des régimes de garantie légale au Canada

- Attendu que la garantie légale est un pilier essentiel du droit de la consommation ;
- Attendu que, selon le lieu de leur résidence, les consommateurs peuvent ne pas bénéficier des mêmes mesures de protection ;
- Attendu que les commerçants qui font affaire avec des consommateurs de diverses provinces auraient un plus grand degré de certitude si les lois provinciales qui traitent de la garantie légale étaient harmonisées ;

Union des consommateurs recommande :

25. Que tous les gouvernements provinciaux légifèrent afin d'harmoniser les lois de protection du consommateur en matière de garantie légale ;
26. Que soit soumise au Comité des mesures en matière de consommation la question des garanties légales en vue d'harmoniser les législations provinciales.

Médiagraphie

ACCESS PRO BONO, *Law Student Legal Advice Program (LSLAP), U.B.C. LAW STUDENTS' LEGAL ADVICE MANUAL*, 35^e édition, Law Students' Legal Advice Program, Faculty of law, University of British Columbia, Vancouver, BC, 2011.
http://www.lslap.bc.ca/main/?Manual_download

ALLARDIN Michel, *La nouvelle loi sur les garanties*, Direction générale de la Régulation et de l'Organisation du Marché, Service public Fédéral Économie, Bruxelles, Belgique, sans date.
http://economie.fgov.be/fr/binaries/folder_warranty_fr_tcm326-36054.pdf

ATIYAH, Patrick Selim, *The Sale of Goods*, 5^e édition, Pitman Publishing Ltd., Londres, Royaume-Uni, 1975.

BEAUDOIN, Sophie, *Tenir à sa garantie légale*, Le blogue de l'émission La Facture, Radio-Canada, Montréal, Canada, 1^{er} juin 2012.
<http://blogues.radio-canada.ca/facture/2012/06/01/tenir-a-sa-garantie-legale/>

BELLEY, Jean-Guy et Claude MASSE., *La société de consommation au Québec*, Office de la Protection du Consommateur, Éditeur officiel du Québec, Québec, Canada, 1980.

BORDEN, Sherri. *McDonald's sued over burned breast : N.S. woman claims damages of 50,000\$ after hot chocolate incident*, CHRONICLEHERALD, Halifax, Nouvelle-Écosse, Canada, 15 janvier 2002, p. A5.

BOURGOIGNIE, Thierry, *Garanties légales et commerciales liées à la vente de produits de consommation : la confusion des genres*, in *Propos autour de l'effectivité du droit de la consommation*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2008.

BOURGOIGNIE, Thierry et Pierre-Claude Lafond. *La réforme de la Loi sur la protection du consommateur du Québec : Jalons pour un Code de la consommation du Québec*, Groupe de recherche en droit international et comparé de la consommation, Montréal, Québec, Canada, 1^{er} février 2010.

BUCKWOLD, Tamara, "*Statutory Regulation of Unfair Business Practices in Saskatchewan: Possibilities and Pitfalls*", 62 Sask. L. Rev. 45, Saskatchewan, Canada, 1999.

CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

Buying goods and services in the EU, Bruxelles, Belgique, sans date.

<http://www.eccnl.eu/page/en/themes/Kopen-in-de-EU>

Garanties, Paris, France, sans date.

<http://www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/achats-dans-l-ue/achats-en-europe/quels-sont-vos-droits/garanties/>

La loi sur les garanties, Bruxelles, Belgique, sans date.

<http://www.cecbelgique.be/images/downloads/GarantieFR06.pdf>

CHRONICLE HERALD, Halifax, Nouvelle-Écosse, Canada.

Ouch! Hot Pickle lawsuit settled, The ChronicleHerald, 14 avril 2001.

Warranties : peace of mind for every new-car owner, The ChronicleHerald, 31 juillet 2008.

Woman sues after toaster blamed for house fire, The ChronicleHerald, 23 février 2011.

COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES, Livre vert sur les garanties des biens de consommation et les services après-vente, Europa, Bruxelles, Belgique, 15 novembre 1993.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:1993:0509:FIN:FR:PDF>

CONFÉRENCE POUR L'HARMONISATION DES LOIS CANADIENNES, *Ce que nous faisons*, Barrhaven, Ontario, Canada, sans date.

<http://www.ulcc.ca/fr/about/>

CONSUMER AGENCY OMBUDSMAN, *Guidelines for Consumer Protection*, Helsinki, Finlande, 2011.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/File/b2796a26-ee20-4a01-809c-7ab0f25c95b7/Statutory+liability+for+lack+of+conformity+and+guarantee+in+the+sale+of+consumer+goods+.pdf>

CÔTÉ, C. *Tout ce que vous achetez est garantie*, La Presse, cahier Affaires, Montréal, Canada, 24 mars 1999.

CRANSTON, Maria, *Woman sues over worm in package of napkins*, *The Daily News*, Halifax, Nouvelle-Écosse, Canada, 9 décembre 1996, p. 5.

CRÉPEAU Paul-André, *Le droit civil et le droit de la protection du consommateur*, Revue générale de droit, Université d'Ottawa, Ottawa, Canada, 1979.

DESLAURIERS, J., *La vente dans le Code civil et la Loi sur la protection du consommateur*, dans *Collection de droit 2011-2012, Vol 5 – Obligations et contrats*, Barreau du Québec, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2011.

DORE, Karl J., *The Consumer Product Warranty and Liability Act*, 31 U.N.B.L.J. 161, Nouveau Brunswick, Canada, 1982.

<http://dspace.hil.unb.ca:8080/bitstream/handle/1882/68/cpwala.pdf?sequence=1>

DROIT EUROPÉEN, Convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles, Lexinter, droit européen, 19 juin 1980.

http://www.lexinter.net/UE/convention_de_rome.htm

DUCHESNE, Geneviève, *Garanties prolongées, le consommateur en a-t-il pour son argent?*, juin 2007, Union des consommateurs, Montréal, Québec, Canada, 80 pages.

http://uniondesconsommateurs.ca/docu/protec_conso/Garanties_prol.pdf

DUSSAULT, Stéphan, «Une garantie avec ça?», in *Protégez-vous*, Montréal, Canada, décembre 2004.

EDWARDS, Jeffrey, *La garantie de qualité du vendeur en droit québécois*, 2^e édition, Wilson et Lafleur, Montréal, Canada, 2009, 436 pages.

FILLION, Nadine. Des armes de Marketing, La Presse, Montréal, Québec, Canada, 8 septembre 2003.

<http://www.autokmh.com/forum/topic3627.html>

FRIDMAN, Gerald Henry Louis, *The Sale of Goods in Canada*, Carswell, 5^e édition, Toronto, Canada, 2004, 526 pages.

FROST, Gary., *Le Nouvelliste*, Trois-Rivières, Canada.

Écho du Tribunal : Son VTT neuf roulait surtout vers le garage, 18 octobre 2010.

Garantie légale: la solidarité a meilleur goût, 6 avril 2009.

La garantie légale ne lui est d'aucun secours, 9 novembre 2009.

GOUVERNEMENT DE L'AUSTRALIE, *Consumer Guarantees*, Australian Competition & Consumer Commission, Sydney, Australie, 1^{er} janvier 2011.

<http://www.accc.gov.au/content/index.phtml/itemId/956980>

GRAMMOND, Stéphanie, *Qu'est ce qui vous a fait enrager en 2011 ?* La Presse, Montréal, 21 décembre 2011.

<http://affaires.lapresse.ca/finances-personnelles/consommation/201112/20/01-4479798-quest-ce-qui-vous-a-fait-enrager-en-2011.php>

IVANKOVICH, Ivan F., *Consumer Products in New-Brunswick*, 33 R.D.U.NB, Nouveau-Brunswick, Canada, 1984.

JOBIN, Pierre-Gabriel et Michelle CUMYN, *La vente*, 3^e édition, Éditions Yvon Blais, Cowansville, Québec, Canada, 2007.

JUSTICE NOUVEAU-BRUNSWICK, *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation – Guide du consommateur*, 3^e édition, Ministère de la Justice, Fredericton, Nouveau-Brunswick, Canada, 1983.

<http://app.infoaa.7700.gnb.ca/gnb/Pub/EServices/ListServiceDetailsFr.asp?ServiceID1=20216&ReportType1=ALL>

LAMONTAGNE, Denys-Claude et Bernard LAROCHELLE, *Droit spécialisé des contrats*, vol. 1. éditions Yvon Blais, Cowansville, Québec, Canada, 2000.

L'HEUREUX, Nicole, *Droit de la consommation*, 5^e édition, éditions Yvon Blais, Cowansville, Québec, Canada, 2000.

MAIA PINTO, Luciano Rodrigues, *Consumer Protection In Brazil - A General View*, The George Washington University, School of Business and Public Management, Institute of Brazilian Business and Public Management Issues. XV, programme Minerva, Washington, États-Unis, automne 2002.

<http://www.gwu.edu/~ibi/minerva/Fall2002/Luciano.Maia.pdf>

MANIET, Françoise, *Qualité et sécurité des produits de consommation au Québec*, in Pour une réforme du droit de la consommation au Québec – Actes du colloque des 14 et 15 mars 2005, dir. par F. Maniet, Fondation Claude Masse, éditions Yvon Blais, Cowansville, Québec, Canada, 2005.

MASSE, Claude.

Garanties conventionnelles et garanties légales - Une harmonisation difficile mais nécessaire, 11 Can. Bus. L.J. 477 1985-1986.

La responsabilité du constructeur et du vendeur de maison d'habitation au Québec, 12 R.J.T. 419 (1977).

Loi sur la protection du consommateur : analyses et commentaires, éditions Yvon Blais, Cowansville, Québec, Canada, 1999.

NATIONS UNIES, Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, Commission des Nations Unies pour le droit commercial international, Vienne, Autriche, 11 avril 1980.

<http://www.uncitral.org/pdf/french/texts/sales/cisg/V1056998-CISG-f.pdf>

NITU, Christina, *L'autonomie du droit de la consommation*, Mémoire de maîtrise en droit, Université du Québec à Montréal, Montréal, Québec, Canada, juillet 2009.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, *Garanties*, Québec, ministère de la Justice, Québec, Canada, sans date.

<http://www.opc.gouv.qc.ca/webforms/SujetsConsommation/InformatiqueElectronique/OrdinateursPeripheriques/Garanties.aspx#GarantieLegale>

PARLEMENT EUROPÉEN, Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 mai 1999, sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation, Eur-lex, 25 mai 1999.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31999L0044:FR:NOT>

PAYETTE, Louis, *La garantie des défauts cachés chez les marchands de voitures usagées*, 11 R.J.T. o.s. 148 1961.

PERRET, Louis, *Les garanties légales relatives à la qualité d'un produit selon la nouvelle Loi sur la protection du consommateur*, 10 Rev. Gen. 343, université de droit d'Ottawa, Ottawa, Canada, 1979.

PERRON, Stéphanie, *Protégez-vous*, Montréal, Canada.

Garantie légale : la difficulté, c'est son application, 1^{er} septembre 2011.

Les garanties : Comment s'y retrouver ?, 1^{er} septembre 2011.

Société : Des commerçants toujours pas en règle, février 2011.

POUPART, Fernand, *Les garanties relatives à la qualité d'un bien de consommation*, 17 R.J.T. n.s. 234 1982-1983, Québec, Canada.

RADIO CANADA, *Consommateurs avertis!*, Montréal, émission diffusée le 10 décembre 1970, Archives de la SRC, Montréal, Canada, sans date.

http://archives.radio-canada.ca/c_est_arrive_le/07/14/4831/

RAYMOND, Danny, *Le contrat dont vous êtes le zéro*, Les Affaires, Vol. 33, No.1, Montréal, Québec, Canada, 1^{er} février 2010.

<http://www.lesaffaires.com/mes-finances/assurance/le-contrat-dont-vous-etes-le-zero/509655>

RENNO, Karim, *L'épineuse question de la garantie légale*, Droit inc., blogue d'affaires, Montréal, 31 janvier 2012.

<http://www.droit-inc.com/article6969-L-epineuse-question-de-la-garantie-legale>

ROUSSEAU-HOULE, Thérèse, *Les garanties légales relatives aux automobiles neuves et d'occasion*, Cahiers du droit, Volume 23, Numéro 4, Faculté de droit, Université Laval, Québec, Canada, 1982, pp. 823-845.

<http://id.erudit.org/iderudit/042517ar>

SÉNAT, *Base de questions 2012 : Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs*, 13^{ème} législature, Parlement français, Paris, France, 16 février 2012.

<http://www.senat.fr/questions/base/2012/qSEQ120222492.html>

TELEGRAM, *Woman says tacks in burger sues for \$ 7.7M*, The Telegram, St-Johns, Terre-Neuve-et-labrador, Canada, 31 janvier 2002, p. A8;

TERYL L., *How to protect yourself from getting stuck with a lemon*, The Daily News, Halifax, Nouvelle-Écosse, Canada, 17 septembre 2000, p. 30.

TETLEY, William, *The Recourse in Warranty*, Revue. Générale de droit, 1979, 8 pages.

THERRIEN, Yves, *Garantie légale sur les biens - Faites valoir vos droits*, Le Soleil, Québec, Canada, 11 juin 2007.

TIMES HERALD, *Man sues Bombardier after Sea-Doo explodes*, Times Herald, Moose Jaw, Saskatchewan, Canada, 11 août 2001, p. 2.

TISON, Marc, *Votre cellulaire flanche ? Pensez à la garantie légale*, La Presse, Montréal, Québec, Canada, 3 août 2010.

TWIGG-FLESNER, Christian, *Analyse comparative : H. Directive sur la vente de biens et garanties (99/44)*, Compendium de Droit de la consommation, pp. 710-780, Communauté européenne, mars 2012.

http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2h_fr.pdf

UNIFORM COMMERCIAL CODE., site du Cornell University Law School, Ithaca, New York, États-Unis, 15 mars 2004.

<http://www.law.cornell.edu/ucc/2/>

UNION DES CONSOMMATEURS, *Consommateurs et accès à la justice : Un guichet unique pour les consommateurs*, Union des consommateurs, Montréal, Canada, juin 2011.

http://uniondesconsommateurs.ca/docu/protec_conso/TribunalConsommation.pdf

VAILLES, F., *Assurez-vous que la garantie s'applique au Canada*, La Presse, Montréal, Québec, Canada, 13 avril 2008.

WILLIAMS, Robert J., *Getting what you bargained for: how courts might provide a coherent basis for damages that arise when remedies fail of their essential purpose*, Virginia law & business review, Volume 5, Numéro 1, Virginie, États-Unis, automne 2010.

<http://vlbr.net/wp-content/uploads/2011/02/4-Williams.pdf>

ANNEXE 1 : Rapport du sondage

La garantie légale

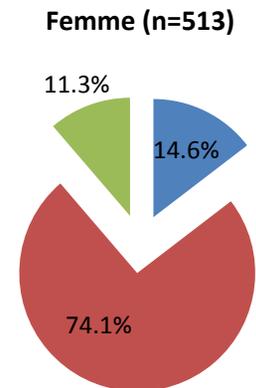
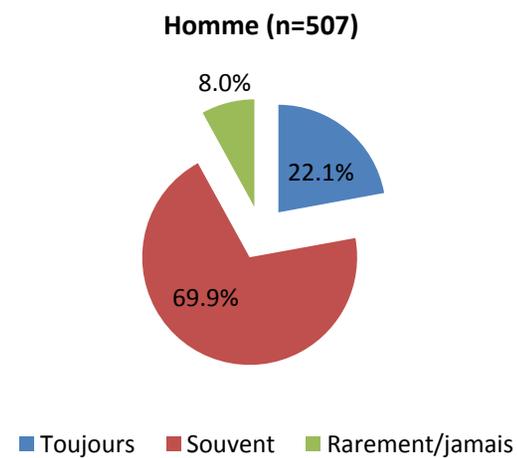
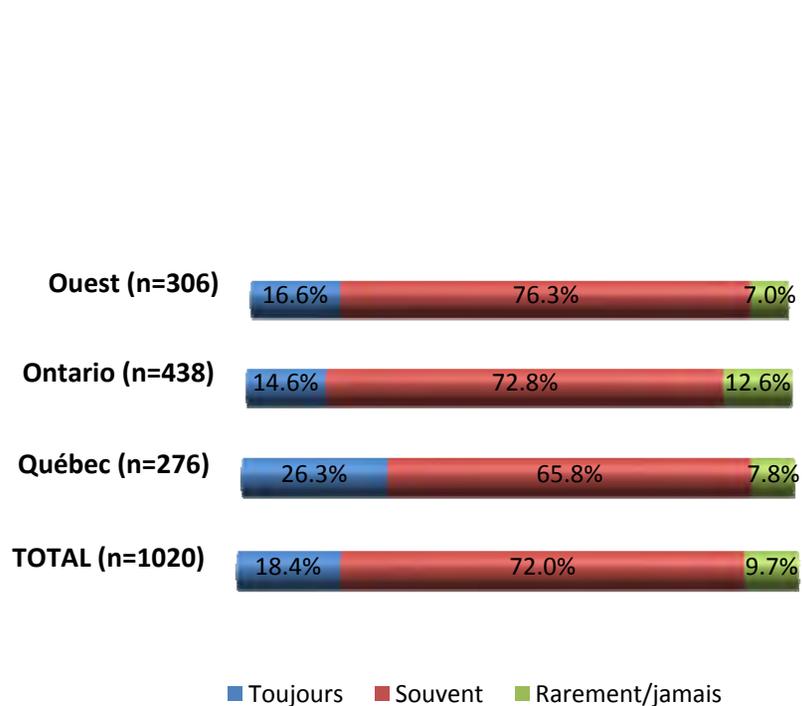
**Union des
consommateurs**

Janvier 2012

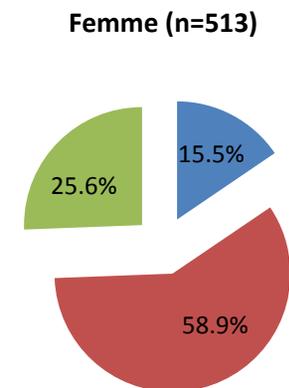
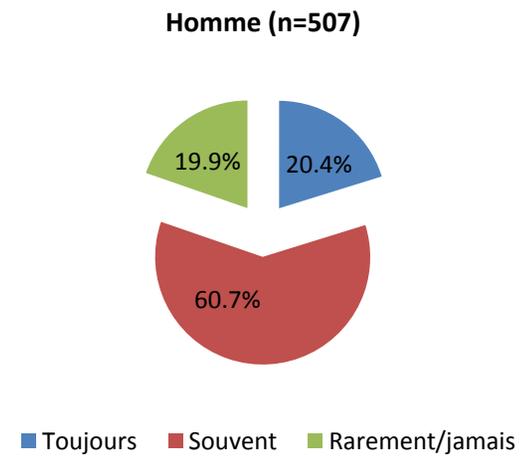
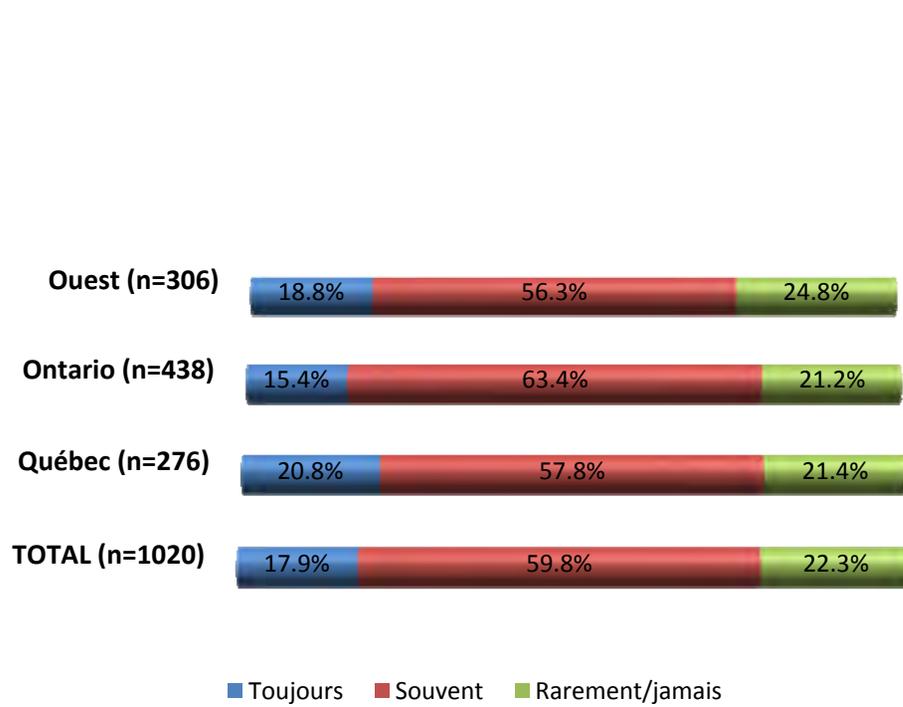
Méthodologie

- **Méthode de collecte** Sondage en ligne
- **Nombre de sondage complété** 1020 (marge d'erreur maximale de 3.01% 19 fois sur 20)
- **Nombre de sondage complétés par province (%)**
 - Québec 431 (42%)
 - Ontario 222 (22%)
 - Colombie Britannique 154 (15%)
 - Saskatchewan 66 (6%)
 - Alberta 148 (15%)
- **Durée moyenne du questionnaire** 7.8 minutes
- **Période de collecte** Du 27 décembre 2011 au 3 janvier 2012
- **Pondération** Les résultats ont été pondérés par province sur le sexe et l'âge des répondants, selon le recensement 2006 de statistique Canada.

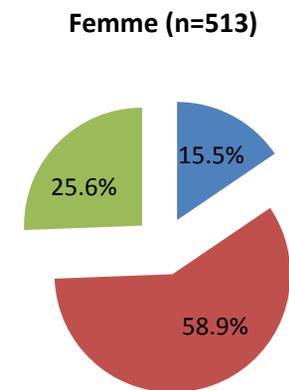
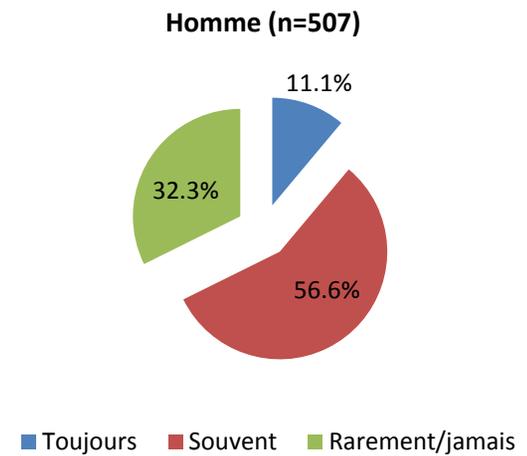
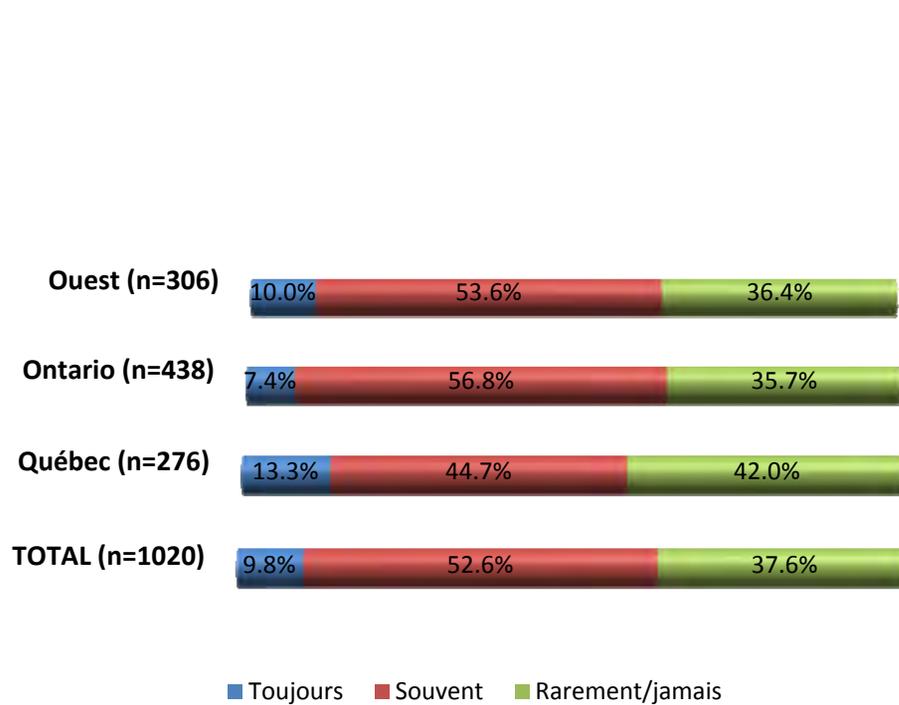
Q1. À votre connaissance, le fabricant ou le commerçant offrent-ils une garantie sur les biens ou les services qu'ils proposent?



Q2. De manière générale, connaissez-vous la durée de la garantie offerte par le fabricant ou par le commerçant sur ce que vous vous procurez?



Q3. De manière générale, savez-vous ce que couvre cette garantie?

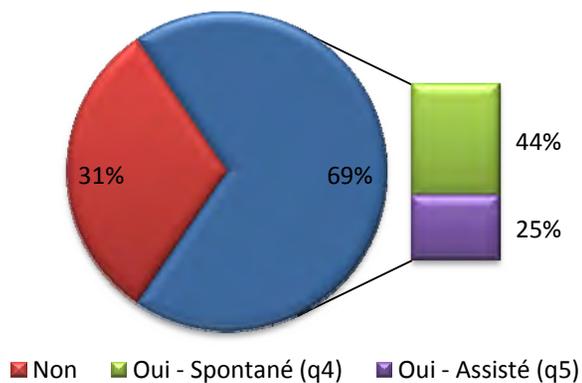


Q4. Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler de la garantie légale, ne serait-ce que de nom?

Q5. Si on vous dit que, selon la loi, tout ce que vous achetez doit être en bon état de fonctionnement (et que c'est ce que l'on appelle la garantie légale), cela vous rappelle-t-il quelque chose?

Q6. Comment qualifieriez-vous votre niveau de connaissance de la garantie légale?

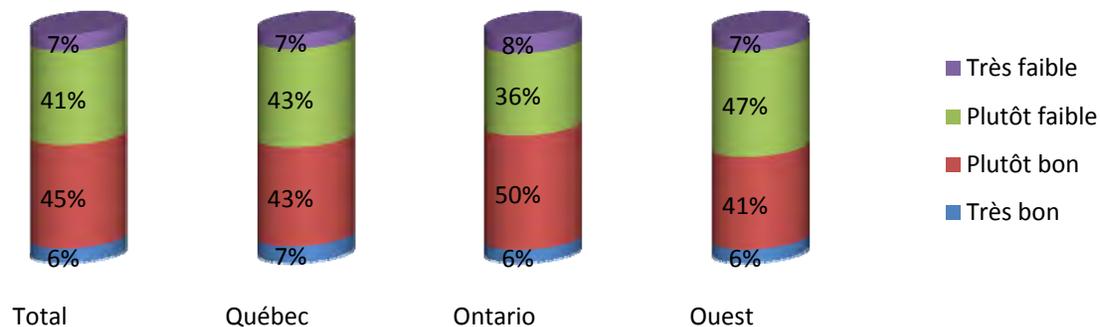
Connaissance de la garantie légale (n=1020)



Connaissance (q4+q5 n=709)



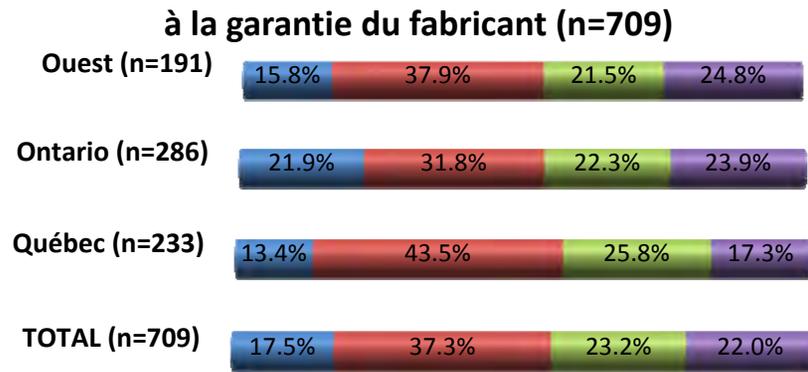
Niveau de connaissance (n=709)



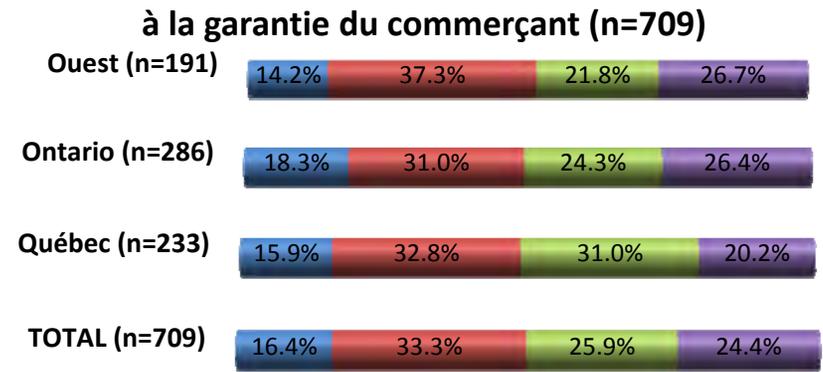
Q7. D'après vous, Quelle protection offre la garantie légale? Veuillez svp être le plus précis possible (question ouverte)

	Total (n=656)	Québec (n=217)	Ontario (n=262)	Ouest (n=177)
Ne sait pas / Ne répond pas	21.7%	18.4%	21.9%	25.6%
Garantie de bon fonctionnement des biens - la qualité des biens	15.8%	10.7%	19.1%	17.1%
Réparation et/ou échange gratuit/ Garantie de remplacement	15.4%	10.7%	18.3%	16.9%
Garantie contre les vices de fabrication - les défauts	11.4%	7.6%	13.0%	13.6%
Réparation et/ou échange gratuit pour une durée raisonnable/ Garantie de remplacement pour une durée raisonnable	9.1%	8.1%	8.6%	11.0%
Une durée de temps (30 jours, 90 jours, 1 an, etc.)	8.6%	14.9%	6.1%	4.6%
Garantie la durée de vie d'un bien	7.5%	17.5%	3.7%	0.8%
Garantie imposée au fabricant - vendeur par le gouvernement	4.8%	8.2%	3.5%	2.7%
Réparation et/ou échange gratuit dans le cadre d'une utilisation normale/ Garantie de remplacement dans le cadre d'une utilisation normale	3.9%	8.4%	2.2%	1.0%
Garantie - loi qui oblige le vendeur - manufacturier à respecter ses obligations	3.2%	1.4%	5.9%	1.5%
Garantie qui prend effet après l'expiration de celle offerte par le manufacturier / Garantie qui s'applique lors que le bien est vendu sans garantie par le fabricant	1.6%	1.3%	1.6%	2.1%
Garantie qui couvre les pièces et la main d'œuvre	1.3%	0.2%	2.0%	1.9%
Autre	4.7%	4.9%	2.8%	7.5%

Q8. D'après vous, la garantie légale offre-t-elle une protection inférieure, égale ou supérieure à la garantie du fabricant et du commerçant



■ Inférieure ■ Égale ■ Supérieure ■ Ne sait pas



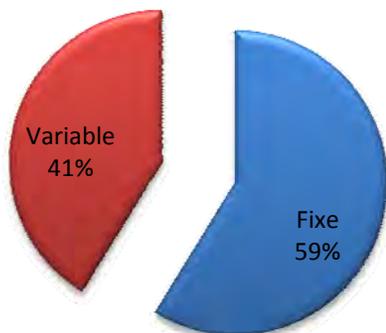
■ Inférieure ■ Égale ■ Supérieure ■ Ne sait pas

Q9. À votre avis, que couvre la protection offerte par la garantie légale?

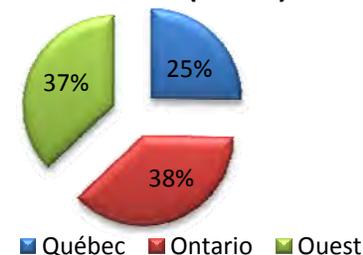
	Total (n=709)	Québec (n=233)	Ontario (n=286)	Ouest (n=191)
L'obligation de remplacer un bien défectueux	64.5%	63.6%	62.7%	68.4%
La conformité avec ce qui a été annoncé (documentation, publicité, représentations du vendeur)	51.2%	53.2%	54.7%	43.7%
Le coût des pièces nécessaires pour les réparations	40.9%	41.6%	38.7%	43.2%
La conformité avec les attentes raisonnables du consommateur	40.5%	49.0%	35.4%	37.7%
Les biens	32.5%	30.9%	36.1%	29.1%
Le coût de la main-d'œuvre sur les réparations	32.1%	33.1%	32.3%	30.7%
Les services	26.7%	23.4%	28.3%	28.3%
Seulement certains types de biens ou de services	20.5%	15.7%	21.1%	25.4%
Les dommages causés à un bien par un accident	17.2%	13.6%	16.2%	23.2%
Uniquement ce qui est offert par un commerçant (par opposition à un particulier)	11.5%	12.2%	11.2%	10.9%
Aucune de ces réponses	1.5%	0.5%	2.1%	2.0%

Q10. À votre avis, la durée de la garantie légale est-elle fixe (peu importe le bien ou le service) ou variable?

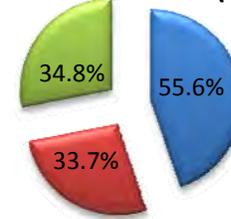
Durée de la garantie (n=709)



Fixe (n=417)



Variable (n=292)



Q11. Combien de temps la garantie légale s'applique-t-elle?

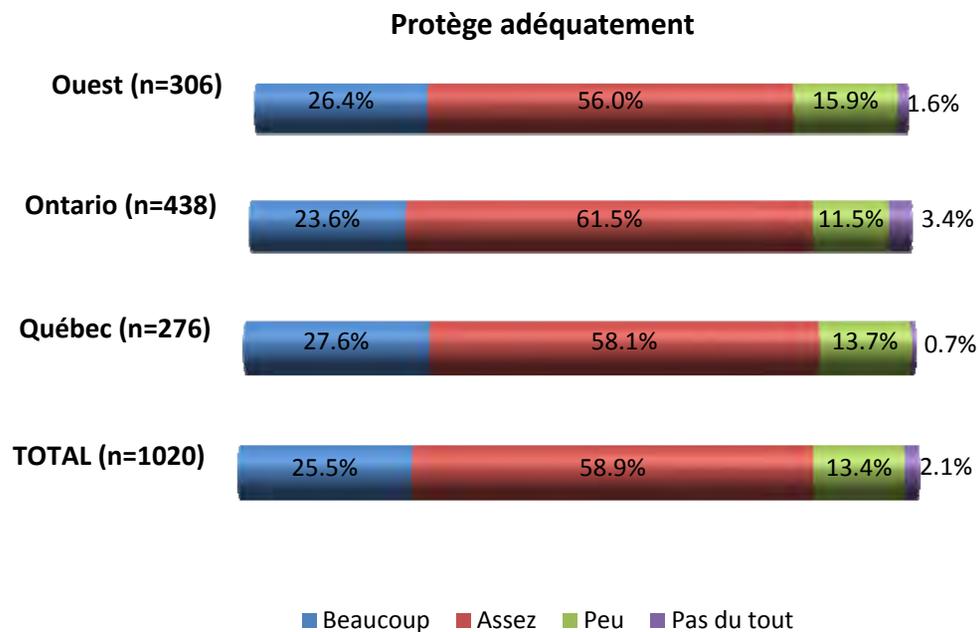
	Total (n=417)	Québec (n=103)	Ontario (n=189)	Ouest (n=124)
Moins d'un an	28.5%	30.7%	30.2%	24.0%
Entre 1 et 2 ans	47.8%	50.7%	41.3%	55.2%
Entre 2 et 3 ans	11.3%	9.8%	13.4%	9.4%
Entre 3 et 4 ans	2.1%	0.3%	2.5%	2.9%
Entre 4 et 5 ans	3.2%	3.1%	4.4%	1.6%
5 ans ou plus	7.1%	5.4%	8.2%	6.9%

Q12. À votre avis, de quoi dépend la durée de la garantie légale?

	Total (n=292)	Québec (n=129)	Ontario (n=96)	Ouest (n=66)
Les conditions d'utilisation du bien ou du service	55.2%	53.0%	60.9%	51.1%
Le fait que le bien acheté soit neuf ou usagé	49.2%	52.8%	49.3%	42.3%
La valeur du bien ou du service	35.2%	40.3%	34.1%	26.8%
Le fait que le bien ou le service soient offerts par un commerçant ou d'un particulier	28.4%	26.4%	28.5%	31.9%
Le fait qu'un article était en solde ou en liquidation	18.0%	11.7%	23.9%	21.6%
La marque du bien ou du service	17.3%	7.8%	22.7%	27.9%
Aucune de ces réponses	8.6%	7.8%	7.5%	11.9%

Question posée après la lecture d'un résumé de la garantie légale

Q14. À partir de cette lecture et selon votre compréhension, jusqu'à quel point la garantie légale est-elle une mesure qui protège adéquatement les consommateurs?



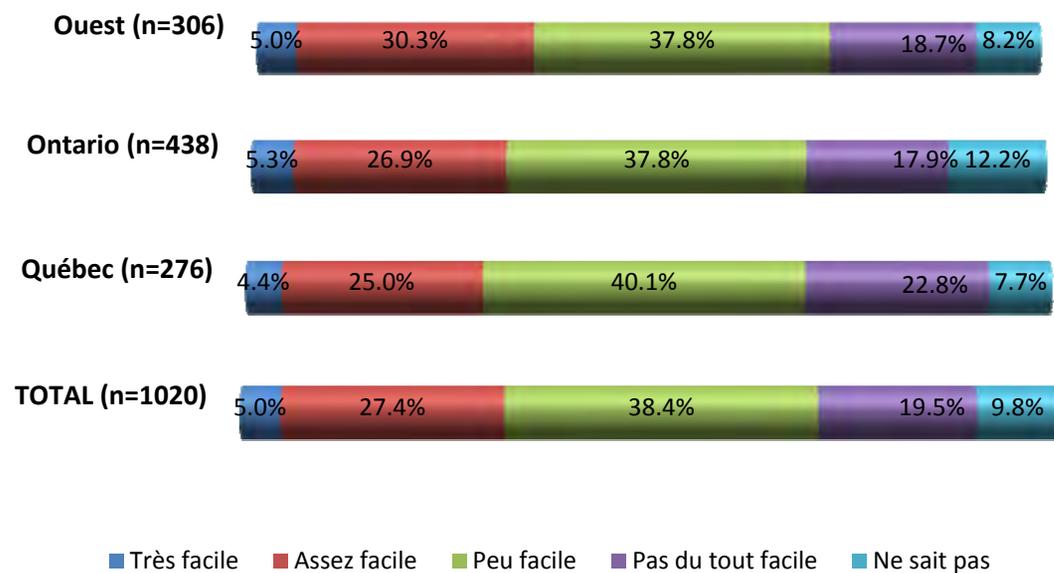
Q15. La garantie légale est-elle assez précise en ce qui a trait...

	Total (n=1020) (% de oui)	Québec (n=276) (% de oui)	Ontario (n=438) (% de oui)	Ouest (n=306) (% de oui)
aux protections qu'elle offre	55.0%	59.3%	52.2%	55.2%
à la durée des protections qu'elle offre	36.9%	42.0%	33.9%	36.4%
aux obligations du commerçant	55.9%	56.3%	54.6%	57.3%
à la manière de la faire respecter	38.3%	37.2%	40.3%	36.4%
aux recours en cas de non respect par le commerçant	33.5%	36.0%	33.9%	30.5%

16. Certains éléments vous semblent-ils ambigus ? (question ouverte)

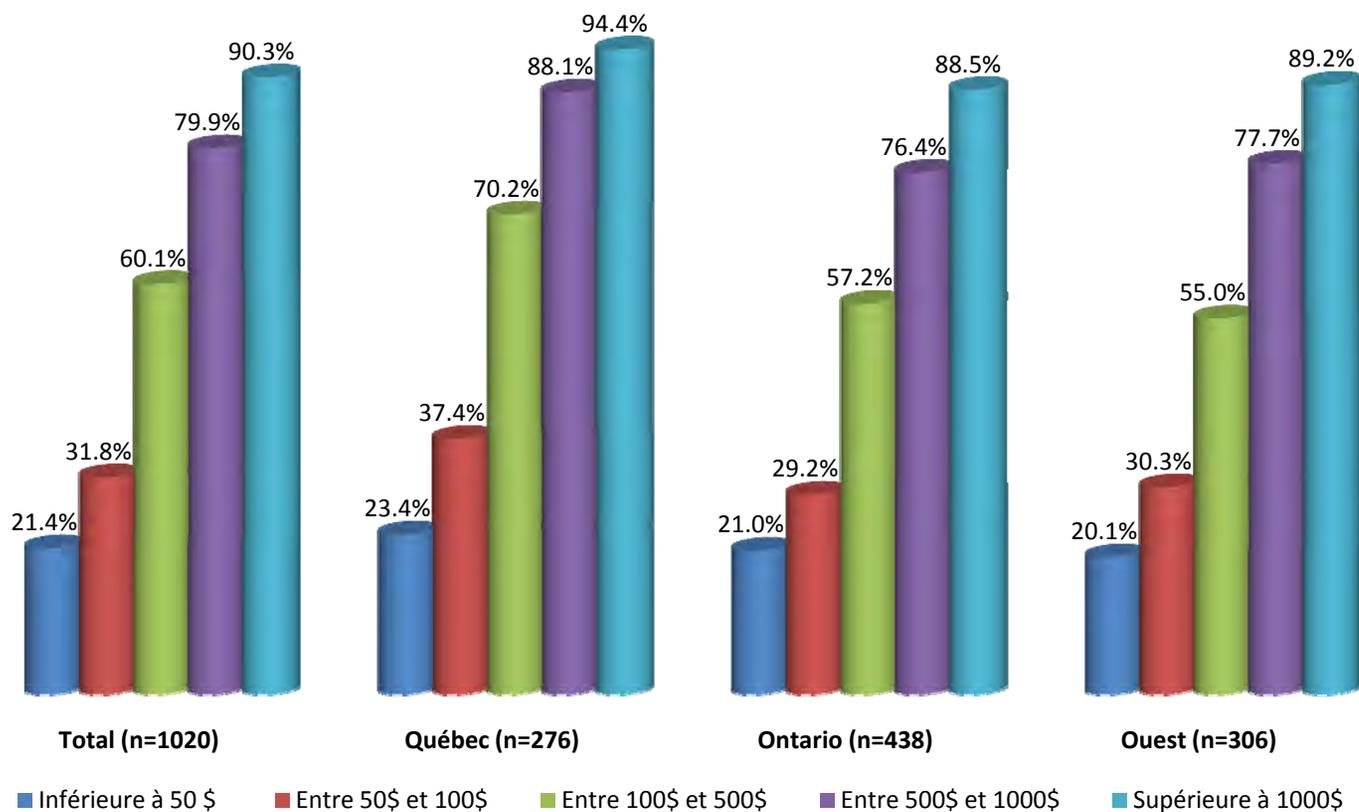
	Total (n=1020)	Québec (n=276)	Ontario (n=438)	Ouest (n=306)
Oui	72.5%	62.6%	75.3%	77.4%
<i>Lesquels</i>				
Ne sait pas / Ne répond pas	20.0%	23.0%	19.4%	18.4%
Tous	15.9%	8.9%	16.8%	20.8%
Aucun	11.5%	15.5%	10.2%	9.6%
Le terme "Durée raisonnable" est vague / L'élément en rapport à la durée	8.2%	19.9%	3.3%	4.9%
Le quatrième élément de la description de l'Ontario, Alberta et la CB	8.1%		11.3%	10.8%
Le premier élément de la description de l'Ontario, Alberta et la CB	6.9%		11.3%	7.0%
Le troisième élément de la description de l'Ontario, Alberta et la CB	6.7%		11.4%	6.1%
L'expression "aux conditions d'utilisation du bien" - "condition suitable" est trop vague - porte à interprétation	3.9%	2.2%	4.0%	5.2%
C'est incomplet / Ça manque de précision / Il y a trop de place pour l'interprétation / Qui définit quoi ?	3.6%	4.9%	3.0%	3.5%
Le terme "Usage normal" est vague / Les références à l'usage "normal" - "the specific use"	3.1%	9.7%	0.9%	0.1%
Le deuxième élément de la description de l'Ontario, Alberta et la CB	3.0%		4.3%	3.8%
L'expression "reasonably satisfactory manner" est trop vague - porte à interprétation	3.0%		3.7%	4.6%
L'expression "merchantable quality" est trop vague - porte à interprétation	2.6%		3.6%	3.6%
Le terme "raisonnable - reasonable" est trop vague - porte à interprétation	2.5%		3.6%	3.3%
Le quatrième élément de la description du Québec	2.2%	8.2%		
Le premier élément de la description du Québec	2.1%	7.7%		
Autres	6.8%	16.1%	1.3%	6.4%

Q17. D'après vous, est-il facile pour un consommateur de faire honorer la garantie légale par un commerçant?



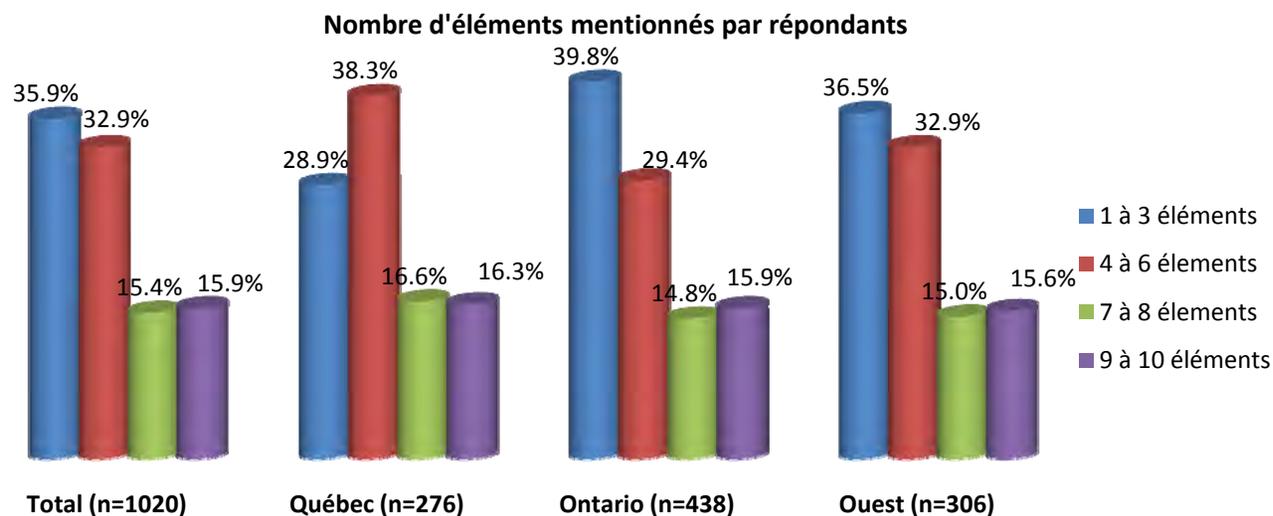
Q18. Dans l'hypothèse où un commerçant refuserait fermement d'honorer la garantie légale sur un bien que vous auriez acheté, seriez-vous prêt à poursuivre en justice le commerçant afin de faire respecter la garantie légale si la valeur du bien concerné était :

% des répondants qui serait certainement ou probablement prêt à poursuivre selon la valeur de bien

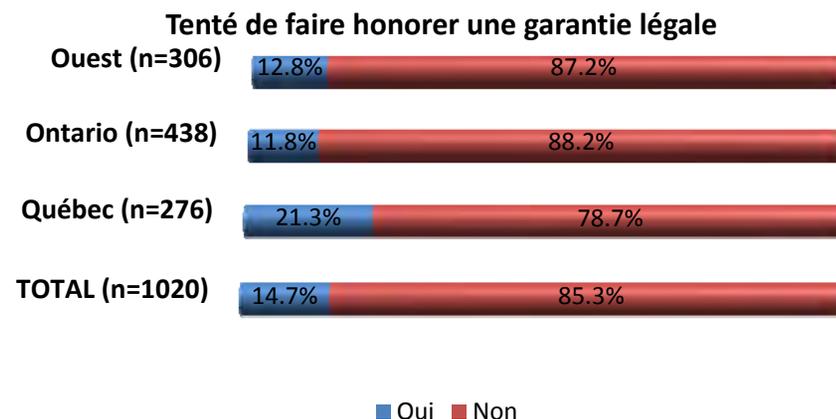


Q19. Outre le prix du bien, quels éléments seraient susceptibles de vous encourager à faire valoir vos droits relativement à la garantie légale?

	Total (n=1020)	Québec (n=276)	Ontario (n=438)	Ouest (n=306)
L'aide d'un organisme gouvernemental de protection du consommateur	58.1%	61.1%	55.5%	59.2%
Une meilleure connaissance de vos droits	57.5%	52.4%	58.4%	60.8%
Une meilleure connaissance des procédures	56.5%	55.0%	57.3%	56.7%
La possibilité de faire valoir vos droits à faible coût	54.9%	61.6%	49.6%	56.5%
La possibilité de faire valoir vos droits sans avocat	54.2%	64.0%	49.0%	52.7%
Une meilleure connaissance des recours disponibles	53.8%	53.7%	51.8%	56.7%
La possibilité d'obtenir rapidement un jugement	52.4%	61.6%	48.2%	50.2%
Des recours simplifiés (sans preuve d'expert, par exemple)	46.9%	55.4%	42.5%	45.6%
L'aide d'un organisme non gouvernemental de protection du consommateur	46.1%	51.2%	42.3%	46.8%
Aucune de ces réponses	5.9%	2.7%	7.7%	6.0%



Q20. Avez-vous déjà personnellement tenté de faire honorer une garantie légale?
 Q21. Comment avez-vous tenté de faire honorer une garantie légale

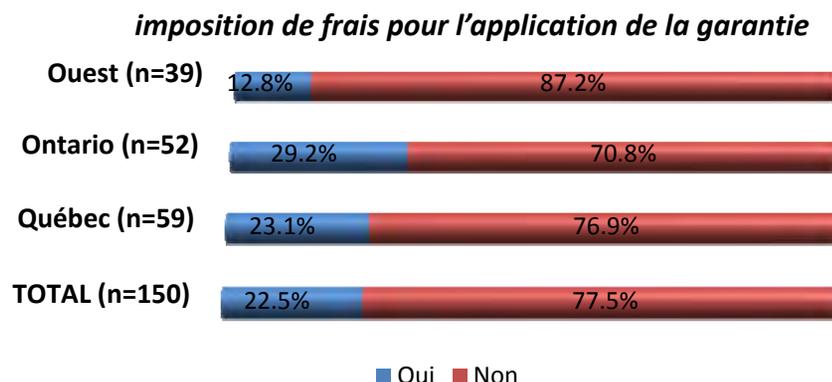


Q21. Comment avez-vous tenté de faire honorer une garantie légale

	Total (n=150)	Québec (n=59)	Ontario (n=52)	Ouest (n=39)
Directement auprès du commerçant	57.8%	57.6%	59.3%	56.3%
Directement auprès du fabricant	24.1%	14.9%	27.7%	33.0%
Auprès de l'organisme gouv. chargé de la protection du consommateur	5.4%	11.7%	-	3.2%
Auprès des tribunaux	5.3%	7.4%	4.0%	3.9%
Auprès d'un organisme non gouvernemental	4.0%	4.6%	5.0%	2.0%
Autres	3.3%	3.9%	4.0%	1.5%

Q22. Quel a été le résultat de votre tentative de faire honorer la garantie légale? (question ouverte)

Q23. Est-ce que le commerçant ou le fabricant vous a imposé des frais pour l'application de la garantie légale?



Q22. Quel a été le résultat de votre tentative de faire honorer la garantie légale?

	Total (n=150)	Québec (n=59)	Ontario (n=52)	Ouest (n=39)	Imposition de frais (n=150)	
					Oui	Non
Positif / Le problème à été résolu / Le bien à été remplacé - réparé	46.0%	50.2%	41.3%	45.8%	19%	81%
Aucun résultat/Demande ignorée/Pas de réponse du fabricant ou du commerçant	24.2%	18.3%	25.7%	30.9%	13%	87%
Ne sait pas / Ne répond pas	15.6%	10.5%	21.3%	15.7%	68%	32%
Après une longue attente - procédure nous avons obtenu un résultat positif	7.8%	8.2%	11.7%	1.9%	11%	89%
Après avoir eu recours à des mesures légales - aux petites créances nous avons eu gains de cause	4.5%	7.8%	-	5.7%	11%	89%
Procédure pas encore terminée	1.9%	5.0%	-	-	-	100%

Profil sociodémographiques

	Total (n=1020)	Québec (n=276)	Ontario (n=438)	Ouest (n=306)
Scolarité				
Primaire	2.7%	0.3%	3.8%	3.4%
Secondaire	32.2%	29.4%	28.9%	39.6%
Collégial	28.6%	34.5%	25.3%	28.0%
Universitaire	36.4%	35.8%	42.0%	29.0%
Emploi				
Au travail à temps plein (plus de 30 heures par semaine)	46.8%	45.6%	47.2%	47.3%
Au travail à temps partiel (30 heures par semaine ou moins)	12.6%	11.1%	10.9%	16.4%
En chômage ou en recherche d'emploi	8.7%	7.4%	9.9%	8.1%
Retraité	16.2%	21.4%	13.0%	16.0%
À la maison à temps plein	8.5%	7.5%	9.6%	7.8%
Revenu annuel				
Moins de 15 000\$	7.5%	7.4%	7.7%	7.1%
15 000\$ à 29 999\$	10.8%	13.4%	8.2%	12.2%
30 000\$ à 49 999\$	22.0%	22.6%	20.2%	24.2%
50 000\$ à 69 999\$	17.1%	16.1%	17.9%	16.8%
70 000\$ à 99 999\$	16.9%	16.0%	17.0%	17.6%
100 000\$ et plus	13.9%	13.5%	16.2%	11.0%
Je préfère ne pas répondre	11.8%	11.0%	12.8%	11.2%
Nombre d'adultes par ménage (en moyenne)	1.65	1.49	1.75	1.66
Nombre d'enfants par ménage (en moyenne)	.59	.50	.62	.63

Profil sociodémographiques

	Total (n=1020)	Québec (n=276)	Ontario (n=438)	Ouest (n=306)
Age (pondéré)				
18 à 24 ans	11.8%	10.2%	12.7%	12.0%
25 à 34 ans	20.5%	19.1%	22.2%	19.2%
35 à 44 ans	18.7%	14.2%	21.6%	18.5%
45 à 54 ans	24.3%	28.5%	21.7%	24.1%
55 à 64 ans	15.7%	11.8%	17.7%	16.5%
Sexe (pondéré)				
Homme	49.7%	49.3%	50.3%	49.2%
Femme	50.3%	50.7%	49.7%	50.8%

ANNEXE 2 : Rapport des groupes de discussion

Mieux comprendre la garantie légale

Étude sur les perceptions à l'égard de la garantie légale

Rapport remis à Yannick Labelle le 02/12/2011



substance stratégies

TABLE DES MATIÈRES



01. Contexte et objectifs	3	02. Sommaire méthodologique	5	03. Résultats	7
04. Sommaire	29	05. Méthodologie et annexes	33		



Contexte et objectifs

DÉMYSTIFIER LA GARANTIE LÉGALE

- L'Union des Consommateurs effectuera sous peu un sondage pancanadien auprès de 1000 Canadiens dans le but de mesurer les perceptions à l'égard de la garantie légale.
- Cette étude permettra non seulement de mesurer la notoriété de la garantie légale, mais également la profondeur de connaissance dont elle bénéficie et les sources potentielles de confusion la concernant. Ces apprentissages permettront à l'Union des Consommateurs de mieux peaufiner ses stratégies de communication et de sensibilisation par la suite.
- Parallèlement à ce sondage, l'UC désire effectuer une recherche qualitative auprès de consommateurs canadiens. C'est dans cette optique qu'elle a contacté Substance stratégies.



Sommaire méthodologique

COMMENT EXTRAIRE LA SUBSTANCE?



**Groupe-
discussion**

Méthodologie



Adultes 25-44 ans

Groupe cible

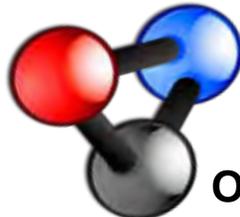


Entre 8 et 9

*Nombre de personnes
par groupe*

**Habitent régions
de Montréal ou de
Toronto**

25-44 ans



*Critères
communs*

**Ont l'habitude
de s'informer
minimalement**

21 et 24 novembre



Dates des groupes

120 minutes



Durée des groupes

Résultats



UN SUJET QUI SURPREND...

D'entrée de jeu, une majorité de participants semblent pris de court lorsqu'on leur parle de leurs droits à titre de consommateurs. Autrement dit, il semble que cette problématique soit relativement éloignée de leurs préoccupations quotidiennes.

Les premières évocations des participants quant à la protection du consommateur sont éparses et peu précises. À ce titre, les gens se tournent vers le quotidien (exactitude des prix, règle du 10\$, retour, etc.) afin de trouver des exemples. Le terme « garantie » ne trouve que très peu d'écho. Un seul participant (de Montréal) a avancé le concept de garantie légale d'entrée de jeu au moment où il était question des droits des consommateurs en général.

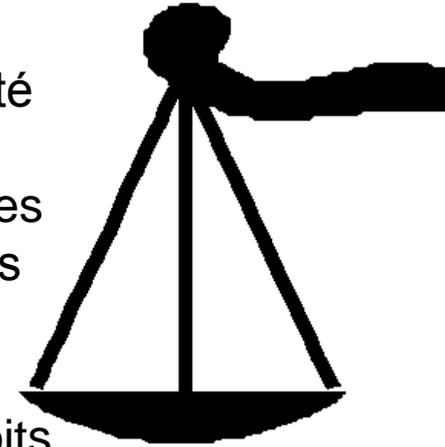
Protection
Garantie légale
Gestions des plaintes
Politique de retour
Exactitude des prix
Recours
Publicité mensongère

Implications pour le sondage: Mieux circonscrire les notions de droits

NUL N'EST CENSÉ IGNORER LA LOI, MAIS...

La Loi sur la protection du consommateur est connue d'une majorité de Montréalais, qui affichent toutefois une profondeur de connaissance relativement limitée. Les lois ontariennes équivalentes ne trouvent que très peu d'écho à Toronto, où quelques participants en ont vaguement entendu parler.

Dans la même veine, les organismes voués à la protection des droits des consommateurs se révèlent peu connus à Montréal. Quelques participants évoquent l'Office de Protection du Consommateur, mais surtout les émissions traitant de consumérisme tels que J.E. et La Facture. Cette situation est encore plus manifeste à Toronto, où cette question ne provoque aucun souvenir, ne serait-ce même qu'imprécis.



DE GRÉ À GRÉ...

Lorsqu'interrogés sur leurs droits à titre de consommateurs, plusieurs participants évoquent les politiques de retour de marchandise dans les différents magasins. Certains soulignent également la loi sur l'étiquetage (règle du 10\$).

Seule une poignée de participants à Montréal ont déjà eu à défendre leur droit à titre de consommateur (dans la mesure où les cas cités dépassaient le simple imbroglio avec le préposé d'un magasin. Or, ces litiges ont dans tous les cas été réglés directement avec le vendeur (le plus souvent un gérant). Les participants torontois semblent davantage animés par une mentalité du *Do It Yourself*, par le biais de laquelle ils s'engagent eux-mêmes – souvent avec succès – à contacter directement le vendeur en cas de litige.



Implications pour l'avenir: Éviter de définir la garantie légale avec des exemples extrêmes

GARANTIE = RETOUR?

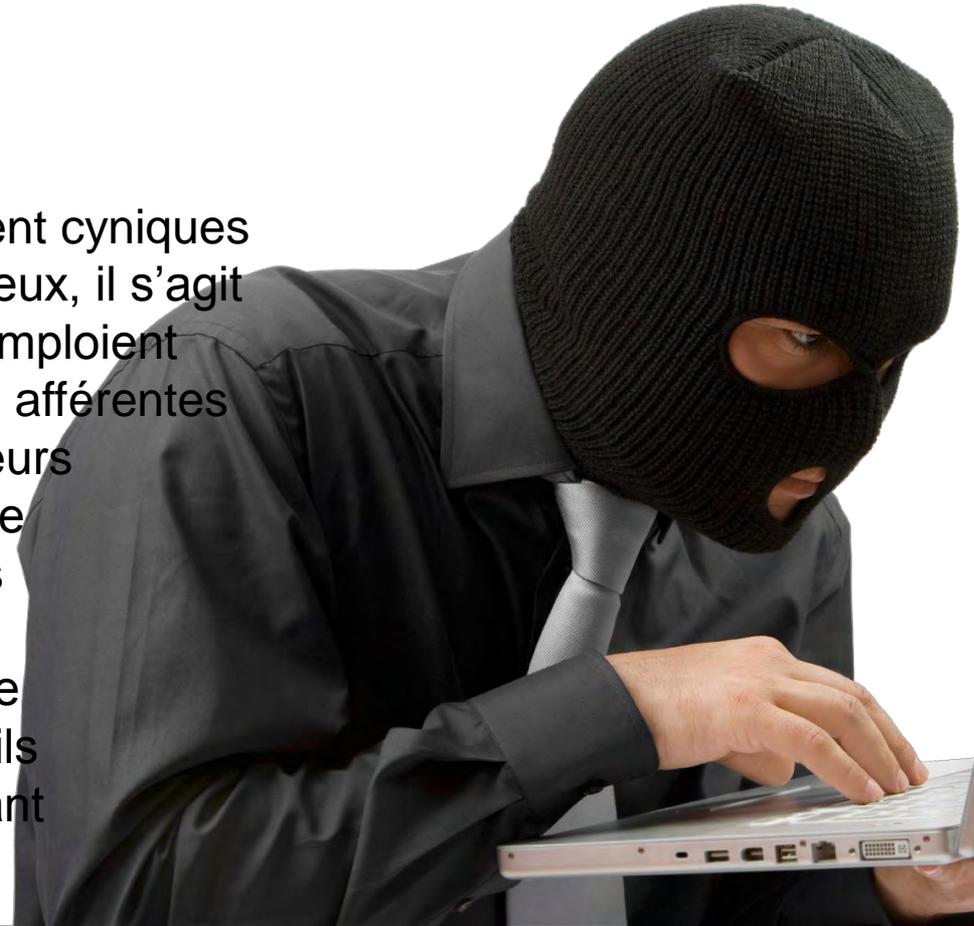
Il existe une confusion manifeste entre la garantie du fabricant et celle offerte par le magasin (politique de retour). D'entrée de jeu, une majorité de participants évoquent en effet davantage les politiques de retour de marchandise des différents commerces dans lesquels ils ont l'habitude de faire leurs achats.

Selon eux, la garantie du fabricant couvre la main d'œuvre et assure le bon fonctionnement de l'item acheté pour un certain délai, qui varie selon la nature du produit. Or, ils croient que cette garantie n'existe pas toujours. Ils se servent de l'exemple des produits vendus en « vente finale » (*as is* en anglais) afin d'illustrer ce doute.



LA GRANDE ARNAQUE

La plupart des consommateurs se montrent cyniques vis-à-vis de la garantie prolongée. Selon eux, il s'agit davantage d'une manière détournée qu'emploient les commerçants pour gonfler les marges afférentes aux achats effectués par les consommateurs (ce qu'un participant de Toronto qualifie de *scam*). Seule une poignée de participants avouent acheter la garantie prolongée, principalement pour avoir l'esprit tranquille ou parce qu'ils savent par expérience qu'ils auront à faire remplacer l'item acheté avant le terme de cette garantie.



Implications pour l'avenir: Opposer la garantie légale à la garantie prolongée

UNE AFFAIRE DE BIENS ET D'ACHAT?

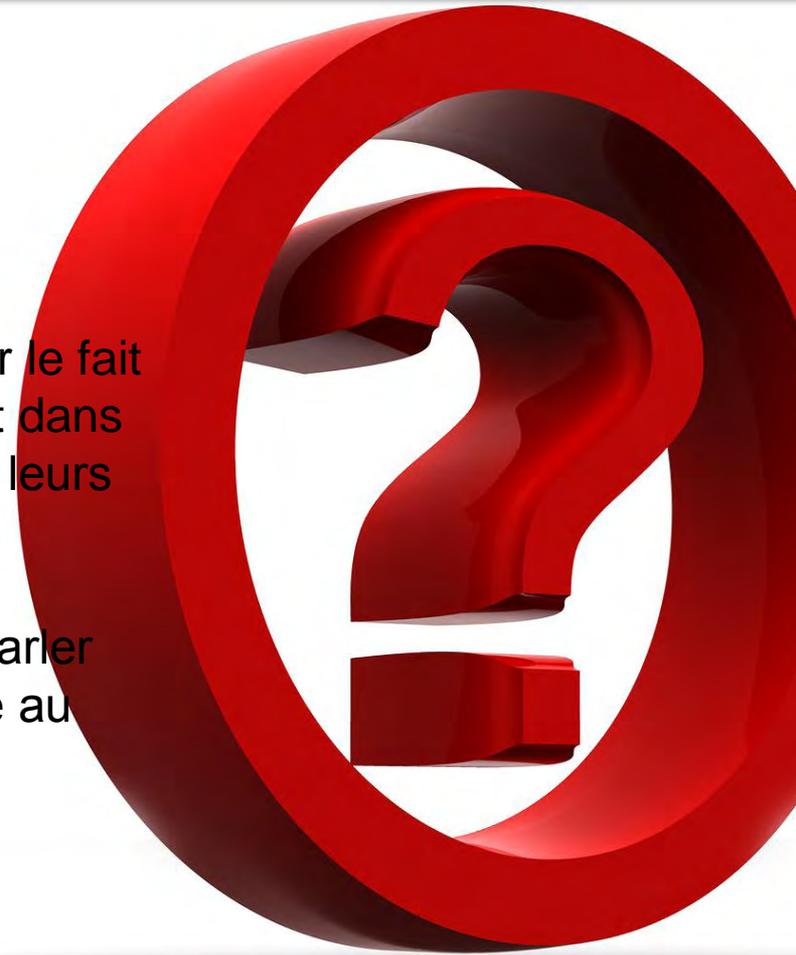
Les garanties sont essentiellement associées aux produits, mais rarement aux services. À cet égard, plusieurs participants soutiennent qu'il est beaucoup plus difficile pour eux de statuer sur la qualité d'un service offert, dans la mesure où les paramètres de qualité ne sont pas aussi circonscrits que ceux d'un produit.

Dans la même optique, il règne une confusion en ce qui a trait aux biens loués. La plupart des participants évoquent à cet égard le fait qu'ils doivent déboursier davantage pour être bien assurés lorsqu'ils louent une voiture. À ce propos, certains soulignent le fait que cette assurance supplémentaire les couvre davantage que l'assurance de base et qu'il s'agit également d'une manière pour l'entreprise locatrice d'aller chercher des revenus supplémentaires (au même titre que la garantie prolongée).

LA GARANTIE COMMENT?

De manière générale, la garantie légale se révèle relativement peu connue. On peut certes souligner le fait que les Montréalais de 25-34 ans la connaissent dans leur majorité, mais cette notoriété s'estompe chez leurs semblables de 35-44 ans et chez les Torontois.

Il est à noter qu'aucun Torontois n'avait entendu parler de près ou de loin de la garantie légale. L'exercice au cours duquel le texte de loi leur était divulgué n'a d'ailleurs rafraîchi la mémoire d'aucun participant.



TRÈS PEU DE PROFONDEUR

Il faut souligner qu'à la très timide notoriété de la garantie légale s'ajoute une profondeur de connaissance très faible.

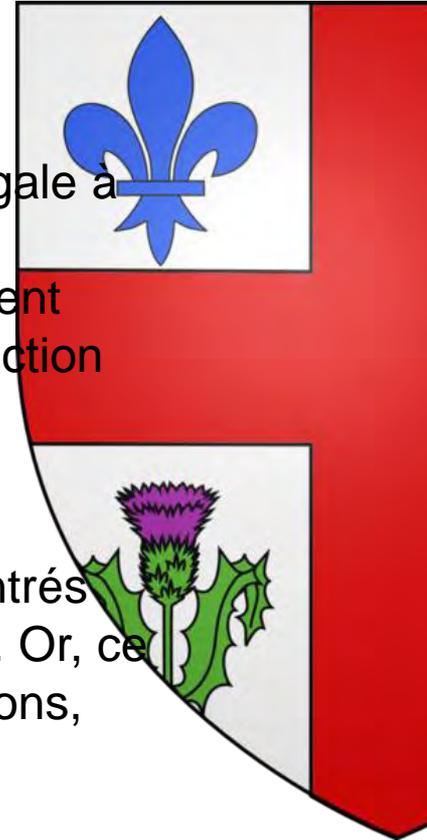
Les quelques participants montréalais qui se rappelaient de l'appellation ne pouvaient fournir que très peu de précisions sur celle-ci. Au mieux, ils se souvenaient avoir entendu le terme dans un bulletin d'information ou dans une émission dédiée au consumérisme telles que J.E. ou la Facture



QU'EST-CE QU'UN CONTRAT?

L'exercice de l'analyse du texte de loi se rapportant à la garantie légale à Montréal soulève de nombreux doutes, notamment en ce qui a trait à tout ce qui se réfère au contrat. Plusieurs participants se demandent ce qui peut faire figure de contrat au moment d'effectuer une transaction dans un commerce. Pour eux, cette notion semble devenir plus formelle à mesure que le prix du bien augmente.

Or, il faut souligner le fait que la plupart des consommateurs rencontrés considèrent le texte comme étant avantageux pour ses semblables. Or, ce bénéfice perçu est légèrement assombri par les quelques imprécisions, qui laissent trop de place à interprétation.



Bleu : avantageux

Rouge : surprenants

Noir : pas clairs

Voici sommairement ce que dit la Loi sur la protection du consommateur du Québec au sujet de la garantie légale à portée générale:

Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.

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.

Un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat.

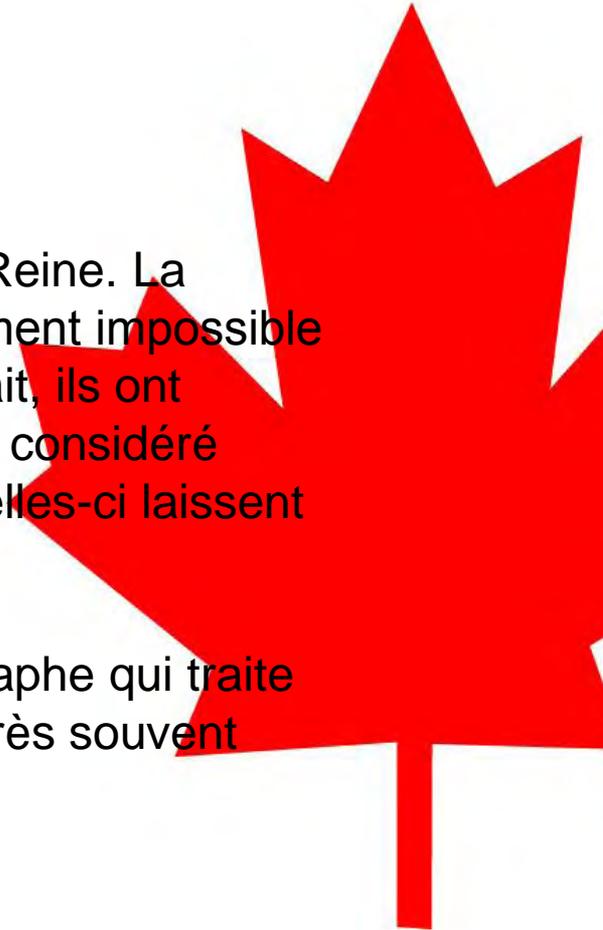
Un bien ou un service fourni doit être conforme à une déclaration ou à un message publicitaire faits à son sujet par le commerçant ou le fabricant.

UN TEXTE QUI SÈME DES DOUTES...

Le son de cloche est relativement semblable dans la Ville-Reine. La plupart des participants soulignent le fait qu'il soit pratiquement impossible de statuer sur ce qu'est un « *reasonable consumer* ». En fait, ils ont tendance à ne pas percevoir les références à ce qui doit être considéré comme « raisonnable » comme étant claires. Selon eux, celles-ci laissent trop de place à l'interprétation.

Certains se montrent aussi dubitatifs par rapport au paragraphe qui traite de la description de l'objet, dans la mesure où celle-ci est très souvent pour le moins sommaire en magasin.

Implications pour le sondage: Expliquer ce qu'on entend par « raisonnable »



Blue: beneficial for consumers

Red: surprising

Black: not clear

Here is a summary of what the Sale of Goods Act and the Consumer Protection Act state about general legal warranties:

The goods purchased must be new and unused, unless stated otherwise by the merchant.

The goods purchased must be in adequate working condition and in a suitable condition for sale in the eyes of a reasonable consumer.

The goods purchased must conform to the description made of them.

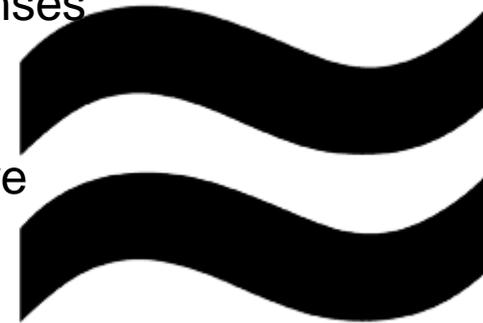
The goods purchased must be reasonably suited for the specific use that the buyer has made known to the merchant.

The services obtained by the consumer must be provided in a reasonably satisfactory manner.

...MAIS QUI NE DISSIPE PAS LA CONFUSION

Après avoir mit tous les participants sur le même dénominateur au plan de l'information sur la garantie légale, il demeure une certaine confusion dans les trois groupes. Autrement dit, le dévoilement du texte déclenche plusieurs questions et génère très peu de réponses lorsqu'on interroge les participants.

Ceux-ci se demandent en outre comment la garantie légale entre en vigueur lorsqu'un consommateur a acheté la garantie prolongée, si la garantie légale a cours pendant le terme de la garantie prolongée, etc.



UNE PROCÉDURE DISSUASIVE

Très peu de participants envisageraient de faire valoir leurs droits en ce qui a trait à la garantie légale lorsqu'ils apprennent que cette démarche implique de se rendre au tribunal. Selon eux, le temps qu'ils devraient y consentir et le renoncement à leurs activités professionnelles constituent autant de freins potentiels. Qui plus est, une majorité de participants se montrent sceptiques quant à la probabilité que leur parole l'emporte sur celle d'un commerçant dans le cadre d'un litige au cours duquel ils auraient à invoquer la garantie légale.

Ils se disent toutefois plus ouverts lorsque la possibilité de se faire défendre par une tierce partie est mentionnée.

UN PROCESSUS LOURD?

Le fait que la garantie légale relève du gouvernement provoque un certain cynisme, dans la mesure où cela suggère une lourdeur administrative. Qui plus est, une participante souligne que la plupart des individus subissent un litige à un moment ou un autre avec une entreprise. Dans cette optique, le fait de revendiquer ses droits par rapport à la garantie légale ferait en sorte qu'elle devrait attendre longtemps avant d'obtenir gain de cause.

Par ailleurs, deux Torontois se questionnent sur les conséquences qu'encourent les commerces lorsqu'un consommateur fait valoir ses droits. Selon eux, le règlement du litige se traduit davantage par une amende au commerçant que par un remboursement au consommateur.



Implications pour l'avenir: Se dissocier de la lourdeur gouvernementale

UN MAL POUR UN BIEN

De manière générale, les consommateurs jugent que la protection offerte par la garantie légale est suffisante, et ce, même s'ils ne sont pas certains de bien saisir l'étendue de celle-ci. Dans cette optique, ils croient que l'amélioration de ce texte légal passe davantage par sa clarification que par des ajouts à proprement parler.

Au moment où tous les participants ont été exposés à l'information sur la garantie légale, leur cynisme envers la garantie prolongée s'en trouve bonifié. Celle-ci est encore davantage perçue comme étant inutile et comme un prétexte à peine camouflé pour gonfler les marges.

UN MANQUE D'INFO QUI MÉRITE NUANCE

Il règne un consensus dans les deux marchés selon lequel la confusion manifeste et la faible notoriété de la garantie légale est davantage la conséquence d'un manque d'information que d'un manque d'intérêt. Selon les participants, les consommateurs canadiens doivent obtenir de l'information. Ils émettent toutefois du même souffle le fait qu'il s'agit d'un sujet aride, qui est difficile à aborder sur le plan communicationnel (ce qui démontre la limite de leur intérêt pour le sujet).

Il est aussi possible qu'une volonté de fournir des réponses vertueuses ait pu amener certains participants à prétendre que la faible profondeur de connaissance était davantage attribuable à l'absence d'information qu'à l'absence d'intérêt.



Implications pour l'avenir: Ne pas oublier que notre sujet n'est pas léger!

LA GRANDE SÉDUCTION D'ABORD

Les exercices de créativité effectués en équipe permettent de faire ressortir le fait qu'il serait difficile, voire illusoire, d'informer pleinement le consommateur de la garantie légale par le biais des créations publicitaires. Selon eux, il serait beaucoup plus judicieux de se servir de celles-ci comme des aguiches (*teasers*).

Autrement dit, les exécutions publicitaires devraient pouvoir être assez intrigantes et sibyllines pour pouvoir créer de l'achalandage sur le site Internet. Les Montréalais penchent davantage pour un ton humoristique afin de piquer la curiosité des consommateurs, tandis que les Torontois s'en tiennent principalement à une tonalité informative.

Implications pour l'avenir: Intéresser d'abord, informer ensuite.



TROP D'INFO TUE L'INFO

Quelques participants soulignent le fait que la garantie légale était très peu connue au sein de leur propre groupe et se servent de cette méconnaissance pour illustrer que la route s'annonce longue afin de faire connaître cette disposition à une majorité de Canadiens. Selon eux, on doit toutefois éviter de céder à la tentation de tout dire d'un seul coup.

Nous souscrivons donc à la stratégie des « petits pas publicitaires ». Autrement dit, la mesure du chemin à parcourir sur le plan communicationnel ne doit pas occulter l'efficacité publicitaire. Il serait en effet dangereux d'opter pour une approche trop informative. On pourrait, par exemple, opter pour une stratégie étagée (un message ou un élément d'information par campagne) ou encore semer le doute chez le consommateur (ce qui le pousserait à s'informer davantage).

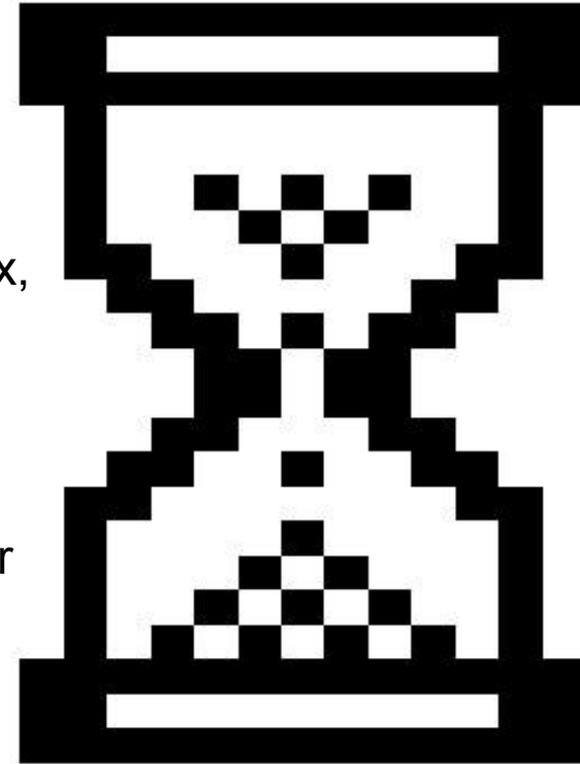


Implications pour l'avenir: prévoir plusieurs exécutions

UNE BONNE IDÉE... SUR PAPIER...

La très grande majorité des participants rencontrés démontrent de l'enthousiasme à l'idée que la durée de vie escomptée d'un produit soit affichée en magasin. Selon eux, cette durée de vie serait beaucoup plus longue que la garantie du fabricant.

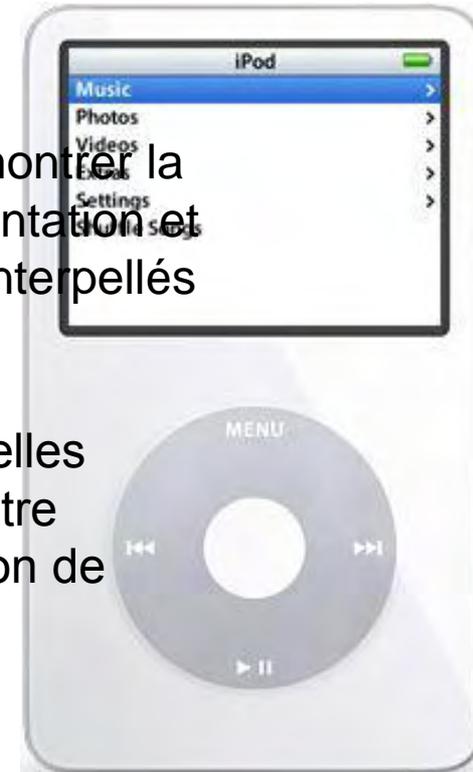
Certains d'entre eux démontrent néanmoins un certain scepticisme quant à l'identité de l'instance qui devra statuer sur cette durée de vie.



UN EXEMPLE 2.0 À UTILISER!

L'exemple du iPod (nous aurions préféré un iPad) servant à démontrer la primauté de la plus haute promesse entre la publicité, la représentation et le contrat suscite un intérêt certain. Les participants se sentent interpellés par cet exemple (peut-être parce qu'il s'agit d'un produit connu).

Dans cette optique, il serait intéressant de l'utiliser lors d'éventuelles campagnes de communication. Le fait d'utiliser un tel produit à titre d'exemple pourrait faciliter la compréhension et diluer l'impression de lourdeur du sujet.





Sommaire

LES CONSOMMATEURS

Les consommateurs sont très peu informés sur leurs droits.

Ils se montrent généralement cyniques par rapport aux garanties qu'ils connaissent, particulièrement la garantie prolongée

Ils sont relativement réfractaires aux explications trop légales et ont l'habitude de régler leurs litiges eux-mêmes.

Ils se disent intéressés à en savoir plus sur la garantie légale, (sans surestimer leur capacité d'attention publicitaire).

LA GARANTIE LÉGALE

La garantie légale affiche une notoriété confidentielle et une profondeur de connaissance relativement faible, particulièrement à Toronto.

Le texte sur la garantie légale est généralement bien reçu, mais plusieurs jugent qu'il contient trop de termes vagues et qu'il laisse ainsi trop place à l'interprétation.

La garantie légale est perçue comme un bon contrepois à la garantie prolongée, mais le processus de sa revendication apparaît comme étant potentiellement rébarbatif.

L'AVENIR...

La garantie légale n'est pas le sujet le plus accrocheur d'un point de vue publicitaire.

Il faut éviter de vouloir trop en dire d'un seul coup. Il s'agit plutôt d'accrocher le consommateur pour le rediriger vers un support plus informationnel. On aurait ainsi le loisir de présenter exécutions.

On doit exemplifier afin de démystifier la garantie légale. L'exemple du iPod (ou iPad!) devient alors éloquent.



Méthodologie et annexes

- Cette étude a été réalisée par le biais de 3 groupes-discussion menés à Montréal (2 groupes) et à Toronto (1 groupe).
- Un groupe à Montréal réunissait des 25-34 ans (21 novembre, 17h30), tandis que l'autre comptait des 35-44 ans (21 novembre, 19h30. Celui de Toronto (24 novembre, 18h00) regroupait finalement des 25-44 ans.
- Les participants ont reçu un montant de 60\$ à Montréal et de 75\$ à Toronto pour les remercier de leur participation.
- Les sessions ont duré environ 120 minutes chacune et ont été enregistrées sur bande vidéo.
- L'animation des trois séances a été assurée par Benoit Cyrenne, associé chez Substance stratégies.

Note importante:

Les commentaires recueillis dans le cadre de groupes-discussion contribuent à mieux cerner un phénomène et permettent de mieux comprendre certaines réalités plus subtiles. Qui plus est, on ne peut prétendre à la généralisation ou à la représentativité statistique de ceux-ci.

Simplifier pour amplifier

208, rue Dominion Montréal (Qc) H3J 2X1
www.substance-strategies.com



substance stratégies

**ANNEXE 3 : Enquête auprès des organismes gouvernementaux et
non gouvernementaux**

Montréal, le 30 mars 2012

PAR COURRIEL

Objet : Recherche sur les régimes de garantie légale au Canada
Questionnaire de participation

Madame, Monsieur,

L'Union des consommateurs est un organisme sans but lucratif voué à la défense et à la promotion des droits des consommateurs par le biais de l'éducation, de la recherche et de la représentation.

Nous effectuons présentement une recherche sur les régimes de garanties légales intitulée : L'adéquation des régimes de garantie légale au Canada, financée par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada. Nous tentons notamment de répondre aux questions suivantes: Les garanties légales protègent-elles suffisamment le consommateur? Sont-elles faciles à faire appliquer ou leur applicabilité est-elle au contraire illusoire ou trop compliquée? Qu'est-ce qui est réellement couvert par cette garantie? D'autres législatures étrangères ont-elles réussi à définir un cadre de garanties légales plus facile d'application?

Lors d'une première prise de contact avec votre organisme en décembre 2011, nous avons sollicité votre participation à notre recherche. Pour y donner suite, nous vous soumettons un questionnaire afin de connaître votre point de vue du régime de garantie légale en vigueur dans votre province ou territoire. Vous trouverez annexé aux présentes ledit questionnaire, ainsi que les comptes rendus d'un sondage et d'un groupe de discussion que nous avons menés sur le sujet.

Nous vous serons gré de bien vouloir nous faire parvenir le questionnaire complété au plus tard le vendredi 13 avril 2012 par courriel (labelle@consommateur.qc.ca). L'Union des consommateurs vous remercie d'avance de votre participation.

Cordialement,



Yannick Labelle, avocate
Analyste, Pratiques commerciales et Protection du consommateur
Tél.: 514 521-6820 poste 240
Ligne sans frais: 1-888 521-6820
labelle@consommateur.qc.ca

pj.

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHEMINS
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2

T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca



Montreal, March 30th 2012

BY EMAIL

**Subject: Research on legal warranties in Canada
Questionnaire**

Madam, Sir,

Union des consommateurs is a Quebec independent not-for-profit organization devoted to advance consumer interests and rights through research, education and advocacy.

We are presently working on a research project on legal warranties, funded by the Canadian Office of Consumer Affairs (Ministry of Industry). Our research, entitled *Adequacy of Legal Warranty Plans in Canada*, will attempt to answer the following questions: Do legal warranties sufficiently protect Canadian consumers? Is the enforcement of legal warranties easy? Are the legal warranties regulatory schemes too complicated? What is actually covered by this warranty? Have other foreign legislatures been able to define legal warranties regulatory frames that are easier to apply?

We first got in touch with your organization in December 2011 requesting your participation in our research. To follow suite, we have enclosed a questionnaire as well as the summary of a survey and of discussion groups that we have carried out on the subject of legal warranties in Canada.

Would you be so kind as to fill out the enclosed questionnaire and to send it back to our organization by Friday the 13th of April 2012 at the following email (labelle@consommateur.qc.ca). Union des consommateurs is grateful for your participation in the present study.

Sincerely,

Yannick Labelle, Attorney
Consumer Protection and Commercial Practices Analyst
Phone: 514 521-6820 ext. 240
Toll free: 1-888 521-6820
labelle@consommateur.qc.ca

Enclosure

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHÉMIN
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2

T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

QUESTIONNAIRE

Organismes gouvernementaux et associations de consommateurs

Présentation de l'organisme

L'Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif du Québec qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels. La mission d'Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste.

L'Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Présentation du projet :

Notre projet de recherche, comme l'indique son titre, porte sur L'adéquation des régimes de garantie légale au Canada. Notre recherche tente d'évaluer cette adéquation sur deux plans, soit sur celui de l'efficacité réelle de ces régimes face aux réalités du marché et aussi sur celui de la capacité des consommateurs de faire appel à ces protections, soit leur connaissance des garanties et des recours et l'efficacité de ces recours. Nous tenterons par le biais de notre recherche, à partir de l'analyse de textes et de sondages d'opinion, de répondre à une série de questions, notamment: pourquoi le consommateur semble-t-il ne pas se satisfaire de la garantie légale? Pourquoi semble-t-il subsister une méconnaissance de la garantie légale? Celle-ci protège-t-elle adéquatement les consommateurs? Quelles sont les limites des régimes de garantie légales que nous retrouvons au Canada? Existe-t-il des modèles innovateurs qui ont fait leur preuve?

Dans le cadre de notre recherche, nous tenterons également de connaître le point de vue des organismes gouvernementaux chargés de la protection des consommateurs et des organismes non gouvernementaux œuvrant auprès des consommateurs.

Le questionnaire

1. Identification de votre organisme

Nom de l'organisme :
Adresse :
Personne à contacter :
Champ d'activité :
Courriel :

2. Au cours des cinq (5) dernières années avez-vous reçu des plaintes ou des demandes d'information de la part de consommateurs concernant la garantie légale? (Si c'est le cas, veuillez indiquer le nombre de plaintes et/ou de demandes d'information reçues).

3. Veuillez cocher le type de questions sur la garantie légale le plus souvent posées par les consommateurs :

- Existence de la garantie légale
- Portée de la garantie légale
- Durée de la garantie légale
- Limites de la garantie légale
- Obligations du fabricant / vendeur / commerçant
- Recours disponibles
- Autre (Spécifier)

4. Si vous disposez d'exemple plus précis de demandes d'information de la part des consommateurs, veuillez les indiquer ici :

5. Quels types de conseils offrez-vous aux consommateurs qui tentent de ou qui éprouvent des difficultés à faire appliquer la garantie légale (démarches possibles, recours disponibles, droit et procédures applicables, etc.)?

6. Selon un sondage et des groupes de discussion menés par notre organisme, les consommateurs ont un niveau de connaissance déficient des régimes de garantie légale. De plus, une fois informés sur la garantie légale, les consommateurs sont d'avis que certains éléments des textes qui prévoient des régimes de garantie légale sont difficiles d'interprétation et d'application. Quelle interprétation donnez-vous aux termes suivants (s'ils existent dans la loi de votre province ou territoire) dans le cadre de la garantie légale?

- a. Le terme « Usage auquel il est normalement destiné » :
- b. Le terme « Servir à un usage normal » :
- c. Le terme « Durée raisonnable » :

- d. **Le terme « consommateur raisonnable »**
 - e. **Le terme « raisonnablement satisfaisant »**
 - f. **Le terme « Qualité marchande » :**
 - g. **Le terme « Fonctionne de manière adéquate» :**
- 7. Est-ce que la jurisprudence confirme votre interprétation des termes mentionnés à la question précédente?**
- 8. Votre organisme a-t-il entrepris des démarches en vue de conscientiser les consommateurs quant à leurs droits et recours en lien avec la garantie légale (ex. campagne publicitaire, dépliant, site Internet, kit d'information) ? Spécifier:**
- 9. Avez-vous entrepris des démarches afin de conscientiser les commerçants des obligations qui leurs incombent en vertu du régime de garantie légale?**
- 10. Quelles sont les démarches et actions entreprises par votre organisme afin de faciliter la mise en œuvre de la garantie légale (ex : conciliation, médiation, etc.)?**
- 11. a. Est-ce que votre organisme a déjà entrepris des recours en lien avec la garantie légale contre des commerçants?**
- b. Si oui, sur quels aspects de la garantie légale ont porté ces recours?**
- 12. Selon vous, quels sont les avantages et inconvénients de régime de garantie légale en vigueur dans votre juridiction.**
- 13. Autres commentaires :**

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de remplir le présent questionnaire.

Vous pouvez nous le retourner aux soins de Me Yannick Labelle, Analyste en protection du consommateur et pratiques commerciales, à l'adresse suivante : labelle@consommateur.qc.ca au plus tard le **lundi 23 avril 2012.**



Research project 2011-2012: *Adequacy of Legal Warranty Plans in Canada.*

QUESTIONNAIRE

Governmental agencies and consumer protection groups

WHO ARE WE?

UNION DES CONSOMMATEURS is an independent, not-for-profit organization devoted to advance consumer interests and rights through research, education and advocacy. We are a non-profit organization whose membership is comprised of several ACEFs (Associations coopératives d'économie familiale), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC), as well as individual members. Our mission is to advocate for the rights of consumers, with particular emphasis on the rights of low-income households.

Union des consommateurs is active mainly at the national level, by advocating for the interests of consumers before political, regulatory or legal judiciary authorities or in public forums. In terms of research, action, and advocacy, its main areas of interest include the following: family budget and indebtedness, energy, telephony, broadcasting, teledistribution and the Internet, public health, food and biotechnologies, financial products and services, business practices, and social and fiscal policies.

OUR PROJECT

As the title indicates, our research examines the Adequacy of Legal Warranty Plans in Canada. We aim to evaluate legal warranties regulations on two fronts: Firstly, we will evaluate the regulation's efficacy, taking into consideration the realities of the market. Secondly, we will evaluate the capacity of consumers to effectively use those protections: their knowledge of legal warranties regulations, of the rights, protection and recourses bestowed to them by Canadian laws. By analysing survey, discussion groups and doctrine, we will attempt to answer the following questions, amongst others: Why do consumers seem to be dissatisfied with legal warranty measures? Do legal warranties sufficiently protect consumers? What are the limitations of legal warranties schemes in Canada? Have other foreign legislatures been able to define legal warranties that are easier to apply?

Another very important element of our research is the point of view of governmental bodies in charge of consumer protection in Canada, as well as the point of view of non-governmental organizations whose mission is to defend consumer rights. We are therefore requesting your participation in our research by filling out the present questionnaire about legal warranties scheme in your province or territory.

Please be aware that the present questionnaire concerns general legal warranty schemes and not specific regulations such as Quebec's legal warranty scheme for used vehicles.

THE QUESTIONNAIRE

1. Your organization:

Name of the organization:

Address:

Field of activity:

Resource person:

Email:

2. During the last five (5) years, has your organization received any complaints or request for information from consumers in regards to legal warranty? If the answer is yes, please indicate the amount of complaints and/or requests for information received.

3. Please indicate the type of questions on legal warranties that you receive the most often from consumers:

- Existence of the legal warranty
- The coverage of the legal warranty
- The duration of the legal warranty
- The limitations of the legal warranty
- The obligations of the manufacturer/the vendor/ the merchant
- The judicial recourses
- Other (please specify)

4. If you have specific examples of complaints or request for information received from consumers, please indicate them below:

5. What type of information do you provide to consumers attempting to or having difficulties to get the legal warranty respected (ex: application of the law, recourses, rights and procedures, etc.)?

6. According to a survey and to discussion groups carried out by our organization, Canadian consumers have a very limited knowledge of their rights in regards to legal warranties. Furthermore, when those consumers were informed of the existence and of the content of legal warranties scheme in their provinces, they felt that some terms and concepts used in legal warranties regulations were hard to interpret and to apply. What is your organization's interpretation of the following terms (if they exist in the legal warranty legislation of your province or territory)?

a. Purpose for which good or ordinarily used :

b. Durable in normal use:

c. For a reasonable length of time:

- d. **Reasonable consumer:**
 - e. **Reasonably satisfactory:**
 - f. **Merchantable quality:**
 - g. **Adequate working condition:**
- 7. Does the jurisprudence confirm your interpretation of the terms mentioned above?**
- 8. Has your organization taken any measures in order to raise consumer awareness of their rights and recourses in regards to legal warranties (ex: leaflets, Website, information kit, ad campaigns, etc.)?**
- 9. Has your organization taken any measures in order to raise manufacturers' and sellers' awareness of their obligations in regards to legal warranties?**
- 10. What are the measures and steps taken by your organizations in order to facilitate the application of legal warranties in your jurisdiction (ex.: mediation, conciliation, etc.)?**
- 11. a. Has your organization ever taken any legal actions against a manufacturer or a seller in relation to legal warranties?**
- b. If so, to what aspects of legal warranties did the legal actions pertain?**
- 12. In your opinion what are the pros and cons of the legal warranty scheme in effect in your jurisdiction?**
- 13. Other comments:**

Thank you for taking the time to fill out the questionnaire.

We would be grateful if you could return the questionnaire to our organization to the attention of Yannick Labelle, Consumer protection and policy analyst at labelle@consommateur.qc.ca before Monday the **23rd of April 2012**.