

Recours collectifs
Droit de la consommation

lavery
DROIT ► AFFAIRES

RECOURS COLLECTIFS ET PROTECTION DU CONSOMMATEUR : OBLIGATIONS DÉCOULANT DE LA VENTE DE GARANTIES SUPPLÉMENTAIRES : QUEL ÉTAIT LE DROIT ANTÉRIEUR AU PROJET DE LOI 60 ?

LUC THIBAudeau

avec la collaboration de Jean Saint-Onge, Ad. E.

LE DROIT DU CONSOMMATEUR ET LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (« Lpc ») VISENT D'ABORD ET AVANT TOUT LES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES DU SECTEUR DU COMMERCE DE DÉTAIL. LES DÉPENSES ASSOCIÉES À CE SECTEUR REPRÉSENTENT PLUS DE SOIXANTE-CINQ POUR CENT DES DÉPENSES DE LA PROVINCE. C'EST AUSSI UN DOMAINE DU DROIT SUR LEQUEL LES TRIBUNAUX DOIVENT SE PENCHER FRÉQUEMMENT. DANS BIEN DES CAS, LES LITIGES SURVIENNENT DANS LE CADRE DE L'EXERCICE D'UN RECOURS COLLECTIF. PLUSIEURS SONT D'AVIS QUE LE TRAITEMENT DE CERTAINES DISPOSITIONS DE LA Lpc, PAR EXEMPLE CELLES TRAITANT DES PRATIQUES DE COMMERCE INTERDITES, SE PRÊTE BIEN AU VÉHICULE PROCÉDURAL QU'EST LE RECOURS COLLECTIF.

Ces derniers mois, plusieurs jugements ont été rendus en la matière, jetant un éclairage toujours bienvenu sur certaines des obligations des commerçants en vertu de la Lpc. Les sujets abordés par ces jugements sont d'actualité et concernent des produits et services couramment offerts par plusieurs commerçants.

Dans une série de bulletins, nous commenterons certains de ces jugements. Le présent bulletin porte un regard sur une série de jugements de la Cour supérieure traitant de la vente de contrats de garantie supplémentaire.

LES DOSSIERS DES GARANTIES SUPPLÉMENTAIRES

Dans ces dossiers, la question en litige porte essentiellement sur l'obligation pour un commerçant, avant le 30 juin 2010, d'informer un consommateur de l'existence de la garantie légale avant de lui proposer l'achat d'une garantie prolongée.

La vente de garanties supplémentaires dans le domaine des appareils électroniques, électroménagers et autres biens de consommation est une question qui a fait couler beaucoup d'encre, notamment dans le cadre des débats ayant mené, le 30 juin 2010, à l'entrée en vigueur du projet de loi 60 modifiant la *Loi sur la protection du consommateur*.

Avant le 30 juin 2010, la Lpc n'imposait aucune obligation particulière aux commerçants offrant des contrats de garantie supplémentaire. Depuis le 30 juin 2010, la situation a changé : le commerçant qui propose à un consommateur de conclure à titre onéreux un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien doit tout d'abord informer ce consommateur, oralement et par écrit, de l'existence et du contenu de la garantie légale prévue aux articles 37 et 38 de la Lpc. Cette obligation d'information consiste notamment en la remise et la lecture d'un écrit par le commerçant au consommateur, écrit dont le contenu est prévu au *Règlement d'application de la loi sur la protection du consommateur* (le « Règlement »).

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

À l'automne 2010, dix requêtes pour autorisation d'exercer un recours collectif ont été signifiées à dix détaillants des régions de Montréal et de Québec. Chacune de ces requêtes visait à obtenir l'autorisation d'exercer un recours collectif pour le compte de personnes physiques s'étant vues proposer et/ou ayant acheté une garantie supplémentaire sur des biens vendus par le commerçant visé. Deux de ces requêtes ont été produites dans le district judiciaire de Québec tandis que huit autres ont été produites dans le district de Montréal.

Ces requêtes contiennent toutes, à peu de mots près, les mêmes allégations et reprennent, à l'encontre de chaque commerçant visé, les mêmes reproches : le commerçant doit informer le consommateur du fait que la garantie supplémentaire qu'il vend est inutile parce que l'étendue de la protection qu'elle offre est déjà couverte par la garantie légale contre les vices cachés. En ne fournissant pas cette information et en ne dévoilant pas au consommateur l'existence de la garantie légale, le commerçant fait de fausses représentations et passe sous silence un fait important, violant ainsi les dispositions des articles 219 et 228 de la *Lpc*.

Ainsi, les requêtes allèguent que les dispositions de la *Lpc* qui sont entrées en vigueur le 30 juin 2010 n'ont fait que déclarer l'état du droit tel qu'il a toujours existé et que l'obligation du commerçant de dévoiler l'existence de la garantie légale contre les vices cachés a toujours été présente en droit québécois. Chaque requérant prétend que si le commerçant lui avait dévoilé l'existence de cette garantie légale, il n'aurait pas acheté une garantie supplémentaire. En outre, les requêtes allèguent que depuis le 30 juin 2010, les commerçants n'auraient pas respecté les nouvelles dispositions de la *Lpc*. Les requêtes font défaut de dire en quoi.

Dans chacun des recours, le remède recherché est le même : l'annulation de tous les contrats de garantie supplémentaire conclus avec le commerçant visé et le paiement de dommages punitifs à chaque membre des groupes visés. Il s'agit donc de rien de moins qu'une attaque en règle contre l'industrie de la vente de contrats de garantie supplémentaire.

Fait particulier : dans chacun des dossiers déposés au district de Montréal, chaque requérant a amendé sa procédure en même temps pour ajouter que le commerçant visé lui avait représenté que s'il ne se procurait pas une garantie supplémentaire, il aurait à payer pour tout bris, réparation ou remplacement du bien acheté.

La juge Dominique Bélanger de la Cour supérieure a rendu jugement dans les deux dossiers du district de Québec en date du 20 juin 2011 tandis que le juge André Prévost, siégeant pour la même Cour dans le district de Montréal, s'est prononcé dans sept autres dossiers le 16 janvier 2012¹. Dans tous les cas, les requêtes pour autorisation d'exercer un recours collectif et pour se voir attribuer le statut de représentant ont été rejetées. Les motifs des juges Bélanger et Prévost sont sensiblement les mêmes. Ces neuf dossiers sont présentement tous en appel.

LES JUGEMENTS DE LA JUGE BÉLANGER

Pour la juge Bélanger, le syllogisme juridique des requérants ne tient pas la route. La juge conclut que le fait, pour un commerçant, de ne pas informer le consommateur de l'existence de la garantie légale contre les vices cachés lors de l'offre ou de la vente d'une garantie supplémentaire, ne constituait pas, avant le 30 juin 2010, une pratique de commerce interdite par la *Lpc*. Contrairement à ce qui est allégué aux requêtes, l'entrée en vigueur des dispositions du projet de loi 60 n'est pas venue consacrer l'état du droit tel qu'il existait auparavant :

« [38] En plaidant que l'obligation du commerçant d'informer le consommateur de l'existence d'une garantie légale existait même avant la modification législative, la requérante allègue en quelque sorte l'inutilité de l'amendement législatif. En définitive, le législateur n'aurait rien eu à réformer, mais il l'aurait fait quand même.

[39] Or, le législateur ne parle pas pour ne rien dire. [...]

[44] On constate que le projet de loi prévoit l'imposition d'un devoir d'information aux commerçants dans le but de remédier à la méconnaissance de la loi par les consommateurs. Le but est bien précis, soit d'imposer une obligation aux commerçants, obligation qui n'existait pas antérieurement. »
[soulignés ajoutés]

La juge écrit que les requérants tentaient de donner une portée rétroactive aux nouvelles dispositions de la *Lpc*, alors que le projet de loi 60 ne prévoit aucune telle rétroactivité. La juge ajoute que même dans les dispositions du projet de loi 60, il n'est mentionné nulle part que les commerçants doivent informer les consommateurs du fait que la garantie légale soit gratuite ou encore les informer des tenants et aboutissants de la garantie légale. En effet, ceci n'aurait aucun sens :

« [59] On peut certainement penser que le législateur n'a pas voulu que les employés d'Ameublements Tanguay aient à dispenser un cours de droit à la clientèle. »

Il importe de noter que cet aspect fut l'un des principaux points qui a été débattu en commission parlementaire lors des débats ayant mené à l'adoption du projet de loi 60 : dans quelle mesure les commerçants devaient-ils donner un cours de droit aux consommateurs.

La juge Bélanger reconnaît aussi qu'il existe une différence entre la garantie légale contre les vices cachés et une garantie supplémentaire : les conditions de son exercice. Elle prend appui sur un texte publié par l'Office de la protection du consommateur :

¹ Le dossier *St-Amant c. Groupe Dumoulin* a été suspendu en raison d'un avis de suspension des procédures transmis au dossier de la Cour le 12 mai 2011.

« [61] Ajoutons à cela que si la garantie légale est gratuite, sa mise en œuvre peut ne pas l'être, car elle nécessite une analyse au cas par cas et que bien qu'elle ait de bonnes chances de jouer en faveur du consommateur, il lui incombe de démontrer que le problème qui survient empêche le bien d'être utilisé normalement, ou que le bien n'a pas connu une durée de vie raisonnable compte tenu de son prix et de l'usage adéquat qui en a été fait. »

Ainsi, la juge ne peut souscrire aux arguments des requérants qui allèguent que la garantie supplémentaire est inutile. Au contraire, l'exercice des droits résultant d'une garantie supplémentaire n'est pas toujours dépendant d'un vice caché. C'est bien souvent une tranquillité d'esprit que le consommateur se procure. Par exemple, dans l'un des dossiers dont la juge Bélanger était saisie, le plan de protection offert par la garantie supplémentaire couvrait le remplacement des biens sans réparation, ce qui est fort différent de la protection offerte par la garantie légale. N'étant pas inutile, une garantie supplémentaire ne comporte pas de fausse représentation de la part du commerçant qui l'offre.

Quant à la composition du groupe visé, la juge Bélanger note que le groupe est très large mais qu'il existe quand même plusieurs questions communes dont les réponses pourraient faire avancer la cause du groupe. La détermination de l'existence d'une pratique interdite en est une. La question de déterminer si il y a eu des fausses représentations en serait une autre. Toutefois, il reste des questions plus particulières et il faudrait créer des sous-groupes pour tenir compte, par exemple, des divers types de garanties supplémentaires et des différents produits. Dans tous les cas, il faudrait exclure les consommateurs ayant bénéficié de la garantie supplémentaire et également ceux voulant conserver leurs garanties. Il faudrait également traiter différemment ceux dont le recours serait prescrit. La juge en vient donc à la conclusion que le recours basé sur l'inutilité de la garantie supplémentaire ne répond pas au critère de similarité ou de connexité prévu à l'article 1003 a) du *Cpc*.

Cet aspect de la décision de la juge Bélanger semble avant tout basé sur un critère de commodité. En effet, les inconvénients résultant de la création de cette multitude de sous-groupes l'auraient emporté sur l'existence d'une ou deux questions communes à trancher. Il sera intéressant de voir comment la Cour d'appel tranchera cette question.

La juge Bélanger s'interroge ensuite sur le caractère représentatif des requérants pour agir au nom du groupe. Elle note que dans l'un des cas qui lui sont soumis, la requérante est une employée du bureau d'avocats qui a institué le recours. Elle note également que « les allégations relatives au critère de l'article 1003 d) *Cpc* sont très semblables, sinon identiques, dans la plupart des dix requêtes pour obtenir l'autorisation d'exercer un recours collectif ». La juge est pré-occupée par le fait que ce soient les avocats qui pilotent les recours et non les requérants. Après ces quelques remarques, la juge Bélanger conclut qu'elle n'a pas à disposer de la question du caractère représentatif des requérants, considérant les réponses auxquelles elle en est arrivée relativement aux autres critères.

LES JUGEMENTS DU JUGE PRÉVOST

Le juge André Prévost a rendu ses sept jugements en date du 16 janvier 2012. Concernant le critère de l'apparence de droit, il note en premier lieu que le syllogisme juridique proposé est le même dans tous les dossiers, incluant les dossiers soumis à la juge Bélanger. En second lieu, il se déclare en accord avec les jugements rendus par la juge Bélanger. Le juge Prévost pousse toutefois un peu plus loin le raisonnement de la juge Bélanger et ajoute certains commentaires relativement aux caractéristiques qui distinguent la garantie légale de la garantie supplémentaire.

L'exercice de la garantie légale nécessite la preuve, par celui qui l'invoque, des éléments suivants : a) la présence d'un vice caché; b) suffisamment grave; c) existant au moment de la vente; et d) inconnu de l'acheteur. Hormis le cas où le vice caché est flagrant, il est souvent difficile de déterminer l'existence de ces éléments.

Il en est autrement d'une garantie supplémentaire. Une garantie supplémentaire assure à l'acheteur une tranquillité d'esprit pour une période définie. Dans le dossier *Roux c. Centre Hifi*, la garantie supplémentaire procure le même bénéfice qu'une garantie du fabricant² et inclut des avantages tels le remplacement des pièces défectueuses sans avoir à prouver un vice caché de l'appareil, la possibilité d'obtenir une indemnité équivalente à la différence entre le prix payé et celui plus bas, le cas échéant, annoncé par un concurrent dans les 30 jours de la vente, et enfin la possibilité dans le même délai d'échanger le produit pour un autre.

Dans le dossier *Touré c. Brault & Martineau inc.*, la garantie supplémentaire incluait certains services tels l'entretien préventif, le déplacement du technicien à domicile ainsi que le remplacement de pièces défectueuses sans qu'il soit nécessaire pour le consommateur de prouver un vice caché de l'appareil³.

Le juge Prévost examine ensuite les amendements apportés par les sept requérants de façon simultanée, à l'effet qu'on leur aurait représenté que « si un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, il[s] devrai[en]t assumer le coût des réparations ou du remplacement ». Outre le fait d'être surpris que tous les requérants se soient vus faire exactement la même représentation, le juge Prévost s'interroge à savoir si cette représentation est vraiment fausse ou trompeuse. Il conclut ainsi :

« [39] Interprétée littéralement, elle ne l'est pas. Au moment où elle est formulée, le vendeur ne peut présumer que l'appareil est affecté d'un vice caché. De plus, la garantie du manufacturier couvrant une période d'un an, le vendeur peut raisonnablement présumer que s'il existe un vice caché au moment de la vente, il y a de très fortes probabilités qu'il se manifeste pendant cette période.

² Voir aussi : *Blondin c. Distribution Stéréo Plus Inc.*

³ Voir aussi : *Guindon c. The Brick Warehouse LP et Normandin c. Bureau en Gros (Staples Canada inc.)*; voir aussi *Fillon c. Corbeil Électrique et Tahmazian c. Sears Canada Inc.*, où un avantage additionnel est le remplacement de l'appareil si le même problème survient à trois reprises.

[40] En somme, le vendeur semble plutôt faire, ici, référence à des défauts qui ne correspondent pas aux critères d'un vice caché. Dans ce contexte, la représentation n'est pas foncièrement fautive ou trompeuse. »

Le juge Prévost ajoute qu'il est pour le moins invraisemblable que tous les requérants, qui ont effectué un achat auprès de sept commerçants différents, aient été l'objet de cette même représentation. En l'absence d'allégations de faits suggérant un stratagème mis de l'avant par l'industrie, la tendance normale des tribunaux est de prendre ce type d'allégations avec beaucoup de circonspection. Pour le juge Prévost, les allégations ajoutées par les requérants, lors des amendements simultanés, apparaissent donc gratuites et ne peuvent fonder, à elles seules, la partie du syllogisme portant sur la formulation de représentations trompeuses de la part des commerçants intimés.

Concernant l'existence de questions de droit similaires, connexes ou identiques, le juge Prévost, quoiqu'en accord avec certaines des observations de sa collègue la juge Bélanger, en arrive à une conclusion différente. Le juge Prévost aurait uniquement limité le groupe aux seuls consommateurs qui se sont vus offrir ou ont acheté une garantie supplémentaire avant le 30 juin 2010⁴.

Concernant l'aptitude du requérant à représenter le groupe, le juge Prévost note que dans tous les dossiers, les requérants n'ont allégué aucune action ou démarche qu'ils auraient entreprise et qui pourrait porter à conclure qu'ils sont en mesure d'assurer le bon déroulement des recours au bénéfice de l'ensemble des membres. Le juge Prévost conclut ainsi :

« [79] La préoccupation exprimée par la juge Bélanger voulant que les dix recours, dont le présent, aient été entrepris à l'initiative des avocats et non des requérants est entièrement partagée par le soussigné. Si tel est le cas, il est raisonnable de mettre en doute la capacité des requérants [...] à assurer une représentation adéquate des membres. »

Les jugements Ameublements Tanguay inc. et Meubles Léon Ltée ont été portés en appel en date du 19 juillet 2011. Les jugements rendus par le juge Prévost le sont également et la Cour d'appel se penchera sur tous ces dossiers de façon simultanée. En effet, tout laisse croire que les mêmes arguments que ceux proposés devant la Cour supérieure seront présentés à nouveau devant la Cour d'appel.

Les jugements de la juge Bélanger et du juge Prévost, s'ils sont maintenus, confirment que, bien que les critères d'autorisation d'un recours collectif doivent être interprétés de façon large et libérale, il existe tout de même un fardeau à satisfaire. Il ne suffit pas d'alléguer avoir un recours à exercer, encore faut-il pouvoir en faire la démonstration.

Au niveau économique, les jugements de la juge Bélanger et du juge Prévost apportent un certain réconfort dans l'industrie de la vente de garanties supplémentaires. La *Lpc* reconnaît depuis 1988 le contrat de garantie supplémentaire et la possibilité de « compléter » la garantie déjà existante. À l'ère des produits jetables, où tout est de moins en moins cher, la garantie légale, dont le principal attribut est avant tout temporel, ne peut tout couvrir indéfiniment. De plus, l'exercice des droits en résultant est soumis à plusieurs conditions, ce qui justifie l'écoulement d'un certain délai durant lequel le consommateur devra attendre la décision du commerçant d'accueillir ou non sa demande basée sur la garantie légale. La satisfaction des conditions afférentes à l'exercice d'une garantie légale est avant tout une question de faits. Au contraire, une garantie supplémentaire prévoit souvent un abandon de ces conditions et un remplacement du bien sur-le-champ, sans autre formalité. D'autres avantages peuvent également en découler. C'est ce que les juges Bélanger et Prévost ont décidé.

Mais il y a plus. Les recours dirigés contre les commerçants, s'ils étaient autorisés, forceraient la Cour supérieure à décider de la durée normale de vie de plusieurs biens de consommation courants. De notre avis, là n'est pas le but recherché ou l'esprit de la *Lpc*. La Cour d'appel devra se montrer prudente en se prononçant sur ces dossiers. Outre certaines dispositions en matière de vente de véhicules usagés, la *Lpc* ne prévoit aucunement quelle est la durée normale d'un bien de consommation. Non seulement les défis opérationnels soulevés sont de taille, mais les risques économiques reliés à la judiciarisation de ces dossiers sont omniprésents.

LUC THIBAudeau

514 877-3044 lthibaudeau@lavery.ca

JEAN SAINT-ONGE

514 877-2938 jsaintonge@lavery.ca

⁴ Il importe de noter que la Cour suprême vient de statuer, dans l'arrêt *Richard c. Time*, qu'un consommateur qui n'a pas contracté avec le commerçant ne bénéficie d'aucun recours civil. Cette décision fera l'objet d'un prochain bulletin. Il suffit de dire pour l'instant que dans la mesure où les appels seraient accueillis par la Cour d'appel, il est à prévoir que les consommateurs qui « se sont vus offrir » une garantie additionnelle ne pourront manifestement pas faire partie du groupe visé.

ABONNEMENT VOUS POUVEZ VOUS ABONNER, VOUS DÉSABONNER OU MODIFIER VOTRE PROFIL EN VISITANT LA SECTION PUBLICATIONS DE NOTRE SITE INTERNET lavery.ca OU EN COMMUNIQUANT AVEC CAROLE GENEST AU 514 877- 3071.

► lavery.ca

© Tous droits réservés 2012 ► LAVERY, DE BILLY, S.E.N.C.R.L. ► AVOCATS

Ce bulletin destiné à notre clientèle fournit des commentaires généraux sur les développements récents du droit.

Les textes ne constituent pas un avis juridique. Les lecteurs ne devraient pas agir sur la seule foi des informations qui y sont contenues.

MONTRÉAL QUÉBEC OTTAWA