

Union des consommateurs c. Magasins Best Buy Ltée (Future Shop Entrepôt de l'électronique, Future Shop et Best Buy)

2016 QCCS 3294

**COUR SUPÉRIEURE**  
(Action collective)

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000413-076

DATE : 14 juillet 2016

---

**SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE LUKASZ GRANOSIK, j.c.s.**

---

**UNION DES CONSOMMATEURS**

Requérante  
et

**JESSICA DESJARDINS**

Personne désignée  
c.

**MAGASINS BEST BUY LTÉE, faisant affaires sous le nom de FUTURE SHOP  
ENTREPÔT DE L'ÉLECTRONIQUE, aussi connue sous le nom de FUTURE SHOP  
et sous le nom de BEST BUY**

Intimée

---

**JUGEMENT**  
(Autorisation d'action collective)

---

## 1. INTRODUCTION

[1] Le 21 septembre 2006, Jessica Desjardins achète un ordinateur portable dans un magasin que Best Buy opère sous la bannière Future Shop. À cette occasion, elle achète aussi une garantie supplémentaire<sup>1</sup>, pour un montant total, après rabais de 50 \$, de 728,97 \$.

[2] L'ordinateur en question est très rapidement affecté de problèmes nécessitant des réparations. Desjardins<sup>2</sup> rencontre alors certains écueils au niveau de l'exécution des garanties tant sur le plan de la couverture que concernant les délais. Elle doit aussi à cette occasion supporter ou avancer certains frais. Dès le 9 janvier 2007, elle dépose une plainte à l'Office de la protection du consommateur à ce sujet. En février et en mars 2007, Desjardins rencontre d'autres problèmes avec l'ordinateur en question et ne trouve pas satisfaction dans les solutions offertes par Best Buy.

## 2. APERÇU DES PROCÉDURES

[3] Le 18 septembre 2007, l'Union dépose la Requête pour autorisation d'exercer un recours collectif, visant essentiellement les contrats de garanties supplémentaires vendus par Best Buy. Le 2 juillet 2008, l'Union amende sa requête afin de changer la personne désignée pour Desjardins, mais sans modifier l'essence des conclusions recherchées ni les questions qu'elle souhaite voir traiter collectivement.

[4] Le 22 mars 2012, le juge Caron autorise Best Buy à présenter en preuve un affidavit de son représentant ainsi que les documents à son soutien.

[5] En juin 2011 et en janvier 2012, dans d'autres dossiers portant sur les garanties supplémentaires offertes par les détaillants exploitant des magasins au Québec, dont les dossiers Fortier et Tremblay, la Cour supérieure refuse d'autoriser neuf recours collectifs. Toutes ces décisions sont portées en appel. En conséquence, et à la demande de Best Buy, le 8 juillet 2013, le juge Caron autorise la suspension des procédures dans le présent dossier - laquelle demande de suspension n'était pas contestée par l'Union - « *jusqu'à ce que la Cour d'appel rende jugement dans les dossiers Fortier et Tremblay* », puisqu'il s'agit de dossiers analogues à celui en l'espèce. Toujours le 8 juillet 2013, dans un jugement distinct, le juge Caron autorise l'Union à ré-amender sa requête.

---

<sup>1</sup> Le Tribunal utilisera cette expression laquelle inclut toute garantie conventionnelle additionnelle, prolongée, garantie PSP, plan de service, bref, toute garantie vendue en plus du bien.

<sup>2</sup> L'utilisation des seuls noms de famille dans le présent jugement a pour but d'alléger le texte et l'on voudra bien n'y voir aucun manque de courtoisie à l'égard des personnes concernées.

[6] Le 4 février 2014, dans l'arrêt *Fortier c. Meubles Léon Itée*<sup>3</sup>, la Cour d'appel rejette pour l'essentiel les neuf appels mentionnés au paragraphe précédent<sup>4</sup> et statue notamment que les garanties supplémentaires offraient aux consommateurs certains avantages.

[7] Le 14 octobre 2015, l'Union amende de nouveau sa requête pour autorisation d'exercer un recours collectif afin de préciser les reproches formulés à l'endroit de Best Buy et pour y inclure la notion d'abus et d'exploitation du consommateur. L'Union insiste que les fondements de sa demande en l'espèce se distinguent de l'affaire *Fortier*, et invoque que l'action collective proposée s'articule dorénavant autour des trois grands axes suivants:

1. exploitation du consommateur dans la mesure où le prix des garanties supplémentaires est abusif;
2. contravention à l'article 35 de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.p.c.), car les garanties supplémentaires ne sont pas plus avantageuses que la garantie légale;
3. pratiques de commerce interdites au niveau de l'offre et la vente des garanties prolongées allant à l'encontre des articles 219 et 220 L.p.c.

[8] Le 10 novembre 2015, le soussigné décide<sup>5</sup> qu'il considérera au stade de l'autorisation le rapport d'expert de Navigant Conseil LJ inc. (rapport Navigant), que l'Union souhaite produire en preuve au soutien de sa demande.

### 3. QUESTIONS EN LITIGE

[9] Les questions habituelles, énoncées à l'article 575 du *Code de procédure civile* (C.p.c.), seront étudiées dans l'ordre suivant:

- les syllogismes juridiques énoncés;
- les questions proposées;
- la composition du groupe;
- la validation du représentant.

[10] Le Tribunal se prononcera sur toutes les questions pour les trois syllogismes présentés par l'Union.

---

<sup>3</sup> 2014 QCCA 195.

<sup>4</sup> La Cour d'appel autorisera de fait sept appels sur neuf, mais sur d'autres questions et modifiera la description du groupe visé.

<sup>5</sup> 2015 QCCS 5168.

## 4. ANALYSE ET DÉCISION

### 4.1 Introduction

[11] L'entrée en vigueur du C.p.c. le 1<sup>er</sup> janvier 2016 n'a pas changé les critères d'autorisation d'une action collective, malgré une modification du vocabulaire à l'article 575 C.p.c.<sup>6</sup> Les paramètres applicables sont résumés par le juge Yergeau dans le récent jugement *Grand-Maison c. Mazda Canada inc.*<sup>7</sup>:

[28] L'article 575 C.p.c. exige que quatre conditions soient réunies pour que le Tribunal puisse accueillir une demande d'autorisation d'une action collective :

**575.** Le tribunal autorise l'exercice de l'action collective et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que:

1° les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

2° les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

3° la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance;

4° le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[29] L'étape de l'autorisation est donc le passage obligé vers l'action collective. Elle a pour objet de filtrer les demandes pour éviter que ne soient initiés des recours fantaisistes, insoutenables, manifestement sans espoir de succès ou frivoles.

[30] L'autorisation n'est qu'un moyen de procédure, préalable et sommaire, qui ne crée pas de droit substantiel. Il faut donc se garder de confondre cette étape avec l'instruction de l'action une fois l'autorisation accordée.

[31] Cela dit, l'action collective a été introduite dans le *Code de procédure civile* dans un objectif d'accès à la justice, de dissuasion et d'indemnisation des victimes en permettant d'éviter la multiplication des recours similaires. Procédure par essence fédérative, elle doit être facilitée plutôt que découragée.

[32] L'action collective doit pouvoir aller de l'avant une fois franchi ce premier tamisage, les faits allégués étant à cette fin tenus pour avérés : il suffit qu'une cause soit défendable et compatible avec le syllogisme juridique qui la sous-tend pour recevoir le feu vert.

<sup>6</sup> *Lambert (Gestion Peggy) c. Écolait Itée*, 2016 QCCA 659, par. 54.

<sup>7</sup> *Grand-Maison c. Mazda Canada inc.*, 2016 QCCS 2428.

[33] Une seule réserve à ce qui précède : les allégations de la demande d'autorisation ne doivent pas être vagues ou trop générales ou encore imprécises. Pour le reste, une interprétation et une application larges des conditions d'autorisation s'imposent. Bref, l'approche doit être libérale plutôt que restrictive et le doute doit à cette étape bénéficier au demandeur d'autorisation.

[34] Le texte de l'article 575 C.p.c étant le même que celui de l'article 1003 de l'ancien Code, l'interprétation qu'ont fait les tribunaux de celui-ci demeure applicable à celui-là.

(Références omises)

## 4.2 Les syllogismes juridiques

[12] Il s'agit de vérifier si l'Union satisfait aux prescriptions énoncées au second paragraphe de l'article 575 C.p.c. Les trois propositions de l'Union seront analysées séparément.

[13] L'Union doit se décharger du fardeau de montrer *prima facie* que les allégations mentionnées dans la demande permettent d'arriver aux conclusions recherchées. La Cour d'appel résume l'état du droit dans l'arrêt *Delorme* en qualifiant l'étape de l'autorisation d'un *filtre*<sup>8</sup>:

[10] (...) L'opération de *filtrage* vise à écarter les demandes frivoles ou mal fondées. Ainsi, le fardeau en est un de démonstration et non de preuve, et s'avère peu lourd à satisfaire. Si l'interprétation de la disposition applicable de la loi eu égard aux faits allégués dans la requête, lesquels sont tenus pour avérés, laisse entrevoir une cause défendable, l'appel doit réussir.

(Référence omise)

### 4.2.1. 1<sup>er</sup> syllogisme: Contravention à l'article 35 L.p.c.

[14] Ce fondement de l'action collective proposée repose sur les articles 35, 37 et 38 L.p.c.<sup>9</sup>:

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

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

<sup>8</sup> *Delorme c. Concession A25, s.e.c.*, 2015 QCCA 2017.

<sup>9</sup> L'Union indique explicitement que sa demande ne met pas en cause l'article 228.1 L.p.c.

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

[15] L'Union convient que Best Buy a le droit d'offrir des garanties supplémentaires, mais invoque que ces dernières ne peuvent être moins avantageuses que la garantie légale. Or, en l'espèce, elle prétend que les garanties supplémentaires n'étant pas supérieures à la garantie légale dans tous ses aspects, Best Buy contrevient à la loi<sup>10</sup>, ce qui justifierait l'autorisation d'exercer l'action collective.

[16] Selon l'Union, la garantie légale dont bénéficie automatiquement le consommateur aux termes de la L.p.c. est supérieure à celle du *Code civil du Québec* (C.c.Q.), dans la mesure où les articles 37, 38, 53 et 54 L.p.c. prévalent sur les articles 1726 et 1729 C.c.Q. et que de plus, la L.p.c. est d'ordre public et le consommateur ne peut y renoncer.

[17] Ainsi, selon l'Union, le préjudice se présume, et ce, même si la garantie supplémentaire comprend dans les faits trois composantes: une garantie, un contrat d'assurance et un contrat de service. Il faut en effet souligner que le contrat offert par Best Buy comprend, au-delà de l'aspect *garantie*, le volet *assurance* qui vise la protection contre les surtensions ainsi que la perte de la nourriture en cas de bris d'un électroménager, ainsi que le volet *service* lequel inclut l'entretien préventif de l'appareil acheté.

[18] L'Union reconnaît que la Cour d'appel dans l'arrêt *Fortier c. Meubles Léon*<sup>11</sup> a établi que les garanties supplémentaires vendues par les détaillants ne sont pas inutiles, car elles fournissent notamment au consommateur la paix d'esprit et le dispensent de devoir faire la preuve du vice caché.

[19] Toutefois, l'Union soutient à ce sujet que l'arrêt *Fortin c. Mazda Canada inc.*<sup>12</sup> a, depuis, changé l'état du droit et que la Cour d'appel y a modifié, sinon renversé, ses conclusions antérieures. Elle se fonde à ce propos sur deux aspects particuliers discutés dans ce dernier arrêt: le déficit d'usage d'un bien serait dorénavant tributaire de l'attente raisonnable du consommateur et non pas des normes d'utilisation; et le déficit d'usage équivaldrait au vice enclenchant la protection de la L.p.c. et faisant en sorte que, même sans bénéficier d'une garantie supplémentaire, le consommateur n'aurait plus eu à démontrer l'existence d'un vice caché.

---

<sup>10</sup> Il demeure toutefois dans la position de l'Union une certaine ambiguïté au sujet de la durée d'une garantie supplémentaire. À une question du Tribunal, le procureur de l'Union a indiqué qu'une garantie supplémentaire n'aurait pas - nécessairement et dans tous les cas - à être plus longue que la durée attendue de la vie utile de l'appareil vendu, ce qui parfois peut atteindre 23 ans, cf. par. 2.20.6 de la Requête ré-amendée pour autorisation d'exercer un recours collectif.

<sup>11</sup> Précité, note 3.

<sup>12</sup> 2016 QCCA 31.

[20] Le Tribunal note que cette même question a été débattue récemment alors que les parties requérantes tentaient de rouvrir la contestation dans l'affaire *Fortier c. Meubles Léon*, s'autorisant de cette nouvelle interprétation de la L.p.c. qui découlait, selon elles, de l'arrêt *Fortin c. Mazda Canada inc.* Le juge Prévost rejette ces prétentions en décidant ce qui suit dans le jugement *Toure c. Brault et Martineau inc.*<sup>13</sup>:

ii. L'arrêt *Mazda* a-t-il modifié les principes sur lesquels s'est appuyée la Cour d'appel au moment d'autoriser les actions collectives en l'instance?

[21] L'essentiel du raisonnement des juges majoritaires de la Cour d'appel dans l'arrêt *Fortier*, qui constitue le jugement d'autorisation en l'instance, relatif à l'étendue de la garantie légale et au caractère moins avantageux des garanties supplémentaires se retrouve aux paragraphes suivants de l'opinion du juge Dufresne :

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

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

---

<sup>13</sup> 2016 QCCS 2437.

autre. Et c'est sans compter que le consommateur n'a pas à débattre de l'existence d'un vice caché.

[le Tribunal souligne]

[22] En résumé, la Cour d'appel fait deux constats :

a. elle conclut que les garanties supplémentaires offertes par les défenderesses procurent aux consommateurs une plus grande paix d'esprit, car le bris ou la défectuosité des produits n'ont pas à équivaloir à un vice caché forçant le consommateur à invoquer la présomption qu'il s'agit d'un vice caché survenu prématurément;

b. les garanties supplémentaires offertes en l'instance couvrent des avantages non couverts par la garantie légale.

[23] **L'arrêt *Mazda* ne modifie pas ces constats.**

[24] D'une part, la Cour d'appel ne se réfère ni ne se prononce sur aucun avantage similaire à ceux décrits par le juge Dufresne au paragraphe 110 de l'arrêt *Fortier*.

[25] D'autre part, après avoir conclu que les articles 37 et 38 de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.p.c.) constituent une application particulière de la notion de vice caché, le juge Gagnon relève que le régime de preuve qui leur est applicable se distingue souvent de celui du droit commun en raison des présomptions que ces dispositions contiennent. Il s'agit, notamment, des présomptions d'antériorité du défaut et de son caractère occulte.

[26] Il conclut son analyse en affirmant que :

[70] En définitive, je considère que les articles 37, 38 et 53 L.p.c. forment un tout cohérent en matière de défaut caché comprenant les présomptions nécessaires à l'établissement des garanties qu'ils énoncent. Le recours basé sur la garantie de l'article 37 L.p.c. exige du consommateur la preuve d'un déficit d'usage sérieux et celle de l'ignorance de cette condition au moment de la vente. Pour le reste, les présomptions contenues à la loi se chargent d'établir les autres facteurs traditionnels propres à la détermination du défaut caché.

[références omises] [le Tribunal souligne]

[27] Le Tribunal ne voit pas en quoi les principes auxquels réfère le juge Gagnon dans l'arrêt *Mazda* seraient de nature à modifier les constats du juge Dufresne dans l'arrêt *Fortier*. Les représentants semblent tenir pour acquis que les principes évoqués dans ce dernier arrêt requièrent la nécessité d'une expertise pour établir l'existence du vice caché. Or, il n'en est rien. La Cour d'appel ne fait aucune référence à une telle obligation.

(Références omises, le Tribunal souligne en gras)

[21] Le Tribunal adopte ce raisonnement. Le débat concernant les droits et obligations découlant des garanties supplémentaires semble clos en ce qui concerne leur valeur intrinsèque.

[22] De plus, même si la Cour d'appel avait rendu – implicitement<sup>14</sup> – des décisions contradictoires, le Tribunal s'inspire des commentaires suivants du juge Payette qui a rappelé dans l'affaire *Heaslip c. McDonald*, les principes d'interprétation à appliquer dans un tel cas<sup>15</sup>:

[56] Dans une récente décision, le juge Cournoyer dresse un portrait des règles applicables au juge d'instance face à des décisions contradictoires de la Cour d'appel. Après une revue de la jurisprudence et de la doctrine au Québec, au Canada et en Angleterre, il conclut que le juge d'instance doit appliquer la décision la plus récente de sa cour d'appel si celle-ci y discute explicitement de ses décisions contradictoires antérieures.

[57] En l'espèce, ni dans l'arrêt *Zodiac*, ni dans l'arrêt *Lapierre*, la Cour d'appel ne discute de ses décisions antérieures qui établissent que la négligence grossière de l'avocat ne constitue pas une impossibilité d'agir.

[58] Au début du siècle précédent, Mignault écrivait que si les arrêts récents « sont à l'encontre de la jurisprudence établie, la résistance ou plutôt l'insistance est permise jusqu'à ce que le tribunal d'appel ait déclaré persister dans son interprétation de la loi ».

(Références omises)

[23] En application de ces principes, même si l'arrêt *Fortier* contredisait l'arrêt *Fortin* (ce qui ne m'apparaît pas être le cas), il y a lieu de perpétuer les conclusions de la Cour d'appel prononcées dans ce dernier arrêt.

[24] Sur cette base, le fondement de l'action collective proposée en regard avec la potentielle infraction à l'article 35 L.p.c. est voué à l'échec. La question faisant l'objet de ce syllogisme a déjà fait l'objet d'un arrêt de la Cour d'appel et il n'est pas opportun ni justifié de reprendre ce débat en l'absence de faits nouveaux ou d'amendement à la législation, qui puisse permettre de distinguer la situation en l'espèce de celle analysée par la Cour d'appel. La cause d'action proposée n'a aucune chance de succès et l'action collective ne peut être autorisée à ce sujet<sup>16</sup>.

<sup>14</sup> Il y a lieu de noter que la Cour d'appel dans l'arrêt *Fortin*, cite, semble-t-il avec approbation, l'arrêt *Fortier* dans une note infrapaginale.

<sup>15</sup> 2016 QCCS 2039.

<sup>16</sup> Le Tribunal rappelle par ailleurs que ce recours avait été suspendu en attendant l'issue de l'affaire *Fortin*, ce qui, sans être déterminant, milite en faveur de la connexité ou la similitude des débats et ce, même dans la perspective propre des deux parties.

#### 4.2.2. 2<sup>nd</sup> syllogisme: Exploitation du consommateur

[25] L'Union invoque à ce sujet l'article 8 L.P.C. :

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

[26] En effet, la L.p.c. - contrairement au C.c.Q. - prévoit que la lésion entre majeurs constitue une cause d'action valable. La Cour d'appel, notamment dans l'arrêt *Gareau Auto inc. c. Banque Impériale de Commerce*<sup>17</sup>, a confirmé que l'article 8 L.p.c. admet deux types de lésions: la lésion objective et la lésion subjective. Ici, l'Union n'a l'intention de plaider que la lésion objective, en suivant ainsi les enseignements de la Cour d'appel dans *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*<sup>18</sup>, alors que celle-ci souligne l'incompatibilité évidente d'une action collective avec la notion de la lésion subjective, puisque cette dernière est, par définition, éminemment individuelle.

[27] L'Union invoque que le prix des garanties supplémentaires est abusif et constitue ainsi de l'exploitation objective du consommateur. À l'appui de cet argument, l'Union cite le rapport Navigant qui indique une marge de profit de l'ordre de 90%, en se fondant principalement sur la différence entre le prix de vente et le coût réel d'une garantie supplémentaire dans le cas de quatre appareils vendus par Best Buy.

[28] Elle cite ensuite des précédents judiciaires sur la notion de lésion objective, alors qu'une marge de profit de 400% et un prix de vente représentant un multiple de trois fois le coût ont été jugés constituer des cas de ce type de lésion<sup>19</sup>.

[29] Best Buy conteste les allégations de l'Union et la portée du rapport Navigant, notamment au niveau des calculs qu'on y retrouve. Elle distingue les données brutes utilisées par Navigant du dossier sous étude, souligne que les chiffres proviennent d'un autre pays, impliquent d'autres détaillants et visent différents types de biens. Bref, selon Best Buy, la preuve n'est pas probante et ne permet même pas de soutenir une apparence de droit à ce sujet.

---

<sup>17</sup> [1989] R.J.Q. 1091 (C.A.).

<sup>18</sup> 2000 CanLII 9262 (QC C.A.).

<sup>19</sup> *Pagé c. Thermopompes Proviales et ass. inc.*, 2006 QCCQ 16471; *Prugne c. Laporte*, 2013 QCCQ 5111.

[30] Elle invoque aussi en sa faveur l'arrêt SAQ<sup>20</sup> et le jugement *Sibiga*<sup>21</sup> et soutient qu'autoriser l'action collective sur ce sujet équivaldrait à constituer une commission d'enquête sur l'industrie complète des garanties supplémentaires et non pas, comme dans les affaires *Mielenz*<sup>22</sup> et *Delorme*<sup>23</sup>, citées par l'Union, à se pencher sur la valeur ou le coût d'un bien ou d'un service spécifique, unique et déterminé, par rapport à son prix de revient.

[31] Le Tribunal estime que la diversité ou le grand nombre de situations possibles n'est pas un obstacle à l'autorisation de mener une action collective. Il est vrai que dans l'arrêt SAQ, la Cour d'appel a refusé l'autorisation, mais elle l'a fait notamment pour les raisons suivantes<sup>24</sup>:

[32] En se fondant principalement sur une étude d'impact financier et divers autres documents, l'appelant s'attaque à la marge bénéficiaire globale de la SAQ. Bref, le recours vise ainsi tous les produits vendus par la SAQ à tous ses clients pendant la période de référence. Sans reprendre l'analyse fouillée du juge sur cette question, je considère qu'il a raison d'affirmer qu'on ne peut remettre en question l'ensemble des politiques de prix, tout comme sa marge bénéficiaire moyenne, si élevée soit-elle, sur l'ensemble de ses ventes annuelles (environ 12 000 produits, selon l'intimée), puisqu'elles résultent de la décision du législateur de créer un monopole d'État pour le commerce du vin et des spiritueux.

(...)

[36] À titre illustratif seulement, on peut facilement imaginer que le statut et la mission de la SAQ seront pris en considération pour déterminer si le prix demandé pour un produit donné est, par voie de comparaison significative dans le marché, à ce point disproportionné ou exorbitant qu'il équivaut à de l'exploitation du consommateur. Les caractéristiques propres au réseau de distribution de la SAQ à la grandeur du territoire québécois et la politique du prix unique sont autant d'éléments pertinents à prendre en compte, mais là n'est pas l'enjeu du présent recours.

[37] Bref, on ne peut poursuivre en justice la SAQ en vertu de l'article 8 *L.p.c.* en se fondant indistinctement sur la marge bénéficiaire réalisée sur l'ensemble de ses ventes sans remettre en question le modèle d'affaires établi par la volonté du législateur. En outre, bien qu'on n'ait pas à en décider, vu la conclusion arrêtée, on peut s'interroger sur l'intérêt juridique de l'appelant pour intenter pareil recours.

(Références omises)

<sup>20</sup> *Jasmin c. Société des alcools du Québec*, 2015 QCCA 36.

<sup>21</sup> *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2014 QCCS 3235. Cette décision est devant la Cour d'appel dans le dossier no 500-09-024648-149.

<sup>22</sup> *Mielenz c. Québec (Procureur général)*, 2014 QCCS 2488

<sup>23</sup> 2015 QCCS 2313.

<sup>24</sup> Précité, note 20.

[32] Ces considérations sont absentes ici. Il n'est pas question dans ce dossier d'analyser un monopole de l'État, d'étudier le modèle d'affaires établi par la volonté du législateur ni de se prononcer sur la marge de profit de tous les produits vendus à tous les clients.

[33] En l'espèce, il s'agit d'un seul type de produit ou service, vendu aux clients qui le souhaitent seulement, le tout dans un contexte commercial privé, sans aucune implication étatique ou législative.

[34] Il ne s'agit pas non plus d'un litige fondé sur des réclamations hypothétiques, avec peu ou pas d'appuis factuels, tel que cela ait été le cas dans le jugement *Sibiga*<sup>25</sup> alors que la requête en autorisation s'inspirait principalement d'un rapport de l'OCDE. Bien au contraire, il n'est pas ici question de statistiques uniquement, mais d'un rapport – préliminaire, soit - mais présentant tout de même tous les attributs d'un rapport d'experts et confectionné par des juriscabables. Le Tribunal note à ce sujet que les auteurs de ce rapport prennent notamment en considération et révisent les publications de la presse spécialisée pour analyser le prix de la garantie supplémentaire et la prévalence de bris ainsi que le coût moyen de réparation en ce qui concerne quatre produits vendus par Best Buy, afin de tirer les conclusions portant sur les marges de profit.

[35] Certes, Best Buy présente des arguments intéressants pour attaquer la valeur probante et - à la limite - le sérieux de ce rapport. Cependant, le rôle actuel du Tribunal n'est que de vérifier si le recours est défendable et non pas anticiper sur ses chances de succès. C'est à ce niveau que le caractère de *filtre*, évoqué au par. 13 de ce jugement, prend tout son sens. Le Tribunal ne doit pas trancher à cette étape-ci le mérite des éléments constitutifs de la lésion objective invoquée par l'Union<sup>26</sup>.

[36] Le Tribunal souligne que le rapport Navigant indique que la marge de profit de Best Buy au niveau des garanties supplémentaires s'élève à environ 90%. Il est possible et même probable, que les montants exacts varient en fonctions du produit, de la période et du consommateur, toutefois la question de droit est similaire, sinon la même, pour l'ensemble de situations évoquées, soit une disparité entre le prix et le coût, une disproportion tellement importante ou considérable, qu'elle entraîne la lésion objective. Les points d'ancrage sont présents et suffisants pour étayer ce syllogisme en l'espèce: un seul commerçant, Best Buy, et un seul produit, la garantie supplémentaire.

[37] Le Tribunal note que l'affidavit présenté en défense énonce que pendant la période pertinente à la présente demande, Best Buy offrait des garanties supplémentaires pour une soixantaine de types de bien vendus, divisés en plus de 800

---

<sup>25</sup> Précité, note 21.

<sup>26</sup> *Masella c. TD. Bank Financial Group*, 2016 QCCA 24, par. 9, 10 et 18.

sous-catégories et constituant des milliers de produits. Cet affidavit allègue notamment que Best Buy a vendu pendant cette période plus de 2671 modèles de télévision, plus de 2500 modèles d'ordinateurs de bureaux et plus de 2513 modèles d'ordinateurs portables, et surtout que les garanties du manufacturier varient pour chaque produit, que leur durée oscille entre un à neuf ans, et enfin que les conditions de ces garanties changent d'une période à l'autre, tout comme les prix et la durée des garanties supplémentaires applicables.

[38] Le défi pratique que ce dossier semble représenter ne constitue pas pour autant un empêchement à autoriser l'action collective. Certes, cette dernière, telle que proposée, est ambitieuse et nécessiterait un exercice de recherche factuelle longue et fastidieuse, mais elle n'est pas vouée à l'échec pour cette raison. Au contraire, le Tribunal rappelle que la nature même d'une action collective, réside en une mesure d'accès à la justice visant la réparation équitable à tous les membres du groupe.

[39] À défaut, si on empruntait la logique de Best Buy, il aurait fallu autoriser autant d'actions collectives qu'il y a de modèles ou de types de produits, voire de garanties supplémentaires pour chaque appareil vendu. De fait, Best Buy par sa contestation du syllogisme basée sur la multitude de situations factuelles, attaque surtout la notion de questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes et non pas le critère de l'apparence de droit.

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

[41] Cependant, un autre argument dirimant empêche d'autoriser l'action collective concernant cet aspect du dossier. La Cour d'appel a bien conclu dans l'arrêt *Fortier* que les garanties supplémentaires vendues par les détaillants québécois comprenaient une composante appelée "paix d'esprit"<sup>27</sup>. Cela amène comme conséquence inévitable le constat que cette composante représente une certaine valeur, sinon une valeur certaine.

[42] Ainsi, plusieurs consommateurs achèteront la garantie supplémentaire uniquement pour ce motif, pour d'autres il s'agira d'une valeur ajoutée, enfin pour d'aucuns, cet élément aura une valeur négligeable. En conséquence, il est difficilement envisageable de quantifier la valeur de cette "paix d'esprit". D'ailleurs, le rapport Navigant le concède<sup>28</sup>:

---

<sup>27</sup> *Fortier c. Meubles Léon Itée*, précité, note 3, par. 109.

<sup>28</sup> Pièce R-11, p. 5.

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

[43] Le soussigné a déjà noté cette distanciation entre l'arrêt *Fortier* et le rapport Navigant, à l'occasion de la décision portant sur la demande de rejet de ce rapport<sup>29</sup>. Il faut désormais conclure que le prix de vente de toute garantie supplémentaire comporte la composante "paix d'esprit", dont l'Union ne peut et ne pourra quantifier la valeur.

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

[45] Selon les conclusions de l'arrêt *Fortier*, il n'est pas possible pour le Tribunal de faire abstraction de la valeur subjective, aux yeux du consommateur, de la garantie supplémentaire. Or, dans un tel cas, il est opportun de rappeler l'arrêt *Riendeau*<sup>30</sup>, alors que Cour d'appel souligne que la lésion subjective et l'action collective (recours collectif d'alors) sont mutuellement exclusives:

[28] Les recours en lésion objective et subjective n'obéissent donc pas aux mêmes règles juridiques. Si, comme le prétend l'intimée, ce sont les règles propres aux recours en lésion subjective qui gouvernent l'appelante, sa demande d'autorisation d'exercer un recours collectif est vouée à l'échec puisque le tribunal a l'obligation d'examiner les circonstances propres à chaque cas. Par contre, si elle peut intenter un recours collectif en lésion objective, il est possible qu'elle satisfasse la première condition posée par l'article 1003 C.p.c.

[46] Le Tribunal se rend très bien compte que tout achat comprend une dimension subjective pour le consommateur. L'image de marque, le prestige, la réputation, l'impression de contribuer au bien-être commun, associés à tort ou à raison à certains biens ou services, permettent aux commerçants d'exiger - et surtout d'obtenir - des prix plus élevés et sans doute sans commune mesure avec le coût réel de ce bien ou de ce service.

[47] Cette situation, inévitable dans notre système d'économie du marché, n'est pas en soi un empêchement d'intenter une action collective.

[48] Cependant, en l'espèce, cette composante subjective est différente car beaucoup plus importante, non seulement sur le plan quantitatif mais surtout, qualitatif. La nature même d'une garantie (tout comme d'une assurance) est de dispenser son bénéficiaire de suivre les prescriptions habituelles d'une réclamation judiciaire contre le responsable

---

<sup>29</sup> 2015 QCCS 5168, par. 22 et 23.

<sup>30</sup> Précité, note 18.

de la problématique vécue. Par définition, l'acquéreur de la garantie souhaite recouvrer plus facilement et plus vite tous les attributs ou qualités du bien ou du service acheté, sans recourir aux tribunaux et subir notamment les aléas d'un processus de réclamation ou de contestation judiciaire.

[49] Un exemple frappant au soutien de cette assertion est le service téléphonique 24h inclus dans la garantie supplémentaire. Le consommateur achetant la garantie supplémentaire acquiert ainsi l'assurance de pouvoir communiquer en tout temps l'existence d'un problème à un interlocuteur *a priori* compétent<sup>31</sup>. Cette tranquillité ou « paix d'esprit » du consommateur constitue une partie intégrante de la garantie supplémentaire. Le Tribunal doit en conclure que la valeur objective et subjective d'une telle garantie se confondent parce qu'elles sont intimement liées.

[50] D'ailleurs, cette "paix d'esprit" représente, selon les motifs du juge Dufresne dans l'arrêt *Fortier*, une valeur intrinsèque certaine, surtout au niveau de la mise en œuvre d'une garantie supplémentaire et de l'assouplissement du fardeau de preuve du consommateur. Ainsi, face à une pléthore de situations possibles et se plaçant dans une logique de la valeur réelle du produit vendu, le Tribunal est d'avis qu'il ne pourra établir le prix raisonnable de la garantie supplémentaire, et partant qu'il ne sera donc pas possible d'établir la disproportion éventuelle, et ce, même uniquement objective, tel que réclamé par l'Union, au sens de l'art. 8 L.p.c. La valeur objective et la valeur subjective sont indissociables dans ce cas, tant sur le plan factuel que juridique, ce dernier point étant déterminé par la Cour d'appel dans l'arrêt *Fortier*<sup>32</sup>.

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

#### 4.2.3. 3<sup>e</sup> syllogisme: Pratiques interdites

[52] À ce sujet, l'Union invoque les articles 219 et 220 L.p.c. :

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

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

---

<sup>31</sup> Que cet interlocuteur le soit ou non est secondaire; il importe de savoir qu'il existe et qu'il est disponible en tout temps.

<sup>32</sup> *Fortier c. Meubles Léon Itée*, précité, note 3.

- a) attribuer à un bien ou à un service un avantage particulier;
- b) prétendre qu'un avantage pécuniaire résultera de l'acquisition ou de l'utilisation d'un bien ou d'un service;
- c) prétendre que l'acquisition ou l'utilisation d'un bien ou d'un service confère ou assure un droit, un recours ou une obligation.

[53] L'Union rappelle que la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Richard c. Time inc.*<sup>33</sup> établit que le cadre d'analyse est tributaire dans un tel cas de l'impression générale créée auprès du consommateur et d'une représentation *in abstracto* pour un consommateur crédule et inexpérimenté. Dans ce même arrêt, la Cour suprême du Canada confirme que la L.p.c. permet d'octroyer des dommages et intérêts punitifs sans la preuve d'un comportement intentionnel de la part d'un commerçant<sup>34</sup>, et l'Union cite à ce sujet l'article 272 L.p.c. :

**272.** Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas:

- a) l'exécution de l'obligation;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;
- c) la réduction de son obligation;
- d) la résiliation du contrat;
- e) la résolution du contrat; ou
- f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

[54] D'ailleurs, le droit d'octroyer des dommages et intérêts punitifs en application de la L.p.c. a été confirmé de nouveau par la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Banque de Montréal c. Marcotte*<sup>35</sup> alors qu'elle y cite avec approbation ses énoncés antérieurs émis dans l'arrêt *Richard* :

<sup>33</sup> 2012 CSC 8.

<sup>34</sup> Cf. article 272 L.p.c. par rapport à l'article 1621 C.c.Q.

<sup>35</sup> 2014 CSC 55.

[108] Avec égard, nous arrivons à une autre conclusion à la lumière des constats de fait tirés par le juge du procès. La *L.p.c.* est une loi d'ordre public; les obligations et les objectifs qui y sont prévus doivent entrer en ligne de compte dans la décision qui condamne une partie aux dommages-intérêts punitifs pour manquement à cette loi. (...)

[55] L'Union articule sa position autour de trois affirmations de Best Buy, selon elle, faussement représentées: la durée supérieure de la garantie supplémentaire, l'économie factice pour le consommateur et enfin, la transférabilité d'une telle garantie. Elle se base à ce sujet sur la documentation et les sites Internet de Best Buy (et Future Shop) faisant référence à la garantie supplémentaire et notamment aux dépliants et publicités à ce sujet. Plus particulièrement, l'Union insiste sur la description de la garantie de rendement (Performance Service Plan)<sup>36</sup> ainsi que sur le texte suivant :

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

Vous désirez acheter le cadeau parfait pour l'un des membres de votre famille ou d'un ami? Agrémentez votre cadeau d'un Plan de service sur les produits pour vous assurer de la longévité de votre cadeau et éviter des coûts de réparation onéreux à la personne qui le recevra.<sup>37</sup>

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

**We guarantee your product's performance**

Your Product's Service Plan coverage goes beyond most manufacturers' warranties, guaranteeing that your product will perform to the manufacturer's standard for the duration of the coverage.<sup>38</sup>

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

Transférable : ce plan est transférable avec le produit. Le détenteur du plan doit avoir en main les documents originaux pour bénéficier du service.<sup>39</sup>

[58] En juxtaposant toutes ces données et ces informations à la compréhension qu'en aurait eue un consommateur crédule et inexpérimenté, l'Union allègue que l'impression générale semble indiquer au consommateur qu'en achetant la garantie supplémentaire, il bénéficie des protections extraordinaires alors qu'en réalité elles sont en deçà de la garantie légale dont il bénéficie déjà. Elle insiste que la garantie légale protège de tout vice caché, suppose l'usage normal pendant toute la durée de vie utile du produit

---

<sup>36</sup> Pièce A-6, p.9.

<sup>37</sup> Pièce A-2-a.

<sup>38</sup> Pièce A-7.

<sup>39</sup> Pièce R-3, p. 2.

acheté, et bénéficie à tout propriétaire subséquent (incluant également des destinataires du produit à titre de cadeau).

[59] Bref, de tous ces éléments, l'Union conclut que l'impression générale se dégageant des représentations de Best Buy à l'égard de la portée véritable de la garantie supplémentaire qu'elle offre sont fausses ou du moins trompeuses.

[60] De plus et surtout, les allégations de la Requête ré-amendée indiquent un écart entre les représentations de Best Buy et la réalité vécue par Desjardins.

[61] Cette dernière souligne<sup>40</sup> que Best Buy véhicule des informations fausses et trompeuses quant au taux de défectuosité des biens vendus et quant à la portée et de la durée des garanties légales. En particulier, Desjardins allègue qu'on lui a garanti qu'elle n'aurait qu'à rapporter son ordinateur portable en cas de besoin, qu'il s'agirait d'une façon simple et efficace de procéder à la réparation et, qu'en cas d'un troisième bris, Desjardins obtiendrait automatiquement un nouvel ordinateur de même valeur ou d'une valeur supérieure. Or, toutes ces représentations ne se sont pas avérées en l'espèce.

[62] De plus, et de façon générale, l'Union allègue les représentations tendancieuses des préposés de Best Buy visant à vendre des garanties supplémentaires<sup>41</sup> alors qu'ils banalisent et diminuent la portée de la garantie légale dont bénéficie l'acheteur de l'appareil.

[63] Best Buy répond à tous ces arguments en se défendant sur le mérite, insistant sur la justesse et la raisonnable du message véhiculé au sujet des garanties supplémentaires qu'elle vend. Elle tente de distinguer entre les représentations que l'Union lui reproche et la présentation des conditions d'application de la garantie.

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

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

---

<sup>40</sup> Cf. par. 2.48 et 2.59 de la Requête ré-amendée.

<sup>41</sup> Cf. par. 2.41, 2.42, 2.43 et 2.44 de la Requête ré-amendée.

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

#### 4.3. Questions identiques, similaires ou connexes

[67] Best Buy conteste vigoureusement les aspects reliés aux syllogismes 1 et 2 mais admet que, si le recours est autorisé au niveau des pratiques interdites, il existe une question commune satisfaisant l'article 575 C.p.c.

[68] Le Tribunal note que l'état du droit sur cette notion est résumé par la Cour d'appel dans l'arrêt *Martel c. Kia*<sup>42</sup>:

[28] La Cour suprême préconise également, toujours au stade de l'autorisation, une conception souple du critère de la communauté de questions. Même dans les cas où les circonstances varient d'un membre du groupe à l'autre, le recours peut être autorisé si certaines questions, voire une seule question ayant un rôle non négligeable sur le sort du litige, sont communes. Elle résume ainsi l'état du droit en la matière:

[58] Un thème se dégage de la jurisprudence québécoise : les exigences du C.p.c. en matière de recours collectif sont souples. En conséquence, même si les circonstances varient d'un membre du groupe à l'autre, le recours collectif pourra être autorisé si certaines questions sont communes : *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, 2000 CanLII 9262 (C.A. Qué.), par. 35; *Comité d'environnement de La Baie*, p. 659. Pour satisfaire au critère de la communauté de questions de l'al. 1003a) C.p.c., le requérant doit démontrer qu'un aspect du litige se prête à une décision collective et qu'une fois cet aspect décidé, les parties auront réglé une part non négligeable du litige : *Harmegnies*, par. 54; voir également *Lallier c. Volkswagen Canada inc.*, 2007 QCCA 920, [2007] R.J.Q. 1490, par. 17-21; *Del Guidice c. Honda Canada inc.*, 2007 QCCA 922, [2007] R.J.Q. 1496, par. 49; *Kelly c. Communauté des Sœurs de la Charité de Québec*, [1995] J.Q. n° 3377 (QL), par. 33. Ainsi, la seule présence d'une question de droit ou de fait identique, connexe ou similaire suffit pour satisfaire au critère énoncé à l'al. 1003a) C.p.c. sauf si cette question ne joue qu'un rôle négligeable quant au sort du recours. Il n'est pas requis que la question permette une résolution complète du litige : *Collectif de défense des droits de la Montérégie (CDDM)*, par. 22-23.

[59] Bref, il est permis de conclure que les questions communes n'appellent pas nécessairement des réponses communes. Au stade de l'autorisation, la procédure civile québécoise retient une conception

<sup>42</sup> 2015 QCCA 1033.

souple du critère de la communauté de questions. En conséquence, le critère de l'al. 1003a) peut être respecté même si des réponses nuancées doivent être apportées, pour les divers membres du groupe, aux questions communes soulevées par le recours collectif.

[Je souligne]

(Référence omise)

[69] En appliquant ces principes aux deux premiers syllogismes proposés, le Tribunal ne voit pas comment les questions soumises par l'Union ne pourraient constituer des questions communes. Il faut rappeler qu'au Québec, les questions n'ont pas à être prédominantes ou prépondérantes et que la conception de la notion de l'intérêt commun doit être souple, tel que déterminé par la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Vivendi Canada*<sup>43</sup>:

[54] L'interprétation de l'al. 1003a) C.p.c. par les tribunaux québécois révèle également l'application par ceux-ci d'une approche souvent plus large et plus flexible que celle des tribunaux des provinces de common law en ce qui concerne le critère de la communauté de questions. En effet, les tribunaux québécois proposent une conception souple de l'intérêt commun qui doit lier les membres du groupe : P.-C. Lafond, *Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs* (1996), p. 408.

[55] Comme notre Cour l'a rappelé dans l'affaire *Marcotte*, par. 22, l'interprétation et l'application larges des critères de l'art. 1003 C.p.c. permettent de faciliter l'exercice d'un recours collectif : voir également *Infineon*, par. 60.

[56] Dans le cas spécifique du critère de la communauté de questions, la Cour d'appel du Québec a constamment favorisé une définition large des conditions permettant de satisfaire à l'al. 1003a). Elle a posé les assises de cette approche dans l'arrêt *Comité d'environnement de La Baie inc. c. Société d'électrolyse et de chimie Alcan Itée*, [1990] R.J.Q. 655, où elle s'est exprimée en ces termes :

[TRADUCTION] Toutefois, l'alinéa 1003a) n'exige pas que *toutes* les questions de droit ou de fait soulevées par les réclamations des membres soient identiques, similaires ou connexes. Il n'exige même pas que ces questions soient en majorité identiques, similaires ou connexes. D'après le texte de cette disposition, il suffit que les réclamations des membres soulèvent *certaines* questions de droit ou de fait suffisamment similaires ou suffisamment connexes pour justifier un recours collectif. [En italique dans l'original; nous soulignons; p. 659.]

[57] L'approche québécoise à l'égard de l'autorisation se veut ainsi plus souple que celle appliquée dans les provinces de common law, bien que celles-ci demeurent généralement fidèles à une interprétation favorable à l'exercice des

<sup>43</sup> *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1.

recours collectifs. Elle est également plus flexible que l'approche suivie actuellement aux États-Unis : *Wal-Mart Stores, Inc. c. Dukes*, 131 S. Ct. 2541 (2011). Selon le professeur Lafond, « [l]a procédure québécoise surpasse sur ce plan celles des autres provinces canadiennes, de l'Angleterre et des États-Unis, aux prises avec les concepts rigides de "même intérêt" ou d'"intérêt commun", et de "prédominance des questions communes" » : *Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs*, p. 408.

[58] Un thème se dégage de la jurisprudence québécoise : les exigences du *C.p.c.* en matière de recours collectif sont souples. En conséquence, même si les circonstances varient d'un membre du groupe à l'autre, le recours collectif pourra être autorisé si certaines questions sont communes : *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, 2000 CanLII 9262 (C.A. Qué.), par. 35; *Comité d'environnement de La Baie*, p. 659. Pour satisfaire au critère de la communauté de questions de l'al. 1003a) *C.p.c.*, le requérant doit démontrer qu'un aspect du litige se prête à une décision collective et qu'une fois cet aspect décidé, les parties auront réglé une part non négligeable du litige : *Harmegnies*, par. 54; voir également *Lallier c. Volkswagen Canada inc.*, 2007 QCCA 920, [2007] R.J.Q. 1490, par. 17-21; *Del Guidice c. Honda Canada inc.*, 2007 QCCA 922, [2007] R.J.Q. 1496, par. 49; *Kelly c. Communauté des Sœurs de la Charité de Québec*, [1995] J.Q. n° 3377 (QL), par. 33. Ainsi, la seule présence d'une question de droit ou de fait identique, connexe ou similaire suffit pour satisfaire au critère énoncé à l'al. 1003a) *C.p.c.* sauf si cette question ne joue qu'un rôle négligeable quant au sort du recours. Il n'est pas requis que la question permette une résolution complète du litige : *Collectif de défense des droits de la Montérégie (CDDM)*, par. 22-23.

[59] Bref, il est permis de conclure que les questions communes n'appellent pas nécessairement des réponses communes. Au stade de l'autorisation, la procédure civile québécoise retient une conception souple du critère de la communauté de questions. En conséquence, le critère de l'al. 1003a) peut être respecté même si des réponses nuancées doivent être apportées, pour les divers membres du groupe, aux questions communes soulevées par le recours collectif.

[60] À la lumière de ces principes, nous sommes d'avis que le juge d'autorisation s'est mépris lorsqu'il a insisté sur la possibilité que de nombreuses questions individuelles doivent éventuellement être analysées. Il aurait dû plutôt se demander si la condition prévue à l'al. 1003a) était remplie, c'est-à-dire si le requérant avait établi la présence d'une question commune qui ferait progresser le règlement du litige pour l'ensemble des membres du groupe et qui ne jouerait pas un rôle négligeable quant au sort du litige.

[70] Ainsi, le Tribunal est d'avis que pour les trois causes d'action proposées par l'Union, il apparaît manifeste que les questions soumises feraient progresser le débat concernant les avantages réels par rapport à la garantie légale, ainsi que la valeur réelle par rapport au coût des garanties supplémentaires.

[71] En effet, les questions proposées sont bien circonscrites et visent à vérifier si les garanties achetées sont supérieures aux garanties dont le consommateur bénéficie déjà (légale et du manufacturier) et si le prix de vente est en disproportion avec le prix de revient. Le nombre important de produits, de garanties et de prix ainsi que leur diversité ne sont que des variantes sur le plan quantitatif mais n'affectent pas l'essence du litige proposé. Il est possible que ces questions n'appellent pas toutes les mêmes réponses, mais cela ne constitue pas une exigence prévue par le législateur<sup>44</sup>.

[72] En conclusion, il existe des questions communes soulevées par les membres du groupe, alors que ces derniers sont liés par un intérêt commun dans les trois aspects de l'action collective proposée par l'Union.

#### 4.4. Composition du groupe

[73] Le paragraphe 575(3) C.p.c. prescrit les conditions applicables à la détermination du groupe approprié. L'état du droit à ce sujet est résumé par la juge Bélanger dans l'arrêt *Écolait*<sup>45</sup>:

[56] Dans son analyse de la question de savoir si la composition du groupe rend difficile, ou peu pratique, l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance, le tribunal doit détenir un minimum d'informations sur la taille et les caractéristiques essentielles du groupe visé.

[57] Je fais miens les propos tenus par Me Yves Lauzon dans *Le Grand collectif* publié à l'occasion de l'entrée en vigueur du nouveau *Code de procédure civile*. Celui-ci expose que les facteurs habituellement considérés dans l'analyse de l'article 1003 c) C.p.c., maintenant le troisième paragraphe de 575 C.p.c., sont le nombre estimé de membres, la connaissance par le requérant de leur identité, de leurs coordonnées et de leur situation géographique. Il suggère toutefois que d'autres facteurs peuvent être considérés dont l'impact direct et déterminant sur la possibilité réelle pour les membres d'ester en justice, l'aspect financier étant un avantage important de l'action collective. Ainsi, le principe de la proportionnalité et une saine administration de la justice peuvent aussi militer en faveur de l'utilisation de l'action collective, malgré un nombre plus restreint de membres, selon les circonstances de l'affaire dont la valeur des réclamations.

(Références omises)

[74] Encore une fois, Best Buy admet que si le recours était autorisé au sujet des pratiques interdites, la composition du groupe proposée par l'Union est adéquate. En revanche, elle reproche à l'Union de ne pas avoir fait son travail au niveau des

---

<sup>44</sup> *Idem.*, par. 51.

<sup>45</sup> *Lambert (Gestion Peggy) c. Écolait Itée*, 2016 QCCA 659.

infractions potentielles aux articles 8 et 35 L.p.c., permettant d'établir ou circonscrire sérieusement le groupe visé. Elle allègue que la situation de Desjardins est unique, voire isolée, et qu'il ne faut pas l'extrapoler. Enfin, le groupe proposé ne serait pas homogène. Bref, l'Union n'aurait pas démontré ni l'existence d'un groupe ni l'existence d'un préjudice commun.

[75] Il est acquis que Best Buy est un détaillant d'envergure d'appareils électroniques et électriques et vend des milliers, sinon des centaines des milliers de produits. Suivant l'affidavit déposé, Best Buy offre des garanties supplémentaires sur 24% des produits vendus. Enfin, Best Buy opère entre 17 et 34 magasins au Québec pendant la période pertinente. Tous ces éléments démontrent de façon convaincante qu'un mandat ou une jonction d'instance ne sont pas envisageables en l'espèce.

[76] En revanche, le dossier ne démontre aucune démarche ou exercice de recherche de la part de Desjardins ni de l'Union, afin de trouver d'autres consommateurs lésés ou ayant subi des dommages. Les allégations de la demande n'indiquent que ce qui suit à ce propos:

- 4.1 L'Intimée se décrit comme étant le plus important détaillant, réel et virtuel, d'appareils électroniques grand public au Canada;
- 4.2 La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS ignore le nombre exact des membres du Groupe, mais estime que le Groupe est composé de plusieurs milliers de personnes, lesquelles sont réparties à travers la province de Québec;
- 4.3 La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS ne connaît pas et ne peut pas connaître l'identité des personnes qui sont membres du Groupe et il lui est impossible de déterminer le nombre de personnes qui ont acheté la *Garantie Prolongée PSP* ni de connaître leur identité;
- 4.4 L'Intimée fait affaires à travers le Québec et les membres du groupe sont dispersés géographiquement;
- 4.5 Par conséquent, la Requérante ne peut rejoindre tous les membres et elle ne peut obtenir un mandat de chacun d'eux ni les joindre dans une même action;

[77] Ces allégations ne semblent pas correspondre aux prescriptions de la Cour d'appel émises récemment dans l'arrêt *Hébert c. Kia Canada*<sup>46</sup>:

[1] Pour obtenir l'autorisation d'exercer un recours collectif le requérant a le fardeau de démontrer que les quatre critères cumulatifs énoncés à l'article 1003 du *Code de procédure civile* sont satisfaits, ce qui implique l'existence d'un groupe de personnes dans la même situation que lui.

---

<sup>46</sup> 2015 QCCA 1911.

[78] La Cour d'appel dans cet arrêt maintient les conclusions et approuve les commentaires suivants du juge Michaud, énoncés en première instance, alors qu'il n'autorisait pas l'action collective justement pour ce motif<sup>47</sup>:

[37] (...) Le Tribunal ne peut conclure à l'existence d'un groupe en s'appuyant sur des allégations aussi générales qui ne sont corroborées par aucun fait.

[38] Il est vrai que M. Hébert soutient que les voitures KIA visées par le groupe sont toutes équipées du même système Bluetooth et, par conséquent, si les systèmes de ses deux voitures ne fonctionnent pas bien, tous les autres véhicules devraient expérimenter les mêmes problèmes. Aux yeux du Tribunal, cela n'est pas suffisant pour convenir qu'un groupe existe.

[39] Tout d'abord, à ce stade-ci des procédures, il n'est pas possible de conclure que les systèmes Bluetooth des deux voitures de M. Hébert sont défectueux. Seule une enquête au fond permettra de vérifier le bien-fondé de ces allégations. Même s'il faut prendre pour avérées les allégations de la Requête, cela n'établit pas pour autant que les systèmes Bluetooth sont défectueux et que les intimées en sont responsables. Il faut plutôt retenir que M. Hébert a expérimenté des problèmes avec les systèmes Bluetooth de ses deux voitures. Cela n'entraîne pas la conclusion inéluctable que tous les autres systèmes équipant les voitures KIA sont défectueux.

[40] De plus, il n'est pas logique de conclure comme le suggère M. Hébert compte tenu des nombreuses variables qui peuvent expliquer ces problèmes. Autant KIA que les manufacturiers de téléphones sont conscients des problèmes de compatibilité. Ils en font état dans leur documentation remise à leurs clients. Les difficultés vécues par M. Hébert peuvent s'expliquer par des réglages inadéquats ou un mauvais suivi de la procédure de mise en fonction. Ses téléphones cellulaires de même que le service réseau offert par ces manufacturiers sont peut-être aussi en cause. D'ailleurs, il est surprenant que M. Hébert n'a pas été en mesure de documenter de quelque façon que ce soit les problèmes dont il se plaint. Il n'a produit aucun article de journaux, de revues ni d'étude qui traitent de ces problèmes. Il n'a pas non plus produit d'estimation, de bordereau de travail ou de facture de ses concessionnaires à qui il s'est plaint de son problème. Il n'y a donc aucun élément de preuve indépendant pour appuyer les allégations de M. Hébert.

[41] Bref, seule une enquête au fond permettra de le déterminer. Mais pour l'heure, il est prématuré de conclure que tous les véhicules KIA visés par le groupe sont défectueux du simple fait que M. Hébert allègue que ceux équipant ses deux voitures le sont.

[42] Au contraire, comme on l'a vu précédemment, il existe une présomption de faits qui tend à démontrer que les problèmes de M. Hébert sont propres à lui compte tenu qu'il n'a pas été en mesure d'identifier un seul autre propriétaire ou locataire au Québec d'une voiture KIA aux prises avec un des problèmes qu'il a

---

<sup>47</sup> Hébert c. Kia Canada, 2014 QCCS 3968.

identifiés alors qu'il allègue que plus de 77 000 véhicules sont équipés avec le même système.

[43] La présente situation n'est pas sans rappeler l'affaire *F.L. c. Astrazeneca Pharmaceuticals, p.l.c.* où les représentants alléguaient que chacun des membres du groupe avait subi des dommages. Pourtant, ils n'avaient parlé ni rencontré aucun autre membre. Le tribunal conclut que ces affirmations ne sont basées sur aucun fait.

[44] Il incombait à M. Hébert d'alléguer des faits suffisants pour justifier l'autorisation du recours. Il ne pouvait s'en remettre à de simples spéculations ou hypothèses. Les carences de son enquête empêchent de déterminer s'il existe un groupe.

(Références omises)

[79] Le Tribunal applique ces énoncés en l'espèce, mais uniquement en ce qui concerne les représentations de Best Buy au sujet des garanties légales et des garanties supplémentaires, soit des gestes posés par les vendeurs de Best Buy de façon contemporaine à la vente<sup>48</sup>. En effet, il n'y a pas un iota de preuve que d'autres consommateurs que Desjardins aient vécu, à l'occasion d'un achat, la même situation qu'elle.

[80] En dépit du seuil peu élevé au niveau du fardeau de l'Union à l'étape de l'autorisation, cette dernière échoue à démontrer l'existence d'un groupe et ne satisfait donc pas à ce critère en ce qui concerne cet aspect de la demande. En l'absence d'enquête, il y a absence d'un groupe adéquat sur ce sujet particulier de l'action collective proposée.

<sup>48</sup> Cf. par. 2.41 à 2.46 et 2.48 de la Requête ré-amendée:

2.41 Tel qu'allégué précédemment, la vente d'une *Garantie prolongée PSP* procure à l'Intimée des marges de profit qui sont généralement nettement supérieures à celles que génère la vente du bien susceptible de faire l'objet d'une telle garantie prolongée;

2.42 De fait, et tel qu'allégué précédemment, l'Intimée tire un profit d'environ 50% à 60% du prix de la Garantie Prolongée PSP;

2.43 Vu le profit qu'elle retire de la vente de la Garantie Prolongée PSP, l'Intimée exige que ses vendeurs encouragent fortement ses clients à se procurer une telle garantie;

2.44 Pour ce faire, les vendeurs à l'emploi de l'Intimée usent systématiquement de représentations fausses et trompeuses quant à la portée réelle de la Garantie Prolongée PSP;

2.45 De plus, les vendeurs de l'Intimée déprécient systématiquement et faussement la qualité de fabrication et la durabilité des biens qu'ils vendent et ils ignorent la garantie légale portant sur le bien vendu et ce dans le but d'inciter leurs clients à acheter la Garantie Prolongée PSP;

2.46 L'Intimée sait pertinemment que ses employés représentent faussement la portée de la Garantie Prolongée PSP et qu'ils déprécient faussement la garantie légale du bien;

2.48 De plus, pour vendre sa Garantie Prolongée PSP, l'Intimée use systématiquement de méthodes de vente fondées sur des représentations fausses et trompeuses quant au taux de défektivité réelle des biens qu'elle vend à ses clients et quant à la portée et la durée des garanties légales et conventionnelles dont l'acheteur d'un bien bénéficie;

[81] Ces principes toutefois ne sont pas applicables concernant tous les autres reproches ou réclamations de l'Union, car il s'agit alors d'allégations de faute contractuelle ou statutaire. Best Buy admet vendre des milliers de produits et il est permis d'inférer que des milliers de garanties supplémentaires sont aussi vendues dans ce contexte, puisque 24% de ces produits y sont admissibles ou couverts. Compte tenu des syllogismes proposés par l'Union, et du constat qu'il s'agit pour la garantie supplémentaire de contrats standards ou d'adhésion, il est aussi permis de déduire que plusieurs centaines, voire milliers, de consommateurs, se retrouvent dans la situation de Desjardins.

[82] Il n'est pas question ici de devoir démontrer que le groupe se compose de plusieurs personnes ayant subi des dommages par faute de nature extracontractuelle<sup>49</sup> ou encore des consommateurs ayant vécu des problèmes ou rencontré des déficiences affectant un produit ou un service<sup>50</sup>. La seule existence du contrat de garantie supplémentaire, le prix et le coût de cette dernière ou enfin les représentations dans les publicités de Best Buy à cet égard, existent en soi et permettent de confirmer la présence d'un groupe adéquat au sens du paragraphe 575(3) C.p.c.

[83] Si la garantie supplémentaire n'est pas plus avantageuse que la garantie légale ou si son prix est disproportionné au point d'entraîner la lésion objective, tous les acheteurs de la garantie supplémentaire font nécessairement partie de ce groupe.

[84] La même logique s'applique quant aux représentations publicitaires. Le syllogisme proposé par l'Union n'indique pas viser les personnes ayant acheté la garantie supplémentaire de Best Buy uniquement sur la foi des pratiques de commerce interdites. L'Union allègue plutôt que ces pratiques interdites sont en contravention avec la L.p.c. Encore une fois, cette infraction existe ou elle n'existe pas en soi. Elle n'est pas tributaire de l'existence d'un consommateur floué; cette infraction est purement objective. Seuls la nature et le montant des dommages ainsi que l'identité des victimes seront éventuellement à déterminer.

[85] En conclusion, à l'exception des allégations au sujet des représentations par les vendeurs ou des techniques de vente de Best Buy à l'occasion ou au moment de l'offre des garanties supplémentaires, la description du groupe proposé est adéquate.

#### 4.5. Représentation

[86] Cet aspect du recours est visé par le paragraphe 575 (4) C.p.c. La Cour suprême du Canada énonce à ce sujet<sup>51</sup>:

<sup>49</sup> Cf. *F.L. c. Astrazenaca*, 2010 QCCS 470.

<sup>50</sup> Cf. *Hébert c. Kia Canada Inc.*, précités, note 46 et 47.

<sup>51</sup> *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59.

[149] Selon l'alinéa 1003*d*) C.p.c., « le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant [doit être] en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres ». Dans *Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs* (1996), P.-C. Lafond avance que la représentation adéquate impose l'examen de trois facteurs : «... l'intérêt à poursuivre [...], la compétence [...] et l'absence de conflit avec les membres du groupe... » (p. 419). Pour déterminer s'il est satisfait à ces critères pour l'application de l'al. 1003*d*), la cour devrait les interpréter de façon libérale. Aucun représentant proposé ne devrait être exclu, à moins que ses intérêts ou sa compétence ne soient tels qu'il serait impossible que l'affaire survive équitablement.

[87] De plus, rien n'empêche une personne morale, telle l'Union, d'être la représentante en l'espèce, en application de l'article 571 C.p.c.:

**571.** L'action collective est le moyen de procédure qui permet à une personne d'agir en demande, sans mandat, pour le compte de tous les membres d'un groupe dont elle fait partie et de le représenter.

Outre une personne physique, une personne morale de droit privé, une société ou une association ou un autre groupement sans personnalité juridique peut être membre du groupe.

Une personne morale de droit privé, une société ou une association ou un autre groupement sans personnalité juridique peut, même sans être membre d'un groupe, demander à représenter celui-ci si l'administrateur, l'associé ou le membre désigné par cette entité est membre du groupe pour le compte duquel celle-ci entend exercer une action collective et si l'intérêt de la personne ainsi désignée est lié aux objets pour lesquels l'entité a été constituée.

[88] Le commentaire suivant de la Cour suprême du Canada portant sur l'article 1048 de l'ancien C.p.c. - lequel est le précurseur de l'actuel article 571 C.p.c. - est à propos en l'espèce<sup>52</sup>:

[153] Nous ne voyons aucune raison d'empêcher Option consommateurs de continuer à représenter les intérêts tant des acheteurs directs que des acheteurs indirects à cette étape du litige. À l'instar de l'art. 1003, l'art. 1048 joue le rôle d'un gardien conciliant. Comme le souligne la Cour supérieure dans sa décision *Association des résidents riverains de la Lièvre inc. c. Canada (Procureur général)*, 2006 QCCS 5661 (CanLII), par. 180-181, l'art. 1048 cherche à habiliter une personne morale sans intérêt direct dans le recours collectif à se voir attribuer le statut de représentant. En outre, comme le mentionne à juste titre le juge Kasirer au par. 133 de ses motifs dans la présente affaire, [TRADUCTION] « [l]e Code n'exige pas que la personne morale qui demande à représenter le groupe remplisse un mandat qui soit lié à tous les membres du groupe, mais simplement un mandat dans l'intérêt de l'un de ses membres. » Puisque M<sup>me</sup> Cloutier est membre d'Option consommateurs et du groupe proposé, l'art. 1048 n'interdit pas à Option consommateurs de représenter en l'espèce les intérêts des membres.

<sup>52</sup> *Idem.*, par. 153.

[89] L'Union est sans doute compétente, ayant entamé et mené à terme plusieurs actions collectives et ayant été reconnue à titre de représentante dans une dizaine de recours de ce type<sup>53</sup>. Enfin, il n'existe de toute évidence aucun conflit d'intérêts en l'espèce.

[90] De surcroît, Desjardins est membre de l'Union. Elle s'intéresse à ce dossier et a, elle-même, vécu personnellement les écueils qu'elle reproche désormais à Best Buy. Enfin, elle affirme s'intéresser aux pratiques commerciales de cette dernière. Le Tribunal note d'ailleurs que Desjardins a assisté aux trois jours d'instruction tenus dans ce dossier.

[91] Best Buy concède que l'Union et Desjardins satisfont aux prescriptions de l'article 575 (4) C.p.c., du moins en ce qui concerne le troisième syllogisme. Le Tribunal estime que tant l'Union que Desjardins sont adéquates pour être nommées représentante et personne désignée pour toute cause d'action proposée par l'Union, car remplissent tous les critères applicables pour les trois fondements d'action allégués.

## 5. CONCLUSION

[92] L'action collective sera autorisée uniquement en ce qui concerne les pratiques de commerce interdites suivant les articles 219 et 220 L.p.c. (le troisième syllogisme proposé par l'Union), à l'exception des représentations faites à l'occasion de la vente, en l'absence d'un groupe adéquat dans ce dernier cas.

[93] Au sujet des prétentions de l'Union en regard des articles 8 et 35 L.p.c, le Tribunal ne peut faire abstraction de l'arrêt *Fortier* de la Cour d'appel établissant que les garanties supplémentaires procurent aux consommateurs la "paix d'esprit" et doit conclure que cette "paix d'esprit", étant une composante incontournable et intégrante d'une garantie supplémentaire, ne permet pas d'envisager et encore moins déterminer la lésion, même objective, fondée sur la disproportion entre le prix et le coût.

[94] En revanche, si les conclusions du Tribunal au sujet des deux premiers syllogismes étaient erronées, il y a lieu de considérer que les questions, le groupe et les représentants proposés par l'Union satisfont aux exigences de l'article 575 C.p.c.

[95] Par ailleurs, même si une seule cause d'action est reconnue, les redressements recherchés par l'Union sont essentiellement les mêmes, car l'article 272 C.p.c. semble les prévoir tous, en dépit des réparations additionnelles et spécifiques applicables en cas de contravention aux articles 8 et 35 L.p.c. Voilà pourquoi les questions ayant trait à la résolution ou la résiliation de contrat, la diminution des prestations et enfin les

---

<sup>53</sup> Cf. Requête ré-amendée par. 11.8.

dommages-intérêts punitifs pourront toutes être analysées et les ordonnances y correspondant, prononcées par une décision au fond.

[96] Enfin, les parties ont demandé au Tribunal de réserver sa juridiction en regard des avis éventuels et leur publication, et une ordonnance sera rendue en conséquence.

**PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

[97] **ACCUEILLE** partiellement la requête de la Requérante, UNION DES CONSOMMATEURS en autorisation d'exercer l'action collective en l'instance;

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

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

[99] **ATTRIBUE** à UNION DES CONSOMMATEURS le statut de représentante, et à JESSICA DESJARDINS le statut de personne désignée aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe de personnes physiques décrit comme suit:

*Tout consommateur résidant au Québec qui, le ou après le 19 septembre 2004, a acheté de l'Intimée Magasins Best Buy Ltée, qui fait affaires sous les noms de Future Shop et Best Buy, une garantie prolongée aussi appelée « Plan de service » vendue sous le nom de PSP portant sur un bien acheté à l'enseigne des magasins Future Shop ou Best Buy, par téléphone ou en magasin ou sur les sites Internet FutureShop.ca et/ou BestBuy.ca; ainsi que tout consommateur qui, au Québec et durant cette période, a acheté une telle garantie de l'Intimée;*

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

1. les contrats de *Garantie Prolongée PSP* sont-ils susceptibles de donner au consommateur l'impression générale que les garanties supplémentaires qu'ils comportent sont supérieures aux garanties conventionnelles et légales?
2. la *Garantie Prolongée PSP* contrevient-elle à la *Loi sur la protection du consommateur* en ce qui a trait aux dispositions de cette loi concernant notamment la garantie légale et les pratiques de commerces interdites?

3. Best Buy se livre-t-elle à des pratiques de commerce interdites par la *Loi sur la protection du consommateur* ?
4. le cas échéant, les contraventions aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* auxquelles Best Buy s'est livrée et auxquelles elle se livre constituent-elles des motifs d'annulation des contrats ou de diminution des obligations que les membres du groupe ont conclus avec Best Buy relativement à l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* ?
5. dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils droit de réclamer de Best Buy le remboursement du prix payé pour l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* y compris le montant des taxes payées pour l'achat de cette garantie ou, subsidiairement, une diminution substantielle du prix payé pour ladite garantie et le remboursement d'une somme correspondante?
6. les membres du Groupe ont-ils droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs de Best Buy en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, et dans l'affirmative, combien?
7. les membres du Groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle sur les montants de condamnation?

[101] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

- A) **ACCUEILLIR** l'action collective de l'Union des consommateurs, de la « *personne désignée* » et des membres du groupe contre Best Buy;
- B) **ANNULER** les contrats de *Garantie Prolongée PSP* de tous les membres du groupe ou, subsidiairement, en réduire substantiellement le prix;
- C) **CONDAMNER** Best Buy à rembourser à chacun des membres du groupe le prix payé pour l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* ou un montant équivalant à une réduction substantielle du prix payé pour la *Garantie Prolongée PSP*;
- D) **CONDAMNER** Best Buy à payer, à chacun des membres du groupe des dommages-intérêts punitifs d'un montant égal aux revenus qu'il a perçus et perçoit sur le prix de vente de la *Garantie Prolongée PSP*;
- E) **CONDAMNER** Best Buy à payer l'intérêt plus l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants de condamnation;

F) **ORDONNER** que le montant de ces condamnations fasse l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif si la preuve permet d'évaluer de façon suffisamment exacte la valeur totale dudit montant;

G) **CONDAMNER** Best Buy à payer à la « *personne désignée* » une somme de 100 \$ en remboursement du prix d'achat de la *Garantie Prolongée PSP* plus des « *dommages-intérêts punitifs* » au montant de 200 \$ et des dommages-intérêts pour troubles et inconvénients au montant de 250 \$, soit un total de 550 \$;

H) **ORDONNER** à Best Buy de remettre à la « *personne désignée* » un ordinateur neuf de qualité et caractéristiques similaires et/ou supérieures à l'ordinateur portable de marque ACER modèle TRAVEL MATE 2420 qu'elle a acheté de l'Intimée le 21 septembre 2006;

I) **PRENDRE ACTE** que la « *personne désignée* » offre de remettre l'ordinateur à Best Buy sur remise d'un ordinateur de remplacement neuf, tel que décrit à la conclusion qui précède;

J) **CONDAMNER** Best Buy aux frais de justice y compris les frais d'avis et les frais d'expertise;

[102] **DÉCLARE** qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue à la loi;

[103] **FIXE** le délai d'exclusion à 90 jours après la date de publication de l'Avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres du groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

[104] **REPORTE** les questions de l'Avis aux membres, de l'Avis abrégé aux membres du groupe, de la publication et des termes de ces avis, et des preuves de publication, à une audience ultérieure;

[105] **CONVOQUE** les parties à présenter leurs observations sur les points mentionnés dans le paragraphe précédent, lors de l'instruction qui sera tenue à une date à être déterminée;

[106] **RÉFÈRE** le dossier au Juge en chef pour détermination du district dans lequel le recours collectif devra être exercé;

[107] **LE TOUT**, avec les frais de justice contre Best Buy.

Me François Lebeau  
Me Mathieu Charest-Beaudry  
UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU, AVOCATS  
Procureurs de la Requérante

Me Robert Charbonneau  
Me Karine Chênevert  
BORDEN LADNER GERVAIS, S.E.N.C.R.L.  
Procureurs de l'Intimée

Dates d'audience :

17, 18 et 19 mai 2016