

CET - 009M

C. P. PL 29

Loi protégeant les consommateurs
contre l'obsolescence programmée



Mémoire de l'Association pour la protection des Automobilistes

Consultations particulières et auditions publiques sur le
projet de loi n° 29, *Loi protégeant les consommateurs contre
l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la
réparabilité et l'entretien des biens*

Commission de l'économie et du travail

Audition le 12 Septembre 2023

Mission de l'Association pour la protection des Automobilistes

Fondée en 1969, l'APA a comme mission de représenter les consommateurs et consommatrices dans tout ce qui touche au domaine de l'automobile. Parmi ses réussites au fil des années, l'APA a contribué à d'importants rappels de sécurité d'automobiles défectueuses, à l'encadrement de la location à long terme des automobiles, et a des prolongations de garanties par plusieurs fabricants d'autos d'une valeur de centaines de millions de dollars. Elle a aussi contribué à solidifier les recours basés sur la garantie légale des véhicules.

Simultanément, l'APA a joué un rôle actif dans la surveillance des pratiques commerciales au sein du secteur de la vente et de la réparation automobile.

Enfin, l'APA propose des services sur mesure aux automobilistes et intervient sur la scène publique pour défendre les droits des consommateurs.

L'APA était présente lors des consultations publiques pour la création de la LPC de 1978 ainsi que pour la majorité des amendements législatifs subséquents.

Table des matières

Introduction et commentaires généraux	4
Travail d'entretien d'un bien – Art. 39	5
L'accès aux pièces de rechanges, d'un service ou à un renseignement nécessaire à un prix raisonnable – Art. 39.3	5
L'accès gratuit aux données - Art. 39.4	6
Les bulletins de services techniques et les garanties cachées	6
Recours en cas de défaut – Art. 39.5. à 39.7	8
Mesure anti-citron – Art. 53.1.....	8
Stipulation interdite sur des pièces de remplacement – Art. 150.9.1	11
Inspection préalable à la fin du bail - Art. 150.17.1	12
Garantie de bon fonctionnement pour les voitures d'occasion – Art.160.....	13
Bonifier la catégorie D.....	14
Bonifier l'étiquette d'automobile d'occasion.....	15
Entrave à l'entretien ou la réparation – Art-227.0.3.....	16
Avertissement avant de proposer une garantie supplémentaire- 228.2. et 228.3.....	17
Réforme des sanctions administratives et pénales.....	17
Gradation des sanctions administratives.	18
Augmenter les ressources de l'OPC pour qu'elle soit mieux outillée pour faire appliquer les nouvelles mesures.....	19

Introduction et commentaires généraux

L'APA remercie la Commission de l'économie et du travail de l'avoir invité à participer à sa consultation particulière sur le projet de loi n° 29, *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens* (ci-après « PL 29 »).

Cette dernière introduit des modifications et des nouveautés à la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après « LPC ») Si le projet de loi est adopté tel que proposé dans le LP 29, le Québec deviendrait la première province à adopter des mesures aussi complètes pour protéger les automobilistes. Dans le cas de la disposition touchant les automobiles neuves gravement défectueuses, le Québec rejoindra les 50 états américains qui ont des protections similaires.

L'APA accueille très favorablement le PL 29. Ce dernier se décline en plusieurs mesures qui visent un objectif plus large que le droit des automobilistes. En adéquation avec la mission de l'APA, ce mémoire traite des droits des automobilistes, de même que des obligations des commerçants et des fabricants d'automobiles.

Ce mémoire commente également la réforme des mesures administratives et pénales.

Nous terminerons par dresser un survol des ressources dont dispose l'*Office de la protection du consommateur* (ci-après « OPC ») et des besoins croissants pour faire appliquer cinq lois¹ existantes ainsi que les nouveaux droits apportés par le PL 29.

¹*Loi sur la protection du consommateur;*
Loi sur le recouvrement de certaines créances;
Loi sur les agents de voyages;
Loi sur les arrangements de services funéraires et de sépulture ;
Loi sur la remise des dépôts d'argent aux cotitulaires d'un compte qui sont des conjoints ou des ex-conjoints.

Travail d'entretien d'un bien – Art. 39

L'APA salue la bonification de l'article 39 avec l'exigence nouvelle de rendre disponibles les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation, y compris, le cas échéant, les logiciels de diagnostic et leurs mises à jour. Une exigence relative au délai devrait être prévue.

Historiquement, la disponibilité des pièces de rechange dans l'industrie de l'automobile n'est pas un enjeu, les pièces sont généralement disponibles dans les heures ou les jours suivant leur commande. Règle générale, les concessionnaires d'automobiles sont en mesure d'obtenir les pièces qu'ils n'ont pas en inventaire des centres de distribution des fabricants le lendemain.

Il y a toujours eu des exceptions. Par exemple, certains fabricants ont accusé jusqu'à un an pour fournir les pièces nécessaires à un rappel de sécurité, et depuis la pandémie plusieurs fabricants ont de la difficulté à fournir des pièces de carrosserie nécessaires pour réparer des automobiles accidentées. C'est parfois paradoxal, car ces mêmes fabricants arrivent à assembler des véhicules neufs équipés des mêmes pièces! L'APA présume que produire des autos est une priorité plus importante pour ces fabricants que d'approvisionner leurs clients existants.

L'accès aux pièces de rechanges, d'un service ou à un renseignement nécessaire à un prix raisonnable – Art. 39.3

L'APA appuie cette position.

Dans le contexte actuel d'inflation et de lutte contre les changements climatiques, il est essentiel de favoriser l'entretien des véhicules automobiles pour ainsi prolonger leur durée de vie. Des prix raisonnables pour les pièces favoriseront

l'entretien de l'automobile ainsi que la réparation d'une vieille auto à la place de sa mise au rancard.

L'accès gratuit aux données- Art. 39.4

L'APA appuie cette orientation.

Dans le cas de l'automobile, c'est déjà majoritairement le cas. Depuis 1996 tous les véhicules thermiques sont équipés d'un port, appelé OBD II (*On-Board Diagnostics, second generation*), qui permet d'avoir un accès aux données du véhicule pour faire le diagnostic, ceci en vertu d'une exigence américaine applicable au système de réduction des émanations polluantes des automobiles munies d'un moteur à combustion. Les fabricants ont bonifié cet accès au fil de temps et le port permet de régler diverses fonctions électroniques des autos.

À l'époque il était déjà question que l'OBD II soit un jour remplacé par un système OBD III qui fonctionnerait par télémétrie. Il est probable que dans les années à venir, les normes internationales vont être renégociées. Le PL 29 modernise l'exigence américaine actuelle en incluant l'accès au diagnostic dans son ensemble.

Dans les faits, le fabricant Tesla semble être le seul à produire des automobiles exclusivement électriques et à se soustraire à ces normes. Les Tesla ne sont donc pas équipées de port OBD II et l'accès à leur données est laborieuse. Tesla bloque cette communication et force les ateliers indépendants à pirater les véhicules pour être en mesure d'obtenir les données nécessaires aux réparations. Le PL 29 pourrait empêcher un dérapage où d'autres fabricants pourraient s'inspirer de l'exemple de Tesla.

Les bulletins de services techniques et les garanties cachées

L'automobile est une machine complexe qui, au fil du temps, développe des problèmes que le fabricant n'avait pas prévus. Les défauts sont tout simplement inévitables. Les fabricants d'automobiles surveillent les tendances en matière de problèmes dans leur flotte. Lorsqu'un nombre suffisant de plaintes ou de réclamations pendant la garantie du fabricant s'accumulent, les fabricants doivent trouver une solution.

Si le problème est lié à la sécurité, ils sont censés procéder à un rappel. Mais pour des problèmes qui ne touchent pas directement la sécurité, ils ont besoin d'un moyen de communiquer à leurs concessionnaires comment les réparer. Un bulletin de service technique est un ensemble de procédures de réparation recommandées, émises par un constructeur d'automobiles, sur la manière de résoudre un problème spécifique.

Au surplus les fabricants vont parfois de leur plein gré augmenter la garantie conventionnelle sur certaines pièces qui brisent souvent.

Par exemple, la prolongation de la couverture sur le condensateur d'air climatisé sur certaines Honda Civic à 10 ans sans égard au kilométrage² et de même que sur certaines Mazda CX-3 à 7 ans à la place des 3 ans prévu dans la garantie conventionnelle³, la prolongation de la garantie conventionnelle sur une pièce de suspension qui rouille prématurément sur certaines Nissan Altima et Maxima⁴ à 10 ans et la prolongation de la garantie conventionnelle portant sur la transmission sur certaines Honda HR-V jusqu'à 240 000 km ou sept ans de la date de mise en service.⁵

Au Canada, rien ne contraint les fabricants à rendre publiques les prolongations de leurs garanties. Bien que la garantie conventionnelle soit un engagement formel par le garant, les prolongations de garanties sont parfois secrètes et il n'y a pas

² Bulletin de service technique 19-091 : <https://static.nhtsa.gov/odi/tsbs/2021/MC-10194916-0001.pdf>

³ Courriel envoyé par Mazda North American Operations : <https://static.nhtsa.gov/odi/tsbs/2019/MC-10166896-0001.pdf>

⁴ *Nissan Campaign bulletin* : <https://static.nhtsa.gov/odi/tsbs/2021/MC-10195349-0001.pdf>

⁵ Bulletin de service technique 21 -047 : <https://static.nhtsa.gov/odi/tsbs/2021/MC-10191761-0001.pdf>

d'écrit envoyé au propriétaire ou de base de données publique avec les informations pertinentes. Seuls les concessionnaires et les ateliers possédant une licence spécifique ont accès à ces renseignements.

Aux États-Unis, les fabricants sont contraints par une exigence fédérale de le faire et les informations sont disponibles sur un site internet gouvernemental. <https://www.nhtsa.gov/>

L'APA croit que les fabricants doivent rendre publiques, les informations qui bonifient leurs garanties, et ce, sur leur site internet et de les communiquer auprès de l'OPC pour fins de publication. Les bulletins techniques avec les informations sur les prolongations de la garantie conventionnelle et les politiques internes des fabricants en matière de la garantie sont déjà distribués aux concessionnaires en français et en anglais; les rendre publiques peut facilement se faire.

Recours en cas de défaut – Art. 39.5. à 39.7

L'APA accueille favorablement ces articles qui donnent des droits importants aux consommateurs et codifie le principe de la (mise en) demeure. Ces articles renforcent les demandes que peut formuler le consommateur en vertu de l'article 272 de la LPC.

Mesure anti-citron – Art. 53.1

L'APA accueille chaleureusement cette nouveauté. Cet article de loi fait en sorte que le Québec deviendrait la première juridiction au Canada à légiférer en matière des automobiles qui s'avèrent des citrons. Ainsi, le Québec rejoindrait les 50 états américains qui ont des mesures spécifiques qui visent la possibilité de retourner une automobile atteinte de défauts importants.

Certains commentaires s'imposent en matière des véhicules défectueux :

Dans les faits, les fabricants d'automobiles ne respectent pas les droits des consommateurs à remettre un bien gravement défectueux en vertu de la garantie légale, et ce n'est pas prévu dans leurs garanties conventionnelles. Sans recours

en justice, les fabricants se limitent à la réparation à répétition jusqu'à l'épuisement de la garantie conventionnelle. Sans poursuite judiciaire, il est presque impossible de retourner un véhicule qui ne peut servir à l'usage auquel il est destiné.

Cette nouvelle présomption facilitera la préparation de la preuve par le consommateur et son avocat, en évitant la preuve d'expert pour identifier un vice caché, un travail complexe quand on pense que le concessionnaire n'arrive souvent pas à identifier le vice dans ces situations. Dorénavant, le consommateur n'aurait qu'à prouver un nombre de tentatives de réparation ou de jours où le véhicule a été immobilisé chez le concessionnaire.

Voici quelques exemples tirés de la jurisprudence :

Après **23** visites chez le concessionnaire, le moteur d'une Subaru consommait toujours une quantité anormalement élevée d'huile. Après la fin de la garantie conventionnelle, le fabricant a proposé un dédommagement de 6 500 \$ au consommateur pour les inconvénients. Il a fallu une décision du Tribunal pour annuler la vente et la restitution des prestations.⁶

Dans un jugement des petites créances, où la membre de l'APA a eu gain de cause, la demanderesse a eu droit à un montant de 3 500 \$ pour les troubles, ennuis, inconvénients, perte de temps, et stress subis en raison du défaut de conception de son automobile. La demanderesse a dû se rendre chez le concessionnaire à quatre reprises, et que son véhicule a été en réparation pendant plus de 50 jours consécutifs.

Le tribunal en profite pour faire un tour d'horizon de la jurisprudence :

« [49] Dans l'affaire Guimond c. Montmagny Toyota, le Tribunal tient compte des problèmes vécus par le propriétaire du véhicule, des **19** visites chez le concessionnaire pour réparation, des pertes de temps personnels et de travail, et accorde une somme de 5 000 \$ en dommages-intérêts.

⁶ *Simard c. 9054-1582 Québec inc.*, 2022 QCCQ 4878

[50] Dans l'affaire Bui c. Mercedes-Benz Canada inc., le Tribunal octroie 5 000 \$ en dommages-intérêts pour les nombreuses pertes de temps et les multiples voyages au concessionnaire découlant de **41** visites faites sur une période de 42 mois pour tenter de régler différents problèmes au véhicule.

[51] Dans l'affaire Turcotte c. Hyundai Canada inc.[...], le Tribunal attribue une somme de 4 000 \$ pour compenser les inconvénients subis par le demandeur, puisqu'il a dû se présenter **17** fois chez le concessionnaire alors que le véhicule a été 78 jours en réparation.

[52] Dans l'affaire Bolduc c. Kia Canada inc., le Tribunal accorde une somme de 4 000 \$ pour troubles, perte de jouissance et inconvénients subis alors que la demanderesse a dû se rendre à **25** reprises chez le concessionnaire pour 32 réparations.

[53] Dans l'affaire Leblanc c. Kia Canada inc., le Tribunal accorde une somme de 2 500 \$ pour compenser les inconvénients subis par la demanderesse puisqu'elle a dû se rendre chez le concessionnaire pour différentes déficiences en raison de 6 visites sur une période de 7 mois. »⁷

Malgré la formulation claire de cette nouvelle mesure, l'APA croit que l'industrie fera comme elle fait présentement avec les recours en annulation de vente déjà permis en vertu de l'article 272 de la LPC. L'industrie ne reconnaîtra pas cette nouvelle présomption sans le dépôt d'une action en justice.

Mandater un avocat civiliste pour un tel dossier représente des dépenses extrajudiciaires pouvant se chiffrer à plusieurs milliers de dollars. Le consommateur devrait avoir l'opportunité de réclamer cette dépense. Sachant que l'industrie ne respectera fort probablement pas cette nouvelle présomption irréfragable sans recours en justice, l'APA recommande l'ajout pour le consommateur d'une disposition permettant au consommateur qui se voit forcé de saisir les tribunaux pour faire valoir ses droits la possibilité de réclamer les frais

⁷ *Fréchette c. Chrysler Canada* 2017 QCCQ 11780

extrajudiciaires raisonnables engagés pour faire reprendre une automobile jugée gravement défectueuse advenant une décision favorable à la demande. Avec pareille disposition, les fabricants et commerçants d'autos auraient avantage à régler les actions avant le procès pour éviter le risque d'avoir à rembourser le client plus que le prix de l'automobile. Une telle mesure favorisait le règlement des dossiers avant de se rendre à procès et, ainsi, allégerait le fardeau sur le système de justice.

Traiter l'automobile citron par son nom

L'expression proposée dans le PL 29 de « véhicule gravement défectueux » n'est pas assez claire. L'APA préfère un langage simple à la portée des consommateurs, soit une « automobile citron ». Le public comprendra vite la valeur et l'importance de l'amendement.

À défaut, L'APA recommande de remplacer le mot « véhicule » dans la formulation actuelle par le mot « automobile » qui est l'appellation employée partout ailleurs dans la LPC.

Stipulation interdite sur des pièces de remplacement – Art. 150.9.1

L'APA salue l'ajout de cet article.

Sur le plan pratique, cet article codifie la pratique actuelle pour la grande majorité des produits qui servent à l'entretien et la réparation des automobiles. À titre d'exemple, les huiles et les pneus proviennent de fournisseurs indépendants et sont homologués.

Cet article pointu et technique a pour effet d'encadrer les obligations du consommateur lors de la signature du bail et de limiter les exigences exagérées du locateur.

Le paragraphe A permet au locateur d'exiger que le bien lui soit remis avec une composante d'une nature ou d'une qualité déterminée. Par exemple, des pneus avec une capacité de charge élevée (le cas des véhicules électriques) ou une cote de vitesse élevée déterminée (le cas des véhicules de prestige ou de sport).

Le paragraphe B permet au locataire de réparer ou remplacer certaines pièces sans que celles-ci soient des pièces d'origine. Cela ouvre la voie aux pièces de tiers souvent moins chères, parfois ayant une meilleure disponibilité, parfois améliorées.

Les pièces d'occasion ne semblent pas visées par l'amendement, mais présentement l'APA n'est pas au courant d'un fabricant qui s'oppose à l'emploi de telles pièces sur les autos retournées à la fin de ses contrats de location.

Inspection préalable à la fin du bail- Art. 150.17.1

L'APA salue l'ajout de cet article technique.

Cet article codifie une pratique déjà existante chez certains locateurs. Ainsi, les meilleures pratiques actuelles deviendront la norme.

Le projet de loi prévoit que le lieu d'inspection est au choix du commerçant. Le Québec comporte un vaste territoire avec des réalités bien différentes entre les consommateurs vivant dans les agglomérations et les consommateurs vivant en région. Pour ces derniers, l'APA croit que le lieu de l'inspection pourrait être au choix du consommateur.

L'APA considère que l'intervention du législateur pour codifier les règles de la remise à la fin d'un contrat de location démontre bien que certains acteurs de l'industrie de l'automobile sont délinquants et depuis longtemps. Avec de règles plus claires, les locateurs qui ont des pratiques saines ne seront pas désavantagés par rapport à leurs concurrents. L'ensemble de l'industrie n'a pas été en mesure de s'autodiscipliner et le législateur doit intervenir.

L'APA a recueilli un certain nombre de plaintes où les locataires réclamaient plusieurs semaines suivant la fin du bail des montants pour de l'usure excessive. Ces réclamations étaient exigées sans que le consommateur puisse procéder à une contre-expertise ou qu'il puisse lui-même constater ou régler le problème. Généralement dans ces cas, l'automobile louée a déjà été revendue.

Dans la très grande majorité des cas, le commerçant ne débourse pas les montants réclamés pour les dommages excessifs et ne procède donc pas aux travaux correctifs. Ce dernier préfère accepter une réduction de prix à l'encan, sachant qu'elle sera moins importante que la valeur de l'estimation des dommages.

L'APA a également constaté que certains locataires n'hésitent pas à brandir la menace que si le consommateur ne paie pas le montant réclamé, une note au dossier de crédit sera inscrite. L'APA déplore de tels agissements et la codification proposée réduira le recours à ce genre de pratique.

Garantie de bon fonctionnement pour les voitures d'occasion – Art.160.

L'APA appuie la mise à jour de cet article.

En 1981, la durée de vie moyenne d'une automobile était de sept ans ou 160 000 km. En 2017, cette durée de vie moyenne était de 15 ans et 280 000km.

En 1981, la garantie conventionnelle d'origine du fabricant était d'une année sur l'ensemble de la mécanique et à l'occasion de deux ans ou 40 000 km sur le groupe motopropulseur. Aujourd'hui ces garanties sont devenues de 3 ans sur l'ensemble de la mécanique et de 4-5 ans sur le groupe motopropulseur. L'article 160 actuel est ainsi devenu quelque peu désuet et il devrait évoluer avec la durée de vie grandissante des véhicules.

Par le passé, les commerçants ont déjà été confrontés à vendre des automobiles de la catégorie C sans que ceux-ci soient protégés par une garantie conventionnelle du fabricant

Le commerçant d'automobiles d'occasion qui doit garantir le bon fonctionnement de l'auto de la catégorie C qu'il vend jusqu'à 120 000 km pourra souscrire à une protection supplémentaire proposée par des compagnies de garantie s'il ne veut pas assumer l'entièreté du risque.

Bonifier la catégorie D

La majorité des plaintes reçues par l'APA pour les automobiles d'occasion sont celles de catégorie D. L'APA constate que certains commerçants utilisent la catégorie D pour communiquer au consommateur qu'aucune garantie ne couvre leur véhicule. Le fait de ne pas exiger une couverture en temps et kilométrage pour une automobile de la catégorie D ouvre la porte à cette confusion.

Les commerçants de voitures d'occasion plus progressistes proposent déjà une garantie de bon fonctionnement d'un mois ou 1700 km sur toutes les automobiles de la catégorie D qu'ils offrent en vente, comme si elles étaient de la catégorie C de la LPC.

La catégorie D devrait s'arrimer avec les meilleures pratiques actuelles des commerçants et comporter un mois ou 1 700 km de garantie de bon fonctionnement.

Cette couverture plancher de garantie de bon fonctionnement s'arrime bien avec les attentes légitimes qu'un consommateur a envers un vendeur professionnel. Comme le souligne l'honorable Louis Riverin J.C.Q. dans un récent jugement : « Bien que le véhicule soit âgé de 13 ans et qu'il ait parcouru 236 000 km,

M. Brisebois peut avoir une expectative raisonnable que le véhicule puisse servir à l'usage auquel il est destiné pour une durée raisonnable. Tel n'est pas le cas. »⁸

En achetant d'un commerçant le consommateur est en droit d'obtenir une automobile d'occasion préparée convenablement pour avoir la jouissance paisible pendant au moins 30 jours ou 1 700 km

La LPC permet au commerçant qui ne voudrait pas se porter garant de certaines pièces défectueuses ou réparations nécessaires trop onéreuses de les déclarer et ainsi se soustraire à toute garantie sur ces pièces. Le commerçant doit déclarer la nature de la réparation à faire et son prix sur l'étiquette obligatoire exigée sur les automobiles d'occasion. De cette manière le commerçant peut se dégager de la responsabilité pour la réparation d'une composante (comme un climatiseur, par exemple) et le consommateur achète en pleine connaissance des faits. Un vice déclaré n'est plus un vice caché.

Bonifier l'étiquette d'automobile d'occasion

Pour aller plus loin que le PL 29, l'APA propose qu'on ajoute aux informations obligatoires à l'étiquette d'automobile d'occasion l'essence des articles 37, 38 et 53 de la LPC, soit que :

L'automobile doit pouvoir servir :

- à l'usage auquel elle est normalement destinée ;
- à un usage normal pendant une durée raisonnable (qui peut varier selon le prix payé, les dispositions du contrat et les conditions d'utilisation de l'automobile).

et

⁸ Brisebois c. 6991831 Canada inc. 2023 QCCQ 306, par. 20

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

Entrave à l'entretien ou la réparation – Art-227.0.3

L'APA salue l'ajout de cet article ambitieux.

Règle générale les fabricants rendent les données de l'automobile à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation disponibles en vertu d'une entente américaine en vigueur depuis 1996⁹. Bien qu'elle n'ait pas force de loi au Canada, elle est généralement respectée.

Au Canada, la Norme canadienne visant les renseignements sur l'entretien (CASIS) est une entente multipartite qui va dans le même sens signé entre le secteur de la réparation et les représentants des fabricants. Elle n'a pas force de loi et n'est pas toujours respectée.

Il s'agit ici du cœur du droit à la réparabilité. Les fabricants doivent offrir les données techniques pour une reprogrammation souple. L'ajout à la LPC fournirait un soutien législatif qui viserait les fabricants d'autos comme Mercedes, Volvo et Tesla qui ont parfois eux des manquements au niveau de l'accès à leurs données. Par exemple, pour remplacer un phare éteint sur une Tesla, le réparateur doit reprogrammer l'automobile pour qu'elle reconnaisse le nouveau phare. Il faut avoir l'accès au programme et l'outillage électronique pour compléter l'installation du phare.

⁹ *L'accès gratuit aux données - Art. 39.4 à la page 6 de ce mémoire.*

Avertissement avant de proposer une garantie supplémentaire- 228.2. et 228.3

L'APA salue le droit de résolution dans les 10 jours, qui s'arrime avec le délai de résolution des produits d'assurances de type *distribution sans représentant (DSR)* vendus par les commerçants d'autos.¹⁰ Par exemple, les assurances maladie et assurance vie sur les emprunts ainsi que l'assurance de remplacement comportent des délais de résolution de 10 jours.

Selon les plaintes qu'elle reçoit, l'APA constate que l'article 228.1 actuel adopté en 2010 n'est pas systématiquement respecté dans le secteur de l'automobile. Lorsqu'un commerçant d'autos propose une garantie supplémentaire, il est rare que le consommateur soit informé de l'existence de la garantie légale de manière verbale et par écrit de la manière prescrite dans le règlement actuel.

Réforme des sanctions administratives et pénales

Le PL 29 crée un nouveau régime de sanctions administratives pécuniaires. Dans le secteur de la vente d'automobiles, l'APA exprime un bémol quant à l'efficacité des sanctions pécuniaires pour réprimer les pratiques problématiques.

La suspension du permis s'avère une mesure plus efficace que l'amende ou la sanction administrative pécuniaire pour assurer la conformité aux obligations dans le secteur de l'automobile. Pendant la pandémie, l'APA a constaté un haut niveau de conformité chez les concessionnaires des exigences des autorités sanitaires. Par exemple, pour les exigences visant l'affichage de la distanciation de deux mètres, le port du masque et la disponibilité de produits sanitaires à l'accueil et un

¹⁰ *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, art. 440.

peu partout chez les concessionnaires, le taux de conformité était de l'ordre de 80% à 100%.¹¹

Le non-respect de ces mesures ou une recrudescence de Covid-19 risquait d'entraîner la fermeture du commerce pour une ou deux semaines.

La suspension administrative temporaire des activités est un outil disponible dans le régime actuel de la LPC, mais trop peu utilisé par l'OPC.

L'APA a pu constater que le risque d'une fermeture temporaire d'un concessionnaire d'autos avait pour conséquence une plus grande conformité avec les règles de la santé publique que les sanctions pénales (pour l'essentiel, de nature pécuniaire) ont eue pour les pratiques de commerce interdites.

Gradation des sanctions administratives.

L'APA conçoit mal l'approche de la gradation des sanctions administratives telle que préconisée pour le secteur de l'automobile.

Par exemple, un commerçant qui pratique le recul d'odomètre devrait avoir son permis révoqué et n'avoir aucun droit à une gradation de sanction. Son comportement est de nature criminel, le pouvoir administratif ne devrait démontrer aucune souplesse si la pratique interdite est démontrée.

La vente de voiture d'occasion avec un odomètre reculé est toujours d'actualité et les commerçants d'autos savent que les ressources allouées à la surveillance sont limitées.

¹¹ Dealer compliance assement via secret shopping in greater Ottawa, Association pour la protection des Automobilistes, 2020.

Augmenter les ressources de l'OPC pour qu'elle soit mieux outillée pour faire appliquer les nouvelles mesures

En favorisant les sanctions administratives pécuniaires au détriment des poursuites pénales, la charge de travail des avocats de l'OPC augmentera nécessairement. Il y aura aussi des connaissances et une expertise technique à acquérir dans le secteur du développement durable et de la réparation avec le PL 29. Il est également prévisible que la charge de travail augmentera pour l'équipe d'enquêtes.

Avant 1995, il y avait 25 enquêteurs à l'OPC, ce nombre est descendu à 7 en 2009 et c'est rétabli à seulement 10 en 2021-2022.¹²

Le nombre d'employés à l'OPC était de 252 en 1992 et 124 en 2021-2022.

Ce constat de l'effritement des effectifs de l'OPC a été souligné par le bâtonnier Pierre Chagnon dans une lettre adressée au ministre de la Justice en 2009.¹³

Nous reprendrons un extrait toujours d'actualité de cette même lettre.

Le Barreau considère opportun de rappeler les propos, toujours d'actualité, tenue en 2003 par le regretté bâtonnier Claude Masse au sujet de la protection du consommateur comme priorité sociale: « Nous sommes passés d'une situation où, il y a 20 ans, on était chef de file en Amérique du Nord à une situation où la protection du consommateur est laissée complètement à l'abandon ». M. le bâtonnier Claude Masse soulignait par ailleurs les difficultés pour l'Office de la protection du consommateur de surveiller adéquatement l'application de la loi : «

¹² Rapport annuel de gestion 2021-2022 – OPC : https://cdn.opc.gouv.qc.ca/media/documents/a-propos/publication/OPC_RAG_2021-2022.pdf

¹³ Lettre du Bâtonnier Pierre Chagnon : https://elois.caij.qc.ca/PositionsBarreau/PB_PL60_39-1_20091015.pdf

Comment peut-on penser que l'Office, avec 6 enquêteurs pour tout le Québec, peut avoir un effet réel sur plus de 125 000 commerces? »¹⁴

Au 31 mars 2022, 8 937 permis et exemptions ainsi que 11 030 certificats étaient en vigueur sous l'autorité de l'OPC, à cela il faut ajouter les commerçants ne possédant pas de permis estimés à 200 000.

La question demeure, comment s'assurer que les moyens de l'OPC sont à la hauteur de ses mandats?

Bon nombre d'actions collectives ont été déposées dans les dernières années portant sur des questions dont l'OPC a la compétence pour répondre de manière administrative ou pénale. Par exemple, des centaines de commerçants sont poursuivis dans quatre actions collectives pour ne pas avoir vendu un véhicule avec un prix tout inclus. Bien que l'APA appuie ces demandes en justice, il aurait été plus efficace que l'application de la loi sur l'affichage du prix tout inclus soit assurée par l'OPC à la place d'actions civiles qui risquent de prendre cinq à dix ans à se résoudre.

Dans un récent jugement rejetant une demande d'autorisation d'action collective où la Présidente de l'OPC était intervenante, l'Honorable André Prévost, J.C.S., a soulevé cette même inquiétude :

« [201] Face au déferlement d'actions collectives liées aux garanties supplémentaires alléguant des pratiques interdites sous la L.p.c. et ce, sur une assez longue période, le Tribunal s'interroge sur la réserve démontrée par l'intervenante qui se limite simplement à intervenir dans les actions collectives, une fois celles-ci autorisées, pour soutenir les demandeurs relativement aux questions touchant à l'interprétation de la L.p.c., ce qu'elle est par ailleurs en droit de faire.

[202] Si les pratiques que remettent en cause ces recours contreviennent clairement à la L.p.c., pourquoi l'intervenante, qui a le mandat de la faire respecter, n'exerce-t-elle pas les recours appropriés dont elle dispose contre les

¹⁴ Ibid

contrevenants plutôt que de rester à la remorque des recours qu'exercent les consommateurs pour en assurer le respect ? Et cela ne devrait-il pas être davantage le cas pour les dossiers où l'existence d'un dommage est difficilement susceptible d'évaluation ou quantifiable comme c'est ici le cas, tel que démontré ci-après?

[209] Une réflexion plus large et approfondie s'impose sur les rôles respectifs de l'État et des citoyens dans la poursuite du respect des lois. »¹⁵

Cette réflexion nous amène au constat qu'il faudra fournir les ressources nécessaires et outiller d'avantage l'organisme chargé de la protection du consommateur.

¹⁵ *Guindon c. Brick Warehouse* 2023 QCCS 1119

May 28, 2021

Version 5

Warranty Extension: 2016-21 Civic A/C Condenser

Supersedes 19-091, dated September 29, 2020. See REVISION SUMMARY.

AFFECTED VEHICLES

Year	Model	Trim Level	VIN Range
2016-20	Civic 2- and 4-Door	ALL	Check the iN VIN status for eligibility.
2017-21	Civic 5-Door (except Type R)*	ALL	Check the iN VIN status for eligibility.

*For Civic Type R, see 21-014, *Warranty Extension: 2017-21 Civic Type R A/C Condenser*.**REVISION SUMMARY**

- Under AFFECTED VEHICLES, 2018-20 Civic 2- and 4-Door were added.
- Under AFFECTED VEHICLES, 2017-21 Civic 5-Door was added.
- Under TOOL INFORMATION, the R-1234yf Leak Detection Kit part number was updated to TRP1234YFA.

BACKGROUND

American Honda is extending the warranty on the A/C condenser to 10 years from the original date of purchase with unlimited miles.

This warranty extension only covers vehicles that have a defective A/C condenser from the factory. The A/C condenser was not manufactured to specification. As a result, corrosion may develop in the form of tiny holes in the condenser tube walls that allow the refrigerant to leak out.

This does not apply to any vehicle that has a leaking condenser due to foreign object damage.

It also does not apply to any vehicle that has ever been declared a total loss or sold for salvage by a financial institution or insurer, or has a branded or similar title under any state's law.

CUSTOMER NOTIFICATION

Owners of affected vehicles will be sent a notification of this campaign.

Do an iN VIN status inquiry to make sure the vehicle is shown as eligible.

CORRECTIVE ACTION

Do the inspection procedure and, only if there is a leak in the A/C condenser caused by corrosion or other manufacturing condition, replace it.

CUSTOMER INFORMATION: The information in this bulletin is intended for use only by skilled technicians who have the proper tools, equipment, and training to correctly and safely maintain your vehicle. These procedures should not be attempted by "do-it-yourselfers," and you should not assume this bulletin applies to your vehicle, or that your vehicle has the condition described. To determine whether this information applies, contact an authorized Honda automobile dealer.

PARTS INFORMATION

Part Name	Part Number	Quantity
Condenser Assembly (2.0 L)	80100-TBA-A02	1
Condenser Assembly (1.5T)	80100-TBC-A02	1
O-Ring (1/2 in)	80872-SN7-003	1
O-Ring (8 mm)	80873-ST7-000	1

REQUIRED MATERIALS

NOTE: Once you open the POE Compressor Oil container, dispose of it. Do not store it or reuse.

Part Name	Part Number	Quantity
POE Compressor Oil	38899-RLV-A01	1
1234yf Refrigerant	08799-0003	Refer to service bulletin 16-064 for calculation instructions.

TOOL INFORMATION

Tool Name	Part Number	Quantity
R-1234yf A/C Recover, Recycle, Recharge Machine	ROB421234	1
R-1234yf Leak Detection Kit	TRP1234YFA	1
Marksman II Ultrasonic Leak Detector	TRPT9367L	1

WARRANTY CLAIM INFORMATION

Civic 1.5T & 2.0 L

Operation Number	Description	Flat Rate Time	Defect Code	Symptom Code	Template ID	Failed Part Number
6165A3	Inspect the A/C system for leaks.	1.1 hr	6C300	G5O00	A19091D	80100-TBA-A01

Civic 1.5T Only

Operation Number	Description	Flat Rate Time	Defect Code	Symptom Code	Template ID	Failed Part Number
6161M3	Inspect the A/C system for leaks.	1.1 hr	6C300	G5O00	A19091E	80100-TBC-A01
A	1.5T - Replace the condenser (Includes refrigerant evacuation and recharge).	1.1 hr				

Civic 2.0 L Only

Operation Number	Description	Flat Rate Time	Defect Code	Symptom Code	Template ID	Failed Part Number
6161M3	Inspect the A/C system for leaks.	1.1 hr	6C300	G5O00	A19091F	80100-TBA-A01
B	2.0 L - Replace the condenser (Includes refrigerant evacuation and recharge).	1.2 hr				

Skill Level: Repair Technician

INSPECTION PROCEDURE

NOTE: Make sure you review the precautions when working with the A/C system.

1. Evacuate and recharge the A/C system with the appropriate dye for the vehicle.

NOTE:

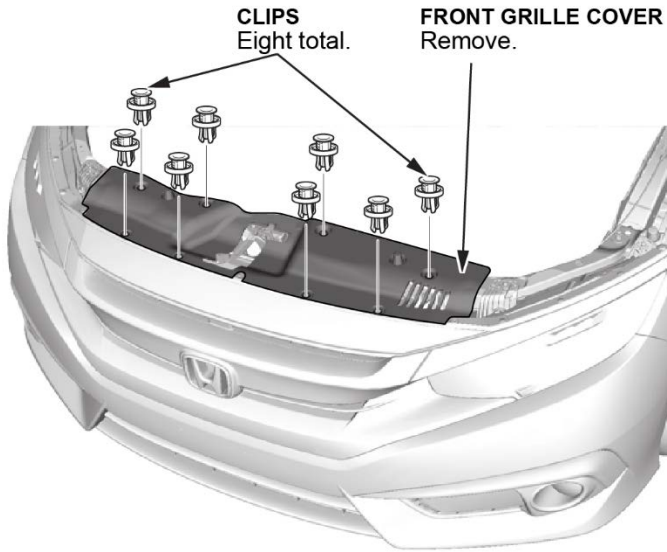
- When using the Robinair R-1234yf A/C Recover, Recycle, Recharge Machine, a system vacuum is automatically done when it recharges the system. Use the automatic vacuum check for this bulletin.
- For additional information on how to check if the condenser is leaking, go to service bulletin 07-030 *A/C Leak Detection*.
- If the refrigerant level is low, the compressor may not activate. Fill the system with enough refrigerant to engage the compressor.
- If there is a large leak in the system, the vacuum leak test may fail and you will be unable to add refrigerant to the system. In that case, continue to step 3, and use the ultrasonic leak detector with the system under vacuum to identify where the leak is. For details on how to use it, watch the *Tech2Tech* video, "Check for A/C Leaks with the Ultra Sonic Leak Detector."

2. Turn on the A/C, set the climate control to MAX COOL. If equipped, make sure the ECO switch is turned to OFF.

NOTE:

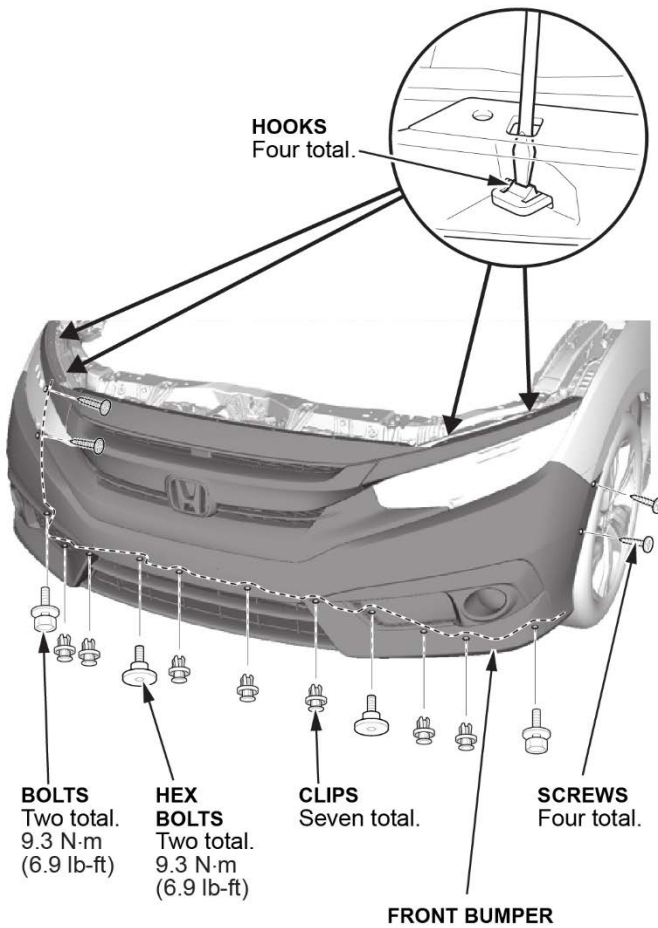
- Allow the dye to circulate in the A/C system for a minimum of **60 minutes** before inspecting for leaks. Continue to step 3 while the A/C system is circulating the dye.
- If the customer is unable to leave the vehicle for an extended period, have the service advisor schedule a follow-up appointment 24 to 48 hours later.

3. Remove the front grille cover.

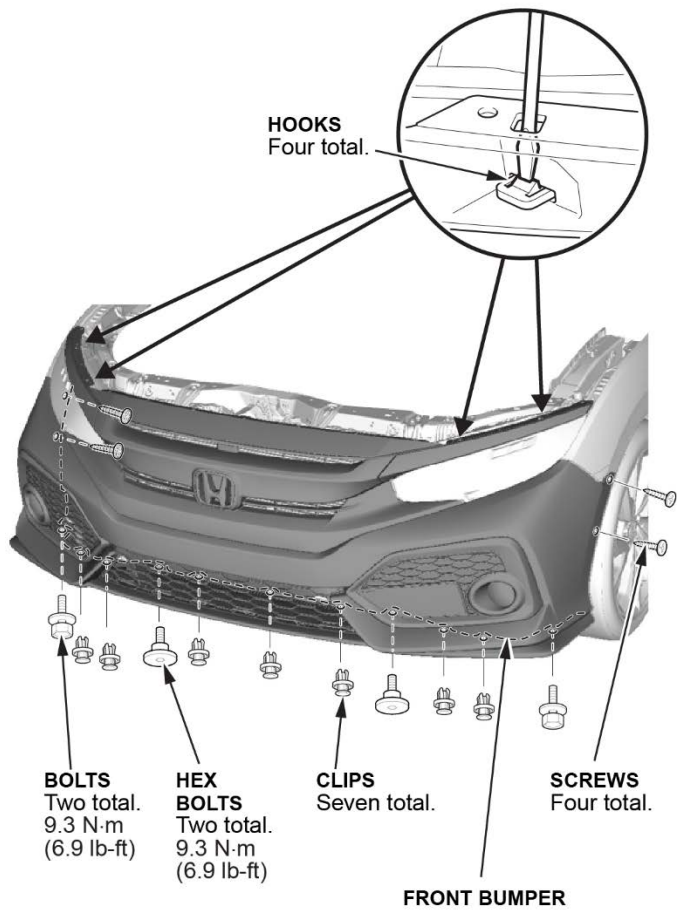


4. Remove the clips and hardware securing the front bumper.

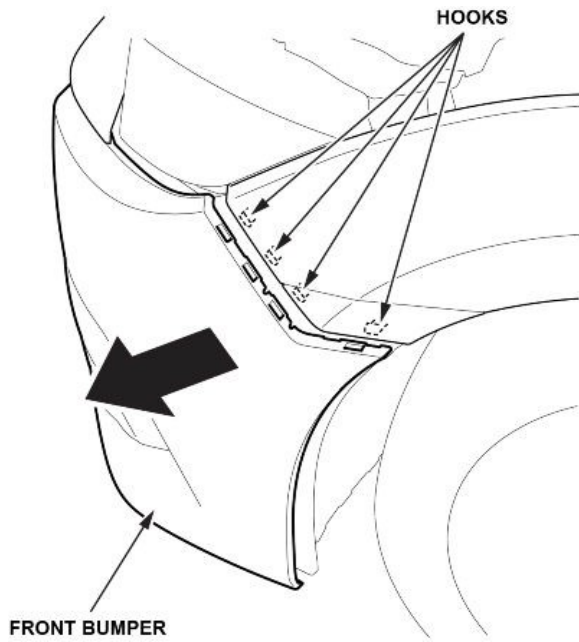
2/4 DOOR



5 Door

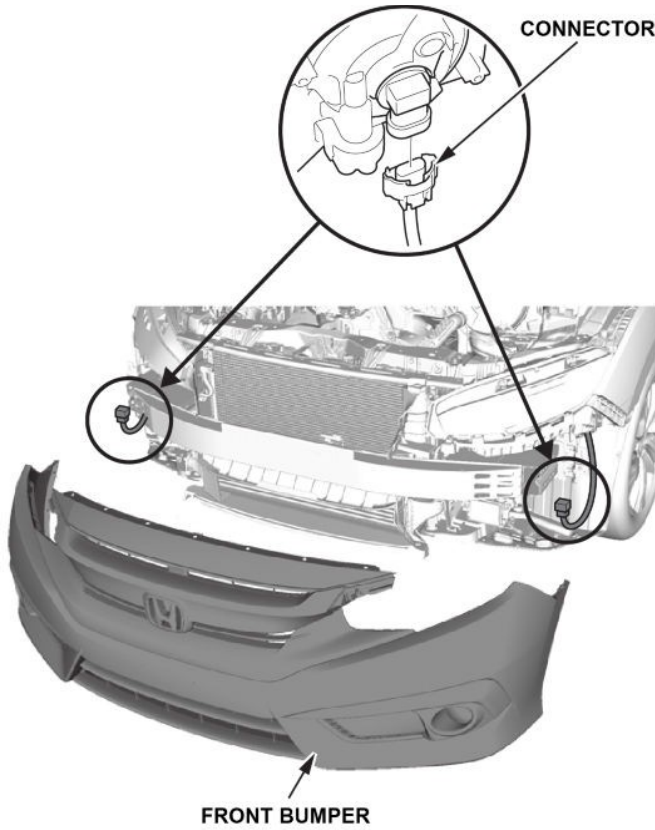


5. Pull the bumper out by both wheel wells to release it from the hooks on the side spacers.

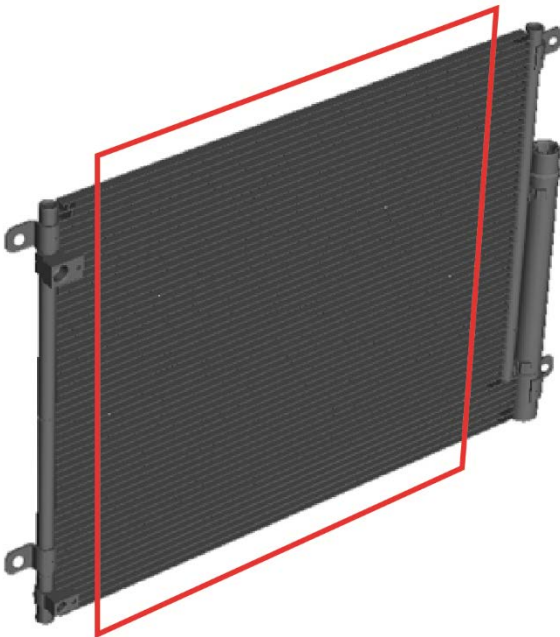


6. With the help of an assistant, pull the front bumper away from the side spacers, then release the bumper from the hooks on the upper beam.

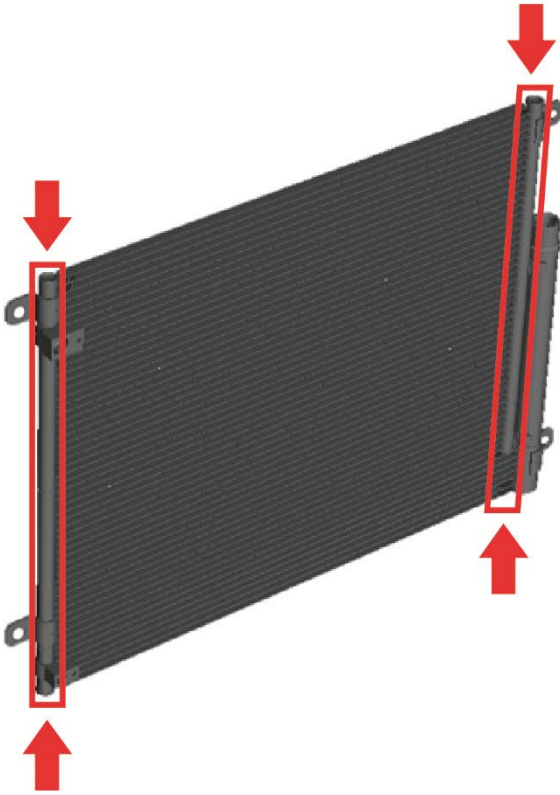
With fog lights only. Disconnect the connectors.



7. Check for leaks in the central condenser area.

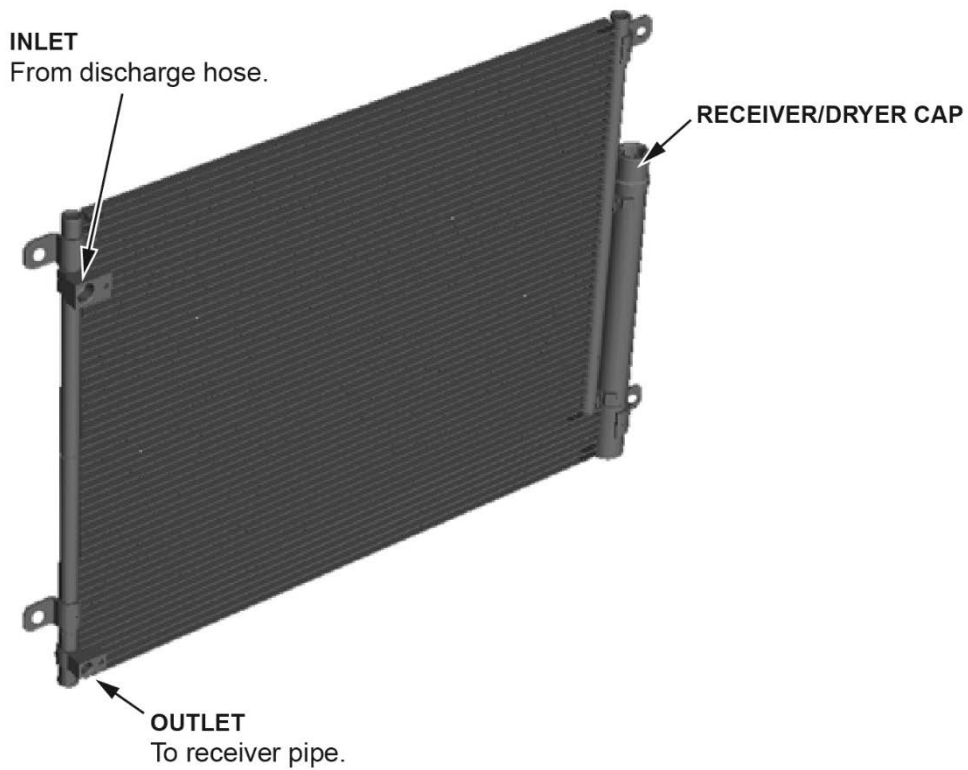


8. Check the joints between the horizontal tubes and the vertical pipes.



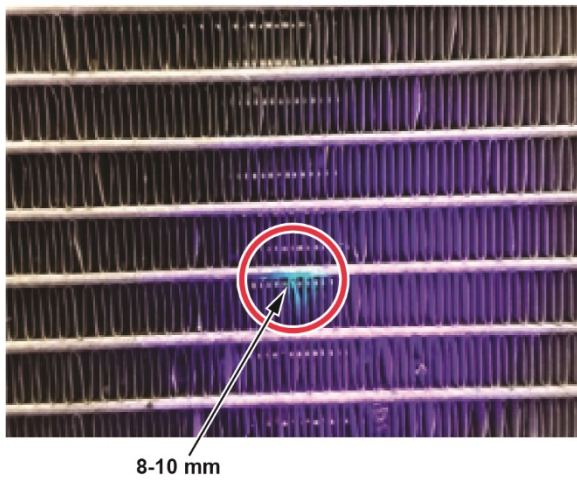
9. Check the inlet and outlet joints and the dryer cap for leaks.

NOTE: Leaks from the O-rings or the receiver/dryer cap are not covered by this bulletin.

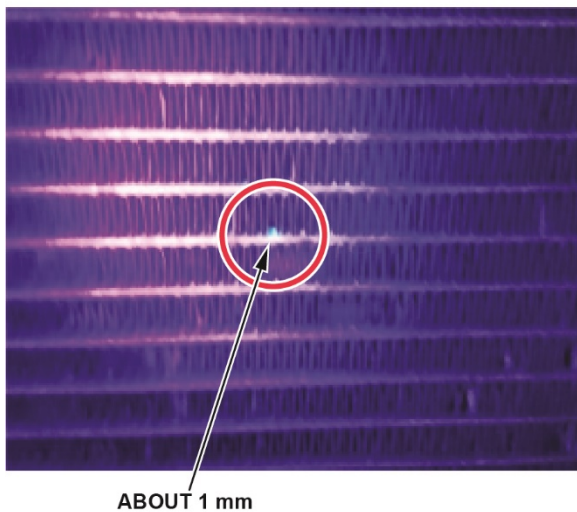


Examples of leaks detected with dye

Leaks will appear fluorescent green/yellow under UV light.



Some leaks are visible with the correct angle of UV light. This leak is deep in the groove between fins.



Some leaks may not be visible from certain angles. Aim the UV light from different angles to detect leaks on horizontal tube surfaces.

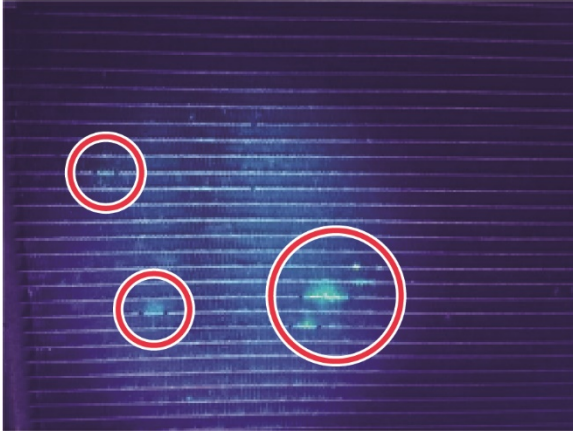
UV LIGHT POINTING DOWN



UV LIGHT POINTING UP



Some condensers may have multiple leaks.



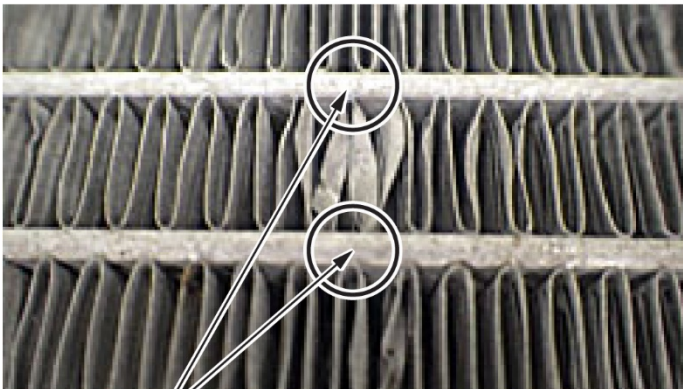
- *If the condenser is leaking, go to the next step.*
- *If the condenser is not leaking, this bulletin does not apply. Continue with normal troubleshooting.*

10. Check whether the leak was caused by a foreign object.

There are several types of damage that can result in a leak. This bulletin is for leaks that are caused by the manufacturing process. Damage like those caused by foreign objects that break the tube face are not covered under this warranty extension. A foreign object may damage the fins, but as long as the tube face is not impacted, the leak is covered under this warranty extension.

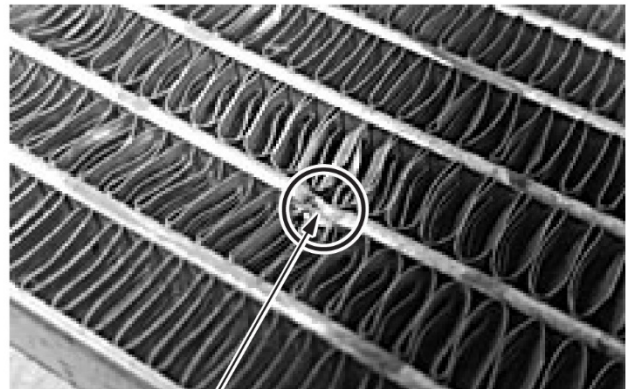
- Tube face damaged by foreign object – This bulletin does not apply. Continue with normal system troubleshooting.
- Foreign object damage but tube face is not damaged, or the tube face is corroded – Go to REPAIR PROCEDURE.
- No damage or corrosion found but the condenser is leaking – Go to REPAIR PROCEDURE.

***Foreign Object Did Not Damage Tube Face
Covered Under Warranty Extension***



Fin damage without impact damage to the tube face.

***Foreign Object Damaged Tube Face
Not Covered Under Warranty Extension***

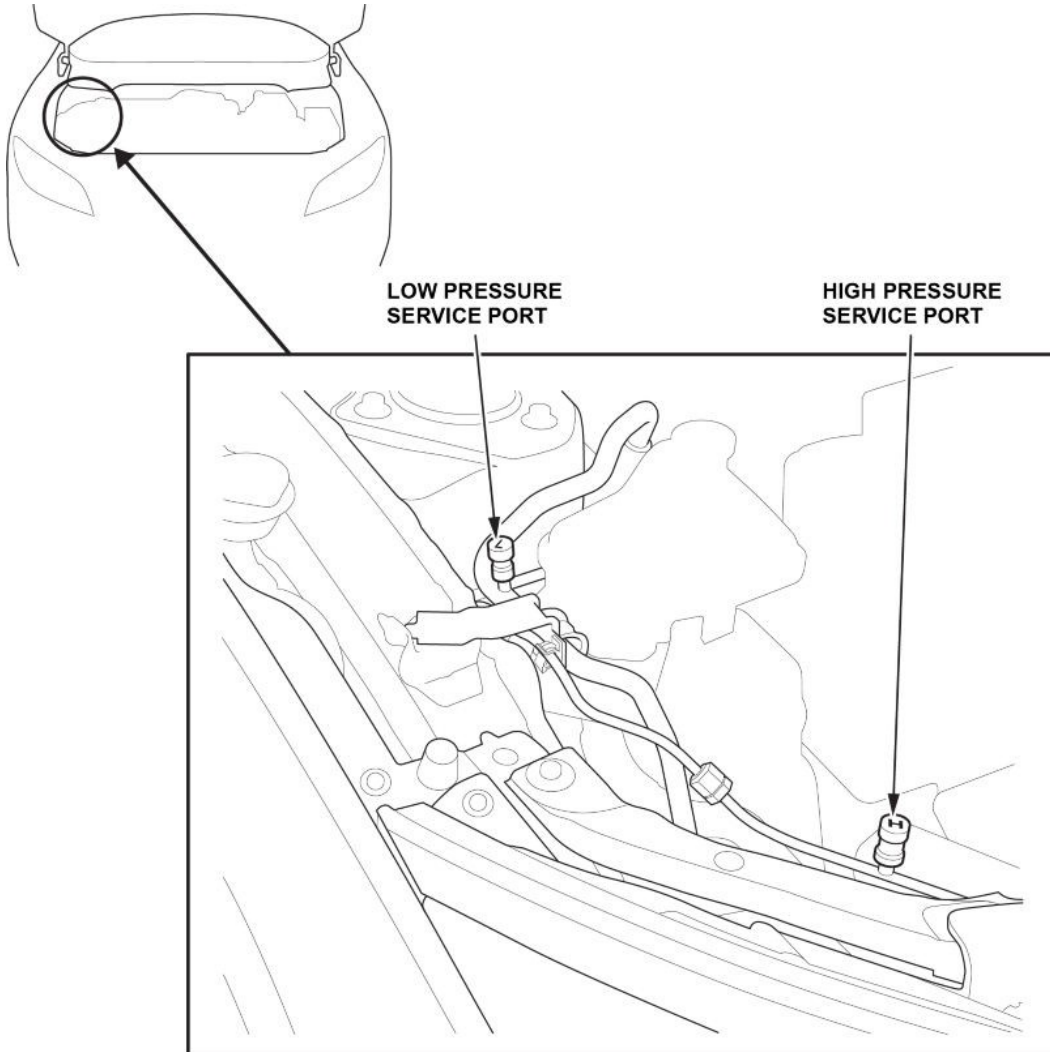


Impact damage on the tube face.

REPAIR PROCEDURE

NOTE:

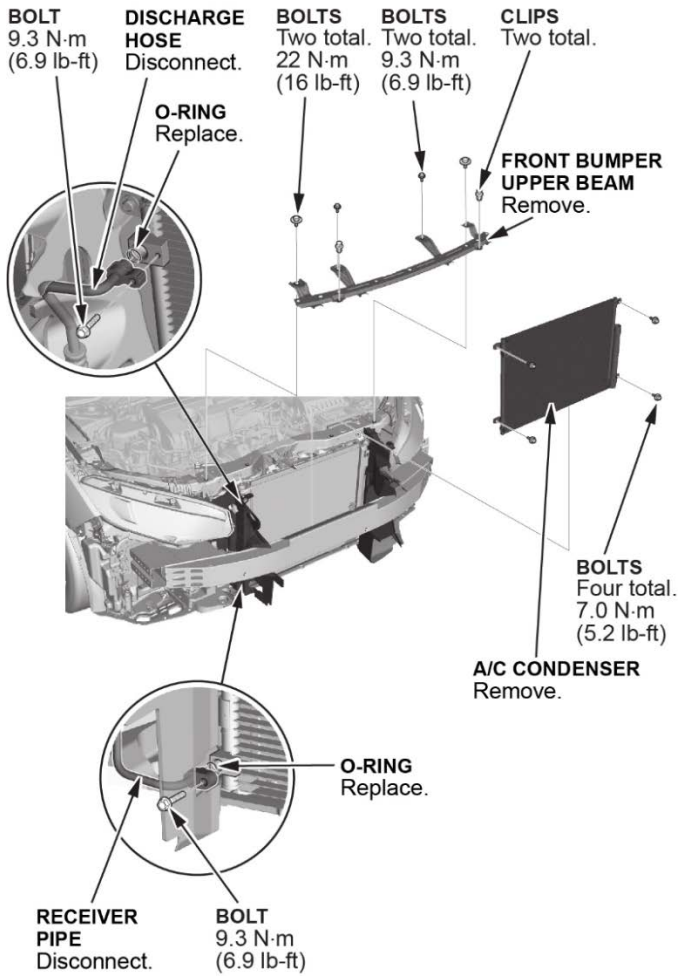
- Only replace the A/C condenser under this warranty extension if it is leaking due to corrosion or manufacturing defect.
 - Make sure you review the precautions when working with the A/C system.
1. Follow the equipment manufacturer's instructions, and connect the A/C recover/recycle/recharge machine to the high-pressure service port and the low-pressure service port.



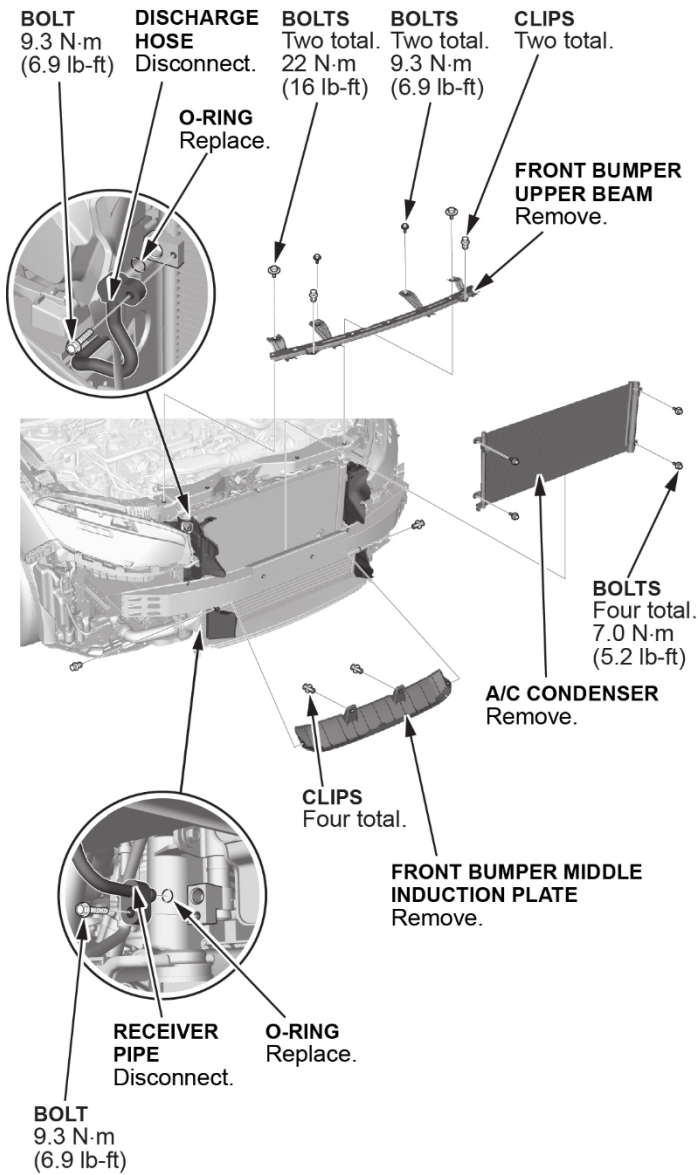
2. Recover the refrigerant from the A/C system.
3. Measure the amount of refrigerant oil removed from the A/C system after the recovery process is completed. Make sure to put the same amount of new refrigerant oil back into the A/C system before charging.

4. Remove the front bumper upper beam.

2.0 L



1.5 L



5. *With front bumper middle induction plate only:* Remove the front bumper middle induction plate.
6. Remove the discharge hose from the condenser.
7. Remove the receiver pipe from the condenser.
8. Remove the A/C condenser.
9. Install the new A/C condenser assembly.

10. Install all the removed parts in the reverse order of removal.

- Receiver pipe – replace the 8 mm O-ring (80873-ST7-000)
- Discharge hose – replace the 1/2 in O-ring (80872-SN7-003)
- Front bumper middle induction plate (if removed)
- Front bumper upper beam
- Fog light (Connect if disconnected)
- Front bumper
- Front grille cover

NOTE: Torque all fasteners to specification.

11. Add the necessary amount of refrigerant oil to the A/C system. Refer to A/C Refrigerant Oil Replacement in the service information.

12. Add the necessary amount of refrigerant to the A/C system. Refer to A/C Refrigerant Recovery/Evacuation/Charging in the service information.

13. Make sure there are no refrigerant leaks and the A/C system functions properly.

END



MAZDA DEALER EMAIL

October 17, 2019

To: All Dealer General, Service and Parts Managers

**2016-2017 CX-3 – Air Conditioner Refrigerant Leak Due to Condenser Corrosion
Warranty Extension Program – Special Service Program (SSP) B8**

Mazda Motor Corporation has decided to conduct a Special Service Program (SSP) to extend the warranty coverage for a concern regarding the Air Conditioner (A/C) Condenser on certain 2016-2017 CX-3 vehicles produced from June 1, 2015 through October 22, 2016.

The warranty coverage for an applicable repair has been extended to 7 years (84 months) from the original warranty start date, with no mileage limitation.

Concern Outline:

On certain subject CX-3 vehicles, the A/C condenser may corrode, resulting in an A/C refrigerant leak. Vehicles with this condition will exhibit a lack of cooling from the climate control vents when the A/C is ON. This warranty extension program applies only to the replacement of the A/C condenser exhibiting this concern.

This is a warranty extension for the specified repair only. Inspection and replacement of non-failed parts will not be eligible for reimbursement under this SSP to the dealer or customer. This program extends the warranty period for actual failures due to defects in workmanship or materials in accordance with the Mazda Warranty Policy and Procedures.

If a customer arrives at your dealership with the concern described, please repair under this Special Service Program.

Owner Notification:

Owners of subject vehicles will be notified by first class mail beginning on October 18, 2019.

To help you effectively perform this Warranty Extension Program (SSPB8), Mazda has developed the following resources:

1. Parts and Warranty Information, Repair Procedure, Owner Letter are available on MGSS (Mazda Global Service Support) website via MXConnect.
2. Parts and Warranty information is also available on eMDCS.
3. For technical assistance, contact the Technical Assistance Hotline at (888) 832-8477, Option 3.
4. For warranty questions, contact the Warranty Hotline at (877) 727-6626, Option 3.
5. For parts questions, contact the Corporate Dealer Assistance Group at (877) 727-6626, Option 2.

Please make certain the appropriate personnel in your dealership are aware of these resources and are familiar with the details of this warranty extension program before responding to customer inquiries.

We apologize for any inconvenience this SSPB8 may cause you and your customers. Your understanding and support in carrying out this Warranty extension SSP are greatly appreciated.

Sincerely,

Travis Young
Manager, Recalls, Technical Service Division
Mazda North American Operations



QUALITY ACTION

CAMPAIGN BULLETIN

Rear Lower Suspension Link Warranty Extension Dealer Notification

Reference: Lower Link

Date: May 26, 2021

Attention: Dealer Principal, Sales, Service, Parts Managers, and Warranty Admin

Affected Models/Years:	Affected Population:	Dealer Inventory:	SERVICE COMM [*] Activation date:	Stop Sale In Effect
2013-2018 Altima**	1,523,066	NA	May 26, 2021	NO
2016-2018 Maxima**	175,988			

* Eligibility will appear on the warranty extension page of Service Comm

** Limited to a specific production date range

In October 2019, Nissan launched a Voluntary Service Campaign (P9324) on MY2013 Nissan Altima vehicles registered in high road-salt-usage states (Connecticut, Delaware, Iowa, Illinois, Indiana, Kentucky, Massachusetts, Maine, Maryland, Michigan, Minnesota, Missouri, New Hampshire, New Jersey, New York, Ohio, Pennsylvania, Rhode Island, Vermont, Virginia, Washington D.C., West Virginia and Wisconsin). In the interest of customer satisfaction, Nissan is providing a warranty extension to certain MY2013 Nissan Altima vehicles that were not included in P9324 and certain MY2014-2018 Nissan Altima and MY2016-2018 Nissan Maxima vehicles in all states.

On some affected vehicles, one of the rear lower suspension links may corrode and separate at the bushing joint area. Customers may notice a knocking or rattling noise from the rear of the vehicle or observe wheel misalignment on the rear wheel(s) if the link separates.

Owners of eligible vehicles will receive a notification indicating their eligibility for the following:

- Warranty extension for the rear lower suspension links of 84 months and unlimited miles to their current 36 month/36,000 mile New Vehicle Limited Warranty for a total of 120 months warranty coverage (without regard to mileage).
- This warranty extension will allow for a one-time replacement of the rear lower suspension links with new parts and a four-wheel alignment if parts are cracked or broken.

Voluntary Service Campaign (P9324) on MY2013 Nissan Altima vehicles registered in high road-salt-usage states will continue.

******* What Dealers Should Do *******

1. Verify if vehicles are eligible for this Warranty Extension using the warranty extension page of Service Comm.
2. Dealers should remedy any eligible vehicles subject to this warranty extension to ensure customer satisfaction using Technical Field Bulletin NTB21-045.

- The service department should submit the applicable warranty claim for the action performed.

NISSAN NORTH AMERICA, INC.

Aftersales DIVISION

Frequently Asked Questions (FAQ):

Q. Is this a recall?

A. No. This is not a recall. This is a warranty extension.

Q. How long is the warranty extension?

A. The warranty is extended for the rear lower suspension links of 84 months and unlimited miles from the vehicle's original 36 month/36,000 mile New Vehicle Limited Warranty for a total of 120 months warranty coverage (without regard to mileage).

Q. What is the reason for this warranty extension?

A. To ensure customer satisfaction. On some affected vehicles, one of the rear lower suspension links may corrode and separate at the bushing joint area.

Q. What is the possible effect of the condition?

A. Customers may notice a knocking or rattling noise from the rear of the vehicle or observe wheel misalignment on the rear wheel(s) if the link separates.

Q. What will the warranty extension cover?

A. This warranty extension will allow for a one-time replacement of the rear lower suspension links with new parts and a four-wheel alignment if parts are cracked or broken. .

Q. How long will the warranty repair take?

A. This service, which is conducted at no charge to you for parts and labor, could take up to three (3) hours to complete. However, your Nissan dealer may require your vehicle for a longer period of time based upon their work schedule.

Q. Are parts readily available?

A. Yes.

Q. Are all 2013–2018 Altima and 2016–2018 Maxima models eligible?

A. No. Vehicles covered by P9324 will be remedied under that voluntary service campaign. Only specific Nissan Altima vehicles produced between March 06, 2012 and January 11, 2018 and specific Nissan Maxima vehicles produced between February 10, 2015 and January 12, 2018 are eligible.

Q. How can a dealer identify vehicles eligible for the warranty extension?

A. Dealers can refer to the warranty extension page of Service Comm for eligibility.

Q. I did not receive a letter, how can I tell if my vehicle is affected?

A. Please provide your vehicle identification number (VIN) so that I can check if your vehicle is included in this warranty extension.

Q. Is my vehicle safe to drive?

A. If you notice a knocking or rattling noise from the rear of the vehicle or observe wheel misalignment on the rear wheel(s), you should arrange to have your vehicle remedied by a Nissan dealer as soon as possible.

Q. Will a rental car be provided while the dealer is servicing the vehicle?

A. Yes, affected owners may request a rental vehicle while their vehicle is being serviced. Towing is also covered if the rear lower suspension link(s) are cracked or broken.

Expense Code	Description	Max Amount
502	Rental	\$200
501	Towing	\$200

Rental must be claimed as Factory Goodwill (FG) under the warranty extension and not Factory Warranty (FW).

Q. Will I have to take my vehicle back to the selling dealer to have the service performed?

A. No, any authorized Nissan dealer is able to perform the warranty repair.
For Consumer Affairs: Please inform us of the dealer where you would like to have your vehicle serviced.

Q. How can owners seek reimbursement for repairs previously conducted?

A. Instructions for submitting a reimbursement claim can be found at www.nissanassist.com.

Q. Are you experiencing this condition on any other Nissan (or INFINITI) models?

A. No.

Revision History:

Date	Announcement	Purpose
May 26, 2021	Original Document	Announce warranty extension

April 27, 2021

Version 1

Warranty Extension: 2016-20 HR-V CVT Premature Belt Deterioration

AFFECTED VEHICLES

Year	Model	Trim	VIN Range
2016-20	HR-V (CVT models only)	ALL	Check the iN VIN status for eligibility.

BACKGROUND

Due to the possibility of early deterioration of the Continuous Variable Transmission (CVT) drive belt, American Honda is extending the warranty coverage on these CVT models to 7 years from the original date of purchase or 150,000 miles, whichever comes first. If the PCM software was previously updated in service bulletin 21-046, *Product Update: 2016-20 HR-V Software Update and CVT Inspection*, the warranty extension applies, since the CVT primary drive belt is now a OBD-monitored part due to the addition of DTC P271E.

CUSTOMER NOTIFICATION

Owners of affected vehicles will be sent a notification of this campaign.

Do an iN VIN status inquiry to make sure the vehicle is shown as eligible.

Some vehicles affected by this campaign may be in your new or used vehicle inventory. Repair these vehicles before they are sold.

CORRECTIVE ACTION

Replace the Continuously Variable Transmission (CVT).

NOTE: Update the Continuously Variable Transmission (CVT) PCM software, and do the CVT inspection before doing this repair. Refer to service bulletin 21-046, *Product Update: 2016-20 HR-V Software Update and CVT Inspection*.

PARTS INFORMATION

Part Name	Part Number	Quantity
Transmission Assembly	06200-52P-A02RM	1
Transmission Assembly	06200-52N-A04RM	1
Transmission Assembly	06200-52P-A70RM	1

NOTE: After the vehicle was updated and the CVT failed the magnet inspection in service bulletin 21-046, *Product Update: 2016-20 HR-V Software Update and CVT Inspection*, you must contact American Honda Techline to order a replacement transmission. You will need to have the following information:

- Provide a clear picture of the magnet sticking on the CVT oil pan at the inspection area (this picture should have been taken during the CVT magnet inspection).
- Drain the CVT fluid through a paint strainer as shown below. Provide a clear picture of the inside of the strainer showing any contamination.
- Provide a clear picture of the magnet on the end of the oil pan drain plug.

CUSTOMER INFORMATION: The information in this bulletin is intended for use only by skilled technicians who have the proper tools, equipment, and training to correctly and safely maintain your vehicle. These procedures should not be attempted by "do-it-yourselfers," and you should not assume this bulletin applies to your vehicle, or that your vehicle has the condition described. To determine whether this information applies, contact an authorized Honda automobile dealer.

REQUIRED MATERIALS

Materials	Part Number	Quantity
Honda HCF-2 Continuously Variable Transmission Fluid (55-gallon drum)	08200-9020	8 quarts (AWD)
Honda HCF-2 Continuously Variable Transmission Fluid (1-quart bottle)	08200-HCF2	7 quarts (FWD)

WARRANTY CLAIM INFORMATION

NOTE:

- Check the emissions table on the iN to verify the applicable emissions coverage.
- Use the appropriate operation number for the applicable warranty coverage (emissions warranty or warranty extension).

Powertrain and Emissions Warranty Coverage Inquiry				
Identification VAT0031				
Inquiry Information				
VIN	Customer State CA - California			
Description HR-V 5DR 2WD EX	Year 2016	Model RU5H5GJW	Emission Type KA	
Item	Part Number	Description	Powertrain Warranty (Months/Miles)	Emission Warranty (Months/Miles)
1	20031-52P-A02	TRANSMISSION (DOT)	60/ 60,000	96/ 80,000

Use the information below if the warranty information is covered by the emissions warranty of 8 years or 80,000 miles.

Operation Number	Description	Flat Rate Time	Defect Code	Symptom Code	Template ID	Failed Part Number
2181CU	2016-20 2WD Replace Transmission 8/80 Emissions Warranty (Includes DTC clear, alignment & VSA sensor learn)	5.4 hr.	00504	03214	A21047A	20031-52N-A02
	2016-18 AWD Replace Transmission 8/80 Emissions Warranty (Includes DTC clear, alignment & VSA sensor learn)	5.8 hr.			A21047B	20031-52P-A02
	2019-20 AWD Replace Transmission 8/80 Emissions Warranty (Includes DTC clear, alignment & VSA sensor learn)				A21047C	20031-52P-A70

Use the information below if the warranty information is covered for 7 years or 150,000 miles.

Operation Number	Description	Flat Rate Time	Defect Code	Symptom Code	Template ID	Failed Part Number
2181CT	2016-20 2WD Replace Transmission 7/150 Warranty Extension (Includes DTC clear, alignment & VSA sensor learn)	5.4 hr.	6M900	JAT00	A21047D	20031-52N-A02
	2016-18 AWD Replace Transmission 7/150 Warranty Extension (Includes DTC clear, alignment & VSA sensor learn)	5.8 hr.			A21047E	20031-52P-A02
	2019-20 AWD Replace Transmission 7/150 Warranty Extension (Includes DTC clear, alignment & VSA sensor learn)				A21047F	20031-52P-A70

Skill Level: Repair Technician

INSPECTION PROCEDURE AND CONFIRMATION OF FAILED CVT

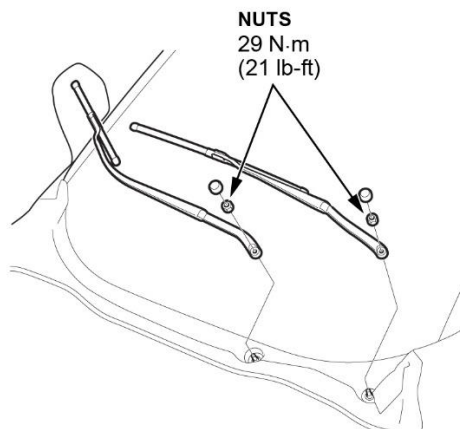
The transmission inspection utilizes a special magnet to detect any metal fragments that may have been shed from the CVT belt. These fragments will collect in the oil pan. The inspection is done by placing a clear template on the CVT oil pan. Refer to service bulletin 21-046, *Product Update: 2016-20 HR-V Software Update and CVT Inspection*.

If the PCM was updated and the CVT failed the magnet inspection on service bulletin 21-046, *Product Update: 2016-20 HR-V Software Update and CVT Inspection*, contact Techline to order a replacement transmission. You will need to have the following information:

- Provide a clear picture of the magnet sticking on the CVT oil pan at the inspection area (this picture should have been taken during the CVT magnet inspection).
- Drain the CVT fluid through a paint strainer as shown below. Provide a clear picture of the inside of the strainer showing any contamination.
- Provide a clear picture of the magnet on the end of the oil pan drain plug.

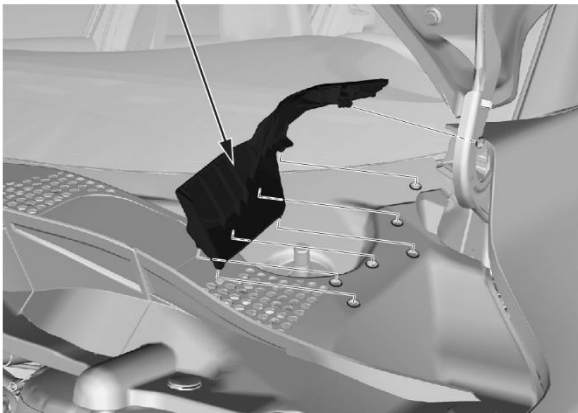
REPAIR PROCEDURE

1. Remove wiper arms and cowl cover.



2. Remove the left and right front fender covers.

FRONT FENDER COVER

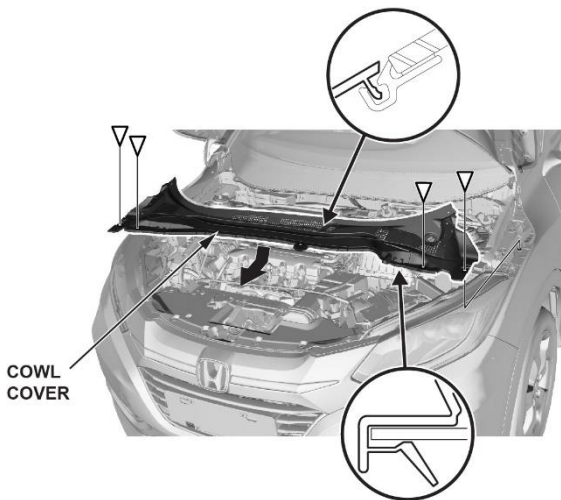


3. Remove the hood rear seal.

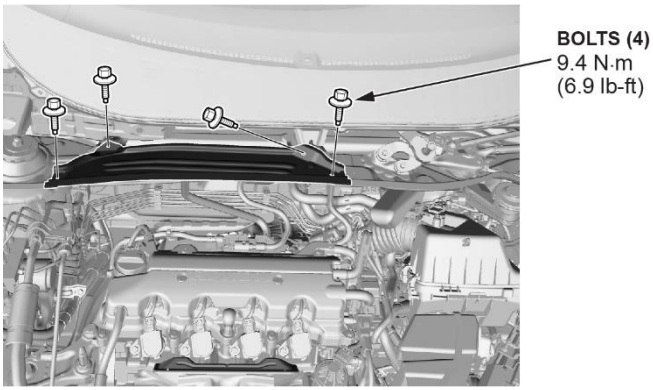
HOOD REAR SEAL



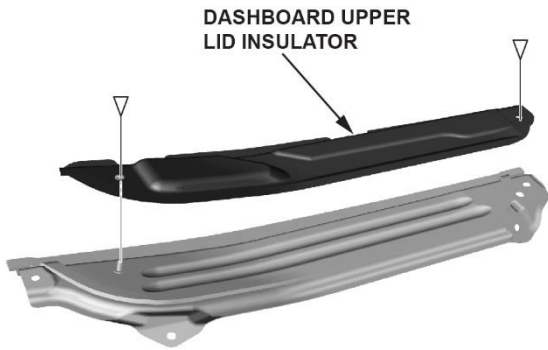
4. Remove the cowl cover.



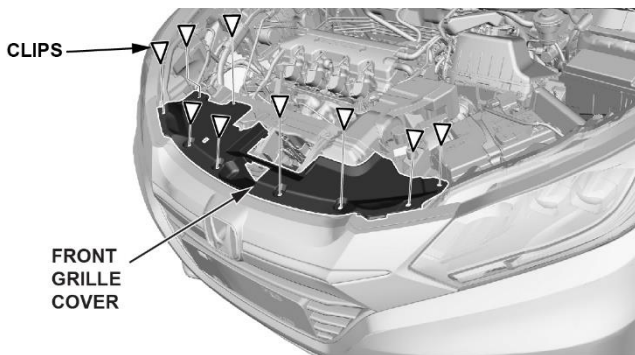
5. Remove the dashboard upper lid.



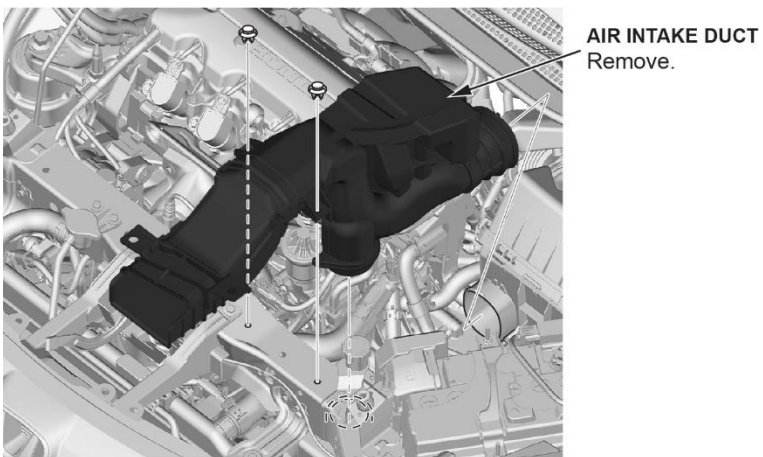
6. If necessary, remove the dashboard upper lid insulator.



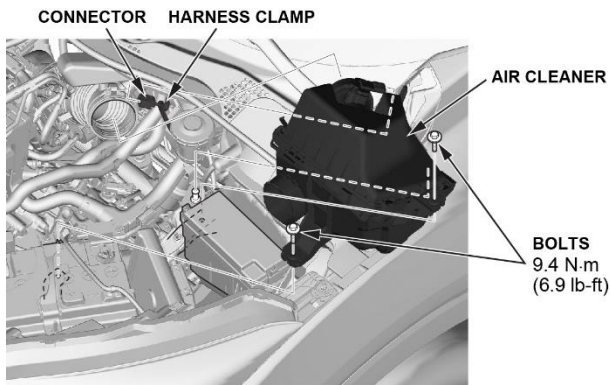
7. Remove the front grille cover.



8. Remove the air intake duct.

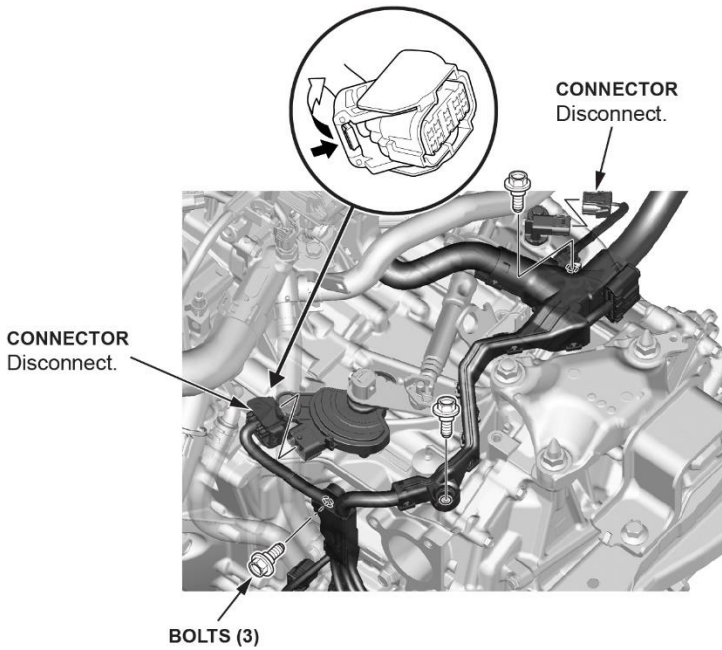


9. Remove the air cleaner.



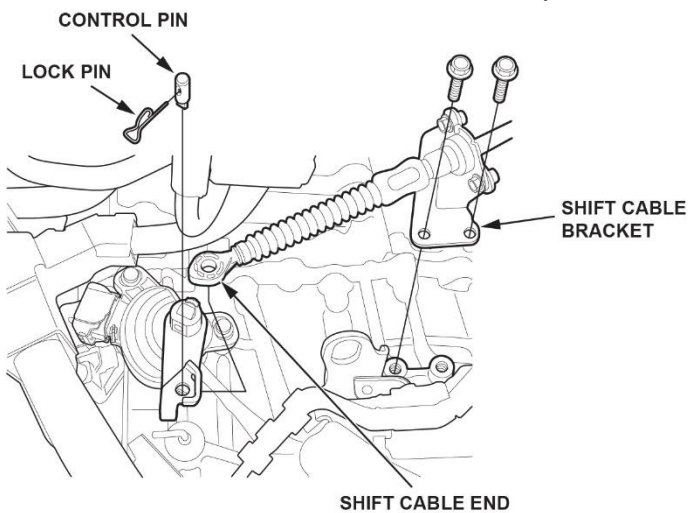
10. Disconnect and remove the 12-volt battery. Refer to the service information.

11. Remove the bolts and disconnect the connectors.

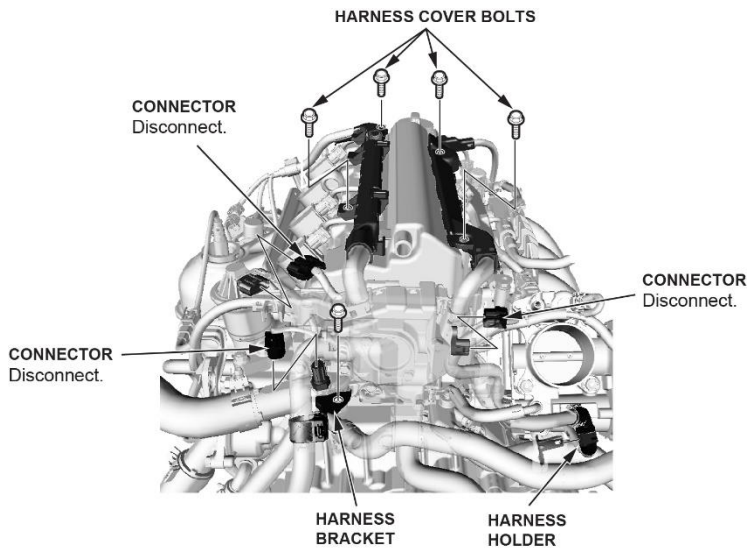


12. Remove the lock pin, control pin, shift cable bracket, shift cable, and engine wire harness.

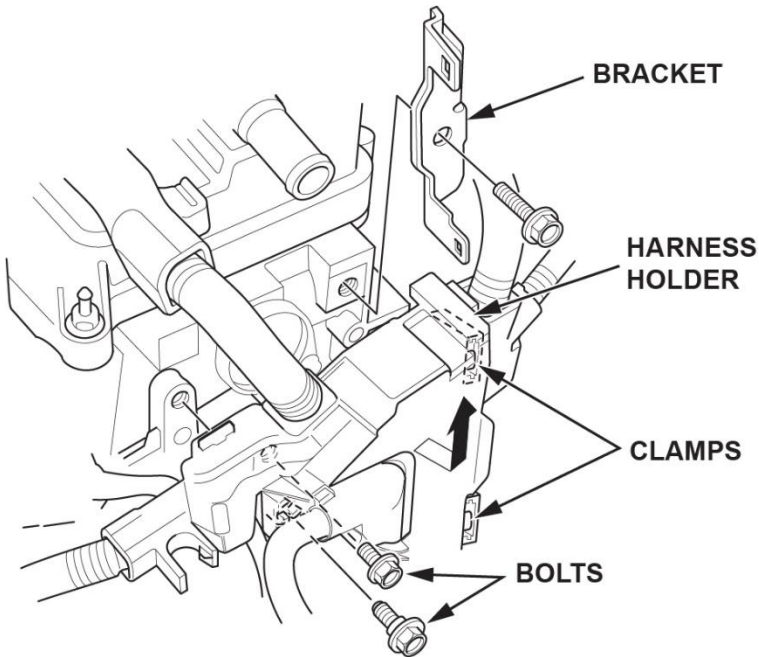
NOTE: Do not bend the shift cable excessively.



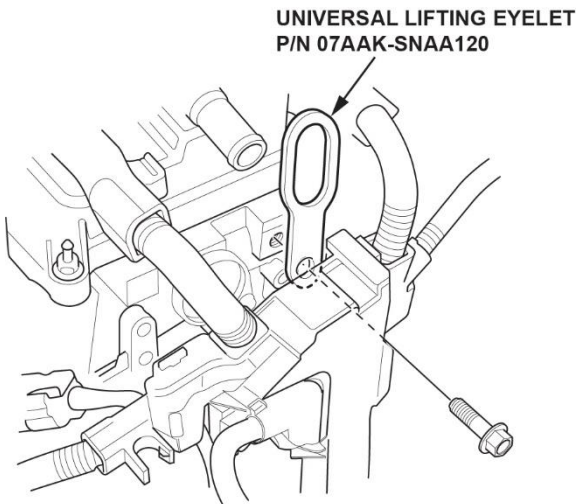
13. Remove the engine cover, harness cover bolts, harness bracket, harness holder, disconnect the connectors.



14. Remove the bolts, clamps, and move the harness holder, then remove the bracket.

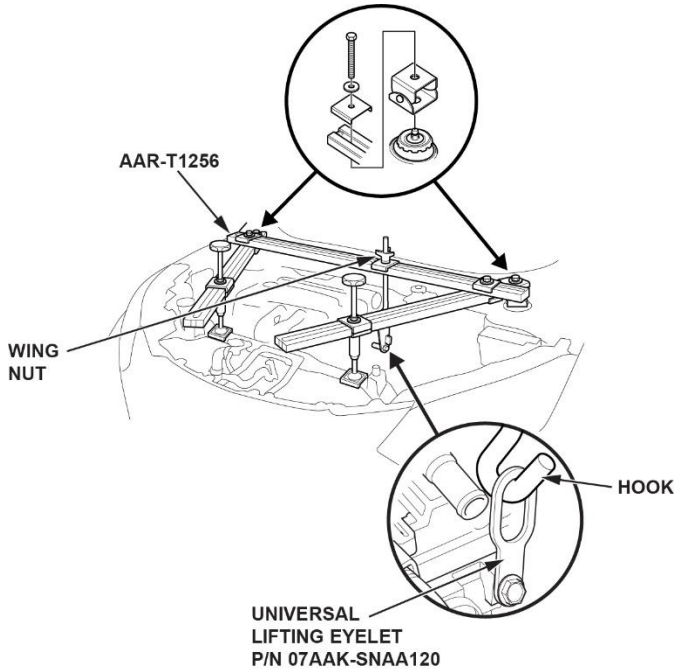


15. Attach the universal lifting eyelet to the cylinder head.

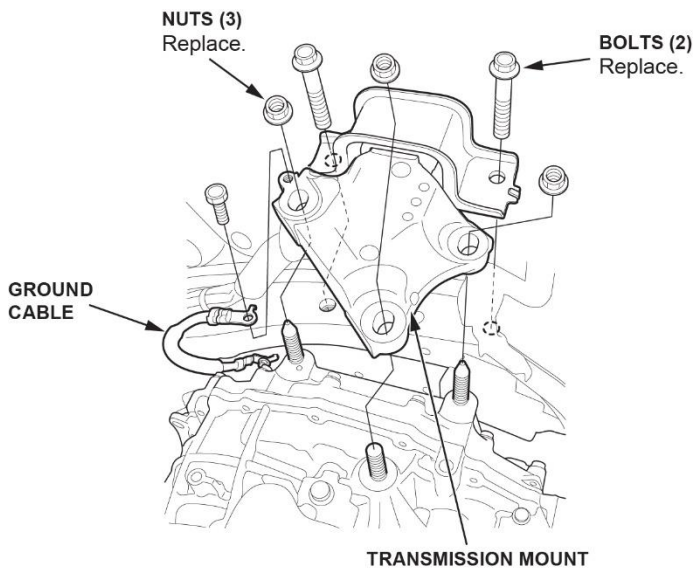


16. Install the engine support hanger, then attach the hook to the slotted hole in the universal lifting eyelet. Tighten the wing nut by hand and support the engine/transmission.

NOTE: Be careful when working around the windshield.



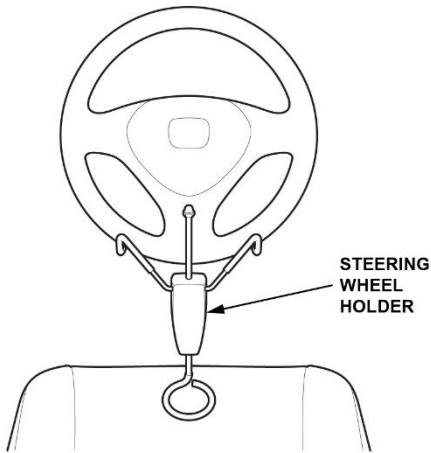
17. Remove the ground cable and the transmission mount.



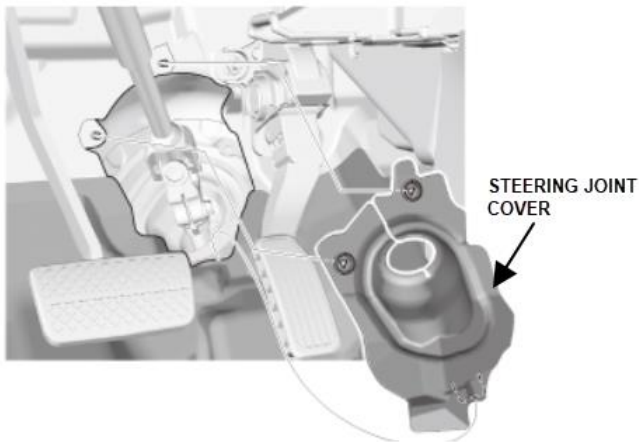
18. Raise up the vehicle and drain the transmission fluid. Refer to the service information.

19. Remove the front wheels. Refer to the service information.

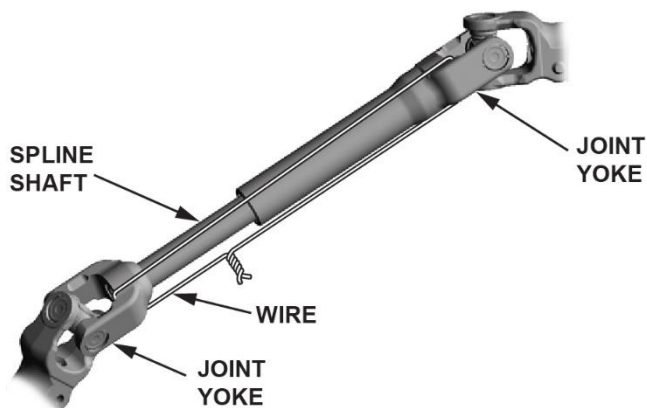
20. Set the steering column to the center tilt position and to the center telescopic position. Center the steering wheel spoke angle and install a steering wheel holder.



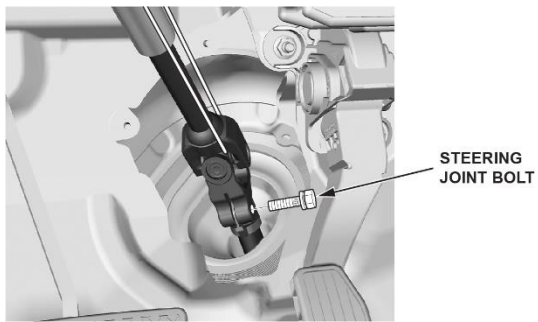
21. Remove the steering joint cover.



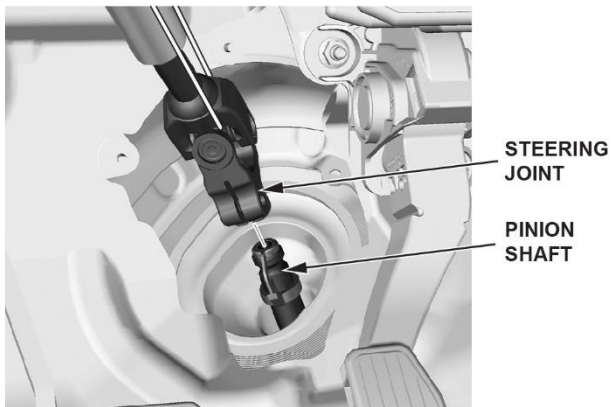
22. Hold the spline shaft on the column with a piece of wire between the joint yoke of the spline and the joint yoke of the spline tube to prevent the lower spline shaft from coming out.



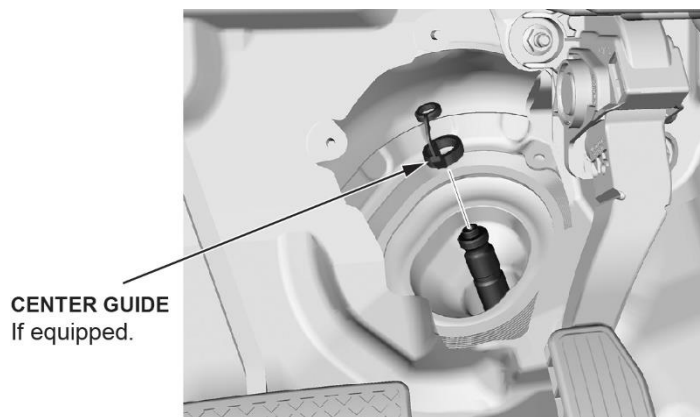
23. Remove the steering joint bolt.



24. Disconnect the steering joint from the pinion shaft.



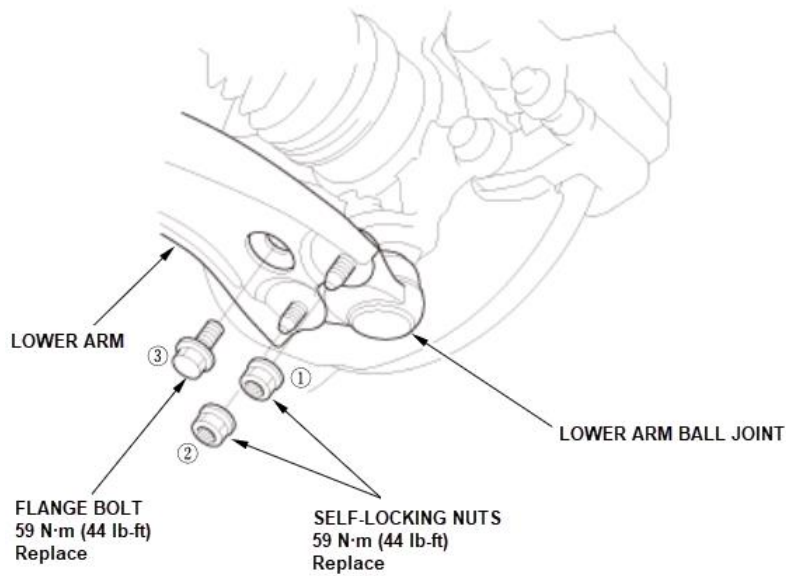
25. Remove the center guide (if equipped) and discard it.



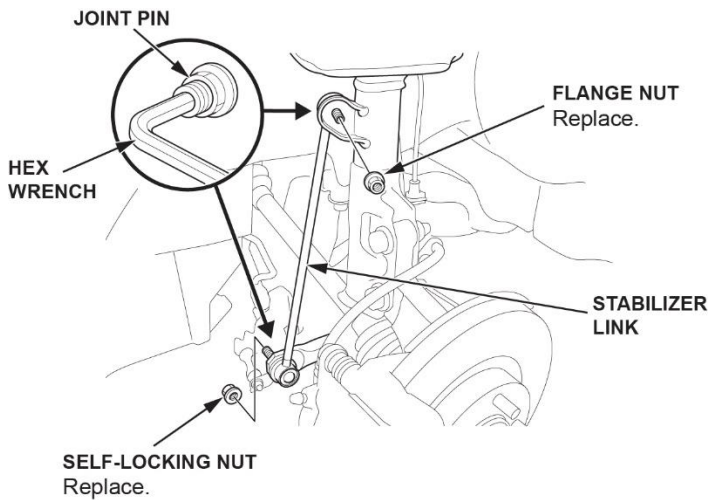
26. Remove the flange bolt and self-locking nuts, then disconnect the lower arm from the lower arm ball joint.

NOTE:

- Use new self-locking nuts and the flange bolt during reassembly.
- Tighten the self-locking nuts and the flange bolt in the sequence shown.



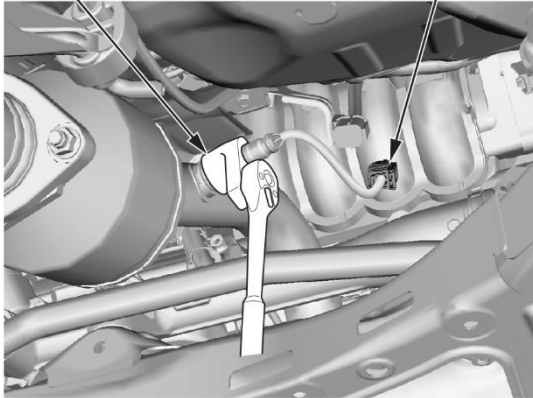
27. Remove the self-locking nut and the flange nut while holding the joint pin with a hex wrench and remove the stabilizer link.



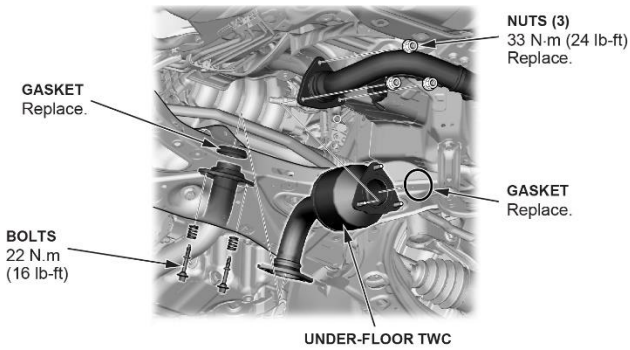
28. Disconnect the connector and remove the secondary HO2S.

SECONDARY HO2S
45 N·m (33 lb-ft)

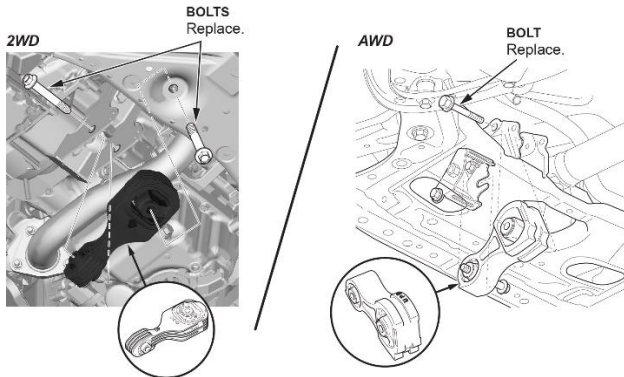
CONNECTOR



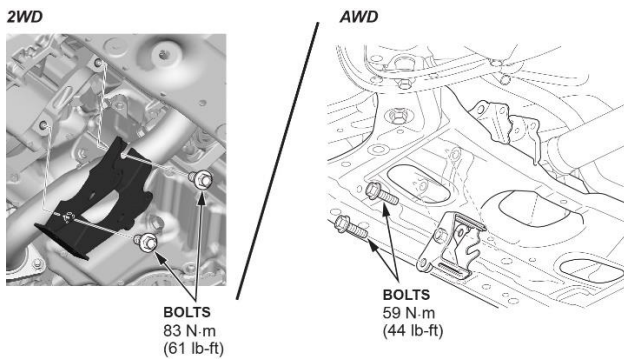
29. Remove the under-floor TWC and the gaskets.



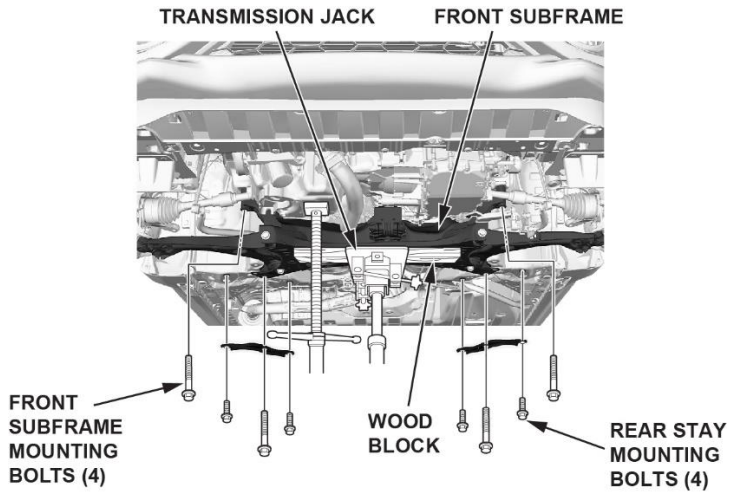
30. Lift and support the engine with a transmission jack and a wood block under the oil pan and remove the torque rod.



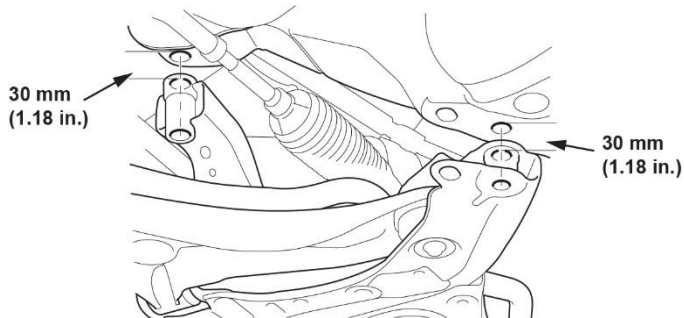
31. Remove the torque rod bracket as needed.



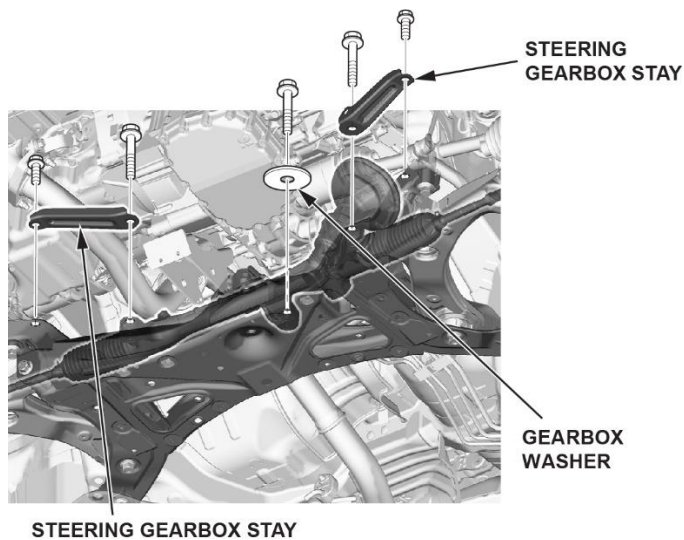
32. Attach a wood block (A) to the lower center of the front subframe, attach a transmission jack (C) to the center of the wood block. Support the front subframe securely by raising the transmission jack, remove the front subframe mounting bolts (D) and the subframe rear stay mounting bolts (E).



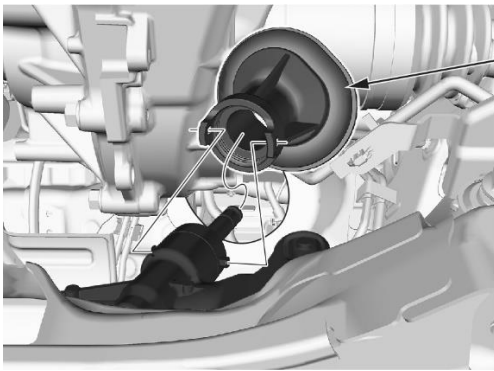
33. Lower the jack slowly until the subframe of the body has dropped about **30 mm**.
NOTE: Do not lower the subframe more than required.



34. Remove the steering gearbox stays and remove the gearbox washer.



35. Remove the pinion shaft grommet.

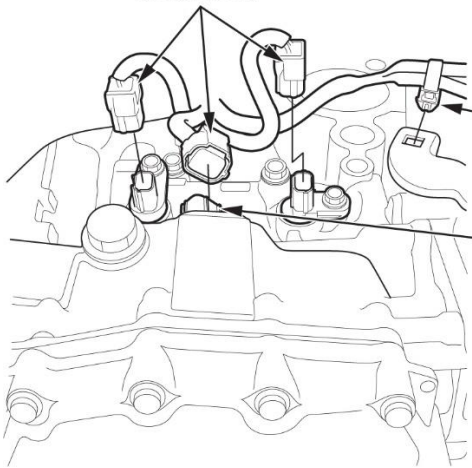


**PINION SHAFT
GROMMET**

36. Disconnect the connectors and remove the harness clamp.

NOTE: To prevent damage, cover the solenoid wire harness connector using a shop towel.

CONNECTORS
Disconnect.

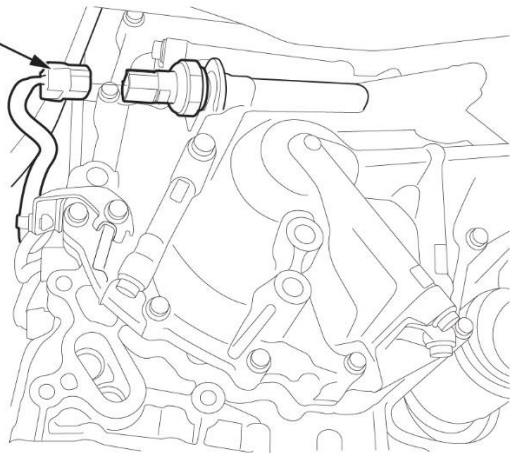


**HARNESS
CLAMP**

**WIRE HARNESS
CONNECTOR**

37. Disconnect the connector.

CONNECTOR
Disconnect.

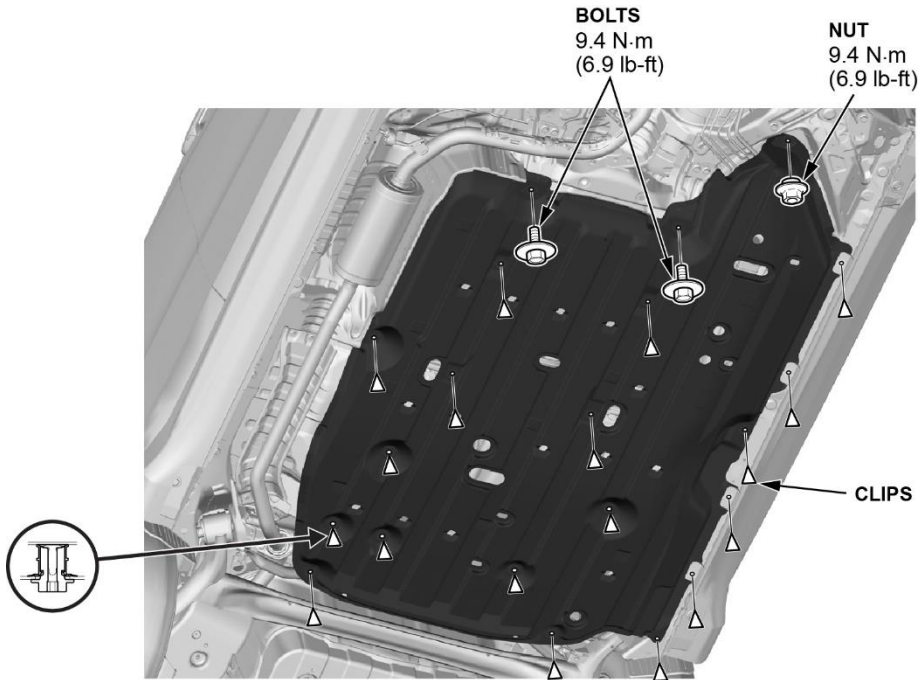


For 2WD models, go to step 46.

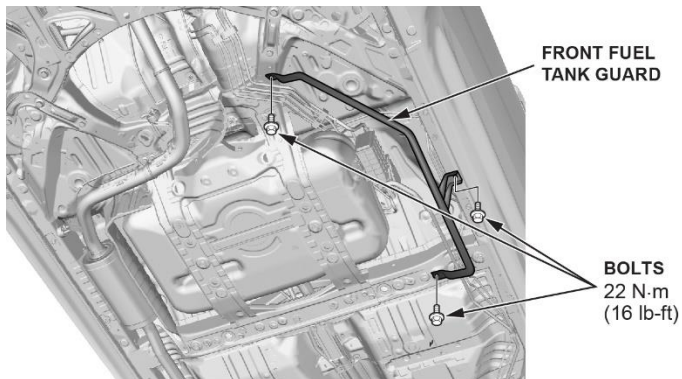
For AWD models, continue to the next step.

38. Remove the front floor undercover.

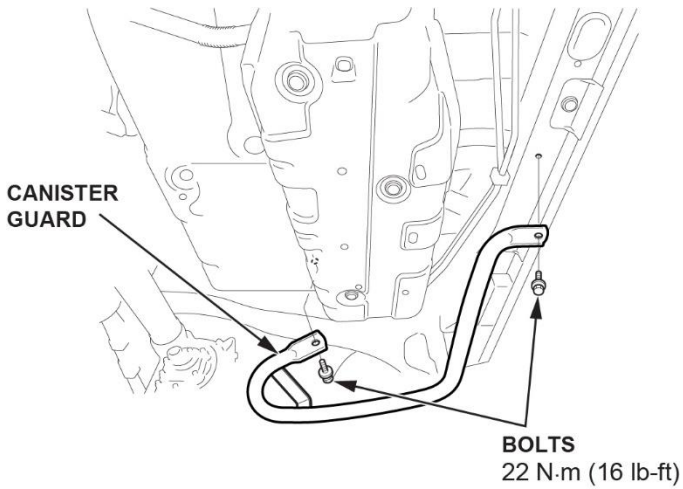
NOTE: The retainer clips stay in the front floor under cover.



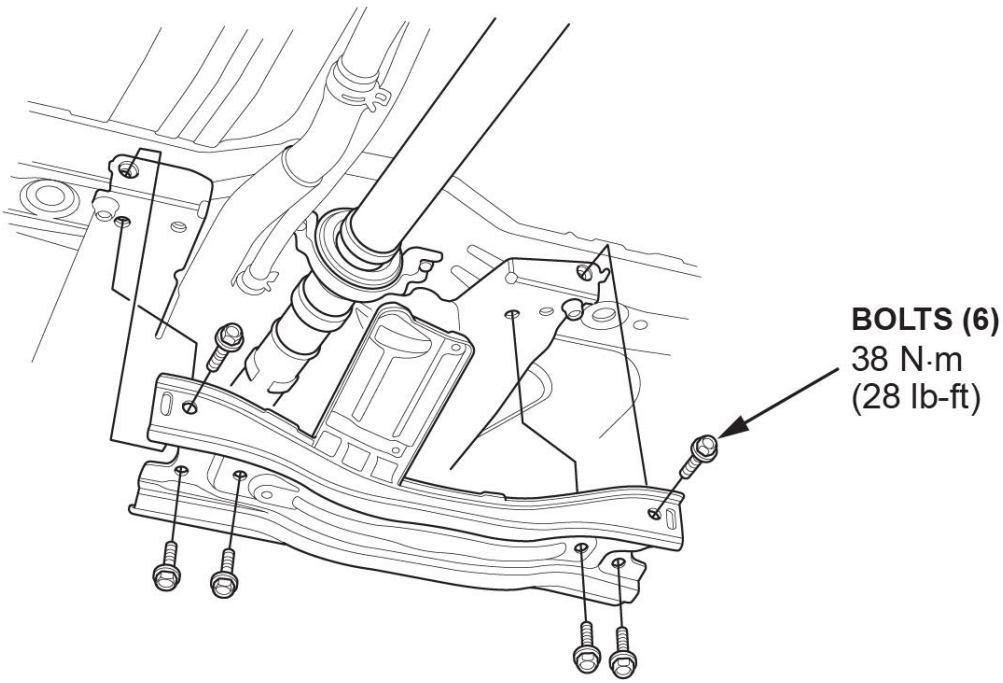
39. Remove the front fuel tank guard.



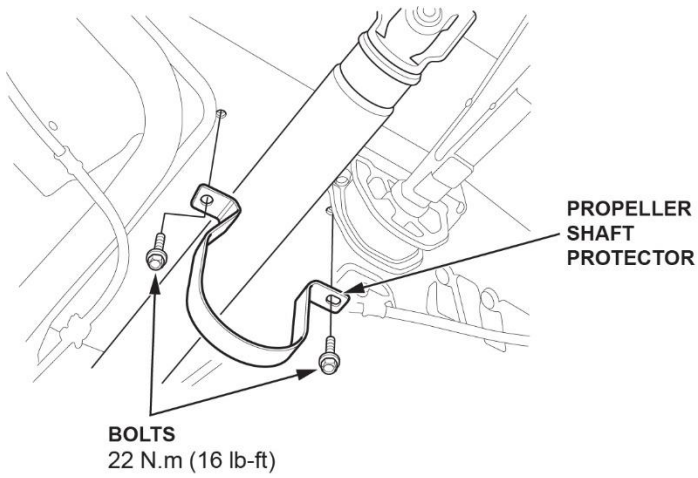
40. Remove the canister guard.



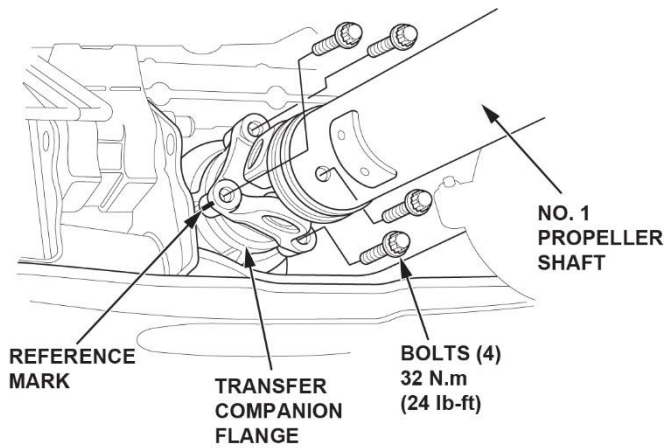
41. Remove the front center member.



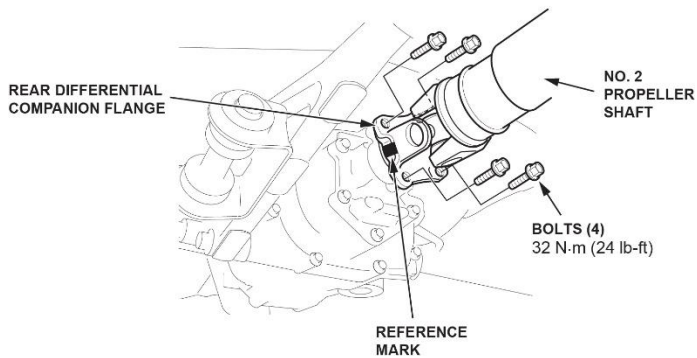
42. Remove the propeller shaft protector.



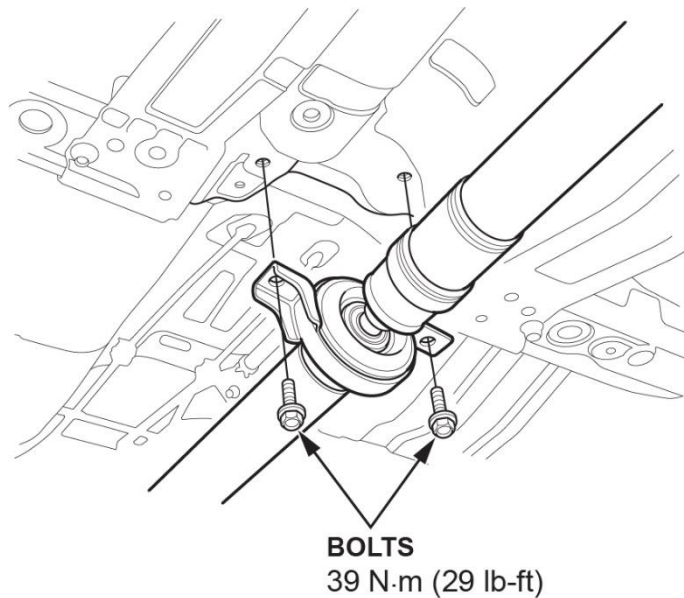
43. Make a reference mark across the No. 1 propeller shaft, transfer the companion flange, then remove the No. 1 propeller shaft flange bolts.



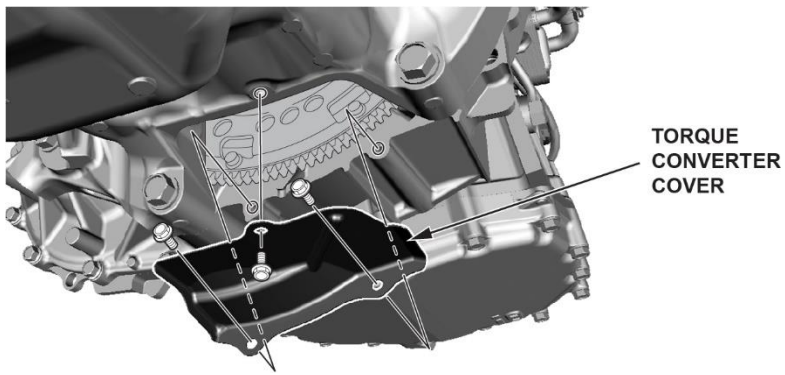
44. Make a reference mark across the No. 2 propeller shaft, the rear differential companion flange, then remove the No. 2 propeller shaft flange bolts.



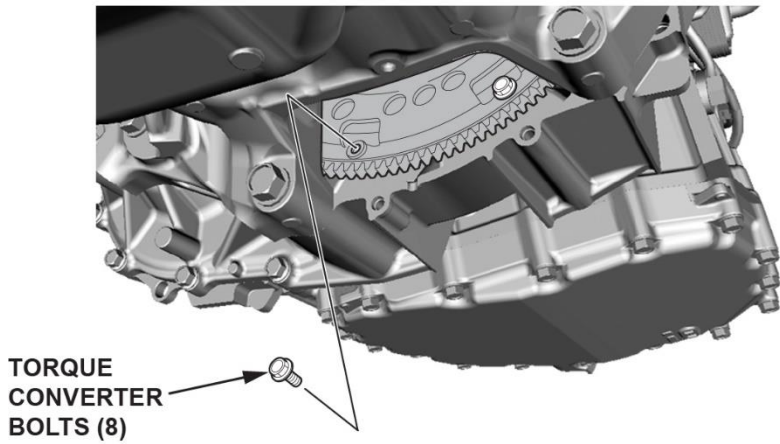
45. Remove the center support bearing mounting bolts.



46. Remove the torque converter cover.

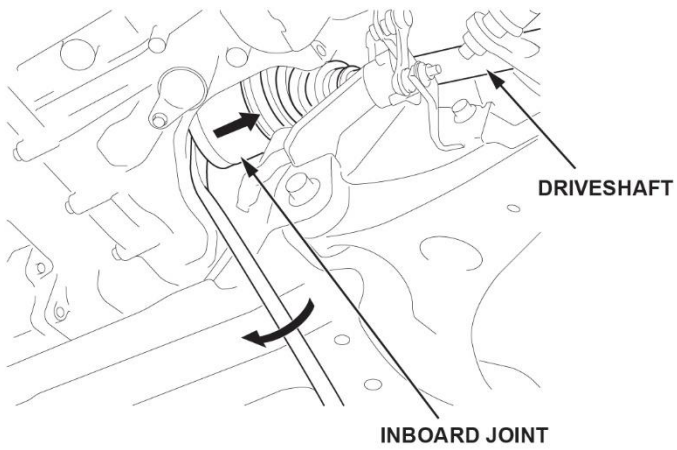


47. Remove the 8 torque converter bolts.



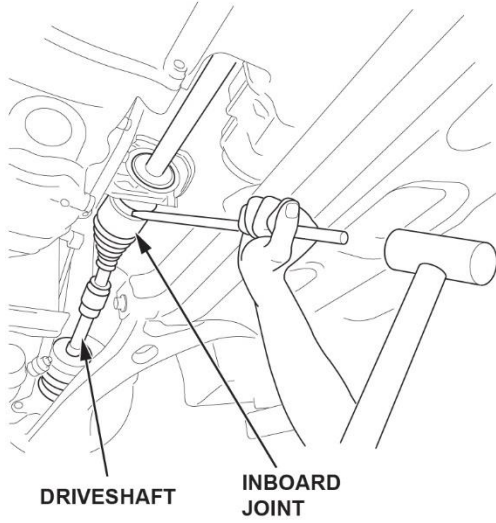
48. Disconnect the left driveshaft inboard joint and secure the driveshafts to the body with straps.

LEFT DRIVESHAFT

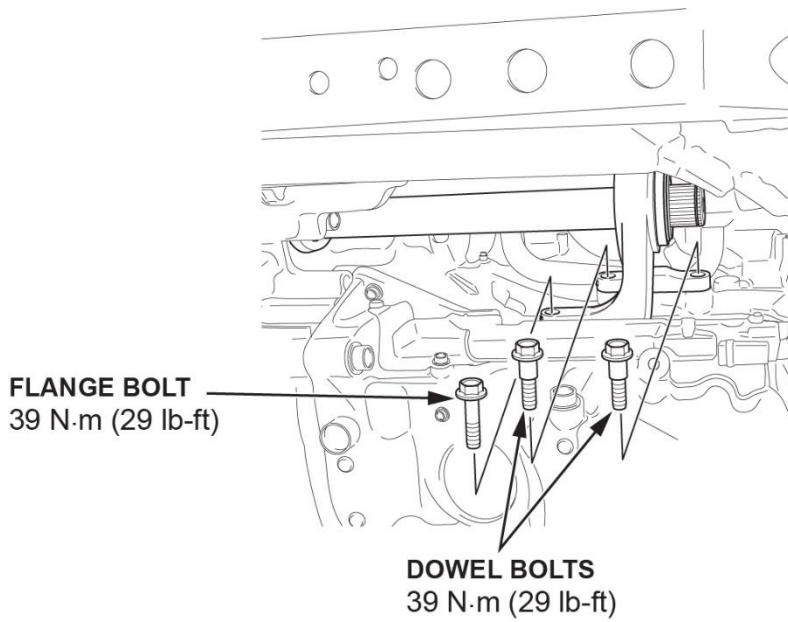


49. Disconnect the right driveshaft inboard joint and secure the driveshaft to the body with straps.

RIGHT DRIVESHAFT

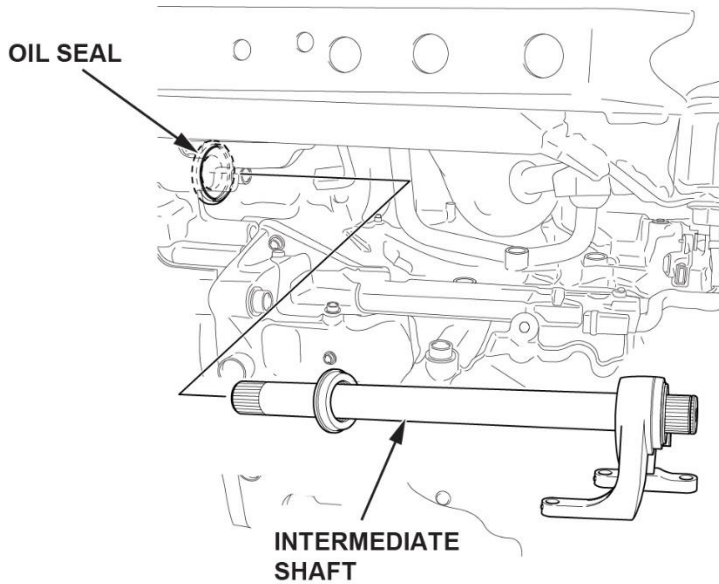


50. Remove the intermediate shaft bolts.



51. Remove the intermediate shaft.

NOTE: Hold the intermediate shaft horizontal until it is clear of the differential to prevent damaging the oil seal.



52. Check that the transmission is free of hoses and electrical wiring, lower the transmission by loosening the wing nut of the engine support hanger and tilt the engine just enough for the transmission to clear its end from the side frame. Slide the transmission away from the engine, then remove the transmission from the vehicle.

NOTE: Be careful not to drop the torque converter.

53. Install the new CVT with the new torque converter installed.

NOTE: It is very important to use the new transmission warmer that comes with the CVT instead of re-using the old one to avoid contaminating the new CVT.

54. Install all removed parts in the reverse order of removal.

55. Fill the CVT with fluid. Refer to the service information.

56. Do a wheel alignment. Refer to the service information.

57. Do a VSA sensor neutral position memorization.

END

COUR DU QUÉBEC

Chambre civile

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-22-261759-206

DATE : 15 juillet 2022

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE LUC HUPPÉ, J.C.Q.

CAROLINE SIMARD

Demanderesse

c.

9054-1582 QUÉBEC INC.

et

SUBARU CANADA INC.

Défenderesses

JUGEMENT

[1] Mme Caroline Simard demande l'annulation du contrat d'achat d'une automobile signé en 2015 avec 9054-1582 Québec inc. (ci-après appelée « Subaru Outaouais ») en raison d'un déficit d'usage et de vices cachés qui se sont manifestés dès cette acquisition. Outre le remboursement du prix d'achat, elle réclame aussi à Subaru Outaouais et à Subaru Canada inc. (ci-après appelée « Subaru Canada »), le distributeur canadien du véhicule, le remboursement des dépenses encourues pendant la période de garantie ainsi qu'une indemnisation pour troubles et inconvénients.

[2] Les défenderesses ne prennent pas position quant à l'état du véhicule au moment de la vente¹. Leur défense commune porte plutôt sur les conclusions demandées par Mme Simard. Étant donné le temps écoulé depuis l'achat du véhicule, elles remettent en cause l'opportunité d'annuler la vente. Elles offrent plutôt à Mme Simard une indemnisation de 14 000 \$.

CONTEXTE

[3] Mme Simard et son conjoint, M. Nelson Picard, habitent la petite municipalité de Cantley, située au nord de Gatineau. Au cours de l'année 2014, ils apprennent que leur fils de huit ans est atteint d'un cancer rare qui met potentiellement en danger sa survie. Le seul hôpital canadien susceptible de lui prodiguer les traitements expérimentaux nécessaires pour combattre la maladie se trouve à Toronto, une ville située à cinq heures de route de leur résidence. Ces traitements doivent être administrés sur une base régulière, ce qui implique pour eux des déplacements fréquents, sur une distance de plusieurs centaines de kilomètres.

[4] Après avoir envisagé différents scénarios, et tenant compte qu'ils peuvent entre autres être appelés à transporter leur fils dans des situations d'urgence alors que les services ambulanciers n'offrent pas nécessairement une alternative appropriée, Mme Simard et M. Picard prennent la décision d'acquérir une nouvelle voiture. Elle est destinée à être utilisée principalement aux fins des déplacements de toutes sortes requis par l'état de santé de leur fils.

[5] Au début 2015, ils se rendent chez Subaru Outaouais, où ils rencontrent M. Marcel Galipeau, un vendeur d'expérience. Ils lui expliquent la situation particulière dans laquelle ils se trouvent et l'usage qu'ils comptent faire de l'automobile en rapport avec l'état de santé de leur fils. Pour eux, la fiabilité de l'automobile est une considération primordiale. Ils en font clairement état au cours de leur discussion avec M. Galipeau. Pendant cette rencontre, ils s'informent aussi à propos de problèmes de consommation d'huile qui affecteraient certains véhicules de marque Subaru. M. Galipeau les rassure en leur affirmant que de tels problèmes ont été réglés et qu'ils peuvent se fier au véhicule qu'il leur vend.

[6] Le 29 janvier 2015, Mme Simard signe avec Subaru Outaouais un contrat d'achat d'une automobile neuve Subaru Outback 2.5 I. Touring de l'année 2015. En tenant compte des accessoires, le prix d'achat s'élève à 38 761,73 \$, incluant les taxes, et il est acquitté par Mme Simard. Le véhicule est livré deux semaines plus tard, soit le 13 février 2015. Mme Simard et son conjoint disposent aussi d'un autre véhicule, beaucoup moins récent. Ils ont comme pratique de conserver longtemps leurs automobiles et

¹ Le paragraphe 2.2 de l'exposé modifié des moyens de défense (au 22 février 2021) énonce ce qui suit : « Considérant les faits particuliers en litige ainsi que la situation de la demanderesse dans le cadre des présentes procédures, les défenderesses proposent, afin de limiter le débat et de ne traiter que de la question des dommages ».

d'économiser année après année pour pouvoir les remplacer. Dans cette perspective, Mme Simard planifie garder pendant environ dix ans le véhicule qu'elle vient d'acquérir auprès de Subaru Outaouais.

[7] Ce véhicule est notamment couvert par une garantie conventionnelle de 36 mois ou 60 000 Kilomètres concernant les défauts de matériau ou de fabrication des pièces, ainsi que par une garantie de 60 mois ou 100 000 kilomètres protégeant les composants principaux du véhicule, dont le moteur, contre les défauts de fabrication ou de matériau.

[8] Dès l'acquisition du véhicule, le couple éprouve des problèmes avec son fonctionnement. Environ deux ou trois mois après l'achat, le voyant de bas niveau d'huile s'allume au tableau de bord. Subaru Outaouais les rassure en les informant que cette situation est normale puisque le véhicule est en période de rodage. On leur recommande simplement d'ajouter de l'huile dans le moteur. Néanmoins, le voyant continue à s'allumer ponctuellement. Chaque fois, les représentants de Subaru Outaouais leur répètent le même conseil. Bien qu'ils effectuent régulièrement l'entretien de l'automobile, Mme Simard et M. Picard s'interrogent pourtant sur le fait qu'un véhicule neuf consomme autant d'huile à moteur.

[9] Lors d'une vérification qui se produit le 31 août 2016, Subaru Outaouais ajoute 1,5 litre d'huile, dans un moteur qui en contient cinq litres. Étant donné que le problème persiste et ne peut plus être attribué à la période de rodage², Subaru Outaouais décide de procéder à un test de consommation d'huile. Les vérifications réalisées à l'occasion de ce test montrent ce qui suit :

- le 2 décembre 2016 : il manque 1,4 litre d'huile;
- le 6 février 2017 : il manque 1,2 litre d'huile;
- le 28 avril 2017 : il manque au moins un litre d'huile.

[10] Au cours de la vérification qui a lieu le 28 avril 2017, M. Picard apprend que le test de consommation d'huile mené par Subaru Outaouais depuis plusieurs mois ne comprend pas les changements d'huile. Étant sous l'impression que Subaru Outaouais s'en chargeait, il n'a procédé à aucun tel changement d'huile depuis le début du test. Subaru Outaouais lui indique que le test doit en conséquence être entièrement repris. Le 5 mai suivant, M. Picard procède à un changement d'huile chez Mécanique Serge Lafontaine, le garagiste dont il utilise les services depuis 2010.

[11] Les vérifications effectuées dans le cadre de la reprise du test de consommation d'huile montrent ce qui suit :

² Au 31 août 2016, l'odomètre du véhicule indique 40 296 kilomètres.

- le 30 juin 2017 : ajout d'un litre d'huile;
- le 31 juillet 2017 : il manque un litre d'huile;
- le 6 novembre 2017 : deux litres d'huile sont nécessaires.

[12] Lors de la vérification du 6 novembre 2017, Subaru Outaouais prend la décision de garder le véhicule et de remplacer le moteur pour régler le problème de consommation excessive d'huile. Mme Simard et M. Picard sont abasourdis par une telle mesure, à l'égard d'un véhicule acheté neuf 2 ½ ans auparavant, qui n'a alors parcouru que 68 441 kilomètres. Ils récupèrent le véhicule le 10 novembre 2017, soulagés, en étant sous l'impression que le problème de consommation excessive d'huile est dorénavant réglé.

[13] En mai 2018, une fuite d'huile est détectée en raison d'un dommage à l'essieu avant. La réparation est effectuée par Subaru Outaouais le 7 juin³. Un mois plus tard, alors qu'ils se rendent au Centre hospitalier pour enfants de l'Est de l'Ontario (CHEO), de la fumée sort du véhicule, du liquide est soudainement projeté dans le pare-brise et de nombreux voyants s'allument au tableau de bord. Ils font remorquer le véhicule à partir du CHEO et Subaru Outaouais effectue la réparation requise le 9 juillet 2018.

[14] Dans les jours qui suivent, la famille entreprend un voyage aux Îles-de-la-Madeleine, planifié plusieurs mois à l'avance, en utilisant ce véhicule. M. Picard prend la précaution de faire procéder à un changement d'huile le 11 juillet auprès de son garagiste habituel. À leur arrivée à destination, ils constatent avec déception que le voyant de bas niveau d'huile s'allume au tableau de bord, malgré le changement du moteur quelques mois auparavant.

[15] Lorsque M. Picard contacte Subaru Outaouais, un technicien lui répond d'ajouter de l'huile et d'amener l'auto au garage à leur retour. M. Picard se procure ensuite quatre litres d'huile. Il ajoute de l'huile au moteur tout au long du voyage de retour, car le voyant de bas niveau d'huile s'allume au tableau de bord. S'étendant sur une vingtaine d'heures, ce voyage se déroule dans l'inquiétude constante de ne pouvoir se rendre à destination et dans la crainte d'un accident. Mme Simard et M. Picard en concluent que le changement du moteur n'a aucunement réglé le problème de consommation excessive d'huile. Ils sont excédés par ce problème, dont ils ne parviennent pas à se défaire.

[16] Le véhicule est amené chez Subaru Outaouais le 21 août 2018. Malgré de nombreuses vérifications, aucun problème n'est détecté. Mme Simard et M. Picard demandent alors à rencontrer M. Érik Perreault, directeur des opérations fixes de Subaru Outaouais, pour lui faire part de leur insatisfaction à l'égard du véhicule et

³ L'essieu est à nouveau remplacé le 18 juillet suivant.

demander l'annulation de la vente. Au cours de leur conversation, M. Perreault les informe que toutes les automobiles à transmission manuelle de Subaru ont un problème de consommation d'huile et que deux ou trois véhicules par année présentent des problèmes comme celui de leur véhicule.

[17] Lors d'une vérification qui a lieu le 2 octobre 2018, après que le voyant du tableau de bord se soit à nouveau allumé, Subaru Outaouais constate qu'il manque un litre d'huile. Le véhicule revient encore une fois chez Subaru Outaouais le 4 décembre 2018, puisque le voyant de bas niveau d'huile persiste à s'allumer. Il y reste jusqu'au 10 janvier 2019 pour faire l'objet d'une vérification extensive, qui consiste notamment à ouvrir le moteur et à changer de nombreuses pièces. Deux tests routiers de trente kilomètres sont aussi réalisés à cette occasion. Cette vérification extensive n'empêche toutefois pas le retour du véhicule chez Subaru Outaouais le 21 janvier 2019, soit onze jours plus tard. Cette fois, c'est une surchauffe du moteur qui est en cause. Subaru Outaouais procède à d'autres vérifications, à d'autres tests routiers.

[18] Quelques semaines plus tard, Mme Simard et M. Picard vivent une autre expérience éprouvante. Alors qu'ils reviennent d'un séjour de vacance dans la ville de Québec, le 8 mars 2019, et que la chaufferette ne fonctionne pas, le moteur se met encore une fois à surchauffer et les voyants du tableau de bord s'allument. Rejoint par téléphone, un représentant de Subaru Outaouais les autorise à arrêter chez un concessionnaire se trouvant dans les parages. Celui-ci n'a pas de disponibilités pour procéder à une réparation, mais constate tout de même le problème de surchauffe du moteur et le fait qu'il manque un litre d'huile à moteur.

[19] À leur retour de la ville de Québec, le véhicule est ramené chez Subaru Outaouais, le 11 mars 2019. Lorsque Mme Simard et M. Picard en reprennent possession, le 8 avril suivant, le seul problème qui leur est mentionné est la présence d'une bulle d'air restée coincée dans le système de refroidissement lors des travaux antérieurs sur le moteur.

[20] Quatre ans après l'achat du véhicule, Mme Simard et M. Picard sont maintenant à bout de patience. Ils demandent à rencontrer M. Jeremi Toulouse, directeur général de Subaru Outaouais. Cette rencontre, à laquelle participe aussi M. Perreault, se déroule quelques jours plus tard, à une date qui n'a pas été précisée. Les parties donnent des versions différentes de leurs échanges.

[21] Selon Mme Simard et M. Picard, M. Toulouse aurait admis au cours de cette rencontre que leur véhicule est un « citron » et que certains mécaniciens ayant effectué des opérations sur le véhicule n'ont pas agi selon les règles de l'art. Ils lui demandent de reprendre le véhicule, ce à quoi M. Toulouse n'exprime pas d'opposition de principe. Il refuse toutefois de leur rembourser intégralement le prix d'achat, leur proposant plutôt un montant de 14 000 \$, qui représente selon lui la juste valeur marchande du véhicule.

[22] Au cours de cette rencontre, M. Toulouse indique aussi à Mme Simard et à M. Picard son intention, si Subaru Outaouais reprend possession du véhicule, de le remettre en circulation pour le revendre à un autre consommateur. Mme Simard est choquée par cette affirmation, qu'elle considère animée par la cupidité et qui manifeste une insensibilité aux problèmes qu'elle et son époux ont éprouvés. Elle ne peut s'imaginer qu'en raison d'une telle revente, un autre acheteur se retrouve aux prises avec les problèmes qui les accablent depuis quatre ans. Au cours de cette rencontre, M. Toulouse tente aussi de leur vendre un nouveau véhicule.

[23] M. Toulouse témoigne que, lors de cette rencontre, il a proposé deux options à Mme Simard, lorsqu'elle lui a exprimé son insatisfaction à l'égard du véhicule : soit le racheter à sa juste valeur marchande, soit lui vendre une autre automobile au prix coûtant. Bien que sa mémoire ne soit pas très précise à ce sujet, il pense avoir proposé un prix de rachat de 17 000 \$ ou de 19 000 \$. Il nie avoir qualifié le véhicule de « citron » ou avoir affirmé qu'il n'avait jamais vu un véhicule avec autant de problèmes. M. Perreault, qui admet ne pas avoir de souvenir précis de cette rencontre, témoigne sensiblement dans le même sens.

[24] Cette rencontre ne débouche sur aucune entente entre les parties. Le 11 avril 2019, Mme Simard adresse une lettre à Subaru Canada et à Subaru Outaouais. Elle les tient responsables des vices cachés du véhicule et des fautes commises par les mécaniciens de Subaru Outaouais. En conséquence, elle demande l'annulation du contrat d'achat et le paiement d'un montant de 83 782,73 \$, qui comprend le remboursement du prix d'achat du véhicule et un montant de 45 000 \$ en dommages-intérêts, pour lequel elle ne fournit toutefois aucun détail.

[25] Quatre jours plus tard, le 15 avril 2019, le véhicule est de retour chez Subaru Outaouais en raison du fait que des voyants s'allument au tableau de bord. Le même scénario se répète le 19 avril 2019, malgré toutes les interventions de Subaru Outaouais sur le véhicule. Par courriel du 14 mai 2019, M. Picard informe M. Perreault que la veille, le moteur a de nouveau surchauffé et que le voyant « check owner's manual » s'est allumé.

[26] À la demande de Mme Simard, un second rendez-vous est fixé avec M. Toulouse et M. Perreault pour le 29 mai suivant. Ce rendez-vous est confirmé par Mme Simard dans un courriel qu'elle leur adresse le 27 mai 2019. Elle leur indique vouloir « évaluer l'étendue du problème récurrent et persistant impliquant, cette fois-ci, le voyant « check owner's manual » et l'aiguille qui indique « hot » en ce qui a trait à la chaleur du moteur ». Elle mentionne aussi que « par la même occasion, vous pourriez nous confirmer si, malgré les problèmes qui persistent, vous maintenez votre position de ne pas annuler le contrat de vente, nous rembourser le prix d'achat et nous payer les dommages encourus ».

[27] Le lendemain, 28 mai, Mme Simard reçoit la réponse suivante de M. Toulouse :

Nous comprenons votre point de vue et nous sommes sincèrement désolés de votre insatisfaction relativement aux procédures de réparations sous garantie de manufacturier Subaru (Subaru Canada).

Étant un concessionnaire automobile sous la bannière Subaru, nous sommes, en premier lieu spécialisés pour effectuer vos entretiens et/ou réparations sur votre véhicule Subaru, selon les normes et obligations du manufacturier.

Conséquemment, nous sommes dans l'impossibilité de contrepasser le protocole clair et précis du manufacturier (Subaru Canada) quant à la marche à suivre concernant les réparations sous garantie.

Malgré la réception, par courrier recommandé le 11 avril 2019, de votre intention de poursuite envers le manufacturier (Subaru Canada) et le concessionnaire automobile (Subaru Outaouais), notre département du service après-ventes a tout de même continué de vous servir selon les mêmes attentes et exigences du service à la clientèle en faisant fi du conflit d'intérêt qui se manifestait.

Cependant, suite à votre plus récente correspondance datée du 27 mai 2019 21h00, nous avons statué sur la décision de ne plus vous assister jusqu'à la réception formelle d'une main levée quant à vos intentions de poursuite envers notre concessionnaire automobile (Subaru Outaouais).

Veillez agréer de nos sentiments les plus sincères, au plaisir de vous servir prochainement, dans des conditions plus agréables.

(Soulignement ajouté)

[28] Face à cette prise de position de Subaru Outaouais, Mme Simard et M. Picard adressent le 30 mai 2019 une lettre détaillée au président et chef de la direction de Subaru Canada pour l'informer de la situation et lui faire part de leurs multiples démarches auprès de Subaru Outaouais et de Subaru Canada à propos du véhicule.

[29] À la suite de cette lettre, Subaru Canada autorise Mme Simard à faire vérifier son véhicule par un autre concessionnaire, soit Otto's Subaru (ci-après appelée « Otto ») situé à Ottawa. Le véhicule est amené chez Otto le 5 juin 2019. Il y restera jusqu'au 17 septembre 2019. Parmi les multiples réparations effectuées au cours de cette période de plus de trois mois, Otto remplace une nouvelle fois le moteur du véhicule. Otto procède également à des tests de conduite sur une distance de plusieurs dizaines de kilomètres.

[30] Après cette troisième intervention majeure sur le moteur, Mme Simard et M. Picard pourraient penser que le problème qui affecte le véhicule est enfin corrigé. Pourtant, lors d'une vérification effectuée par un garagiste indépendant de Ville St-Laurent le 30 septembre 2019, soit deux semaines après la fin de l'intervention d'Otto, il appert qu'il manque un litre d'huile dans le moteur et qu'une pièce du moteur est manquante. Sur le chemin du retour à Cantley, un voyant lumineux s'allume au tableau

de bord. Le véhicule est ramené chez Otto le 7 octobre, où la pièce manquante est ajoutée. Le véhicule est à nouveau examiné par Otto le 1^{er} novembre 2019. Il est alors constaté qu'il manque deux litres d'huile, malgré le remplacement du moteur quelques semaines auparavant. À cette occasion, le moteur est enlevé et vérifié. Le véhicule est remis à Mme Simard le 19 novembre 2019.

[31] Cette ultime démarche constitue toutefois pour Mme Simard et M. Picard un point de rupture. Ayant perdu confiance en Subaru Outaouais et Subaru Canada, ils cessent d'utiliser le véhicule et le remettent. Ils prennent aussi la décision d'acquérir un nouveau véhicule, pour lequel ils doivent obtenir un financement. Par lettre du 25 novembre 2019, adressée à Subaru Canada et à Subaru Outaouais par l'intermédiaire de son avocat, Mme Simard réclame l'annulation de la vente, le remboursement intégral du prix d'achat, le paiement d'une somme de 1 094,71 \$ pour des réparations diverses effectuées pendant la période de garantie, ainsi que le paiement d'une somme de 25 000 \$ pour troubles et inconvénients. Elle offre aussi de remettre le véhicule.

[32] Subaru Canada répond comme suit à cette mise en demeure dans une lettre du 4 décembre 2019 :

Nous accusons réception de votre correspondance datée du 25 novembre 2019 dans le dossier cité en rubrique.

Subaru Canada, Inc. (ci-après « Subaru »), une filiale à part entière du manufacturier de véhicules Subaru Corporation du Japon, distribue exclusivement et met en marché les véhicules Subaru au Canada par l'intermédiaire d'un réseau de concessionnaires indépendants autorisés.

Le ou vers le 29 janvier 2015, Mme. Simard a pris possession d'un véhicule Subaru Outback 2015 portant le numéro de série 4S4BSCDC2F1288109 (le « Véhicule »).

Nous croyons comprendre que la dernière visite par Mme. Simard était chez Otto Subaru (« Otto ») le ou vers le 20 novembre 2019. D'après Otto, le véhicule a été réparé et il n'a pas reçu d'autres plaintes de Mme. Simard.

Veillez noter que Subaru a toujours honoré la garantie et a assisté à plusieurs reprises Mme. Simard, par exemple, en faisant des arrangements pour un véhicule de courtoisie pendant que le Véhicule était en réparation et aussi de couvrir les frais de réparations comme acte de bon volonté. Subaru est toujours prêt à aider ses clients.

Vu ce qui précède, il est de notre compréhension que, depuis le 20 novembre 2019, le Véhicule fonctionne tel qu'il le devrait et qu'il n'exhibe aucun problème. Si notre compréhension est inexacte, veuillez s.v.p. nous indiquer précisément les problèmes allégués exhibés actuellement sur le Véhicule.

Dans l'attente, veuillez agréer mes meilleures salutations.

[33] Le dossier ne contient aucune réponse de Subaru Outaouais à la mise en demeure du 25 novembre 2019. Mme Simard intente son action devant la Cour du Québec le 9 juin 2020.

ANALYSE

A) Les manquements aux obligations des défenderesses

i) L'existence d'un vice caché

[34] Mme Simard bénéficie, à l'égard de son véhicule, des garanties prévues aux articles 37 et 38 de la *Loi sur la protection du consommateur*⁴, dont la portée est complétée par les articles 53 et 54 de cette *Loi* :

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.

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.

Un recours contre le fabricant fondé sur une obligation résultant de l'article 37 ou 38 peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien.

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

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

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

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

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

⁴ RLRQ c. P-40.1.

[35] Ces dispositions constituent une application particulière de la notion de vice caché⁵. Elles s'appliquent à Subaru Outaouais en tant que vendeur du véhicule. Elles s'appliquent aussi à Subaru Canada puisque, dans le contexte du présent dossier, le distributeur est assimilé au fabricant en vertu du paragraphe 1 g) de la *Loi sur la protection du consommateur*.

[36] Dans l'arrêt *Fortin c. Mazda Canada inc. (no. 1)*⁶, la Cour d'appel définit comme suit les conditions d'application de ces dispositions :

[60] Je crois ne pas trahir la jurisprudence en concluant qu'un défaut caché selon la *L.p.c.*, lorsqu'il prend l'aspect d'un déficit d'usage, exige, à l'instar du *C.c.Q.*, de satisfaire aux critères suivants : 1) avoir une cause occulte, 2) être suffisamment grave, 3) être inconnu de l'acheteur et finalement 4) être antérieur à la vente.

[61] S'il est maintenant généralement accepté que les différentes garanties de qualité en droit de la consommation relèvent d'une source commune, il faut cependant noter que le régime de preuve qui leur est applicable se distingue souvent de celui du droit commun, notamment en raison des présomptions contenues aux articles 37, 38 et 53 de la *L.p.c.*

[62] L'article 37 *L.p.c.* confère au consommateur la garantie d'usage, c'est-à-dire que l'usage du bien doit répondre à ses attentes légitimes. Ainsi, dès que le bien ne permet pas l'usage auquel le consommateur peut raisonnablement s'attendre, il y a alors présomption que le défaut est antérieur à la vente, ce qui laisse également présumer, en application du troisième alinéa de l'article 53 *L.p.c.*, de la connaissance par le vendeur de son existence.

[63] À mon avis, le consommateur bénéficie aussi de cette autre présomption, découlant de la lecture de l'article 37 *L.p.c.*, relative à l'existence d'une cause occulte. En raison du résultat précis imposé au commerçant par cette disposition, la preuve du consommateur doit pour l'essentiel se concentrer sur ce résultat insuffisant ou absent, selon le cas, si, bien entendu, il s'est livré à un examen ordinaire du bien avant l'achat. Ces preuves le dispensent de démontrer la cause à l'origine du déficit d'usage.

[37] La preuve démontre clairement que le véhicule acquis par Mme Simard n'est pas conforme aux exigences posées par les articles 37 et 38 de la *Loi sur la protection du consommateur* et qu'il est en conséquence affecté d'un vice caché. La protection offerte par ces dispositions couvre entre autres les problèmes de consommation excessive d'huile à moteur dans les véhicules automobiles⁷. En l'instance, ils ont été multiples et

⁵ *Fortin c. Mazda Canada inc. (no. 1)*, 2016 QCCA 31, paragr. 58; demande d'autorisation d'appel à la Cour suprême du Canada rejetée : 2016 CanLII 51055 (CSC).

⁶ *Idem*.

⁷ *Trigui c. Automobiles Prestige DG inc.*, 2021 QCCQ 4133; *Chevalier c. 9207-6017 Québec inc.*, 2019 QCCQ 3044; *Lamarre c. Sherbrooke Automobile inc.*, 2015 QCCQ 8586; *Blais-Therrien c. 2970-7528 Québec inc.*, 2011 QCCQ 5663; *Têtu c. Honda Canada inc.*, 2008 QCCQ 5678; *Lachance c. 9107-7644 Québec inc.*, 2006 QCCQ 4244.

persistants, malgré les nombreuses mesures prises par Subaru Outaouais et Otto pour tenter de corriger la situation. Entre autres vices, il n'est pas banal que le moteur du véhicule ait été changé deux fois sur une période de quatre ans et qu'il ait fait l'objet de vérifications extensives pendant la même période.

[38] Mme Simard a acquis un véhicule neuf. Elle était légitimement en droit de s'attendre à l'utiliser sans avoir, de manière ponctuelle et répétée, à s'inquiéter quant à son bon fonctionnement parce que des voyants s'allument au tableau de bord. Elle pouvait aussi raisonnablement s'attendre à ce que les diverses interventions du concessionnaire corrigent les problèmes de manière satisfaisante et permanente. C'est tout le contraire qui s'est produit. Elle et son époux ont été confrontés à un problème récurrent de consommation excessive d'huile à moteur et de surchauffe du moteur, en dépit de tous les efforts de Subaru Outaouais et d'Otto.

[39] Même si les défenderesses n'ont pas ménagé leurs efforts et leurs interventions, à leurs frais, pour trouver une solution, la réapparition continuelle du problème démontre que le véhicule vendu à Mme Simard ne satisfait pas aux standards fixés par la *Loi sur la protection du consommateur* quant à sa qualité, sa durabilité et sa fiabilité. De toute évidence, ce véhicule comporte un déficit d'usage, au sens où la Cour d'appel définit cette expression dans l'arrêt *Fortin c. Mazda Canada inc. (no. 1)*⁸ :

[71] La gravité du déficit d'usage réside dans la diminution importante de l'utilité du bien au point où le consommateur ne l'aurait pas acheté ou n'aurait pas consenti à donner un si haut prix s'il avait connu l'usage réduit qu'il pouvait obtenir de ce bien. La doctrine résume ainsi les indices permettant de cerner cette notion :

[...] Pour décider si un vice est assez grave pour donner ouverture à la garantie, on ne considère pas seulement le coût de sa réparation par rapport à la valeur du bien : on regarde tous les aspects, dont notamment la baisse de la valeur marchande du bien, la diminution de son usage normal (déficit d'usage), les inconvénients, actuels et prévisibles, du vice pour l'acheteur, étant entendu que les attentes légitimes de l'acheteur sont plus grandes pour un bien neuf que pour un bien usagé – parfois une même lacune ne constitue pas un vice pour un bien passablement usagé alors qu'elle l'est pour un bien neuf.

[Références omises.]

[72] Il n'est cependant pas nécessaire que le déficit enlève toute utilité au bien ou rende son usage impossible. Seule la preuve d'une gravité suffisante au point de jouer un rôle déterminant sur la décision du consommateur s'avère nécessaire. Bref, le fabricant doit concevoir le bien en conservant à l'esprit les besoins et les objectifs de sa clientèle. Telle est la norme.

⁸ Précité, note 5.

[40] Le tribunal accorde foi au témoignage de Mme Simard et de M. Picard lorsqu'ils rapportent les paroles prononcées par M. Toulouse au cours de leur rencontre d'avril 2019, quant au fait que le véhicule est un « citron » et que les mécaniciens qui ont effectué des vérifications ou des réparations sur le véhicule n'ont pas fait preuve de toute la compétence requise dans les circonstances. Même si la preuve diverge quant au prix offert par Subaru Outaouais, le fait que M. Toulouse ait accepté de reprendre le véhicule démontre avec éloquence qu'il ne satisfait pas les attentes raisonnables d'un consommateur à l'égard d'un véhicule neuf.

[41] Les quatre critères identifiés par la Cour d'appel dans l'arrêt *Fortin c. Mazda Canada inc. (no. 1)* sont donc présents⁹ :

- la cause du problème est occulte : la preuve en est que les multiples interventions de Subaru Outaouais et d'Otto n'ont pas permis de la détecter de manière satisfaisante afin de corriger le problème;
- le défaut est suffisamment grave : Mme Simard ne pouvait certes pas prendre à la légère la surchauffe du moteur de son véhicule, elle n'a pas à accepter une situation de faits dans laquelle elle doit constamment s'inquiéter quant au niveau d'huile dans le moteur et quant aux conséquences de cette consommation excessive d'huile à moteur;
- le défaut était de toute évidence inconnu de Mme Simard au moment de l'achat, et ce, d'autant plus qu'elle a expressément abordé la question de la consommation excessive d'huile à moteur lors de sa discussion avec M. Galipeau et qu'elle a été explicitement rassurée à ce sujet;
- le défaut était aussi clairement antérieur à la vente, comme le démontre sa prompte manifestation dans les quelques mois suivant l'achat.

[42] En conséquence, Mme Simard est justifiée de mettre en œuvre la garantie légale qui couvre ce véhicule.

[43] À la lumière de la preuve, la position prise par les défenderesses dans l'exposé de leurs moyens de défense, soit qu'elles sont « disposées à considérer que la demanderesse ait pu avoir eu certains problèmes avec le Véhicule »¹⁰ manifeste une dose de mauvaise volonté de leur part quant à la reconnaissance de l'étendue réelle des problèmes vécus par Mme Simard et M. Picard. Il en est de même de leur affirmation que « les défauts de qualité qui auraient prétendument affecté le moteur du Véhicule sont résolus et n'ont jamais rendu le Véhicule impropre à son usage, requérant au pire

⁹ *Supra*, paragraphe 36.

¹⁰ Exposé modifié des moyens de défense (au 22 février 2021), paragraphe liminaire du paragraphe 2.5.

l'ajout d'huile à moteur supplémentaire de temps en temps, tel que le nécessite l'entretien régulier de tout moteur »¹¹.

[44] À la lecture des factures émises lors des vingt-trois vérifications effectuées par Subaru Outaouais entre le 24 juillet 2015 et le 19 avril 2019 et des trois vérifications effectuées par Otto entre le 17 septembre et le 19 novembre 2019, les problèmes affectant le véhicule de Mme Simard sont évidents et bien plus substantiels que la description qu'en font les défenderesses.

ii) Les fausses représentations

[45] En marge de la garantie relative à l'état du véhicule, la *Loi sur la protection du consommateur* impose aussi au commerçant une obligation de véracité dans ses représentations au consommateur. La protection du consommateur contre les représentations fausses ou trompeuses constitue l'un des objectifs principaux de cette *Loi*¹². L'article 219 de la *Loi*, qui a été qualifié d'« abc du droit de la consommation »¹³, énonce la pratique interdite suivante :

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

[46] Dans le cadre des discussions précédant l'achat du véhicule, Mme Simard et M. Picard ont spécifiquement posé des questions au vendeur de Subaru Outaouais concernant un éventuel problème de consommation excessive d'huile à moteur¹⁴. Selon leur témoignage, M. Galipeau leur a expressément représenté que ce problème avait été réglé. M. Galipeau n'a pas témoigné à l'audience¹⁵, de sorte que le témoignage de Mme Simard et de M. Picard à ce sujet demeure non contredit. Le tribunal n'a aucune raison de remettre en cause leur crédibilité.

[47] Or, ils ont été rapidement confrontés à un tel problème de consommation excessive d'huile à moteur après l'achat du véhicule et ce problème a persisté pendant des années. Il n'est d'ailleurs peut-être toujours pas réglé. Il appert donc que,

¹¹ *Id.*, paragraphe 2.5 f).

¹² *Richard c. Time inc.*, 2012 CSC 8, [2012] 1 R.C.S. 265, p. 290 (paragr. 44).

¹³ Luc THIBAudeau, *Guide pratique de la société de consommation*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2013, p. 129 (paragr. 47.5).

¹⁴ Une action collective concernant d'autres types de véhicules de marque Subaru a d'ailleurs été autorisée à propos de la consommation excessive d'huile à moteur : *Champagne c. Subaru Canada inc.*, 2017 QCCS 5049 et *Champagne c. Subaru Canada inc.*, 2018 QCCA 1554. D'autres jugements rendus au cours des dernières années font aussi référence à un problème de consommation excessive d'huile à moteur par des véhicules de marque Subaru : *Leduc c. Subaru Canada inc.*, 2020 QCCQ 5819; *Chevalier c. 9207-6017 Québec inc.*, 2019 QCCQ 3044; *Larouche c. Henderson Rallye inc.*, 2018 QCCQ 740; *Kacem c. Autos Centre-ville*, 2017 QCCQ 9812; *Alexandre c. Subaru Canada*, 2017 QCCQ 2028.

¹⁵ Dans un interrogatoire au préalable tenu le 23 février 2021, M. Perreault évoque le fait que M. Galipeau ne travaille plus chez Subaru Outaouais et qu'il est peut-être décédé (p. 8).

volontairement ou non, les représentations de Subaru Outaouais quant à la consommation d'huile à moteur par le véhicule étaient fausses.

[48] Le tribunal conclut que Mme Simard a démontré des manquements de la part des défenderesses aux obligations que leur impose la *Loi sur la protection du consommateur*. Elle est donc en droit de se prévaloir des recours prévus à cette *Loi*.

B) La réparation appropriée

[49] La *Loi sur la protection du consommateur* prévoit les recours suivants en cas de manquement aux obligations du commerçant :

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.

[50] Outre l'annulation de la vente, Mme Simard réclame aux défenderesses une somme totale de 66 266,16 \$, qui se détaille comme suit :

- une somme de 38 761,73 \$ en remboursement intégral du prix d'achat du véhicule;
- une somme de 1 069,65 \$ pour des frais d'entretien et de réparation du véhicule pendant la période de garantie;
- une somme de 1 434,78 \$ à titre de frais d'entreposage du véhicule à compter de l'automne 2019;
- une somme de 25 000 \$ pour troubles et inconvénients.

[51] Les défenderesses considèrent qu'il n'est pas opportun pour le tribunal d'annuler le contrat d'achat du véhicule. Dans l'exposé de leurs moyens de défense, elles offrent plutôt un dédommagement de 14 000 \$ à Mme Simard, qui représente la somme arrondie des montants suivants :

- un montant de 6 757,80 \$ correspondant à une réduction de 20 % du prix d'achat du véhicule;
- une compensation de 6 000 \$ pour troubles et inconvénients;
- un montant de 400 \$ pour les frais d'entreposage;
- les frais de justice et les frais d'huissier, sur présentation de pièces justificatives.

[52] Cette offre n'est pas formulée sous toutes réserves et sans admission de responsabilité de la part des défenderesses. Elle constitue une reconnaissance claire du préjudice subi par Mme Simard. Elle sous-entend nécessairement que les défenderesses admettent que Mme Simard a droit à une réparation en raison de l'état du véhicule qui lui a été vendu. Assortie de montants précis, cette offre démontre aussi le caractère quantifiable du préjudice subi par Mme Simard, une condition qui influence la nature de la réparation appropriée¹⁶. L'enjeu véritable du litige consiste donc à déterminer quelle est la réparation juste et appropriée dans les circonstances.

i) L'annulation du contrat d'achat

[53] La conclusion principale demandée par Mme Simard consiste en l'annulation du contrat d'achat intervenu le 29 janvier 2015 entre elle et Subaru Outaouais. Au procès, les défenderesses soutiennent que le tribunal ne peut annuler ce contrat, étant donné l'absence de preuve d'un vice de consentement, et que c'est plutôt la résolution de la vente qui aurait dû être demandée par Mme Simard, bien qu'elle soit selon elles impossible en l'instance¹⁷. Il appert toutefois que, quel que soit le mécanisme juridique utilisé, la demande de Mme Simard est claire : elle souhaite que les défenderesses reprennent le véhicule et que le prix d'achat lui soit remboursé.

[54] L'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur* accorde au consommateur la possibilité d'obtenir la résolution ou l'annulation du contrat convenu avec le commerçant. Tel que l'affirme la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Richard c. Time inc.*¹⁸, la contravention par le commerçant aux obligations que lui impose la *Loi*

¹⁶ *Fortin c. Mazda Canada inc. (no. 2)*, 2022 QCCA 635, par. 16.

¹⁷ Plan d'argumentation des défenderesses, paragr. 31 à 34.

¹⁸ Précité, note 12, p. 315 (paragr. 113).

sur la protection du consommateur crée une présomption absolue de préjudice. Le choix de la réparation appropriée appartient au consommateur.

[55] Le tribunal ne devrait mettre de côté que pour des motifs sérieux la réparation spécifique demandée par le consommateur. En l'instance, les défenderesses invoquent dans l'exposé de leurs moyens de défense¹⁹ plusieurs raisons pour lesquelles le tribunal ne devrait pas annuler le contrat d'achat du 29 janvier 2015 :

- la durée d'utilisation du véhicule par Mme Simard, soit de février 2015 à novembre 2019;
- la distance parcourue par le véhicule pendant son utilisation par Mme Simard, soit près de 100 000 kilomètres;
- les nombreuses réparations effectuées par les défenderesses sur le véhicule, à leurs frais, et le fait que des voitures de courtoisie ont été fournies à Mme Simard;
- l'affirmation non contredite de Subaru Canada, à la suite de la dernière réparation en novembre 2019, que le véhicule est désormais en bon état de fonctionnement;
- le fait que les défauts de qualité constatés n'auraient jamais rendu le véhicule impropre à son usage.

[56] Avec égards, ces raisons ne suffisent pas à démontrer le caractère inopportun de l'annulation ou de la résolution du contrat d'achat du 29 janvier 2015.

[57] Ce sont les défenderesses, et non Mme Simard, qui doivent en définitive porter le fardeau économique découlant des déficiences du véhicule qu'elles ont mis en marché. Engagées dans une entreprise commerciale, elles doivent assumer ce risque, inhérent à leurs opérations et intrinsèquement relié à la vente de biens de consommation. Sur un lot de biens mis en marché par un commerçant, il existe une possibilité bien réelle que le niveau de qualité ne soit pas constant. Le bénéfice tiré des activités d'un commerce²⁰ est indissociable d'une responsabilité à l'égard de la clientèle concernant ceux des biens vendus qui ne satisfont pas aux standards de qualité applicables.

[58] Le véhicule acquis par Mme Simard s'est avéré bien en dessous des attentes légitimes d'un consommateur raisonnable. La preuve montre qu'il ne constitue pas un

¹⁹ Exposé modifié des moyens de défense (au 22 février 2021), paragraphe 2.5.

²⁰ L'article 2 de la *Loi sur la protection du consommateur* énonce qu'elle s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant « dans le cours des activités de son commerce » et ayant pour objet un bien ou un service.

bien de consommation d'un niveau de qualité, de fiabilité et de durabilité suffisantes pour Mme Simard. Une telle prise de position de sa part n'est pas déraisonnable eu égard à ce que démontre la preuve.

[59] Certes, le temps écoulé depuis l'achat du véhicule, de même que le kilométrage parcouru avant son remisage, contribuent à former un contexte particulier pour la demande d'annulation présentée par Mme Simard. N'eût été des interventions ponctuelles et multiples de Subaru Outaouais et d'Otto sur le véhicule tout au long de ces années, l'écoulement du temps et l'ampleur du kilométrage auraient éventuellement pu faire obstacle à l'annulation ou à la résolution du contrat d'achat.

[60] Mais les quatre ans et neuf ou dix mois écoulés entre la prise de possession du véhicule et son remisage, ainsi que les presque 100 000 kilomètres parcourus²¹, ne doivent pas être considérés dans l'abstrait. Ces données doivent être appréciées en tenant compte des nombreuses interventions de Subaru Outaouais et d'Otto, qui s'échelonnent de manière continue sur l'ensemble de cette période. Plusieurs de ces interventions ponctuelles – et en particulier les deux changements de moteur – pouvaient raisonnablement laisser croire à Mme Simard que les problèmes étaient réglés. Il est vraisemblable que telle était aussi la perception des représentants de Subaru Outaouais et d'Otto.

[61] C'est en tenant compte de ce contexte particulier que doit être appréciée la demande d'annulation du contrat d'achat, en dépit du temps écoulé et de la distance parcourue par le véhicule. Mme Simard a choisi de donner aux défenderesses de très nombreuses occasions de corriger les défauts de qualité du véhicule, jusqu'au moment où la répétition continue des problèmes et l'inefficacité des interventions des mécaniciens n'entraînent une rupture définitive du lien de confiance à l'égard des défenderesses. Elle n'a pas à être pénalisée en raison de la bonne foi et de la bonne volonté qu'elle a manifestée envers les défenderesses, en étant privée du droit d'obtenir l'annulation de l'achat.

[62] Cette conclusion s'impose d'autant plus que Mme Simard avait spécifiquement pris la peine, avant l'achat du véhicule, de s'informer à propos d'un éventuel problème de consommation excessive d'huile à moteur. Elle a été rassurée par la réponse trompeuse du vendeur de Subaru Outaouais, dont rien dans la preuve ne permet par ailleurs de remettre en cause la bonne foi. Il n'est pas douteux que, si elle avait pu entrevoir ce qui l'attendait pour les 4 ½ années subséquentes à l'achat, Mme Simard n'aurait pas acquis ce véhicule.

[63] Mme Simard n'est donc pas privée de la possibilité d'obtenir l'annulation ou la résolution du contrat d'achat du véhicule. Les défenderesses prétendent que, depuis la dernière réparation effectuée par Otto, le véhicule est désormais en bon état de

²¹ Au moment de la dernière visite chez Otto, le 19 novembre 2019, l'odomètre indiquait 98 646 kilomètres.

fonctionnement. À la lumière de l'expérience vécue par Mme Simard et M. Picard entre 2015 et 2019, comment accorder foi à une telle affirmation ? En raison de ses nombreuses déconvenues, Mme Simard n'est pas tenue de faire confiance aux défenderesses, encore une fois, et de courir à nouveau le risque de voir surgir, comme par le passé, des problèmes qu'elle ne consent plus à subir. Après tant de vaines tentatives, les défenderesses ont perdu toute crédibilité quant à leur capacité de réparer le véhicule de manière à éviter la résurgence continue des problèmes éprouvés par Mme Simard.

[64] Si, comme l'allèguent les défenderesses dans l'exposé de leurs moyens de défense, le véhicule a été « réparé pour de bon » et qu'il « fonctionne normalement »²², elles ne subissent aucun préjudice à le reprendre.

[65] Par ailleurs, l'opposition des défenderesses à l'annulation ou à la résolution du contrat d'achat est incohérente avec la position prise par M. Toulouse lors de sa rencontre avec Mme Simard et M. Picard. Selon la preuve présentée de part et d'autre, M. Toulouse acceptait de reprendre le véhicule. Le point de divergence entre les parties concernait plutôt le remboursement intégral du prix d'achat et le versement d'une compensation pour les troubles et inconvénients. Cette rencontre intervient en avril 2019, soit plus de quatre ans après l'achat, alors que le véhicule a déjà parcouru plus de 90 000 kilomètres²³. Les quelques mois additionnels d'utilisation du véhicule après cette rencontre ne justifient pas, de la part des défenderesses, une position contraire à celle exprimée par M. Toulouse quant à la reprise du véhicule.

[66] Contrairement à ce que prétendent les défenderesses²⁴, Mme Simard n'était pas tenue de vendre le véhicule pour mitiger ses dommages, une hypothèse qui aurait reporté sur un éventuel et improbable acheteur tout le fardeau des problèmes du véhicule et qui aurait pu, au surplus, sérieusement engagé la responsabilité de Mme Simard en tant que vendeur²⁵. En outre, elle n'avait aucune obligation légale d'accepter l'offre de M. Toulouse de reprendre le véhicule en contrepartie du paiement de sa valeur marchande plutôt que du remboursement du prix d'achat. Subaru Outaouais ne pouvait, au moyen d'une telle proposition, mettre de côté la responsabilité que lui impose la *Loi sur la protection du consommateur* et priver Mme Simard des voies de recours que lui offre cette *Loi*.

[67] À l'audience, les défenderesses soulèvent un moyen additionnel pour faire échec à la demande d'annulation de la vente. Elles soutiennent qu'en cas de manquement par le commerçant aux obligations que lui impose la *Loi sur la protection du consommateur*,

²² Exposé modifié des moyens de défense (au 22 février 2021), paragraphes 2.5 d) et e).

²³ La dernière facture de Subaru Outaouais avant cette rencontre mentionne que l'odomètre indiquait alors 93 173 kilomètres.

²⁴ Exposé modifié des moyens de défense (au 22 février 2021), paragr. 2.8; Plan d'argumentation des défenderesses, paragr. 26.

²⁵ *Code civil du Québec*, article 1728.

le consommateur peut, outre des dommages-intérêt, exiger une seule réparation parmi celles énumérées à l'article 272 de cette *Loi*. En requérant que les défenderesses corrigent les problèmes dont le véhicule est affecté, Mme Simard aurait choisi le recours prévu au paragraphe a) de cette disposition, soit l'exécution de l'obligation. Elle ne pourrait donc réclamer, en plus de ce remède, la nullité ou la résolution du contrat d'achat.

[68] Avec égards, le tribunal ne peut retenir ce point de vue. Il aurait pour conséquence que le consommateur qui se prévaut des garanties que lui accorde la *Loi sur la protection du consommateur* relativement aux déficiences du bien acheté, en permettant au commerçant de tenter de corriger le problème détecté, renoncerait par voie de conséquence à la possibilité d'exercer les recours prévus à l'article 272 de cette *Loi*, et ce, indépendamment du résultat atteint par le commerçant.

[69] En l'instance, quatre ans d'efforts soutenus de la part de Subaru Outaouais et d'Otto n'ont pas réussi à empêcher la résurgence des problèmes dont le véhicule de Mme Simard est affecté. À la lumière de cet historique navrant, il apparaît plus que présomptueux de la part des défenderesses de conclure que ces problèmes sont dorénavant réglés et qu'il n'y a donc pas lieu d'annuler la vente. L'impossibilité pour les défenderesses, pendant une aussi longue période, de corriger durablement les problèmes du véhicule démontre leur incapacité à exécuter les obligations qui s'imposent à elles en raison des garanties prévues à la *Loi sur la protection du consommateur*.

[70] Dans la mesure où les diverses tentatives de réparation du véhicule par les défenderesses résultaient de l'exercice par Mme Simard du recours prévu au paragraphe 272 a) de la *Loi sur la protection du consommateur*, ce recours s'est avéré illusoire. Ses démarches infructueuses ne font pas échec à la demande d'annulation de l'achat du véhicule qu'elle présente en l'instance.

[71] Par ailleurs, l'argument des défenderesses est incohérent avec la position prise dans l'exposé de leurs moyens de défense. Elles y soutiennent que la réduction de l'obligation, plutôt que l'annulation de la vente, devrait être la réparation retenue par le tribunal en l'instance, outre des dommages-intérêts²⁶. C'est à ce titre qu'elles lui offrent un montant de 6 757,80 \$, représentant 20 % du prix d'achat du véhicule²⁷. Or, la réduction de l'obligation est la réparation énoncée au paragraphe 272 c) de la *Loi sur la protection du consommateur*. En prenant cette position dans l'exposé de leurs moyens de défense, les défenderesses reconnaissent nécessairement que Mme Simard est

²⁶ Le paragraphe 2.7 de l'exposé modifié des moyens de défense (au 22 février 2021) se lit comme suit : « Par conséquent, les défenderesses soumettent que la réduction de l'obligation et des dommages-intérêts sont le remède auquel la demanderesse pourrait avoir droit, et ce, à la hauteur de 14 000 \$, tel que détaillé ici-bas ».

²⁷ Paragraphe 2.8 de l'exposé modifié des moyens de défense (au 22 février 2021).

encore en droit de se prévaloir contre elles des recours prévus à cette disposition, malgré les réparations du véhicule pendant la période de garantie.

[72] Le tribunal conclut que Mme Simard est en droit d'obtenir l'annulation du contrat d'achat du 29 janvier 2015. Cette annulation entraîne la restitution des prestations.

ii) La restitution des prestations

[73] Lorsqu'une personne est tenue, en vertu de la loi, de rendre à une autre personne des biens qu'elle a reçus en vertu d'un acte juridique subséquent anéanti de façon rétroactive, l'article 1699 du *Code civil du Québec* prévoit qu'il y a lieu à la restitution des prestations. Cette disposition autorise aussi le tribunal, de manière exceptionnelle, à refuser cette restitution lorsqu'elle aurait pour effet d'accorder un avantage indu à l'une des parties, à moins qu'il ne juge suffisant, dans ce cas, de modifier plutôt l'étendue ou les modalités de la restitution.

[74] Le pouvoir discrétionnaire de refuser la restitution des prestations constitue une mesure d'équité; l'exercice de ce pouvoir doit se fonder sur la preuve et favoriser l'équilibre entre les parties²⁸. En effet, la restitution des prestations « vise à remettre les parties en état, non à les enrichir », de sorte que « la correction d'une première iniquité n'en crée pas une seconde »²⁹. Le cas échéant, il incombe au débiteur de la restitution de faire la preuve de cet avantage indu³⁰.

[75] Selon l'arrêt *Murray c. Prestige Gabriel Ouest*³¹, l'utilisation d'une automobile subséquent à la découverte de la cause qui entraîne la nullité de son achat ne constitue pas un obstacle à la restitution des prestations :

[34] La juge conclut que la restitution n'est pas possible en l'espèce, car l'utilisation de la voiture par l'appelant rend la remise en état impossible. Or, le fait de continuer à utiliser la chose vendue, même après la connaissance de la cause d'annulation, ne fait pas nécessairement obstacle à la restitution. Les principes régissant la restitution permettent de prendre en considération une telle utilisation.

[35] Il en découle que l'appelant n'était pas tenu de cesser d'utiliser la voiture et de la remettre immédiatement dans l'état où elle se trouvait au moment de la vente afin de préserver son recours à l'annulation. (...)

[76] En l'instance, la preuve ne fournit aucun motif justifiant de refuser la restitution des prestations. Dans sa demande introductive d'instance, Mme Simard offre de

²⁸ *Procureure générale du Québec c. Vidéotron*, 2019 QCCA 880, paragr. 70, 72 et 78; *Roy c. L'Unique, assurances générales inc.*, 2019 QCCA 1887, paragr. 81 et 82.

²⁹ *Montréal (Ville) c. Octane Stratégie inc.*, 2019 CSC 57, [2019] 4 R.C.S. 138, p. 168 (paragr. 42 et 43).

³⁰ *Banque Amex du Canada c. Adams*, 2014 CSC 56, [2014] 2 R.C.S. 787, p. 803 (paragr. 38).

³¹ 2021 QCCA 1394.

remettre le véhicule acheté en 2015. Il est remisé depuis qu'elle a cessé de l'utiliser en novembre 2019. Rien n'indique que l'automobile soit actuellement dans un état substantiellement différent de celui dans lequel Otto l'a remise à Mme Simard le 19 novembre 2019.

[77] Selon le principe énoncé à l'article 1700 du *Code civil du Québec*, la restitution des prestations se fait en nature. En ce qui concerne Mme Simard, cette modalité est accomplie par son offre de remettre le véhicule. L'obligation de restitution existe au premier chef entre les parties au contrat³², de sorte que Subaru Outaouais doit pour sa part lui remettre le prix d'achat, soit 38 761,73 \$. De plus, étant donné que les articles 53 et 54 de la *Loi sur la protection du consommateur* permettent d'exercer contre le fabricant – ce qui inclut le distributeur – les recours découlant d'une contravention aux articles 37 et 38 de la *Loi*, Subaru Canada est elle aussi tenue envers Mme Simard de cette restitution³³.

[78] Il en est ainsi même si les défenderesses reprendront possession d'un véhicule usagé ayant parcouru environ 100 000 kilomètres. En effet, et de manière corrélative, Mme Simard aura été privée pendant une période de plus de sept ans, soit depuis janvier 2015, de l'argent utilisé pour payer le prix d'achat du véhicule, sans avoir droit à des intérêts sur ce montant jusqu'à l'assignation en l'instance.

[79] Bien que l'exposé de leurs moyens de défense ne contiennent aucune demande à ce sujet, les défenderesses soutiennent, au moment du procès, avoir droit à une indemnité de la part de Mme Simard pour la jouissance du bien, étant donné que l'automobile achetée par Mme Simard se déprécierait rapidement. Cette demande est basée sur l'article 1704 du *Code civil du Québec*, qui prévoit ce qui suit:

1704. Celui qui a l'obligation de restituer fait siens les fruits et revenus produits par le bien qu'il rend et il supporte les frais qu'il a engagés pour les produire. Il ne doit aucune indemnité pour la jouissance du bien, à moins que cette jouissance n'ait été l'objet principal de la prestation ou que le bien était susceptible de se déprécier rapidement.

Cependant, s'il est de mauvaise foi, ou si la cause de la restitution est due à sa faute, il est tenu, après avoir compensé les frais, de rendre ces fruits et revenus et d'indemniser le créancier pour la jouissance qu'a pu lui procurer le bien.

(Soulignements ajoutés)

³² Vincent KARIM, *Les obligations*, 5^{ième} édition, volume 2, Montréal, Wilson et Lafleur, 2020, p. 1500-1501 (no. 3837).

³³ Même si elle n'est pas partie au contrat d'achat conclu entre Subaru Outaouais et Mme Simard, Subaru Canada offre aux paragraphes 2.7 à 2.9 de l'exposé modifié des moyens de défense (au 22 février 2021) de verser à Mme Simard un montant de 6 757,80 \$ en réduction d'obligation, représentant 20 % du prix d'achat.

[80] Les défenderesses n'ont fait aucune preuve de l'étendue de la dépréciation de l'automobile vendue à Mme Simard, ni de la rapidité avec laquelle cette dépréciation se serait produite³⁴. Elles prennent plutôt appui sur le passage suivant de l'arrêt *Location Holand (1995) Ltd. c. Daimler Chrysler Insurance Co.*³⁵ :

[37] Avec égards, il me semble que les parties – et particulièrement l'appelante – attachent une importance indue aux précédents jurisprudentiels pour déterminer si une automobile est un bien qui se déprécie rapidement. Il n'y a pas là une question de droit, mais une pure question factuelle.

[38] D'ailleurs, même au strict plan factuel, le juge en chef Tremblay dans l'affaire *Locas c. Brisebois* n'a pas dit que les automobiles ne se dépréciaient pas rapidement, mais - ainsi que le fait remarquer le juge Dalphond dans l'affaire *166606 Canada Inc. (Gabriel Lexus Toyota) c. Bashtanik* - il s'est uniquement prononcé quant «à l'automobile saisie en cette cause».

[39] En second lieu, je suis d'accord avec l'avocat de Location Holand qu'il eût été préférable de présenter une preuve d'expert. Néanmoins, et contrairement à ses prétentions, je suis d'opinion que, de nos jours, le tribunal a une connaissance d'office du fait que les automobiles se déprécient rapidement: c'est là un «fait dont la notoriété rend l'existence raisonnablement incontestable» (art. 2808 C.c.Q.).

(Soulignement ajouté)

[81] Avec égards, cet arrêt a été rendu dans un tout autre contexte, de sorte que les motifs cités ci-dessus ne peuvent être transposés à la situation juridique des parties dans le présent dossier. Saisie d'un litige dans lequel deux parties se disputaient la propriété d'un véhicule ayant fait l'objet d'une saisie avant jugement, la Cour d'appel devait alors décider dans quelles circonstances une automobile pouvait être considérée comme un bien périssable ou un bien susceptible de se déprécier rapidement au sens de l'article 575 du *Code de procédure civile* applicable à l'époque³⁶. Cette disposition prévoyait que, dans le cadre d'une saisie après jugement, le tribunal pouvait ordonner la vente d'un tel bien afin que le produit de vente soit consigné au greffe.

[82] Dans son arrêt, la Cour d'appel souligne entre autres que la vente aux enchères de l'automobile saisie est justifiée étant donné que le jugement de première instance concernant le litige relatif à cette automobile « risque d'être prononcé plus de cinq ans après la saisie » et qu'« on ne peut, au surplus, exclure la possibilité d'un appel par la suite »³⁷. En outre, la partie de cet arrêt traitant de la dépréciation des automobiles peut

³⁴ En cours d'audience, le tribunal a accueilli une objection à la preuve relativement au témoignage de M. Toulouse concernant la valeur marchande de l'automobile au moment du procès, étant donné l'absence d'allégation à ce sujet dans l'exposé des moyens de défense et compte tenu que ce sujet relève du témoignage d'expert.

³⁵ 2005 QCCA 198.

³⁶ *Id.*, paragr. 7.

³⁷ *Id.*, paragr. 41.

être considérée comme un *obiter dictum* puisqu'en définitive, la Cour d'appel rejette, pour un autre motif, la demande visant à faire vendre le bien saisi.

[83] Ces motifs ne peuvent être appliqués dans le contexte d'une demande d'annulation ou de résolution d'une vente d'automobile en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*. Ils auraient pour conséquence que la restitution des prestations ne pourrait jamais avoir lieu sans que le consommateur n'indemnise son vendeur pour la perte de jouissance du bien. Une mesure aussi draconienne, susceptible de faire peser un lourd fardeau financier sur le consommateur, constituerait un frein certain à l'exercice des droits que lui confère cette *Loi*.

[84] Une proposition comme celle mise de l'avant par les défenderesses apparaît tout à fait contraire à l'objectif de la *Loi sur la protection du consommateur*, qui vise prioritairement à protéger le consommateur – et non le commerçant – contre les défaillances de la société de consommation. Tel que mentionné précédemment, c'est au commerçant qu'il incombe d'assumer les risques afférents à ses activités commerciales, ce qui peut certes parfois impliquer pour lui une perte financière à l'égard des biens défectueux qu'il met en marché.

[85] De plus, dans l'appréciation de cette demande d'indemnisation de la part des défenderesses relativement à la dépréciation du véhicule, il y a lieu de tenir compte que dès sa rencontre avec M. Perreault, en août 2018, Mme Simard a offert à Subaru Outaouais de reprendre son automobile. Cette offre a été réitérée par la suite, lors de la rencontre du printemps 2019 avec M. Toulouse, de même que dans sa demande introductive d'instance. Subaru Outaouais a refusé de donner suite à cette offre. Elle attend au moment du procès pour se plaindre de la dépréciation du véhicule et demander une indemnisation.

[86] L'obligation de restitution des prestations découle en l'instance de l'annulation de la vente d'une automobile en raison des manquements du vendeur et du fabricant aux obligations que leur impose cette loi d'ordre public qu'est la *Loi sur la protection du consommateur*. Dans un tel contexte, il serait paradoxal de leur accorder le bénéfice d'une indemnisation pour la jouissance d'un bien qui ne satisfait pas aux exigences légales de qualité, de fiabilité et de durabilité. Le tribunal ne peut prendre en considération la demande d'indemnisation tardive, non quantifiée et indéfendable présentée au moment du procès par les défenderesses.

[87] Il est vraisemblable que le véhicule ait perdu une partie de sa valeur depuis l'achat de 2015. Mme Simard n'est toutefois pas tenue d'indemniser les défenderesses à ce sujet étant donné que rien dans la preuve ne démontre qu'elle en a fait un usage anormal. C'est la règle que prévoit l'article 1702 du *Code civil du Québec* :

1702. Lorsque le bien qu'il rend a subi une perte partielle, telle une détérioration ou une autre dépréciation de valeur, celui qui a l'obligation de restituer est tenu

d'indemniser le créancier pour cette perte, à moins que celle-ci ne résulte de l'usage normal du bien.

[88] La Cour d'appel en est arrivée à la même conclusion dans l'arrêt *Murray c. Prestige Gabriel Ouest*³⁸. En outre, il ressort de la preuve que Mme Simard et M. Picard ont divulgué à M. Galipeau, au cours de la discussion préalable à l'achat, l'usage qu'ils comptaient faire du véhicule, qui impliquait des déplacements d'envergure.

[89] En vertu de la règle énoncée à l'article 1703 du *Code civil du Québec*, Mme Simard est en droit de réclamer les montants déboursés pour l'entretien et la réparation du véhicule³⁹. Selon la preuve, ces déboursés s'élèvent à 1 069,65 \$⁴⁰. Elle est aussi en droit de réclamer les frais d'entreposage, que les défenderesses acceptent par ailleurs de payer⁴¹. Sa réclamation à ce sujet s'élève à 1 434,78 \$⁴². Ces deux chefs de réclamation peuvent aussi être considérés comme des dommages-intérêts qu'elle est en droit de réclamer en vertu de l'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur*.

[90] Les règles de la restitution des prestations ont pour conséquence que Mme Simard est en droit de réclamer, outre le remboursement du prix d'achat, une somme de 2 504, 43 \$ (soit 1 069,65 \$ plus 1 434,78 \$). Les défenderesses sont solidairement responsables de lui payer cette somme. Par ailleurs, les défenderesses n'ont droit à aucune somme de la part de Mme Simard en vertu des règles de la restitution des prestations.

iii) Les dommages pour troubles et inconvénients

[91] Au cours de son témoignage, Mme Simard évoque différents éléments factuels pour fonder sa réclamation de 25 000 \$ pour troubles et inconvénients :

- le stress occasionné par les problèmes continuels du véhicule et l'incertitude constante quant à sa fiabilité;
- le fait que l'achat du véhicule visait à trouver une solution pour la situation précaire de son fils, alors que Subaru Outaouais lui a vendu un « paquet de problèmes » qui contribuait plutôt à amplifier la situation de crise dans laquelle la famille se trouvait et à accentuer la difficulté à y faire face;

³⁸ Précité, note 31, paragr. 45. Dans le même sens, voir : *3223701 Canada inc. c. Darkallah*, 2018 QCCA 937, paragr. 59.

³⁹ *Vallières c. 9251-2078 Québec inc.*, 2020 QCCQ 7050, paragr. 88 à 90.

⁴⁰ Soit 128,95 \$ (facture du 24 juillet 2015), 63,21 \$ (facture du 31 juillet 2017), 68,93 \$ (facture du 10 novembre 2017), 340,35 \$ (facture du 27 février 2018), 57,47 \$ (facture du 15 avril 2019), 275,64 \$ (facture du 19 avril 2019) et 135,10 \$ (facture du 30 septembre 2019).

⁴¹ Plan d'argumentation des défenderesses, paragr. 61.

⁴² Cette réclamation est fondée sur un reçu du 22 décembre 2019 au montant de 400 \$, une facture du 1^{er} novembre 2020 au montant de 517,39 \$ et une facture du 5 novembre 2021 au montant de 517,39 \$.

- le très haut niveau d'insécurité vécu au cours des quatre années d'utilisation du véhicule lorsque les voyants du tableau de bord s'allumaient;
- le fait de se retrouver enfermée dans un système où le concessionnaire cherche à faire de l'argent plutôt qu'à se comporter comme son alliée;
- l'obligation d'avoir constamment à aménager sa vie en fonction d'une solution alternative en cas de problèmes avec l'automobile et à planifier ses déplacements en fonction d'éventuels problèmes.

[92] Toutes ces justifications n'ont pas la même valeur. Le tribunal retient que la situation médicale du fils de Mme Simard et de M. Picard, ainsi que les mesures requises pour y faire face, ont considérablement amplifié pour eux le préjudice résultant des problèmes éprouvés avec le véhicule et du faible degré de fiabilité qu'ils lui accordaient. Cette situation médicale, de même que l'utilisation projetée de l'automobile, ont été divulguées à Subaru Outaouais avant l'achat. Le concessionnaire ne pouvait ignorer ce contexte particulier, qui faisait en sorte que Mme Simard et M. Picard dépendaient de cette automobile pour un aspect de leur vie suscitant de vives émotions.

[93] Ceci étant, la preuve montre que les problèmes éprouvés avec l'automobile ne se sont pas tous manifestés dans un tel contexte. Ces problèmes sont parfois survenus lors de séjours de vacances : les inconvénients bien réels vécus par Mme Simard et M. Picard à ces occasions ne comportent pas une dimension aussi grave que ceux éprouvés dans le contexte angoissant relié à la santé de leur fils.

[94] Pour apprécier l'étendue des dommages subis par Mme Simard, le tribunal prend aussi en compte les dizaines de déplacements chez Subaru Outaouais, Otto et d'autres garagistes. L'ampleur de ces déplacements dépasse largement les « troubles ordinaires de la vie », ou encore les « inconvénients normaux auxquels tous les propriétaires de véhicules sont confrontés ici et là dans le cours normal d'une année », pour reprendre le vocabulaire utilisé dans l'arrêt *Fortin c. Mazda Canada inc. (no. 1)*⁴³. Il y a également lieu de tenir compte de la nécessité pour Mme Simard de s'adapter à un ou plusieurs véhicules de courtoisie, aux conditions fixées par les concessionnaires Subaru pour l'utilisation de ces véhicules, ainsi que de ses nombreuses démarches auprès des défenderesses pour faire état de ses problèmes et trouver une solution.

[95] L'évaluation des troubles et inconvénients comporte intrinsèquement une part d'arbitraire. Les défenderesses acceptent de payer une somme de 6 000 \$ pour les troubles et inconvénients résultant des déplacements au garage⁴⁴. Ce montant, qui

⁴³ Précité, note 5, paragr. 168 et 170.

⁴⁴ Le paragraphe 56 du plan d'argumentation des défenderesses est libellé ainsi : « Deuxièmement, les défenderesses acceptent de payer la somme de 6 000 \$ à la demanderesse pour dommages,

constitue une admission de l'existence de tels troubles et inconvénients, ne tient pas compte des autres composantes du dommage subi par Mme Simard. Compte tenu des circonstances du présent dossier, il est insuffisant pour la compenser adéquatement.

[96] La situation vécue par Mme Simard s'est étendue sur une période de 4 ½ ans, soit de l'été 2015 à l'automne 2019, époque à laquelle l'automobile est remise. La décision prise par les défenderesses tout au long de ces années de tenter de corriger les problèmes de l'automobile vendue à Mme Simard a contribué à prolonger la durée des inconvénients éprouvés avec son véhicule. Les défenderesses, qui reprochent maintenant à Mme Simard de ne pas avoir mitigé ses dommages, auraient pu elles-mêmes atténuer le préjudice subi par celle-ci en acceptant d'annuler la vente et de compenser adéquatement Mme Simard lorsqu'elle leur en a fait la demande.

[97] Usant de sa discrétion, le tribunal fixe à 20 000 \$ le montant des dommages subis par Mme Simard à titre de troubles et inconvénients et dont les défenderesses sont solidairement responsables.

[98] Outre le remboursement du prix d'achat, Mme Simard est donc en droit de réclamer aux défenderesses un montant de 22 504,43 \$ (soit 1 069,65 \$ pour l'entretien et la réparation du véhicule, plus 1 434,78 \$ pour les frais d'entreposage, plus 20 000 \$ pour troubles et inconvénients).

POUR CES MOTIFS, LA COUR :

[99] **ACCUEILLE** partiellement la demande;

[100] **DÉCLARE** insuffisantes les offres réelles des défenderesses;

[101] **ANNULE** à toutes fins que de droit le contrat d'achat intervenu le 29 janvier 2015 entre la demanderesse Caroline Simard et la défenderesse 9054-1582 Québec inc. concernant une automobile neuve Subaru Outback 2.5 l. Touring de l'année 2015 dont le numéro de série est 4S4BSCDC2F1288109;

[102] **DONNE ACTE** à la demanderesse Caroline Simard de son offre de remettre cette automobile aux défenderesses 9054-1582 Québec inc. et Subaru Canada inc.;

troubles et inconvénients en guise de bonne foi et en reconnaissance des inconvénients ayant pu être entraînés par les divers aller-retour au garage ».

[103] **CONDAMNE** solidairement les défenderesses 9054-1582 Québec inc. et Subaru Canada inc. à payer à la demanderesse Caroline Simard la somme de 38 761,73 \$ à titre de remboursement du prix d'achat de cette automobile, avec intérêts et l'indemnité additionnelle à compter de l'assignation;

[104] **CONDAMNE** solidairement les défenderesses 9054-1582 Québec inc. et Subaru Canada inc. à payer à la demanderesse la somme de 22 504,43 \$, avec intérêts et l'indemnité additionnelle à compter de l'assignation;

[105] **LE TOUT**, avec les frais de justice.

LUC HUPPÉ, J.C.Q.

Me Jacques Castonguay
MERCIER, LEDUC
Avocat de la demanderesse

Me Laurence McCaughan
Me Mathieu Lacasse
BORDEN LADNER GERVAIS, S.E.N.C.R.L., S.R.L.
Avocats des défenderesses

Dates d'audience : 4, 5 et 6 mai 2022

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE QUÉBEC
LOCALITÉ DE QUÉBEC
« Chambre civile »

N° : 200-32-064151-151

DATE : 17 octobre 2017

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE HÉLÈNE CARRIER, J.C.Q.

MANON FRÉCHETTE

[...], St-Augustin de Desmaures (Québec) [...]
Demanderesse

c.

CHRYSLER CANADA

1, Riverside Drive West, Windsor ON N9A 5K3
Défenderesse

JUGEMENT

INTRODUCTION

[1] La demanderesse, madame Manon Fréchette, qui est propriétaire d'un véhicule de marque Ram, réclame à la défenderesse, Chrysler Canada (Chrysler), la somme de 8 500 \$ en dommages-intérêts compensatoires pour perte de jouissance, perte de salaire, frais de déplacement, frais d'intérêts, stress, inconvénients et autres dommages subis. Elle allègue que depuis l'achat de son véhicule neuf plusieurs interventions et réparations ont été effectuées sur son véhicule par le concessionnaire Lévis Chrysler Jeep Dodge inc. (concessionnaire).

[2] Elle se plaint du mauvais fonctionnement du moteur, lequel, par temps froid, après avoir parcouru un certain nombre de kilomètres ne redémarrerait plus, ce qui lui a causé des troubles et inconvénients.

[3] Chrysler conteste la réclamation. Elle fait valoir qu'elle a respecté sa garantie, c'est-à-dire, qu'elle a fait réparer le véhicule par le concessionnaire au cours de chacune des visites de madame Fréchette et qu'elle a mis à sa disposition une automobile de remplacement dit de courtoisie. Elle argue que les dommages-intérêts réclamés sont exclus par la garantie conventionnelle.

LA QUESTION EN LITIGE

[4] Madame Fréchette a-t-elle droit au paiement de la somme de 8 500 \$ en dommages-intérêts compensatoires en raison des problèmes qu'elle a vécus avec son véhicule?

LE CONTEXTE

[5] Le 11 juin 2014, madame Fréchette achète, auprès du concessionnaire, un véhicule neuf de marque Ram EcoDiesel, modèle 1500 DS Laramie, de l'année 2014, fabriqué par Chrysler au prix de 64 095 \$. Après l'échange d'un véhicule, elle paie comptant la somme de 58 510,78 \$ comprenant les taxes afférentes.

[6] Le 2 juillet 2014, madame Fréchette prend possession du véhicule.

[7] Le 31 décembre 2014, soit cinq mois après la livraison de son véhicule, madame Fréchette constate qu'un témoin d'anomalie est allumé dans le tableau de bord, lequel indique le message suivant : *Le véhicule ne redémarrera pas après 295 kilomètres.*

[8] À chaque fois qu'elle utilise son véhicule, le voyant lumineux apparaît, le message s'affiche et le décompte des kilomètres se poursuit.

[9] Le 12 janvier 2015, madame Fréchette se rend chez le concessionnaire.

[10] Le représentant de ce dernier apporte alors quelques ajustements, notamment, une mise à jour du moteur et fait un *reset* au niveau de l'indicateur du tableau de bord.

[11] Le même jour, madame Fréchette reprend possession de son véhicule. Or, quelques minutes après l'avoir récupéré, le message apparaît de nouveau dans le tableau de bord.

[12] Madame Fréchette communique alors avec un représentant du concessionnaire, lequel la rassure et lui mentionne de ne pas s'inquiéter, puisque son véhicule va redémarrer sans problème en tout temps. Bref, on lui recommande de ne pas tenir compte du message indiqué. Elle roule donc avec son véhicule.

[13] Le 19 janvier 2015, le décompte du nombre de kilomètres est terminé et le moteur ne redémarre plus. Le véhicule est alors remorqué chez le concessionnaire. Celui-ci détecte un problème relié à l'urée qui gèle en période de froid et un autre concernant la programmation du moteur.

[14] Une fois les réparations effectuées, madame Fréchette prend possession de son véhicule le 20 janvier 2015.

[15] Le 22 janvier 2015, madame Fréchette doit, une fois de plus, retourner son véhicule chez le concessionnaire, toujours en raison du voyant lumineux qui s'affiche dans le tableau de bord et qui réfère à un problème relié à l'urée qui gèle lorsque la température est en bas de moins 10 degrés Celsius.

[16] D'autres réparations sont effectuées. Toutefois, le concessionnaire recommande à madame Fréchette : *pour faire le plein d'urée, il faut que le véhicule soit bien chaud, remplir maximum ½ et après roule environ 1 heure pour faire la mise à niveau.*

[Reproduction conforme, pièce P-2, page 3]

[17] Selon Chrysler, pour solutionner définitivement le problème relié à l'urée, un changement de programme doit d'abord être créé par ses ingénieurs et ensuite être autorisé par Transport Canada.

[18] Madame Fréchette reprend son véhicule le 28 janvier 2015.

[19] Le 31 janvier 2015, le même message apparaît de nouveau au tableau de bord du véhicule de madame Fréchette. Celle-ci ne veut surtout pas arrêter le moteur par crainte qu'il ne redémarre pas. Elle se rend alors directement chez le concessionnaire et le lui remet.

[20] Le 2 mars 2015, madame Fréchette met en demeure Chrysler de résoudre la problématique reliée à l'urée, et ce, dans un délai de dix jours, à défaut, elle demandera l'annulation de la vente et le remboursement intégral du prix d'achat plus une somme de 5 000 \$ en dommages-intérêts.

[21] Entre temps, Chrysler obtient les autorisations requises de la part de Transport Canada pour modifier la programmation du moteur.

[22] Le concessionnaire effectue les réparations requises sur le véhicule de madame Fréchette, le tout conformément aux instructions reçues de la part de Chrysler.

[23] Finalement, le véhicule est livré à madame Fréchette en bonne condition le 21 mars 2015.

[24] Le 29 septembre 2015, madame Fréchette dépose sa demande à la Division des petites créances de notre Cour.

[25] La preuve, non contredite, établit que le véhicule acheté neuf par madame Fréchette était affecté d'un problème de conception et qu'il a fait l'objet de plusieurs interventions et réparations auprès du concessionnaire.

[26] En tout temps, madame Fréchette a bénéficié d'un véhicule de courtoisie, dont notamment des véhicules Durango et Chrysler 200.

[27] Madame Fréchette se plaint du problème relié à son véhicule acheté neuf, de la nécessité de le faire réparer de façon répétitive par le concessionnaire et du fait qu'elle a été privée de la jouissance de son véhicule.

[28] Elle invoque à son bénéfice, l'application des garanties édictées par la *Loi sur la protection du consommateur*¹ (L.p.c.). Elle affirme qu'elle n'aurait jamais acheté ce véhicule, ou à tout le moins, elle n'aurait pas consenti à donner un si haut prix si elle avait connu l'existence des défauts.

[29] Madame Fréchette s'est déplacée à plusieurs reprises chez le concessionnaire pour le même trouble non résolu sur son véhicule, ce qui, selon elle, n'est pas normal pour un véhicule neuf. Elle allègue que les visites chez le concessionnaire se sont traduites par des absences au travail. Elle ajoute qu'elle a perdu totalement confiance en son véhicule. Elle appréhende toujours que celui-ci cesse de fonctionner lorsqu'il fait froid et que le thermomètre indique moins dix degrés Celsius.

[30] Chrysler fait valoir qu'elle n'a jamais refusé de réparer le véhicule de madame Fréchette, lesquelles réparations ont toutes été faites sans frais, sous garantie. Elle devait attendre les autorisations de Transport Canada pour modifier la programmation du moteur, ce qui nécessite de longs délais.

[31] Chrysler admet que d'autres véhicules RAM EcoDiesel 2014 ont été affectés par le même défaut de conception et qu'elle a reçu quelques plaintes à cet égard.

[32] Elle allègue que son obligation légale et contractuelle envers madame Fréchette se limite à la garantie du fabricant qui exclut expressément les compensations pour les pertes d'usage du véhicule, les pertes de temps, les inconvénients, les frais de déplacement, les pertes de revenus, le stress, les troubles et les inconvénients subis.

L'ANALYSE ET LES MOTIFS

[33] Madame Fréchette et Chrysler sont respectivement *consommateur* et *fabricant* au sens de l'article 1 de la L.p.c.

¹ R.L.R.Q. c. P-40.1.

[34] Cette loi s'applique au contrat d'achat du véhicule². Ainsi, les garanties légales attachées au contrat de vente de biens s'appliquent également³. Les articles 37, 38, 53 et 54 d'ordre public imposent au fabricant de garantir la qualité de son produit, en ce qui a trait tant à son usage qu'à sa durabilité :

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.

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.

[...]

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

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

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

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

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

Un recours contre le fabricant fondé sur une obligation résultant de l'article 37 ou 38 peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien.

[35] L'article 272 L.p.c. offre au consommateur lésé un éventail de recours judiciaires, notamment des dommages-intérêts compensatoires des troubles et inconvénients subis :

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;

² L.p.c., art. 2.

³ Préc. note 2, art. 34-54.

- 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.

[Le Tribunal souligne]

[36] La garantie de qualité prévue par le *Code civil du Québec* (C.c.Q.) s'applique également⁴.

[37] Il est indéniable que le véhicule neuf acheté par madame Fréchette était affecté d'un défaut de conception lors de la vente et qu'il n'a pas pu servir à l'usage auquel il est normalement destiné, soit rouler correctement et de façon sécuritaire.

[38] La preuve révèle que madame Fréchette a utilisé son véhicule normalement et raisonnablement avec toute l'attention requise pour sa conservation.

[39] Chrysler, qui a construit le véhicule de madame Fréchette, avait donc l'obligation de trouver la cause des problèmes reliés à l'urée et faire en sorte que le véhicule fonctionne selon des paramètres normaux. Ce n'est que le 21 mars 2015 que madame Fréchette a pu récupérer son véhicule. Chrysler doit donc répondre des inconvénients anormaux vécus par madame Fréchette.

[40] La question est de savoir si madame Fréchette peut légalement obtenir un dédommagement pour des inconvénients subis en sus de l'exécution de la garantie contractuelle.

[41] La jurisprudence reconnaît, qu'en sus de la garantie contractuelle, le propriétaire d'un véhicule est en droit de s'attendre qu'il fonctionne normalement sans devoir se présenter chez le concessionnaire de façon répétée, surtout lorsque le même problème est rapporté⁵.

⁴ C.c.Q., art. 1726 et suiv.

⁵ Noël c. Chrysler Canada inc., 2014 QCCQ 10591; Tessier c. Mazda Canada, 2014 QCCQ 9840; Madon c. Laval Bourassa Chevrolet Buick GMC, 2014 QCCQ 11320; 7640838 Canada inc. c. Subaru Canada inc., 2014 QCCQ 12881.

[42] Dans l'affaire *Turcotte c. Hyundai Canada*⁶, notre collègue, monsieur le juge Daniel Lavoie, J.C.Q. écrit :

[11] La responsabilité d'un fabricant automobile ne se limite pas à réparer les défauts d'un véhicule conçu, fabriqué, exporté et vendu à un consommateur. Notre droit établit une présomption à l'avantage du consommateur voulant que le fabricant assume l'existence d'un vice de fabrication. Non seulement doit-il exécuter les travaux correctifs, mais il est contraint de dédommager le consommateur qui n'a pas pu profiter de son véhicule normalement.

[12] La jurisprudence de notre Cour reconnaît, dans un tel cas, le bien-fondé d'une demande qui vise un dédommagement allant au-delà des réparations du concessionnaire et de la disponibilité d'un véhicule temporaire de remplacement.

[13] Il appert de la preuve qu'un montant de 4 000 \$ a été considéré entre les parties pour compenser le préjudice subi par le demandeur. Comme un de nos collègues l'a déjà souligné, la perte d'agrément de conduite d'un véhicule acheté neuf est certes compensable, mais difficilement chiffrable.

[Le Tribunal souligne]

[43] Ainsi, le fabricant ne peut pas s'abriter derrière une clause de la garantie conventionnelle pour échapper à la garantie légale et refuser de dédommager le consommateur pour le préjudice subi.

[44] Madame Fréchette a donc fait la preuve que son véhicule n'a pas pu servir à un usage normal pendant une durée raisonnable eu égard au prix payé pour celui-ci. Il y a lieu d'accueillir sa demande et d'analyser quels sont les dommages auxquels elle a droit.

[45] Aux termes de sa demande introductive d'instance, madame Fréchette détaille sa réclamation de la manière suivante :

14. Le montant total de la réclamation de la partie demanderesse se détaille comme suit : Si le véhicule avait été financé sur un prêt de 5 ans à 7,50 % d'intérêts, le versement mensuel aurait été de 1 343,71 \$ (50 jours où j'ai été privée de mon véhicule) 1 343,71 \$ x 12 mois / 365 jours x 50 jours = 2 208,84 \$

Heures de travail manquées : 20 h x 27,32 \$ = 546,40

Frais adhésion APA = 90 \$

Kilométrage de la résidence vers le concessionnaire 66 km (aller-retour) x 4 @ 0,35 \$/km = 93 \$

Interurbain (APA, avocat, etc.) = 25 \$

⁶ 2015 QCCQ 5271.

Perte de jouissance du véhicule, non-soutien du Service à la clientèle de Chrysler Canada, stress, inconvénients et dépréciation du véhicule : 5 600 \$.

[Reproduction conforme, demande introductive d'instance]

[46] En vertu des articles 1607 et 1613 C.c.Q., madame Fréchette peut réclamer des dommages-intérêts pour compenser le préjudice subi comme conséquence directe et immédiate de la faute de Chrysler.

[47] Ainsi, pour obtenir compensation, madame Fréchette devait prouver, par preuve prépondérante⁷, qu'elle a subi des dommages, et que ceux-ci sont la conséquence de la faute de Chrysler.

[48] À cet effet, le Tribunal a étudié des jugements rendus en semblable matière. Il en ressort que les dommages-intérêts accordés à l'acheteur sont souvent reliés au nombre de visites au garage et au nombre de jours où il a été privé de son véhicule.

[49] Dans l'affaire *Guimond c. Montmagny Toyota*⁸, le Tribunal tient compte des problèmes vécus par le propriétaire du véhicule, des 19 visites chez le concessionnaire pour réparation, des pertes de temps personnels et de travail, et accorde une somme de 5 000 \$ en dommages-intérêts.

[50] Dans l'affaire *Bui c. Mercedes-Benz Canada inc.*⁹, le Tribunal octroie 5 000 \$ en dommages-intérêts pour les nombreuses pertes de temps et les multiples voyages au concessionnaire découlant de 41 visites faites sur une période de 42 mois pour tenter de régler différents problèmes au véhicule.

[51] Dans l'affaire *Turcotte c. Hyundai Canada inc.*¹⁰, précitée, le Tribunal attribue une somme de 4 000 \$ pour compenser les inconvénients subis par le demandeur, puisqu'il a dû se présenter 17 fois chez le concessionnaire alors que le véhicule a été 78 jours en réparation.

[52] Dans l'affaire *Bolduc c. Kia Canada inc.*¹¹, le Tribunal accorde une somme de 4 000 \$ pour troubles, perte de jouissance et inconvénients subis alors que la demanderesse a dû se rendre à 25 reprises chez le concessionnaire pour 32 réparations.

[53] Dans l'affaire *Leblanc c. Kia Canada inc.*¹², le Tribunal accorde une somme de 2 500 \$ pour compenser les inconvénients subis par la demanderesse puisqu'elle a dû

⁷ Art. 2803 et 2804 C.c.Q.

⁸ 2012 QCCQ 6586.

⁹ SOQUIJ AZ-50196310.

¹⁰ Préc. note 6.

¹¹ 2016 QCCQ 8397

¹² 2016 QCCQ 12915.

se rendre chez le concessionnaire pour différentes défauts en raison de 6 visites sur une période de 7 mois.

[54] Le Tribunal constate qu'en l'espèce, madame Fréchette a dû se rendre chez le concessionnaire à 4 reprises sur une période d'un mois, ce qui n'est pas exorbitant eu égard aux décisions précitées. Toutefois, la preuve révèle que son véhicule a été en réparation pendant plus de 50 jours consécutifs. Durant cette période, madame Fréchette n'a pas pu jouir paisiblement de son véhicule neuf. D'ailleurs, celle-ci a témoigné avec conviction de cette frustration.

[55] Il est vrai qu'elle a bénéficié d'un véhicule de courtoisie. Toutefois, elle clame haut et fort : *J'aurais aimé utiliser mon Ram dans la neige lors du premier hiver, ce que je n'ai pas pu faire*. Ainsi, elle n'a pas pu profiter de l'agrément de conduite qui est normalement associé à un véhicule de ce prix, de ce prestige et payé rubis sur l'ongle.

[56] Certes, celle-ci a dû s'absenter de son travail. Toutefois, le Tribunal note que madame Fréchette n'a subi aucune perte de salaire en raison de ses déplacements. Par conséquent, le chef de réclamation portant sur les *heures de travail manquées* sera rejeté.

[57] Le Tribunal octroie à madame Fréchette 93 \$ pour ses frais de déplacement.

[58] Madame Fréchette réclame 90 \$ en remboursement des frais d'adhésion à l'Association pour la protection des automobilistes (APA). Or, cette demande est refusée, d'une part, faute d'une preuve documentaire pouvant établir le montant réclamé, et d'autre part, parce qu'il s'agit d'un dommage indirect.

[59] Madame Fréchette réclame 25 \$ en remboursement des frais d'interurbains qu'elle a dû engager dans le cadre du présent dossier. Toutefois, elle présente une preuve documentaire attestant qu'elle a payé une somme de 2,90 \$. Vu la preuve documentaire, le Tribunal accordera ce montant.

[60] Madame Fréchette réclame également une somme de 2 208,84 \$ pour des frais d'intérêts. Elle fait valoir que si elle n'avait pas payé son véhicule en argent comptant, elle aurait été dans l'obligation de le financer et elle aurait payé des frais d'intérêts de 2 208,84 \$ pour les 50 jours où elle a été privée de l'usage de son véhicule.

[61] Un fabricant doit indemniser l'acheteur pour le préjudice que lui cause un défaut de fabrication, de conception, de qualité et de durabilité. Toutefois, en liquidant ce préjudice, le Tribunal doit s'assurer que l'acheteur se retrouve dans la situation dans laquelle il se serait trouvé si le bien vendu avait été, au moment de la vente, exempt de défaut. Il est donc entendu que par la réparation du préjudice à laquelle il est tenu, le fabricant n'a pas à enrichir l'acheteur.

[62] Si le Tribunal faisait droit à l'indemnité réclamée par madame Fréchette, ceci aurait pour conséquence de l'enrichir au détriment de Chrysler.

[63] De plus, ce dommage ne pouvait pas être prévisible au sens de l'article 1613 C.c.Q., étant tout simplement hypothétique. Ce chef de réclamation sera donc rejeté.

[64] Eu égard à la dépréciation de la valeur du véhicule, madame Fréchette n'a apporté aucune preuve.

[65] Référant aux décisions jurisprudentielles précitées et usant de sa discrétion judiciaire, le Tribunal fixe à 3 500 \$ la valeur des dommages-intérêts pour les troubles, ennuis, inconvénients, pertes de temps, et stress subis par madame Fréchette en raison du défaut de conception par Chrysler.

[66] Pour toutes ces raisons, Chrysler devra payer à madame Fréchette la somme de 3 595,90 \$ avec les intérêts calculés au taux légal de 5% l'an plus l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. à compter de la date de la demeure, soit le 13 mars 2015.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

ACCUEILLE en partie la demande;

CONDAMNE la défenderesse, Chrysler Canada, à payer à la demanderesse, madame Manon Fréchette, la somme de 3 595,90 \$ avec les intérêts calculés au taux légal de 5% l'an plus l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. à compter du 13 mars 2015;

CONDAMNE la défenderesse, Chrysler Canada, à payer à la demanderesse, madame Manon Fréchette, la somme de 200 \$ à titre de frais de justice.

HÉLÈNE CARRIER, J.C.Q.

Date d'audience : 19 juin 2017

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-32-161896-206

DATE : 30 janvier 2023

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE LOUIS RIVERIN, J.C.Q.

PIERRE BRISEBOIS

Demandeur

c.

6991831 CANADA INC.

et

HADI TANOUTASI

Défendeurs

JUGEMENT

[1] Invoquant la garantie d'usage d'un bien et la garantie d'une durée raisonnable prévue aux articles 37 et 38 de la *Loi sur la protection du consommateur*¹ (LPC) M. Pierre Brisebois demande la résolution du contrat d'achat d'un véhicule automobile.

[2] 6991831 Canada inc. opère un commerce de vente de véhicules d'occasion.

[3] Elle a vendu le 27 juin 2020, un camion Dodge modèle Ram Nitro à M. Brisebois pour

¹ RLRQ c P-40.1.

la somme de 2 670 \$.

[4] Il s'agit d'un modèle de l'année 2007 qui indique à son odomètre une distance parcourue de 236 000 km.

[5] Le prix initial est négocié à la baisse, pour une somme de 450 \$ considérant de légers problèmes dénoncés touchant les vitres électriques, l'air conditionné, le parebrise qui est à changer et une fuite d'huile.

[6] À peine vingt jours après son acquisition, un problème de glissement de la transmission survient sur le véhicule. Il s'agit d'un problème majeur qui force M. Brisebois à cesser de l'utiliser.

[7] L'estimation des travaux pour la transmission est de 3 307 \$ plus les taxes applicables².

[8] Aussi, la boîte électrique est défectueuse et elle se doit d'être changée. L'évaluation s'élève à la somme de 1 469 \$ plus les taxes applicables³.

[9] Considérant le coût d'achat du véhicule, lequel est moindre que le coût des réparations, M. Brisebois demande la résolution du contrat et le remboursement du prix payé, de même que des dommages formant un total de 10 000 \$.

[10] Il offre de remettre le véhicule, dont il ne s'est pas servi depuis le mois de mai 2020.

[11] 6991831 Canada inc. soulève en défense que le problème de la transmission est lié à la fuite d'huile dénoncée au contrat, ce qui est nié par M. Brisebois. Pour lui, c'est le moteur qui a une fuite d'huile puisque le liquide qui s'écoule sous le véhicule est noir et non rouge, couleur de l'huile à transmission.

QUESTION EN LITIGE

1- Le véhicule peut-il servir à l'usage normal auquel il est destiné pendant une durée raisonnable au sens des articles 37 et 38 de la *Loi sur la protection du consommateur* ?

ANALYSE

[12] La LPC est ici applicable puisque le contrat de vente du véhicule automobile est intervenu entre un commerçant dans le cours des activités de son commerce et un

² Pièce P-4.

³ *Id.*, note 2.

consommateur⁴. Lors de son acquisition, le véhicule est en service depuis 13 ans et il a 236 000 km de parcourus.

[13] Monsieur Brisebois ne l'a utilisé que vingt jours suivant son acquisition avant que la transmission ne fasse défaut.

[14] 6991831 Canada inc. soumet que l'âge du véhicule et le kilométrage parcouru le classent dans la catégorie D sur la liste établie pour la garantie de bon fonctionnement selon la LPC et l'*Office de la protection du consommateur*.

[15] Suivant cette catégorisation, laquelle découle de l'article 159 LPC, la garantie de bon fonctionnement ne s'applique pas, puisque le véhicule a plus de 5 ans d'âge et plus de 80 000 km de parcourus. Il est dans la catégorie D qui ne comporte aucune garantie de bon fonctionnement.

[16] Or, malgré qu'un véhicule ne soit plus couvert par la garantie de bon fonctionnement de l'article 159 LPC, les garanties légales des articles 37 et 38 LPC s'appliquent toujours après l'expiration de la garantie de bon fonctionnement des articles 159 et 164 LPC⁵.

[17] Le fait que le véhicule ne soit utilisé que vingt jours suite à son acquisition démontre un déficit d'usage sérieux. Il y a diminution importante de l'utilité du bien puisqu'il ne peut pas rouler. Le déficit est grave.

[18] Monsieur Brisebois n'aurait pas dépensé la somme de 2 670 \$ pour un véhicule qui ne peut pas rouler et il n'aurait pas acheté le véhicule s'il avait connu sa condition.

[19] Il ignorait lors de l'achat que la transmission était défectueuse.

[20] Bien que le véhicule soit âgé de 13 ans et qu'il ait parcouru 236 000 km, M. Brisebois peut avoir une expectative raisonnable que le véhicule puisse servir à l'usage auquel il est destiné pour une durée raisonnable. Tel n'est pas le cas.

[21] Puisqu'il s'agit d'un manquement à une obligation que la LPC impose, M. Brisebois peut obtenir la résolution du contrat⁶.

[22] Monsieur Brisebois demande des dommages et intérêts à savoir la différence entre la somme de 2 670 \$ et la somme réclamée de 10 000 \$.

[23] Sur cette question, la preuve est très sibylline.

⁴ Art. 1 e) et 2 LPC.

⁵ *Couture-Poulin c. Performance NC inc.*, 2012 QCCQ 1264.

⁶ Art. 272 e) LPC.

[24] Monsieur Brisebois soutient qu'il a maintenu le véhicule assuré, mais il ne produit aucune pièce au soutien et il ignore les sommes que le coût des assurances peut représenter.

[25] Il a été privé de son véhicule, mais il ne déclare pas ne pas avoir eu de véhicule ni manqué le véhicule Dodge pour quelque travail ou loisir que ce soit.

[26] Or, l'article 2803 du C.c.Q. stipule :

« **2803.**

Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.

Celui qui prétend qu'un droit est nul, a été modifié ou est éteint doit prouver les faits sur lesquels sa prétention est fondée ».

[27] Considérant l'absence de preuves et l'article 2803 C.c.Q. le Tribunal ne peut accorder quelque somme que ce soit en dommages.

[28] Par ailleurs, la demande est aussi dirigée contre M. Hadi Tanoutasi, lequel est administrateur de 6991831 Canada inc.

[29] Aucune preuve lors de l'instruction n'a été administrée permettant de tirer quelque conclusion que ce soit contre M. Tanoutasi personnellement ni de soulever le voile corporatif.

[30] Conséquemment, la demande contre M. Tanoutasi ne peut être maintenue.

[31] Finalement, 6991831 Canada inc. a soulevé le fait qu'elle n'a pu observer le véhicule bien que M. Brisebois l'ait informé en temps utile des problèmes sur celui-ci.

[32] Monsieur Brisebois, se méfiant de la compétence des personnes travaillant pour 6991831 Canada inc. en mécanique a simplement demandé à ce que la personne qui viendrait inspecter son véhicule lui montre ses cartes de compétence en mécanique automobile. Cette demande n'a pas eu de suite.

[33] Il aurait été très facile pour 6991831 Canada inc. de présenter les cartes de compétence de ses mécaniciens, s'il en est, afin de démontrer sa bonne foi.

[34] Le Tribunal comprend qu'un consommateur qui achète un véhicule qui ne fonctionne pas très peu de temps après son acquisition perde confiance et qu'il demande au commerçant une preuve très simple de la compétence de ses préposés.

[35] Dans les circonstances, le Tribunal ne retient pas l'argument de 6991831 Canada inc. à l'effet qu'elle n'a pu voir le véhicule ou même réparer celui-ci.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

ACCUEILLE partiellement la demande;

RÉSOUT le contrat de vente du 28 juin 2020 intervenu entre M. Pierre Brisebois et 6991831 Canada inc. concernant le véhicule Dodge Ram Nitro 2007 portant le numéro de série **1D8GU28K77W690441**.

CONDAMNE 6991831 Canada inc. à payer à M. Pierre Brisebois la somme de 2 670 \$ avec intérêt au taux légal à compter du 22 octobre 2020 plus l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*;

ORDONNE à M. Pierre Brisebois, sur réception des sommes mentionnées au paragraphe précédent, de remettre le véhicule de marque Dodge Ram Nitro 2007 portant le numéro de série **1D8GU28K77W690441** à 6991831 Canada inc. en lui laissant prendre possession au lieu où se trouve ledit véhicule et en lui remettant les clefs;

REJETTE la demande à l'égard de M. Hadi Tanoutasi.

LE TOUT avec frais de justice de 156 \$ en faveur de M. Pierre Brisebois.

LOUIS RIVERIN, J.C.Q.

Date d'audience : 17 janvier 2023

EXECUTIVE SUMMARY & REPORT

2020 DEALER COMPLIANCE ASSESSMENT VIA SECRET SHOPPING IN GREATER OTTAWA



Automobile Protection Association
2 Carlton Street Suite 1319
Toronto, ON M5B 1J2

October 2020

2020 DEALER COMPLIANCE ASSESSMENT VIA SECRET SHOPPING IN GREATER OTTAWA

EXECUTIVE SUMMARY

2020 DEALER COMPLIANCE ASSESSMENT VIA SECRET SHOPPING IN GREATER OTTAWA

The Automobile Protection Association (APA) undertook a secret shopper survey of 25 franchised dealers selling new vehicles in the Greater Ottawa market. The survey was undertaken from October 6-21, 2020.

I) PPE and Distancing Implemented by Franchised Dealers in the Greater Ottawa Market

The standout finding of this survey is the extent to which franchised dealers made significant changes to their premises and operations to respond to the COVID-19 pandemic. Among the APA's findings:

- 100% of dealerships had at least one sign on their entrance door referencing COVID-19 and instructing visitors to wear masks. Most signage had additional public health and safety information;
- 96% of dealerships had accessible hand washing and/or hand sanitizer stations (the lone exception was a Honda dealer that appeared not to have put in a sanitization station);
- 100% of dealerships offered a test drive without the salesperson in the car.
- Approximately two thirds of dealerships had installed plexiglass barriers at their reception counters or salespersons' desks. The shoppers also looked into the service areas at five dealerships visited. All of them had installed plexiglass at their service counters.

None of the dealerships required an appointment to see shoppers. And only 5/25 (20%) of dealerships collected the shoppers' information specifically for the purposes of contact tracing. (Presumably, the data routinely collected in the customer relationship management software used to track shoppers could be used to do that in the event a contagious person were discovered to have been inside a dealership.)

APA's on-the-ground experience dovetails with a survey of actual car shoppers the association recently conducted for OMVIC. Ontario car buyers awarded dealers a high median comfort level of 8/10 when it came to their personal health and safety while shopping for a new vehicle during the COVID-19 pandemic. [*A Consumer-focused Survey for OMVIC in the Time of COVID-19*. APA September 2020.]...

II) Retail Sales Activity during Summer 2020 ...

III) Availability of the advertised vehicle...

IV) All-in price advertising compliance

Only 13/24 dealerships, or 54 %, had All-In Prices in their advertising. Subject to variability due to the small sample sizes, the survey finding is seemingly better than the result obtained in 2016 when 5/20 (25%) of Ottawa dealers offered an all-in price with no extra charges. (All-in ad pricing was not determined at Dealer 7, because their ads had no price representations.)

Ottawa 2016 vs Ottawa 2020		
	2016	2020
Ad vehicle available	18/20 (90%)	19/25 (76%)
All-in price	5/20 (25%)	13/24 (54%)

REPORT

2020 DEALER COMPLIANCE ASSESSMENT VIA SECRET SHOPPING IN GREATER OTTAWA

1.0 Introduction...

2.0 Secret Shopping, Questions & Results...

4.1 COVID-19 Protocols

Personal protective equipment (PPE) & Distancing

During the week that the APA shoppers visited the 25 dealerships, a City of Ottawa bylaw required masks be worn in retail establishments:

A by-law of the City of Ottawa of temporary application requiring that masks be worn in certain prescribed spaces to limit the spread of COVID-19. (By-law No. 2020 - 251)

*"Enclosed Public Space" means the interior area of any building or structure to which the public is invited or permitted access, either expressly or by implication regardless of whether a fee is charged for entry, in order to receive or to provide goods or services, including but not limited to the public areas of the following:
(b) retail establishments and shopping malls.*

...The survey evaluated how franchised dealerships had adjusted their processes to address challenges brought on by the COVID-19 pandemic from a public health and safety standpoint. The standout finding of this survey is the significant changes made by franchised dealers in how they sell cars. The APA shoppers observed that dealerships had implemented high percentages of changes to their premises and procedures in response to COVID-19. Highlights of the APA shoppers' observations from visits to 25 franchised dealerships include:

- 100% (25/25) of dealerships had at least one sign on their entrance door referencing COVID-19 and how they were protecting clients;
- 100% (25/25) had signs asking customers to wear a mask;
- 100% (25/25) offered test drives without the seller in the vehicle;
- 96% (24/25) had accessible hand washing and/or hand sanitizer stations;
- 95% (19/20) said they sanitize their vehicles before/after all test drives;
- 80% (20/25) had signage requiring physical distancing or directing floor traffic inside their showrooms;
- 63% (15/24) had installed plexiglass barriers at reception and/or the sellers' desks in their showrooms. APA checked the service counters at five dealerships and all had plexiglass barriers.

The following COVID-19 countermeasures were observed with lower frequency:

- About 30% (4/14) of showroom vehicles were locked or identified as having been sanitized recently. (The shoppers were unable to check in all cases. D2, a Ford dealer had no vehicles in their showroom, having been cleaned out after a September Employee Price sale on pickups.)
- 20% (5/25) of dealerships collected the shopper's information for contact tracing;
- 16% (4/25) asked shoppers to fill out a health declaration.
- 32% (8/25) had masks available for the taking at their sanitization stations. One dealership sales manager had fabric masks made by his wife available to distribute to customers.
- One dealership, D14, had separate boxes for sanitized and used pens at their salespersons' desks and at reception

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Cette publication a été préparée par l'Office de la protection du consommateur.
Son contenu se trouve dans le site Web de l'Office au **opc.gouv.qc.ca**.

Elle est conforme au Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0) du gouvernement du Québec afin d'être accessible à toute personne handicapée ou non. Si vous éprouvez des difficultés techniques, vous pouvez obtenir de l'assistance en composant le numéro de téléphone 1 888 672-2556.

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2022
ISBN 978-2-550-92998-7 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-92999-4 (version électronique)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

Tous droits réservés. Reproduction à des fins commerciales par quelque procédé que ce soit et traduction, même partielles, interdites sans l'autorisation écrite des Publications du Québec.

MESSAGE DU MINISTRE



Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la *Loi sur l'administration publique*, j'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* de l'Office de la protection du consommateur.

Ce rapport rend compte des réalisations de l'Office tout au long de la dernière année ainsi que des résultats atteints au regard de son Plan stratégique 2019-2024 et de sa Déclaration de services aux citoyens, le tout dans le respect des exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Dans un contexte marqué par la crise sanitaire et des habitudes de consommation changeantes, je tiens à souligner le travail exemplaire et le dévouement de tout le personnel de l'Office, qui ne ménage aucun effort pour assurer l'accomplissement de sa mission auprès de la population québécoise.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération respectueuse.

Le ministre de la Justice,



Simon Jolin-Barrette

Québec, novembre 2022

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE



Monsieur Simon Jolin-Barrette

Ministre de la Justice
Édifce Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous sou mets le rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2022.

Ce rapport fait état des résultats obtenus par l'Office au terme de la troisième année de la mise en œuvre de son Plan stratégique 2019-2024 et des engagements pris dans sa Déclaration de services aux citoyens.

De plus, ce document rend compte des ressources humaines, informationnelles et financières de l'Office et répond aux différentes exigences législatives et gouvernementales en vigueur. Enfin, il présente des états financiers vérifiés, dont ceux du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

L'année 2021-2022 fut une année importante pour l'Office qui célébrait son 50^e anniversaire. Adaptées au contexte pandémique, les activités virtuelles mises en place ont remporté un vif succès. Elles ont permis de reconnaître tout le travail accompli depuis un demi-siècle et, du même coup, de mettre en lumière le rôle primordial de l'Office et de la *Loi sur la protection du consommateur* dans le quotidien de la population québécoise.

En terminant, je profite de l'occasion pour remercier tous les membres du personnel de l'Office de leur apport exceptionnel. Leur compétence et leur agilité, même en télétravail, ont permis d'atteindre les réussites figurant dans ce rapport, et ce, au bénéfice des consommateurs et des consommatrices du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, mes salutations distinguées.

La présidente,



Marie-Claude Champoux

Québec, novembre 2022

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	3
1. L'ORGANISATION	5
1.1 L'organisation en bref	5
1.2 Faits saillants	7
2. LES RÉSULTATS	10
2.1 Plan stratégique	10
2.2 Déclaration de services aux citoyens	22
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	25
3.1 Utilisation des ressources humaines	25
3.2 Utilisation des ressources financières	27
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	28
4. AUTRES EXIGENCES	30
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	30
4.2 Développement durable	31
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	33
4.4 Accès à l'égalité en emploi	33
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	37
4.6 Allègement réglementaire et administratif	37
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	39
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	40
4.9 Politique de financement des services publics	41
5. ANNEXES	43
Annexe I — Cas traités	43
Annexe II — Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur	47
Annexe III — Indemnisation	49
Annexe IV — Délivrance des permis et des certificats	50
Annexe V — Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office	52
Annexe VI — Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	55
Annexe VII — États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2022	62
Annexe VIII — États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2022	87

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

En respect des règles d'imputabilité des ministères et organismes publics du Québec, j'affirme que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* de l'Office de la protection du consommateur sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur la précision et l'intégralité des données, de même que les contrôles afférents à cette information.

Dans son ensemble, ce rapport annuel présente fidèlement :

- la mission, les enjeux et les activités de l'Office;
- les objectifs fixés pour l'année 2021-2022 et les résultats atteints selon les exigences gouvernementales et les indicateurs définis dans la Planification stratégique 2019-2024;
- les actions posées et les réalisations accomplies.

Je déclare que, à ma connaissance, les données qui figurent dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces dernières sont fiables. Je confirme également que ces données reflètent la réalité telle qu'elle se présentait au 31 mars 2022.

La présidente,



Marie-Claude Champoux

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Créé en 1971, l'Office de la protection du consommateur est l'organisme du gouvernement du Québec chargé de protéger les consommateurs québécois. Pour ce faire, il surveille l'application des lois sous sa responsabilité et soutient le gouvernement dans l'adaptation de celles-ci. Ces lois sont :

- la *Loi sur la protection du consommateur*;
- la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*;
- la *Loi sur les agents de voyages*;
- la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*.

De plus, l'Office informe les citoyens, fait la promotion de leurs droits comme consommateurs et favorise la concertation entre les acteurs du marché de la consommation.

Dans le cadre de la réalisation de sa mission, l'Office a notamment le mandat :

- de mener des activités de surveillance pour veiller à l'application et au respect des lois sous sa responsabilité;
- de recevoir les plaintes des consommateurs;
- de renseigner la population en ce qui a trait à la protection du consommateur;
- d'encourager la création et le développement de services ou d'organismes destinés à protéger le consommateur, de les subventionner et de coopérer avec eux;
- de sensibiliser les commerçants, les fabricants et les publicitaires aux besoins et aux demandes des consommateurs;
- de promouvoir les intérêts des consommateurs devant tout organisme gouvernemental dont les activités affectent ceux-ci;
- de collaborer avec les divers ministères ou organismes gouvernementaux du Québec en matière de protection du consommateur.

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
124	Effectif de l'Office
12,3 M\$	Dépenses de l'Office
110 035	Cas soumis par des consommateurs
21 814	Plaintes de nature pénale ou civile traitées
38 890	Trousses d'information expédiées à des consommateurs ou téléchargées à partir du site Web pour les aider à régler leur problème avec un commerçant
2 353	Activités de surveillance menées auprès de commerçants
97	Poursuites pénales engagées
566 126 \$	Montant total des amendes imposées
19 967	Permis, exemptions et certificats en vigueur
2 277 387	Visites dans le site Web de l'Office (opc.gouv.qc.ca)
11	Bureaux régionaux répartis sur le territoire du Québec

1.2 Faits saillants

Bien que la pandémie de COVID-19 ait transformé la façon d'accomplir sa mission, notamment par le télétravail, l'Office a poursuivi ses projets et a pu continuer à répondre rapidement aux demandes de la population, tout en remplissant ses obligations envers les commerçants.

Activités d'information renouvelées et variées

Une première campagne d'information a été menée auprès des personnes immigrantes à l'automne 2021. Le principal objectif était de faire connaître l'Office comme organisme de référence, afin que cette clientèle puisse obtenir l'information et le soutien nécessaires pour faire valoir ses droits. Des conseils et des mises en garde sur une foule de sujets pertinents pour les nouveaux arrivants ont été diffusés par différents moyens de communication, notamment une page Web, un dépliant, un webinaire, des publications dans les médias sociaux et des communications aux organismes d'intégration des personnes immigrantes.

Plusieurs autres campagnes se sont déroulées au cours de la dernière année. Mentionnons entre autres la troisième édition de la campagne sur l'achat d'une auto d'occasion dont les résultats ont largement dépassé les objectifs, tant pour le volet destiné aux consommateurs que pour celui s'adressant aux commerçants. De plus, dans un contexte pandémique où les achats en ligne ont connu une importante progression, l'Office a lancé une campagne d'information sur le commerce en ligne. S'inscrivant dans une démarche collaborative, cette campagne visait principalement les commerçants et avait comme objectif de les amener à adopter de bonnes pratiques conformes à la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC).

Pour une deuxième année, une campagne sur l'augmentation du montant exigé à titre de paiement minimum du solde d'une carte de crédit a permis d'informer la population sur les modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* et de la sensibiliser aux risques d'endettement. Par ailleurs, pour atteindre les jeunes consommateurs, l'Office a continué de promouvoir la Zone enseignants du site Web auprès du personnel des écoles et dans les médias sociaux. Une refonte complète de la politique linguistique de l'organisme a aussi été complétée. Finalement, dans le but de mieux outiller les consommateurs, l'Office a réédité plusieurs documents, notamment la brochure sur les contrats liés à des services funéraires et le guide destiné aux aînés.

Interventions en réponse aux répercussions de la pandémie dans le secteur du voyage

Considérant l'incidence directe de la pandémie de COVID-19 sur l'industrie du voyage, l'Office a de nouveau accordé des assouplissements aux professionnels du voyage, qui ont vu leurs activités considérablement réduites. Ainsi, une exemption temporaire des droits exigibles lors de la délivrance et du renouvellement d'un permis ou d'un certificat a été octroyée à ceux qui présentaient une demande conforme aux exigences.

Le 14 octobre 2021, des modifications ont été apportées au *Règlement sur les agents de voyages*. Étant donné le nombre inusité de demandes d'indemnisation de voyageurs n'ayant pas obtenu les services pour lesquels ils avaient payé, le plafond d'indemnisation du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV), pour un évènement, a été rehaussé de 60 % à 75 % du surplus cumulé du fonds (au 31 mars précédent), afin

d'assurer le paiement des réclamations admissibles liées à la COVID-19. Cette mesure extraordinaire vise à permettre au FICAV de rembourser ou d'indemniser tous les clients des agents de voyages admissibles qui ont fait des réclamations depuis le début de la pandémie.

À ce propos, rappelons que plus de 40 000 réclamations ont été reçues en lien avec la pandémie, du jamais-vu pour le FICAV depuis sa création en 2004. La firme PricewaterhouseCoopers (PwC) est gestionnaire des réclamations soumises au FICAV dans le contexte de la pandémie. Le traitement des demandes a connu une forte progression en 2021-2022, notamment quant à la mise à jour des dossiers de réclamants, une étape essentielle et préalable à toute indemnisation de la part du FICAV, qui vise à réduire les risques de double indemnisation. Les remboursements et indemnisations du FICAV se poursuivront au fur et à mesure que les réclamants feront parvenir à PwC les compléments d'information nécessaires pour déterminer leur admissibilité à un remboursement.

Activités de surveillance dans plusieurs secteurs ciblés

Au cours de l'année financière 2021-2022, en plus d'investir dans la formation continue des inspecteurs en conformité législative et réglementaire, l'Office a continué de développer ses programmes de surveillance de façon à cibler des secteurs d'activités et des règles précises devant faire l'objet d'une attention particulière.

Ainsi, un nouveau programme de surveillance a été lancé en avril 2021 pour favoriser un meilleur respect des règles édictées par la LPC en matière d'indication et d'exactitude des prix. Ces travaux de vérification ont permis d'analyser des plaintes récentes visant 234 commerçants, puis de communiquer avec la plupart d'entre eux, afin qu'ils connaissent et respectent les règles en vigueur. À cette fin, de la documentation leur a été fournie pour les guider au quotidien dans l'application des règles d'indication et d'exactitude des prix.

Amorcé dans l'exercice précédent, un autre programme a également donné lieu à de nombreuses activités de surveillance, cette fois dans le secteur de la vente d'autos d'occasion. S'intéressant notamment aux annonces de la plateforme Marketplace de Facebook, il vise à détecter les commerçants menant des activités sans être titulaires du permis exigé par la loi ainsi que les « faux particuliers » (des commerçants qui ne dévoilent pas la nature commerciale de leurs activités en se faisant passer pour des particuliers, afin de se soustraire à l'application de la LPC). Au total, ce sont 215 interventions qui ont été faites dans le cadre de ce programme en 2021-2022.

Rapatriement et développement de Parle consommation

Dans la foulée de la prise en charge du soutien technique et du suivi des dossiers de PARLe en janvier 2021, l'Office a poursuivi ses démarches pour jouir d'une entière autonomie à l'égard de cet outil d'aide au règlement de litiges en ligne. Ainsi, en février 2022, le transfert technologique de propriété, de responsabilité et d'hébergement de l'outil entre le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal et l'Office a été complété, afin d'en faire un service permanent répondant aux exigences gouvernementales, d'améliorer ses fonctionnalités et de le rendre plus accessible.

Rebaptisé Parle consommation et maintenant entièrement piloté par le Service de la médiation en ligne, ce service de l'Office récolte des succès qu'il convient de mentionner. En effet, les utilisateurs de la plateforme ont conclu près de 1 500 ententes en 2021-2022, dont 80 % en négociation. Le taux de règlement global a franchi le seuil des 80 %, alors qu'il se situait auparavant autour de 75 %. En outre, le délai moyen pour en arriver à une entente a encore diminué : il se situe maintenant à 20,2 jours ouvrables, comparativement à 21,9 jours ouvrables l'année précédente. Ces réussites de Parle consommation s'expliquent essentiellement par les efforts que déploie l'équipe de l'Office auprès des utilisateurs, afin de les aider à respecter le processus et les délais prévus.

50 ans au service des consommateurs

En 2021, l'Office célébrait avec fierté ses 50 ans d'existence, sur le thème *Tous consommateurs depuis 50 ans*. Cet anniversaire fut l'occasion de souligner la place incontournable que l'Office s'est taillée au fil du temps dans le marché de la consommation ainsi que son rôle de référence, largement reconnu, au sein de la population québécoise.

En raison de la situation liée à la COVID-19, l'organisation a célébré l'événement de façon virtuelle, en mettant en œuvre différentes initiatives : la mise en ligne d'une page Web sur les 50 ans de l'Office, la diffusion de rubriques variées dans l'intranet et de messages sur les médias sociaux, ainsi que la parution du guide électronique *100 trucs pour les consommateurs*, en collaboration avec Protégez-Vous. De nombreux témoignages de consommateurs qui ont fait valoir leurs droits avec l'aide de l'Office ont également été publiés en ligne, tant à l'interne qu'à l'externe, pour saluer le dévouement des membres du personnel et rappeler la pertinence et les répercussions positives de leur travail.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2024

Orientation 1 : Prévenir les situations préjudiciables aux consommateurs

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
1. Offrir aux consommateurs des renseignements utiles sur leurs droits et recours	Taux d'augmentation du nombre de visites de la Section pour les consommateurs du site Web de l'Office	9 %	-13 %	12
	Pourcentage des usagers du centre de services aux clientèles qui estiment que l'information obtenue a contribué à résoudre leur problème avec un commerçant	85 %	82 %	13
2. Offrir aux commerçants des renseignements utiles sur leurs obligations	Taux d'augmentation du nombre de visites de la Section pour les commerçants du site Web de l'Office	9 %	13 %	14
3. Assurer l'adéquation entre les outils de communication produits et les besoins des clientèles	Niveau d'utilité perçue des renseignements obtenus sur le site Web	8/10	8,3/10	14
	Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux documents évalués	70 %	87 %	15
4. Renforcer le respect des lois de la part des commerçants	Taux de diminution du nombre de plaintes concernant un commerçant à la suite d'interventions de l'Office	30 %	53 %	15
5. Adapter la législation aux réalités du marché	Date de mise à jour de la législation relative au crédit automobile ainsi qu'aux règlements visant les services funéraires et de sépulture	s. o.	s. o.	16

Orientation 2 : Faire évoluer les services en fonction des attentes de la clientèle

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
6. Maintenir un niveau de satisfaction élevé de la clientèle	Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux services	85 %	85 %	17
7. Promouvoir des moyens alternatifs de résolution des litiges	Proportion de consommateurs pour qui le problème avec un commerçant se règle à la suite de l'utilisation de la trousse d'information fournie par l'Office	52 %	49 %	17
	Taux d'augmentation du nombre de consommateurs qui ont obtenu un règlement à l'aide de l'outil Parle consommation	3 %	57 %	18
8. Améliorer l'offre de services numériques aux commerçants détenteurs d'un permis délivré par l'Office	Pourcentage de renouvellements de permis faits à l'aide de la prestation électronique de services	40 %	98 %	19

Orientation 3 : Assurer l'amélioration continue

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Page
9. Maintenir un environnement de travail stimulant	Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat organisationnel	s. o.	s. o.	20
10. Orienter les interventions en fonction des résultats	Proportion de dossiers traités dans le cadre de programmes de surveillance	30 %	49 %	20
11. Accroître l'impact du traitement des plaintes des consommateurs	Pourcentage des plaintes traitées qui mènent à des interventions	42 %	50 %	21

Résultats détaillés 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2024

ENJEU 1 : UN PLUS GRAND RESPECT DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Orientation 1 : Prévenir les situations préjudiciables aux consommateurs

OBJECTIF 1 : OFFRIR AUX CONSOMMATEURS DES RENSEIGNEMENTS UTILES SUR LEURS DROITS ET RECOURS

Contexte lié à l'objectif : L'Office produit un grand nombre de publications et d'autres outils de communication à l'intention de ses clientèles. Ces dernières les apprécient et les jugent de qualité. Au cours des prochaines années, l'Office vise à ce que l'information produite soit encore davantage vulgarisée et diffusée par des moyens plus variés. Par exemple, il est souhaité d'atteindre plus de consommateurs par l'entremise du site Web.

En plus de joindre un nombre accru de personnes, l'Office tient également à ce que l'information soit encore plus utile et pertinente pour les consommateurs. Ainsi, ils sont plus aptes à faire valoir leurs droits, en cas de litige avec un commerçant, et à régler ce litige rapidement.

Indicateur 1.1 : Taux d'augmentation du nombre de visites de la Section pour les consommateurs du site Web de l'Office

Mesure de départ : 1 476 252 en 2018-2019

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	3 %	6 %	9 %	12 %	15 %
Résultats	-4 % Cible non atteinte	15 % Cible atteinte	-13 % Cible non atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Pour 2021-2022, le nombre de visites de la Section pour les consommateurs est de 1 287 540, soit une diminution de 13 % par rapport à la mesure de départ.

Cette baisse des consultations de la Section pour les consommateurs pourrait s'expliquer par la moindre visibilité de l'Office dans l'actualité et par la place moins prépondérante des sujets de consommation dans les préoccupations des consommateurs, par rapport à l'année de référence, et ce, notamment en raison des restrictions liées à la pandémie. Il faut également préciser que lors de l'année de référence, de nombreuses nouveautés législatives étaient entrées en vigueur, et des dossiers d'envergure comme celui de Sinorama avaient amené beaucoup de visites dans le site Web. Il est ainsi possible que la consultation du site Web soit revenue à un niveau « normal », inférieur à celui de l'année de référence et, conséquemment, en deçà de la cible.

Afin d'atteindre les résultats escomptés dans les deux années à venir, l'Office entend poursuivre ses efforts pour animer son site Web, notamment avec la diffusion de nouvelles campagnes d'information, la création de nouveaux outils pour les consommateurs et l'amélioration de ceux qui sont existants. De plus, une attention particulière sera portée aux réseaux sociaux afin de faire la promotion des différents contenus susceptibles d'intéresser les consommateurs.

Indicateur 1.2 : Pourcentage des usagers du centre de services aux clientèles qui estiment que l'information obtenue a contribué à résoudre leur problème avec un commerçant

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	85 %	85 %	85 %	85 %	85 %
Résultats	s. o.	87 % Cible atteinte	82 % Cible non atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Dans son Plan stratégique 2019-2024, l'Office s'engage à mener annuellement un sondage basé sur l'Outil québécois de mesure afin d'évaluer la satisfaction de ses clientèles à l'égard des services fournis. Puisqu'en 2019-2020, le contexte d'état d'urgence engendré par la pandémie et l'incertitude liée à la fermeture des entreprises n'avaient pas été jugés favorables à la tenue de ce sondage, l'édition de cette année constituait la deuxième mesure du présent cycle de planification stratégique. Mené au printemps 2022, l'exercice avait notamment pour but de juger de l'atteinte de certains objectifs du plan stratégique.

Ainsi, selon le sondage, 82 % des usagers du centre de services aux clientèles estiment que l'information obtenue de la part de l'Office a contribué à résoudre le problème qu'ils avaient avec un commerçant. Ce résultat se situe en dessous de la cible, mais doit être interprété avec prudence puisqu'il repose sur une base restreinte de répondants. En effet, considérant la marge d'erreur de 7,8 %, on évalue que le pourcentage d'usagers qui estiment avoir obtenu l'information appropriée de la part d'un agent se situe entre 74,2 % et 89,8 %, avec un niveau de confiance de 95 %, ce qui inclut la cible de 85 %.

L'Office prend en compte ce résultat et procédera aux analyses nécessaires afin de déterminer si des facteurs externes, tels que la nature des appels, expliqueraient que la cible n'est pas atteinte. Si ce n'est pas le cas, une attention particulière sera portée à la prestation de services téléphoniques afin d'identifier de possibles lacunes.

OBJECTIF 2 : OFFRIR AUX COMMERÇANTS DES RENSEIGNEMENTS UTILES SUR LEURS OBLIGATIONS

Contexte lié à l'objectif : L'Office privilégie une approche proactive avec les commerçants en leur proposant des contenus adaptés et des outils concrets. Toutes les ressources déployées visent à mieux leur faire connaître leurs obligations et à ce qu'ils les respectent, qu'il s'agisse d'obligations en matière de protection du consommateur ou de démarches administratives. L'un des moyens privilégiés pour joindre les commerçants est le site Web de l'Office.

Indicateur 2.1 : Taux d'augmentation du nombre de visites de la Section pour les commerçants du site Web de l'Office

Mesure de départ : 351 907 en 2018-2019

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	3 %	6 %	9 %	12 %	15 %
Résultats	-2 % Cible non atteinte	6 % Cible atteinte	13 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Pour 2021-2022, le nombre de visites de la Section pour les commerçants est de 398 181, soit une augmentation de 13 % par rapport à la mesure de départ.

L'atteinte de la cible s'explique principalement par les consultations du site liées au Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables qui a été mis en service en janvier 2021, et par la reprise graduelle des activités dans les secteurs de commerce encadrés par l'Office, dont celui du voyage, ce qui a entraîné une hausse des consultations des contenus et services.

OBJECTIF 3 : ASSURER L'ADÉQUATION ENTRE LES OUTILS DE COMMUNICATION PRODUITS ET LES BESOINS DES CLIENTÈLES

Contexte lié à l'objectif : L'Office juge important que ses outils de communication répondent aux besoins des consommateurs et des commerçants. Ainsi, il a mis en place un mécanisme visant à mesurer la satisfaction de ses clientèles par rapport à des documents ciblés qu'il publie, comme il le fait pour les contenus de son site Web.

Indicateur 3.1 : Niveau d'utilité perçue des renseignements obtenus sur le site Web

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	8/10	8/10	8/10	8/10	8/10
Résultats	s. o.	8,2/10 Cible atteinte	8,3/10 Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Toujours dans le cadre du sondage de satisfaction des clientèles, les usagers du site Web de l'Office étaient interrogés à propos de l'utilité de l'information qu'ils obtenaient lors de leur visite. Ils ont attribué une note moyenne de 8,3 sur 10, soit une note un peu plus élevée qu'en 2020-2021 (8,2). Ce niveau élevé d'utilité perçue de l'information est attribuable aux efforts constants déployés par l'Office afin d'alimenter le site Web. En effet, comme à l'habitude, l'Office est resté à l'affût des sujets d'actualité qui touchent particulièrement les consommateurs et a diffusé différents contenus répondant à leurs principales préoccupations. De plus, des travaux ont été menés afin de faciliter la navigation dans le site Web et de mieux organiser l'information.

Indicateur 3.2 : Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux documents évalués

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	60 %	65 %	70 %	75 %	80 %
Résultats	94 % Cible atteinte	81 % Cible atteinte	87 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Dans le but de s'assurer que les documents qu'il produit conviennent aux clientèles à qui ils sont destinés, l'Office a sondé les utilisateurs de deux de ses publications. D'une part, les consommateurs à propos du guide d'utilisation de l'outil Parle consommation et, d'autre part, les représentants d'agent de recouvrement à propos du manuel de préparation à l'examen préalable à l'obtention d'un certificat. Respectivement, les taux de satisfaction étaient de 94 % et 80 %, pour un résultat global de 87 %, dépassant la cible fixée pour l'année 2021-2022. Puisque les sondages sont effectués en continu, l'analyse des résultats et des commentaires recueillis à propos de ces documents permet à l'Office de les améliorer constamment.

OBJECTIF 4 : RENFORCER LE RESPECT DES LOIS DE LA PART DES COMMERÇANTS

Contexte lié à l'objectif : L'Office a un rôle important à jouer afin d'assurer la confiance des consommateurs dans les règles de protection qui encadrent le marché. Dans cette optique, il a établi un mécanisme visant à mesurer la conformité des pratiques des commerçants, à la suite de ses interventions. Un nombre moins élevé de plaintes après une action permet de croire que le commerçant visé a changé ses pratiques pour se conformer aux lois sous la responsabilité de l'Office.

Indicateur 4.1 : Taux de diminution du nombre de plaintes concernant un commerçant à la suite d'interventions de l'Office

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	30 %	30 %	30 %	30 %	30 %
Résultats	33 % Cible atteinte	48 % Cible atteinte	53 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Encore cette année, l'Institut de la statistique du Québec a procédé à l'analyse des données dont dispose l'Office quant aux plaintes et aux actions entreprises envers les commerçants visés par ces plaintes, dans le but d'étudier l'effet de ces actions sur le nombre de plaintes. Les résultats ont permis de constater une diminution moyenne de 53 % du nombre de plaintes visant un commerçant après que l'Office fut intervenu auprès de ce dernier. Ce résultat plus élevé que la cible témoigne de l'efficacité des interventions de l'Office pour assurer le respect des lois sous sa responsabilité. L'effet des actions de l'Office sur la conformité des pratiques des commerçants s'observe également par le lien entre la gradation des interventions et le taux de diminution. En effet, en moyenne, le nombre de plaintes diminue de 29 % à la suite de l'envoi d'un avis, de 52 % à la suite d'une enquête ou d'une inspection et de 79 % lorsque le commerçant a fait l'objet d'une poursuite.

OBJECTIF 5 : ADAPTER LA LÉGISLATION AUX RÉALITÉS DU MARCHÉ

Contexte lié à l'objectif : La diversification des modes de consommation et des modèles d'affaires émergents pose plusieurs défis sur le plan de la surveillance et de l'application des lois sous la responsabilité de l'Office.

Des modifications législatives seront proposées pour resserrer les règles dans certains secteurs d'activités ciblés.

Indicateur 5.1 : Date de mise à jour de la législation relative au crédit automobile ainsi qu'aux règlements visant les services funéraires et de sépulture

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Avant le 31 mars
Résultats	Édiction de deux règlements visant les services funéraires et de sépulture	Édiction d'un règlement modifiant un règlement édicté en 2019-2020 concernant les services funéraires et de sépulture	s. o.		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En 2021-2022, l'Office a poursuivi ses travaux de législation en matière de crédit automobile. Le résultat de ces travaux devrait être connu ultérieurement.

ENJEU 2 : UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

Orientation 2 : Faire évoluer les services en fonction des attentes de la clientèle

OBJECTIF 6 : MAINTENIR UN NIVEAU DE SATISFACTION ÉLEVÉ DE LA CLIENTÈLE

Contexte lié à l'objectif : L'Office souhaite continuer d'être, pour les consommateurs québécois, une référence sur laquelle ils peuvent s'appuyer lors de leurs démarches auprès des commerçants, en cas de litige. Il s'efforce donc de maintenir ses standards élevés en matière de satisfaction de la clientèle et de faire preuve d'innovation dans son offre de services.

Indicateur 6.1 : Taux de satisfaction global des clientèles par rapport aux services

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	85 %	85 %	85 %	85 %	85 %
Résultats	s. o.	85 % Cible atteinte	85 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

L'Office s'engage à offrir des services de qualité et à tenir compte des attentes des citoyennes et citoyens. En cours d'année, il a donc mesuré la satisfaction de l'ensemble de ses clientèles à l'égard des services offerts. Le sondage conduit auprès de 2 347 répondants a révélé un taux de satisfaction global de 85 %, soit le taux visé. Plus précisément, le taux de satisfaction chez les usagers du centre de services aux consommateurs atteint 87 %, 83 % pour les utilisateurs du site Web, 83 % pour les personnes ayant reçu une trousse d'information et 86 % pour les titulaires d'un certificat ou d'un permis. Sur la base de ces résultats, l'Office mettra en place des actions permettant d'améliorer les aspects moins appréciés et, ainsi, de maintenir ses standards élevés en matière de satisfaction de la clientèle.

OBJECTIF 7 : PROMOUVOIR DES MOYENS ALTERNATIFS DE RÉOLUTION DES LITIGES

Contexte lié à l'objectif : L'Office se positionne comme un facilitateur d'accès à la justice. Ainsi, il a poursuivi ses actions pour aider les consommateurs à faire valoir leurs droits en encourageant le recours à des moyens de règlement des litiges comme les trousse d'information et la plateforme Parle consommation.

Indicateur 7.1 : Proportion de consommateurs pour qui le problème avec un commerçant se règle à la suite de l'utilisation de la trousse d'information fournie par l'Office

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	50 %	51 %	52 %	53 %	54 %
Résultats	s. o.	50 % Cible non atteinte	49 % Cible non atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Le sondage mené au printemps 2022 pour mesurer la satisfaction des consommateurs a révélé que 49 % des répondants ayant reçu une trousse affirment avoir réglé leur problème, en tout (39 %) ou en partie (10 %), grâce à cet outil.

Bien que le résultat soit légèrement en dessous de la cible établie pour 2021-2022 (52 %), les trousse s'avèrent toujours un outil efficace. En effet, lorsqu'interrogés sur leur satisfaction par rapport au contenu de la trousse d'information, les répondants ont accordé une note de 8,6 sur 10, ce qui prouve qu'elle répond très bien à leurs attentes.

L'écart entre le résultat obtenu et la cible s'expliquerait plutôt par le délai parfois court entre la date à laquelle les consommateurs ont contacté l'Office pour obtenir une trousse et le moment du sondage. En effet, une proportion considérable de répondants (13 %) affirmait être encore en discussion avec le commerçant au moment du sondage. Logiquement, en bénéficiant de plus de temps, une partie d'entre eux parviendraient à régler leur problème, ce qui aurait comme conséquence de gonfler le résultat pour cet indicateur.

L'Office prend bonne note de ce résultat et analysera attentivement les données du sondage afin de déterminer ce qui aurait pu contribuer à la diminution de ce pourcentage. À la lumière de cet examen, si des modifications sont souhaitables, des améliorations pourront être apportées à l'outil, qui est d'ailleurs mis à jour de façon continue.

Indicateur 7.2 : Taux d'augmentation du nombre de consommateurs qui ont obtenu un règlement à l'aide de l'outil Parle consommation

Mesure de départ : 944 en 2018-2019

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %
Résultats	29 % Cible atteinte	18 % Cible atteinte	57 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Au cours de l'année 2021-2022, 1 482 ententes ont été conclues à l'aide de l'outil de règlement de litiges entre consommateurs et commerçants, qui porte maintenant le nom de Parle consommation. L'importante hausse observée s'explique non seulement par le plus grand nombre de cas dirigés vers cet outil, mais également par les actions de sensibilisation et par les suivis proactifs faits par l'équipe de l'Office afin que les utilisateurs respectent le processus et les délais prévus. Ces efforts soutenus ont d'ailleurs contribué à faire en sorte qu'une plus grande proportion d'ententes soit conclue par la négociation plutôt qu'en médiation, comparativement aux années précédentes.

OBJECTIF 8 : AMÉLIORER L'OFFRE DE SERVICES NUMÉRIQUES AUX COMMERÇANTS DÉTENTEURS D'UN PERMIS DÉLIVRÉ PAR L'OFFICE

Contexte lié à l'objectif : En plus des services qu'il offre aux consommateurs, l'Office en fournit aux commerçants, notamment à ceux à qui il délivre des permis et des certificats. Par souci de simplification et d'efficacité, il cherche à s'appuyer sur des moyens technologiques. Cette approche s'inscrit également dans l'esprit des objectifs poursuivis par la Stratégie de transformation numérique gouvernementale.

Dans le cadre de sa planification stratégique 2019-2024, l'Office tient à élargir son offre de services numériques aux commerçants détenteurs de permis. Afin de mesurer les gains escomptés, il suivra l'évolution du pourcentage de renouvellements de permis effectués électroniquement. En 2021-2022, ce service n'était offert qu'aux agents de voyages. Toutefois, dans les années à venir, l'Office tient à élargir son offre de services numériques pour y inclure d'autres catégories de permis.

Indicateur 8.1 : Pourcentage de renouvellements de permis faits à l'aide de la prestation électronique de services

Mesure de départ : 21 % en 2018-2019

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	30 %	35 %	40 %	45 %	50 %
Résultats	24 % Cible non atteinte	81 % Cible atteinte	98 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En 2021-2022, la proportion des renouvellements de permis faits à l'aide de la prestation électronique de services se chiffrait à 98 %. Poursuivant les efforts entrepris l'an dernier afin d'assurer la continuité des services et d'appliquer les mesures sanitaires en vigueur, l'Office a cette fois communiqué avec chacune des agences de voyages qui n'avaient pas encore adopté la prestation électronique de services pour les inciter à s'y inscrire. Conséquemment, seulement 15 renouvellements ont été faits par la poste plutôt qu'électroniquement.

ENJEU 3 : UNE CAPACITÉ D'ACTION ACCRUE

Orientation 3 : Assurer l'amélioration continue

OBJECTIF 9 : MAINTENIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL STIMULANT

Contexte lié à l'objectif : Si l'Office s'appuie sur des employés dévoués et fiers de veiller à la protection des consommateurs, l'organisation est également soucieuse d'assurer le bien-être de son personnel. Ainsi, l'Office lui offre un climat de travail favorable à exprimer ses talents et à se développer sur le plan professionnel.

Régulièrement, l'Office sonde les employés sur le climat organisationnel afin d'évaluer leur perception sur différentes dimensions importantes de leur travail. Sur la base des résultats obtenus, l'organisation est en mesure d'orienter ses actions afin de favoriser un environnement de travail agréable et stimulant.

Indicateur 9.1 : Taux de satisfaction du personnel à l'égard du climat organisationnel

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cible	s. o.	81 %	s. o.	s. o.	81 %
Résultats	s. o.	82 % Cible atteinte	s. o.		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

La tenue d'un sondage sur le climat organisationnel n'était pas prévue en 2021-2022. La prochaine édition se tiendra à la fin du cycle de planification stratégique, soit au courant de l'année 2023-2024. Toutefois, au cours de la dernière année, l'Office s'est efforcé de prendre des mesures découlant des priorités d'action que le sondage de 2020-2021 avait permis de cibler. Ainsi, il a mis en place des moyens afin d'améliorer certaines dimensions du climat organisationnel telles que l'information, l'utilisation et le développement des compétences, ainsi que l'appréciation de la contribution et la reconnaissance. En effet, en cours d'année, l'Office a tenu des journées du personnel virtuelles afin d'informer les employés de ses orientations, projets et priorités. Des formations en ligne ont également été offertes. Par ailleurs, l'intranet a été alimenté de façon continue.

OBJECTIF 10 : ORIENTER LES INTERVENTIONS EN FONCTION DES RÉSULTATS

Contexte lié à l'objectif : L'Office se doit non seulement de miser sur les forces de ses ressources humaines et sur des pratiques de saine gestion, mais il se doit également de viser une performance optimale.

Dans cette optique, l'Office a entrepris, au cours des dernières années, de documenter les répercussions de ses interventions en matière de surveillance afin d'identifier celles qui influencent le plus le comportement des commerçants. L'exercice a notamment démontré que les vérifications faites dans le cadre de programmes de surveillance donnent lieu à un plus grand nombre d'interventions auprès des commerçants en comparaison avec les vérifications découlant du processus habituel de traitement des plaintes.

Indicateur 10.1 : Proportion de dossiers traités dans le cadre de programmes de surveillance

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	25 %	27 %	30 %	32 %	35 %
Résultats	34 % Cible atteinte	45 % Cible atteinte	49 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Chaque année, un groupe de travail formé de représentants de toutes les directions de l'Office établit les priorités en matière de programmes de surveillance. Par la suite, une équipe de la Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative est chargée de coordonner la préparation, la réalisation et le suivi des programmes ciblés. Des inspecteurs de plusieurs bureaux régionaux sont engagés dans la réalisation de ces programmes.

En 2021-2022, la plupart de ces programmes visaient les commerçants menant des activités sans être titulaires du permis exigé par la loi, ou encore les commerçants qui avaient été visés par une plainte récente concernant l'indication et l'exactitude des prix dans les magasins. L'Office a été particulièrement actif dans ce dernier secteur, en effectuant 234 vérifications.

OBJECTIF 11 : ACCROÎTRE L'IMPACT DU TRAITEMENT DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS

Contexte lié à l'objectif : L'Office vise également à augmenter le taux d'intervention (envoi d'avis et transfert de dossiers aux enquêtes) qui résulte de son processus de réception et de traitement des plaintes. Pour ce faire, il entend agir en amont en renforçant le dépistage des infractions potentielles lors de l'étape de la réception d'une plainte. En aval, dans le cadre de l'étape subséquente d'analyse des plaintes reçues, il renforcera la formation et l'accompagnement des inspecteurs afin que les infractions d'abord soupçonnées soient par la suite mieux démontrées.

Indicateur 11.1 : Pourcentage des plaintes traitées qui mènent à des interventions

Mesure de départ : 39 %

	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	40 %	41 %	42 %	43 %	45 %
Résultats	43 % Cible atteinte	38 % Cible non atteinte	50 % Cible atteinte		

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En cours d'année, une attention a été portée à la formation des inspecteurs en conformité législative et réglementaire. Une période d'une heure par semaine a été consacrée à cette formation continue en 2021-2022.

L'approche adoptée contribue de deux façons à l'augmentation du taux d'intervention. D'une part, elle vise à ce que la saisie des plaintes soit détaillée et documentée de façon à pouvoir plus facilement conclure qu'une infraction aux lois sous la responsabilité de l'Office a probablement été commise, évitant ainsi la fermeture du dossier sans intervention. D'autre part, lorsque les plaintes sont bien détaillées, l'efficacité des vérifications s'en trouve augmentée puisque les faits rapportés dans la plainte peuvent permettre de corroborer l'information provenant d'autres sources à la disposition de l'inspecteur et, ainsi, de déclencher une intervention.

2.2 Déclaration de services aux citoyens

Dans sa Déclaration de services aux citoyens (DSC), l'Office s'engage à offrir des services de qualité à la population québécoise. Cette déclaration présente les engagements à l'égard de la qualité des services fournis aux usagers et usagères à toutes les étapes de la prestation de services. Elle comprend également des engagements au sujet des normes que se fixe l'Office quant à la prestation de services précis.

Pour assurer l'adéquation des engagements à l'évolution de l'offre de service ainsi qu'aux attentes des citoyens, l'Office entend mettre à jour sa DSC au cours de la prochaine année.

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

Les engagements sur la qualité des services visent à favoriser des interactions positives entre la population et l'organisation. C'est pourquoi l'Office s'engage à :

- offrir des services de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie;
- fournir des renseignements fiables dans un langage clair;
- traiter les dossiers de façon juste et confidentielle.

Les sondages de satisfaction de la clientèle constituent des moyens privilégiés pour mesurer le respect des engagements portant sur la qualité des services. Basé sur l'Outil québécois de mesure, le sondage que mène annuellement l'Office permet d'évaluer la satisfaction des usagers à l'égard d'aspects déterminants de la qualité d'un service, tels que le respect, la fiabilité et la confidentialité.

Les résultats obtenus lors du sondage mené au printemps 2022 confirment l'atteinte des engagements liés à la qualité des services qu'offre l'Office à ses différentes clientèles. En effet, chacune des dimensions mesurées obtient une note qualifiée de « très bonne » (8,5 à 8,9) ou d'« excellente » (9 à 10).

Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Indicateur	Résultats 2021-2022
Satisfaction à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office (1 à 10)	9,2/10
Satisfaction à l'égard de l'empathie démontrée par le personnel de l'Office (1 à 10)	8,5/10
Satisfaction à l'égard de la fiabilité des renseignements et services (1 à 10)	8,8/10
Satisfaction à l'égard de la confidentialité (1 à 10)	8,9/10
Satisfaction à l'égard de la justice du traitement (1 à 10)	9,0/10

Quant à la courtoisie du personnel, le Bureau de la qualité des services de l'Office a reçu, en 2021-2022, 19 plaintes à ce sujet, comparativement à 24 en 2020-2021. Ces plaintes visaient les agents qui sont responsables des services de première ligne, principalement par téléphone, auprès des consommateurs et des commerçants. Il importe de mentionner qu'au cours de la même période, ceux-ci ont traité 110 035 demandes provenant des citoyens.

Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service

Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2020-2021	Résultats 2021-2022
Expédier, dans un délai de 7 jours ouvrables, une réponse personnalisée aux cas des consommateurs qui ont été communiqués par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	Taux de réponses envoyées dans un délai de 7 jours ouvrables aux cas des consommateurs qui ont été communiqués par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	95 %	100 %	100 %
Offrir au public un service au comptoir du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	Taux d'heures d'ouverture pour les bureaux de Gatineau, de Montréal, de Québec, de Saguenay, de Saint-Jérôme et de Trois-Rivières	95 %	0 %	0 % ¹
Envoyer par courriel une trousse d'information pour aider à la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai d'un jour ouvrable	Taux de troussees envoyées par courriel dans un délai d'un jour ouvrable	95 %	100 %	100 %
Envoyer par la poste une trousse d'information pour aider à la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai de 2 jours ouvrables	Taux de troussees envoyées par la poste dans un délai de 2 jours ouvrables	95 %	94 %	96 %
Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	95 %	97 %	100 %
Délivrer prioritairement un nouveau permis dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 3 jours ouvrables	95 %	100 %	100 %
Renouveler un permis dans le secteur du voyage au plus tard un mois avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés un mois avant l'échéance (jours continus)	95 %	96 %	100 %

1. En raison des mesures préventives liées à la COVID-19, tous les comptoirs de service situés dans les bureaux de l'Office étaient fermés.

Engagement	Indicateur	Cible prévue par la DSC	Résultats 2020-2021	Résultats 2021-2022
Renouveler un permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard 15 jours avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (jours continus)	95 %	92 %	100 %
Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par la responsable de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Nombre de plaintes traitées	s. o.	485	293
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	95 %	98 %	100 %
Expédier un accusé de réception dans un délai d'un mois suivant la réception d'une demande d'indemnisation	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai d'un mois (jours continus)	95 %	99 %	100 %
Informer le consommateur de l'état d'avancement de son dossier d'indemnisation si celui-ci n'est pas réglé 2 mois après l'échéance des délais légaux (maximum de 8 mois)	Taux de dossiers d'indemnisation hors délais ayant fait l'objet d'un suivi auprès des consommateurs	95 %	100 %	100 %

Explication des résultats obtenus

Pour leur part, les résultats relatifs aux engagements sur les normes de service surpassent ou frôlent les cibles établies. Il y a toutefois une exception : l'engagement concernant l'ouverture au public des bureaux régionaux. Ce résultat affiche un taux de 0 % puisque le service au comptoir n'a pu être offert aux consommateurs en raison des règles sanitaires décrétées par le gouvernement, et ce, pendant toute la dernière année.

Suivi des plaintes

L'Office s'efforce d'améliorer de façon continue la qualité de ses services en accordant une grande attention aux plaintes, aux commentaires et aux suggestions qu'il reçoit à propos des services rendus par son personnel et de la manière dont il exerce son mandat.

En 2021-2022, la responsable du Bureau de la qualité des services a reçu 293 plaintes et commentaires, soit une diminution de 40 % par rapport à l'exercice précédent. Des 255 plaintes, 196 se sont avérées fondées, c'est-à-dire que leur examen a démontré un manquement à l'engagement énoncé dans la DSC ou aux normes d'usage en matière de services aux citoyens.

Les délais de traitement des dossiers de réclamation et les délais de remboursement liés au FICAV représentent la première source d'insatisfaction parmi les plaintes fondées (77 %). Suivent les plaintes à propos de l'accessibilité des services téléphoniques (20 %).

Un suivi ayant été effectué dans un délai de 15 jours ouvrables pour la totalité des plaintes, l'engagement lié au traitement des plaintes a été honoré. En effet, le délai moyen de traitement des plaintes était de 3 jours ouvrables.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

Secteur d'activité	2021-2022	2020-2021	Écart
Présidence et vice-présidence	8	8	0
Direction des permis et de l'indemnisation	11	11	0
Direction des ressources informationnelles	10	9	1
Direction des services administratifs	6	6	0
Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative	48	55	-7
Service des communications et de l'éducation	9	8	1
Service des enquêtes	10	11	-1
Services juridiques	19	19	0
Service des partenariats stratégiques	1	1	0
Service de la planification	2	2	0
Total	124	130	-6

Formation et perfectionnement du personnel

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

Champ d'activité	2021	2020
Favoriser le perfectionnement des compétences	69 151 \$	63 712 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	21 272 \$	0 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	36 778 \$	8 156 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	49 485 \$	10 624 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	7 223 \$	740 \$

Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2021	2020
Proportion de la masse salariale	2,0 %	1,2 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	-	-
Cadre	6,5	1,5
Professionnel	4,2	2,7
Fonctionnaire	4,2	3,4
Total¹	4,0	2,7
Somme allouée par personne²	1 344,35 \$	782,22 \$

1. Nombre moyen de jours de formation, par personne, pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

2. Somme allouée aux dépenses de formation, par personne, pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi, quant à lui, les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Taux de départ volontaire	11,0 %	9,6 %	11,9 %

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Nombre d'employés réguliers ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	3	0	3

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2021-2022 (000 \$) [A]	Dépenses prévues au 31 mars 2022 ¹ (000 \$) [B]	Écart (000 \$) [C] = [B] - [A]	Taux d'utilisation du budget 2021-2022 [D] = [B] / [A]	Dépenses réelles 2020-2021 ² (000 \$) Source : comptes publics 2020-2021
Rémunération	8 585,1	8 585,1	0,0	100,0 %	9 311,6
Fonctionnement	3 168,1	3 160,4	-7,7	99,8 %	2 657,8
Transfert	617,7	584,8	-32,9	94,7 %	546,3
Total des dépenses	12 370,9	12 330,3	-40,6	99,7 %	12 515,7
Immobilisations tangibles	10,0	0,0	-10,0	0,0 %	0,0
Immobilisations en ressources informationnelles	429,0	122,4	-306,6	28,5 %	109,3
Prêts, placements, avances et autres	1,0	0,0	-1,0	0,0 %	0,0
Total des investissements en immobilisation	440,0	122,4	-317,6	27,8 %	109,3

1. Dont 10,3 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie, de même qu'avec les mesures de relance de l'économie.

2. Dont 30,5 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie, de même qu'avec les mesures de relance de l'économie.

Comparaison entre les dépenses prévues au 31 mars 2022 et les dépenses réelles en 2020-2021

Les dépenses de rémunération ont diminué de 726,5 k\$ par rapport à l'exercice précédent, car les employés de l'Office ont contribué davantage aux travaux financés par le FICAV, ce qui a entraîné une baisse du temps consacré aux autres missions de l'Office qui sont financées par des crédits.

Les dépenses de fonctionnement ont augmenté de 502,6 k\$ par rapport à 2020-2021, parce que le Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables, dont la gestion et le fonctionnement sont confiés par entente de service au Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), en était à sa première année complète d'activité.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Les ressources informationnelles (RI) fournissent un appui indispensable à la réalisation de la mission de l'Office. Elles soutiennent les services offerts aux citoyens et contribuent à l'amélioration de la performance. En 2021-2022, l'Office a poursuivi la mise en œuvre de son Plan directeur en ressources informationnelles (PDRI) pour la période 2019-2022. Ce plan directeur assure l'alignement des ressources informationnelles sur les priorités stratégiques de l'organisation et leur conformité aux orientations gouvernementales.

Au cours de l'année 2021-2022, la contribution des ressources informationnelles s'est élevée à près de 1,9 M\$ pour la réalisation de projets et d'activités.

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2021-2022

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)	Total
Projets	104,9	0	104,9
Activités	17,5	1 797,6	1 815,1
Total	122,4	1 797,6	1 920,0

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Les réalisations de la dernière année en regard du PDRI ont permis de faire des avancées à l'égard des éléments suivants :

Services aux citoyens et aux entreprises

Les efforts consentis en RI pour soutenir l'enrichissement de l'expérience client ont principalement porté sur :

- l'adaptation du système d'information organisationnel aux modifications législatives, et ce, afin d'être en mesure de mieux recueillir les plaintes des consommateurs et d'assurer une meilleure surveillance;
- l'amélioration des prestations électroniques de service qui permettent d'augmenter le nombre de dossiers traités électroniquement, notamment en ce qui concerne le paiement des droits annuels des titulaires de permis;
- l'adaptation du système d'information organisationnel afin de gérer les allègements découlant de la pandémie;
- le rapatriement technologique de la plateforme PARLe, l'amélioration de ses fonctionnalités et de son accessibilité pour en faire une véritable plateforme gouvernementale au service des citoyens;
- la mise en place d'un formulaire de mise à jour des dossiers de réclamation au FICAV pour la COVID, incluant un processus de signature électronique et de dépôt sécurisé de documents dans le but d'indemniser les voyageurs québécois;

- la participation au projet de création du Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables, en collaborant avec le MTESS, mandaté par l'Office pour la mise en place d'une nouvelle solution d'authentification permettant de joindre l'ensemble des entreprises et des cimetières religieux;
- le transfert des infrastructures technologiques dans le cadre du Programme de consolidation des centres de traitement informatique du gouvernement du Québec.

Performance organisationnelle

Les investissements en RI ont eu de multiples retombées positives pour l'Office et ont contribué à son efficacité et à l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Au nombre de ces retombées figurent :

- l'optimisation des processus grâce à la transformation numérique des services aux citoyens;
- la sécurisation de l'information par la sensibilisation du personnel et la mise en place de mécanismes visant à réduire les risques d'incidents sur les systèmes et les infrastructures.

4. AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3
Personnel d'encadrement	18 270	0	18 270	10,0
Personnel professionnel	85 659	511	86 170	47,2
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	120 357	127	120 484	66,0
Total 2021-2022	224 286	638	224 924	123,2
Total 2020-2021	219 077	853	219 930	120,4

L'Office a respecté le niveau d'effectifs fixé par le Conseil du trésor en utilisant 224 924 heures rémunérées sur les 226 461 heures attribuées.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0,00 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	4	489 496,44 \$
Total des contrats de service	4	489 496,44 \$

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable pour la période 2021-2022

Objectif gouvernemental 1.1

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
1. Réduire l'utilisation de papier dans les opérations courantes	Adoption d'une procédure de numérisation	Procédure adoptée	Procédure en cours de rédaction	Non atteinte
2. Favoriser la mobilité durable dans les déplacements d'affaires	Implantation d'un outil de covoiturage dans l'intranet de l'Office	Implantation complétée	En attente de la mise à jour de l'intranet pour le développement de cette fonctionnalité	Non atteinte
3. Augmenter l'efficacité énergétique du parc informatique	Pourcentage d'employés et d'étudiants pour lesquels la téléphonie IP physique a été remplacée par la téléphonie IP logicielle	90 %	92 % des employés de l'Office utilisent la téléphonie IP logicielle	Atteinte

Objectif gouvernemental 1.2

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
4. Prendre en compte les principes de développement durable lors de la planification d'actions structurantes	Nombre de projets de loi et de règlement qui ont pris en compte des principes de développement durable	Un projet de loi et un projet de règlement	Il n'y a eu qu'un projet de règlement	Non atteinte

Objectif gouvernemental 1.3

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
5. Consulter les parties prenantes lors de l'élaboration ou de la révision de projets de loi et de règlement	Nombre de consultations dans le cadre de la préparation de projets de loi et de règlement	Une consultation tenue par projet de loi ou de règlement préparé par l'Office	Trois consultations tenues	Atteinte

Objectif gouvernemental 1.5

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
6. Faire connaître le rôle de l'Office pour la protection des consommateurs au Québec	Tenue des activités de communication planifiées pour souligner le 50 ^e anniversaire de l'Office	Activités de communication tenues	Les activités prévues dans le plan de communication ont été réalisées	Atteinte

Objectif gouvernemental 2.5

Actions	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Atteinte de la cible
7. Aider les consommateurs à faire des choix responsables	Publication d'un guide <i>Protégez-vous</i> à l'occasion du 50 ^e anniversaire de l'Office	Guide publié	Le guide a été diffusé en ligne	Atteinte
	Publication sur le site Web de l'Office de résumés de jugements sur les garanties légales	456 résumés de jugements publiés	43 résumés ont été ajoutés au site Web	Atteinte
	Mettre à jour le contenu et les outils de la trousse d'information au consommateur sur la durée raisonnable d'un bien	Mise à jour effectuée et accessible sur le site Web de l'Office	La mise à jour a été faite	Atteinte

4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

En 2021-2022, aucune divulgation ou communication, en vertu de l'article 25 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, n'a été reçue par la personne responsable du suivi. Conséquemment, le tableau sur le détail de la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics n'est pas présenté dans ce rapport.

4.4 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2022

Nombre de personnes occupant un poste régulier	
114	

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2021-2022

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
0	7	13	6

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres de groupes cibles en 2021-2022

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2021-2022	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi
Régulier	0	0	0	0	0	0	0,0 %
Occasionnel	7	0	0	0	1	1	14,3 %
Étudiant	13	0	0	0	0	0	0,0 %
Stagiaire	6	0	0	0	0	0	0,0 %

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Régulier	0,0 %	33,3 %	0,0 %
Occasionnel	14,3 %	0,0 %	16,7 %
Étudiant	0,0 %	7,1 %	8,3 %
Stagiaire	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des autochtones ou des personnes handicapées, afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier — résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020
Anglophones	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Autochtones	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Personnes handicapées	3	2,6 %	4	3,4 %	4	3,5 %

Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel — résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020
MVE Montréal/Laval	7	20,6 %	8	20,5 %	8	20,5 %
MVE Outaouais/Montérégie	1	100,0 %	2	66,7 %	2	66,7 %
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
MVE Capitale-Nationale	3	4,9 %	3	5,3 %	2	3,7 %
MVE Autres régions	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %
- Outaouais/Montérégie : 17 %
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2022

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Taux de présence au sein du personnel d'encadrement
Minorités visibles et ethniques	0	0,0 %

Rappel de la cible de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2021-2022 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	0	7	13	6	26
Nombre de femmes embauchées	0	7	7	4	18
Taux d'embauche des femmes	0,0 %	100,0 %	53,8 %	66,7 %	69,2 %

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2022

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel ¹	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	10	48	53	3	114
Nombre total de femmes	5	30	40	2	77
Taux de représentativité des femmes	50,0 %	62,5 %	75,5 %	66,7 %	67,5 %

1. Le personnel professionnel inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

Nombre de dossiers soumis en lien avec le PDEIPH

Automne 2021 (cohorte 2022)	Automne 2020 (cohorte 2021)	Automne 2019 (cohorte 2020)
0	0	0

Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2021-2022	2020-2021	2019-2020
0	0	0

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles

Autres mesures ou actions en 2021-2022 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Actualité intranet promouvant la Journée internationale des personnes handicapées	Personnes handicapées	Tout le personnel

4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics

Au cours de l'année financière 2021-2022, l'Office n'a constaté aucun manquement au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics.

L'annexe VI reproduit ce code. Il est également disponible dans la section « Diffusion de l'information » du site Web de l'Office.

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Allègement réglementaire

En 2021-2022, deux règlements sous la responsabilité de l'Office ont été édictés. Ces règlements ont été élaborés en conformité avec les fondements et les principes de l'allègement réglementaire et administratif.

Le premier vise à ce que le FICAV soit en mesure de rembourser ou d'indemniser entièrement les clients des agents de voyages qui ont soumis des réclamations admissibles depuis le début de la pandémie de COVID-19. Une analyse d'impact réglementaire a été réalisée afin d'estimer les économies et les coûts générés par les mesures proposées pour les entreprises.

Le second règlement a prolongé d'un an, soit jusqu'au 28 février 2023, l'exemption du paiement des droits décrétée pour les agents de voyages, les conseillers en voyages et les gérants d'agence de voyages. La présidente de l'Office peut ainsi continuer à délivrer et renouveler les permis et les certificats sans percevoir les droits fixés par le *Règlement sur les agents de voyages*.

Allègement administratif

Depuis 2001, l'Office contribue à l'effort gouvernemental pour réduire le fardeau administratif imposé aux entreprises. Au 31 mars 2022, la réduction du coût des formalités administratives, principalement liées à la gestion des permis, représente une diminution cumulative de 46 % par rapport à 2004.

L'Office participe au Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025. Pour ce faire, un comité a été créé afin d'atteindre les objectifs de réduction de 10 % du nombre de formalités administratives, de 15 % de leur volume et de 20 % de leur coût au cours de la période 2020-2025. Le tableau ci-dessous présente les résultats au 31 mars 2022.

Résultats du Plan de réduction du fardeau administratif

Objectif de réduction	31 mars 2020	31 mars 2022	Variation
Diminution de 10 % du nombre de formalités administratives	11	12	9 %
Réduction de 15 % du volume de formalités administratives	3 922	4 748	21 %
Baisse de 20 % du coût des formalités administratives	211 559 \$	203 282 \$	-4 %

En ce qui concerne l'exigence du « un pour un », la reprise des contributions des clients des agents de voyages de FICAV, le 1^{er} novembre 2021, a réintroduit une formalité qui avait été abandonnée le 31 décembre 2018.

L'Office travaille de façon continue au développement de moyens technologiques susceptibles d'alléger le fardeau administratif imposé aux entreprises. De nouveaux services en ligne verront le jour au cours des prochaines années, tandis que d'autres solutions technologiques ont déjà été mises sur pied. On note d'ailleurs une utilisation plus marquée de ces dernières pour communiquer et pour transmettre divers documents à l'Office. Ainsi, le recours à la poste est de plus en plus abandonné au profit de la gestion du permis en ligne et du courriel. En outre, la réintroduction des remises des contributions au FICAV a permis à l'Office d'améliorer le service de transmission du rapport par la gestion du permis en ligne. Dorénavant, un mois avant l'échéance, les agents de voyages reçoivent un courriel leur rappelant leur obligation de transmettre les contributions. De plus, la presque totalité des agents de voyages paie ces contributions par virement de fonds, via leur institution financière. Ainsi, aucun formulaire n'est imprimé puis transmis par la poste comme c'était le cas lors de l'arrêt des contributions en 2018.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues en 2021-2022

Nombre total de demandes reçues	
	167

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	60	97	0
21 à 30 jours	1	9	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	61	106	0

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la loi invoquées
Acceptée (entièrement)	19	28	0	s. o.
Partiellement acceptée	1	32	0	Art. 18, 23, 24, 28, 31, 32, 34, 37, 39, 53, 54, 59
Refusée (entièrement)	0	3	0	Art. 53, 54, 59
Autres	41	43	0	Art. 1, 48

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	Nombre d'avis de révision reçus de la commission d'accès à l'information
0	0

4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Comité permanent et mandataire

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	50 ou plus
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	Non
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles :	Information diffusée dans l'intranet

Statut de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	19 novembre 2014
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française :	24 mars 2022

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles :	Courriels aux employés, actualité dans l'intranet, information disponible de façon permanente dans l'intranet, sensibilisation des nouveaux employés et accompagnement du personnel ayant des questions sur l'application de la politique dans des contextes précis

4.9 Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour maintenir leur qualité et en garantir la pérennité, tout en assurant la reddition de comptes et la transparence du processus tarifaire.

Biens et services actuellement tarifés

L'Office compte deux types de services tarifés qui sont visés par cette politique : d'une part, la délivrance et le renouvellement des permis et exemptions destinés aux commerçants, des certificats pour les conseillers en voyages, les gérants d'agence de voyages et les représentants d'agents de recouvrement; d'autre part, l'inscription des renseignements prévus au Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables.

Biens et services assujettis à la Politique de financement des services publics

Gestion des permis, exemptions et certificats	
Revenus de tarification perçus en 2020-2021*	4 046,7 k\$
Coûts des services	5 018,8 k\$
Niveau de financement atteint	81 %
Niveau de financement visé par la tarification	75 %, selon l'ampleur des bénéfices qu'en retirent les commerçants
Méthode de fixation des tarifs	En fonction du coût des services
Date de la dernière révision tarifaire	2018
Mode d'indexation des tarifs	Annuel, selon l'indice des prix à la consommation

* Les revenus de tarification et les tarifs des permis, des exemptions et des certificats délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2021-2022 sont présentés aux annexes IV et V.

Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables	
Revenus de tarification perçus en 2020-2021	88,3 k\$
Coûts des services	252,6 k\$
Niveau de financement atteint	35 %
Niveau de financement visé par la tarification	100 %, afin de couvrir la totalité des coûts de développement et d'opérationnalisation
Méthode de fixation des tarifs	Autofinancement par voie réglementaire
Date de la dernière révision tarifaire	2021
Mode d'indexation des tarifs	Aucun ajustement prévu

Les données présentées dans les tableaux ci-dessus sont celles de l'année 2020-2021, car l'étude du coût de revient de l'année 2021-2022 n'est pas encore complétée. Il convient de noter également que les coûts et les revenus du Registre des contrats d'arrangements funéraires préalables ne sont comptabilisés que depuis sa mise en service, le 18 janvier 2021.

Nouveaux biens et services

En 2021-2022, il n'y a pas eu de nouveaux biens et services pour lesquels un mode de financement aurait dû être établi.

5. ANNEXES

Annexe I — Cas traités

En 2021-2022, l'Office a traité un total de 110 035 cas, dont :

- 88 221 ne comportaient pas, après analyse, d'infraction de nature pénale aux lois sous la responsabilité de l'Office;
- 21 814 ont fait l'objet d'une plainte de nature pénale ou civile.

Répartition, par catégorie et par sous-catégorie, des cas traités

Catégorie	Sous-catégorie	Sans infraction		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Biens de consommation	Aliments, boissons et tabac	1 736	2,3 %	684	3,1 %
	Vêtements, bijoux et accessoires	2 016	2,6 %	727	3,3 %
	Outils, matériaux et articles d'entretien	1 968	2,6 %	631	2,9 %
	Meubles	4 306	5,6 %	1 754	8,0 %
	Immeubles et maisons mobiles	855	1,1 %	37	0,2 %
	Gros appareils ménagers	4 426	5,8 %	2 171	10,0 %
	Appareils de chauffage et de climatisation	1 683	2,2 %	670	3,1 %
	Petits appareils électroménagers	580	0,8 %	218	1,0 %
	Articles électroniques	1 557	2,0 %	797	3,7 %
	Articles relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC)	922	1,2 %	537	2,5 %
	Articles de loisirs	2 088	2,7 %	773	3,5 %
	Automobiles neuves	4 141	5,4 %	773	3,5 %
	Automobiles d'occasion	9 683	12,7 %	3 335	15,3 %
	Autres moyens de transport	1 386	1,8 %	357	1,6 %
	Pièces de rechange, accessoires et carburant pour moyens de transport	679	0,9 %	283	1,3 %
	Livres, revues, journaux et articles de papeterie	137	0,2 %	62	0,3 %
	Animaux et articles connexes	334	0,4 %	95	0,4 %
	Produits cosmétiques, articles de toilette et appareils pour soins corporels	358	0,5 %	167	0,8 %
	Produits de nettoyage et d'entretien	66	0,1 %	34	0,2 %
		Total de la catégorie	38 921	50,9 %	14 105

Catégorie	Sous-catégorie	Sans infraction		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services généraux aux consommateurs	Services immobiliers	582	0,8 %	37	0,2 %
	Services de construction, d'entretien et de rénovation de l'habitation	5 371	7,0 %	1 739	8,0 %
	Services de déménagement, d'entreposage et de livraison	556	0,7 %	217	1,0 %
	Services d'entretien ménager	58	0,1 %	19	0,1 %
	Services de soins corporels et d'esthétique	402	0,5 %	253	1,2 %
	Nettoyage, réparation et location d'articles d'habillement	37	0,0 %	11	0,1 %
	Services d'appui, de recherche et de rencontre	247	0,3 %	115	0,5 %
	Entretien et réparation de véhicules et autres moyens de transport	1 688	2,2 %	551	2,5 %
	Entretien et réparation de biens (autres qu'un véhicule)	384	0,5 %	187	0,9 %
	Services professionnels (autres que des services de santé)	784	1,0 %	115	0,5 %
	Services funéraires et de sépulture	432	0,6 %	39	0,2 %
	Services de garde	1 552	2,0 %	207	0,9 %
	Services pour animaux de compagnie	55	0,1 %	6	0,0 %
	Services d'impression, de reproduction et d'encadrement	31	0,0 %	11	0,1 %
	Total de la catégorie	12 179	15,9 %	3 507	16,1 %
Services financiers	Prêt d'argent	509	0,7 %	195	0,9 %
	Prêt sur gage	5	0,0 %	8	0,0 %
	Crédit variable	595	0,8 %	105	0,5 %
	Prêts hypothécaires	175	0,2 %	7	0,0 %
	Carte de débit	110	0,1 %	1	0,0 %
	Investissements et placements	121	0,2 %	6	0,0 %
	Assurances	662	0,9 %	8	0,0 %
	Garantie supplémentaire	261	0,3 %	56	0,3 %
	Cartes prépayées, coupons échangeables ou autres instruments d'échange connexes	633	0,8 %	141	0,6 %
	Recouvrement de créances	1 464	1,9 %	326	1,5 %
	Règlement de dettes	78	0,1 %	16	0,1 %
	Dossier de crédit	242	0,3 %	29	0,1 %
	Courtier en crédit, courtier en prêt, courtier hypothécaire	23	0,0 %	5	0,0 %
	Autres services financiers	269	0,4 %	43	0,2 %
	Total de la catégorie	5 147	6,7 %	946	4,3 %

Catégorie	Sous-catégorie	Sans infraction		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Services de communication	Services postaux et de messagerie	50	0,1 %	23	0,1 %
	Services de téléphonie fixe	132	0,2 %	21	0,1 %
	Services de téléphonie mobile	1 217	1,6 %	355	1,6 %
	Services Internet	442	0,6 %	136	0,6 %
	Services de télévision	197	0,3 %	44	0,2 %
	Forfait de services de communication	1 060	1,4 %	267	1,2 %
	Services de télésurveillance	320	0,4 %	120	0,6 %
	Autres services de communication	46	0,1 %	19	0,1 %
	Total de la catégorie	3 464	4,5 %	985	4,5 %
Services de transport	Transport aérien	727	1,0 %	411	1,9 %
	Transport en commun, routier, ferroviaire et maritime	96	0,1 %	21	0,1 %
	Services d'infrastructures liés au transport	81	0,1 %	21	0,1 %
	Services de location d'un transport à court terme	182	0,2 %	66	0,3 %
	Total de la catégorie	1 086	1,4 %	519	2,4 %
Services de loisirs	Hôtels et autres hébergements touristiques	763	1,0 %	135	0,6 %
	Voyages à forfait	2 026	2,6 %	216	1,0 %
	Propriétés à temps partagé et services analogues	27	0,0 %	3	0,0 %
	Restaurants et bars	138	0,2 %	61	0,3 %
	Services liés aux sports, aux loisirs, à la culture et au conditionnement physique	1 986	2,6 %	561	2,6 %
	Jeux de hasard et loteries	43	0,1 %	8	0,0 %
	Total de la catégorie	4 983	6,5 %	984	4,5 %
Énergie et eau	Total de la catégorie	181	0,2 %	24	0,1 %
Santé	Médicaments sous ordonnance	43	0,1 %	4	0,0 %
	Médicaments en vente libre	104	0,1 %	29	0,1 %
	Dispositifs médicaux et autres appareillages	479	0,6 %	94	0,4 %
	Services liés à la santé	542	0,7 %	50	0,2 %
	Maisons de retraite et soins à domicile	9	0,0 %	0	0,0 %
	Total de la catégorie	1 177	1,5 %	177	0,8 %
Enseignement	Enseignement scolaire et formation continue	254	0,3 %	71	0,3 %
	Cours de langue, cours de conduite, cours relatifs aux sports, aux loisirs et autres passe-temps	803	1,1 %	324	1,5 %
	Total de la catégorie	1 057	1,4 %	395	1,8 %
Autres	Total de la catégorie	8 269	10,8 %	172	0,8 %
Total partiel		76 464	100,0 %	21 814	100,0 %

Catégorie	Sous-catégorie	Sans infraction		Plaintes	
		Nombre	%	Nombre	%
Autres cas relatifs au domaine de la consommation	Cas dirigés vers Parle consommation	1 783	s. o.	0	s. o.
	Complément d'information sur un cas traité	7 664	s. o.	0	s. o.
	Cas relatifs au dossier d'un commerçant en particulier (plaintes, permis, poursuites)	2 137	s. o.	0	s. o.
	Demandes d'indemnisation	173	s. o.	0	s. o.
Total		88 221	s. o.	21 814	s. o.

Annexe II — Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur

Activités de surveillance et interventions juridiques par secteur

Secteur	Activités de surveillance						Interventions juridiques			
	Vérifications		Inspections		Enquêtes		Poursuites pénales		Avis d'infraction	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Commerce de détail	424	21 %	4	2 %	2	3 %	3	3 %	7	4 %
Communications	16	1 %	0	0 %	6	8 %	0	0 %	1	1 %
Enseignement et éducation	20	1 %	2	1 %	2	3 %	5	5 %	2	1 %
Immobilier	1	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Recouvrement de créances	36	2 %	0	0 %	3	4 %	3	3 %	3	2 %
Services financiers	133	7 %	27	11 %	6	8 %	14	14 %	36	18 %
Services funéraires et de sépulture	5	0 %	2	1 %	0	0 %	0	0 %	2	1 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	271	13 %	14	6 %	22	29 %	16	16 %	25	13 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	233	11 %	36	15 %	3	4 %	6	6 %	24	12 %
Services professionnels et techniques	16	1 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	1 %
Transports	13	1 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	1 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	789	39 %	129	54 %	25	33 %	42	43 %	96	48 %
Voyage	54	3 %	26	11 %	5	7 %	5	5 %	0	0 %
Autres	26	1 %	1	0 %	1	1 %	3	3 %	2	1 %
Total	2 037	100 %	241	100 %	75	100 %	97	100 %	200	100 %

Jugements et amendes par secteur

Secteur	Nombre de jugements	% des jugements	Montant des amendes*	% des amendes
Commerce de détail	15	11 %	75 346 \$	13 %
Communications	4	3 %	6 046 \$	1 %
Enseignement et éducation	2	1 %	5 300 \$	1 %
Immobilier	0	0 %	0 \$	0 %
Recouvrement de créances	1	1 %	12 150 \$	2 %
Services financiers	11	8 %	28 376 \$	5 %
Services funéraires et de sépulture	0	0 %	0 \$	0 %
Services liés à la construction, à la rénovation et à l'habitation	48	36 %	134 446 \$	24 %
Services liés aux loisirs, aux sports et aux divertissements	16	12 %	35 772 \$	6 %
Services professionnels et techniques	0	0 %	0 \$	0 %
Transports	0	0 %	0 \$	0 %
Vente et services liés aux véhicules et autres moyens de transport	27	20 %	230 788 \$	41 %
Voyage	11	8 %	37 902 \$	7 %
Autres	0	0 %	0 \$	0 %
Total	135	100 %	566 126 \$	100 %

* Les montants présentent les amendes qui découlent des reconnaissances de culpabilité reçues en 2021-2022 et des jugements rendus par les tribunaux durant cette même période, à la suite du dépôt de poursuites pénales. Les amendes ne sont pas perçues par l'Office de la protection du consommateur; par conséquent, elles ne sont pas incluses dans son budget.

Annexe III — Indemnisation

Les statistiques relatives à l'indemnisation présentent les sommes versées aux consommateurs. Elles proviennent des cautionnements des commerçants titulaires d'un permis et du FICAV.

Nombre de consommateurs indemnisés

Année financière	Par les cautionnements des commerçants (excluant le secteur du voyage)*	Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV	Total
2021-2022	587	10 550	11 137
2020-2021	374	627	1 001
2019-2020	410	1 557	1 967

* Les commerçants détenant une exemption d'utilisation d'un compte en fidéicommis ou qui sont titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, commerce et recyclage de véhicules routiers, studio de santé, recouvrement de créances, service de règlement de dettes et commerce de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile et de la motocyclette.

Montant des indemnités**

Année financière	Par les cautionnements des commerçants (excluant le secteur du voyage)	Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV	Total
2021-2022	234 519 \$	13 970 898 \$***	14 205 417 \$
2020-2021	302 391 \$	2 053 676 \$	2 356 067 \$
2019-2020	328 288 \$	1 381 694 \$	1 709 982 \$

** Le montant des indemnités comprend les frais d'honoraires professionnels payés à un administrateur provisoire ou un gestionnaire de réclamations.

*** De ce montant, 63 536 \$ proviennent des cautionnements et 13 907 362 \$ du FICAV. Ce dernier montant correspond aux réclamations nettes des cautionnements présentées aux états financiers du FICAV.

Annexe IV — Délivrance des permis et des certificats

L'Office délivre environ 20 000 permis, exemptions et certificats dans 10 secteurs de commerce.

En vertu des lois sous la responsabilité de l'Office, les commerçants suivants doivent être titulaires d'un permis de l'Office pour exercer leurs activités :

- les agents de voyages;
- les agents de recouvrement;
- les commerçants itinérants (ils sollicitent des consommateurs dans le but de faire une vente ou font des ventes ailleurs qu'à l'endroit où leur commerce est établi, c'est-à-dire par du porte-à-porte, dans un kiosque dans la rue ou au centre commercial, etc.);
- les commerçants de garanties supplémentaires relatives à une automobile ou à une motocyclette adaptée au transport sur la voie publique;
- les exploitants de studios de santé (centre d'entraînement physique ou centre de perte de poids, par exemple);
- les commerçants de véhicules routiers;
- les recycleurs de véhicules routiers;
- les commerçants qui concluent un contrat de crédit à coût élevé;
- les commerçants de service de règlement de dettes qui négocient avec les créanciers du consommateur ou qui reçoivent des sommes pour les leur distribuer;
- les prêteurs d'argent.

Pour leur part, les conseillers en voyages, les gérants d'agence de voyages et les représentants d'agent de recouvrement sont tenus d'obtenir un certificat délivré par l'Office.

Les obligations auxquelles doivent se soumettre ces commerçants permettent à l'Office de s'assurer du respect des dispositions législatives dans des domaines d'activités dont le risque est jugé plus important.

Certaines catégories de commerçants peuvent obtenir des exemptions moyennant le dépôt d'un cautionnement, ce qui a pour effet de les dispenser d'obligations légales, notamment celle de déposer en fiducie l'argent perçu pour les biens dont la livraison est prévue plus de deux mois après l'achat.

Au 31 mars 2022, 8 937 permis et exemptions ainsi que 11 030 certificats étaient en vigueur. Ces permis, exemptions et certificats ont généré des droits de 3 817 580 \$.

Permis en vigueur au 31 mars 2022

Type de permis	Nombre d'établissements	Nombre de succursales	Droits perçus en 2021-2022
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	70	s. o.	46 057 \$
Agent de voyages – général	652	167	30 987 \$*
Agent de voyages – restreint	10	0	
Agent de recouvrement	73	s. o.	45 525 \$
Commerçant itinérant	938	s. o.	538 724 \$
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	24	s. o.	23 614 \$
Commerçant de véhicules routiers	5 673	346	2 335 402 \$
Recycleur de véhicules routiers	481	46	
Exploitant de studios de santé	628	128	487 891 \$
Prêteur d'argent	239	s. o.	268 336 \$
Commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	145	s. o.	
Commerçant de service de règlement de dettes	4	s. o.	2 100 \$
Total	8 937	687	3 778 636 \$

Certificats en vigueur au 31 mars 2022

Type de certificat	Nombre de certificats	Droits perçus en 2021-2022
Conseiller en voyages et gérant d'agence de voyages	10 330	360 \$*
Représentant d'agent de recouvrement	700	38 584 \$
Total	11 030	38 944 \$

* Des mesures temporaires prévues par règlement visent à exempter les agents de voyages, les conseillers en voyages ainsi que les gérants d'agence de voyages du paiement des droits exigibles lors d'une demande ou d'un renouvellement de permis ou de certificat. Pour cette raison, les droits perçus en 2021-2022 sont moins élevés que normalement.

Annexe V — Tarifs des permis et des certificats délivrés par l'Office

Les tableaux suivants présentent les tarifs des permis délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2021-2022.

Permis d'agent de voyages*

Situation	Tarif au 1 ^{er} juillet 2021
Délivrance	80 \$ par mois
Renouvellement, selon le chiffre d'affaires :	
jusqu'à 0,5 M\$	361 \$
jusqu'à 2 M\$	481 \$
jusqu'à 5 M\$	662 \$
jusqu'à 10 M\$	903 \$
jusqu'à 20 M\$	1 203 \$
plus de 20 M\$	1 565 \$
Duplicata de permis :	
Délivrance	50 \$ par mois
Renouvellement	301 \$

* Les tarifs présentés concernent le permis général; pour un permis restreint, les tarifs représentent 50 % des tarifs d'un permis général.

Certificat de conseiller en voyages et de gérant d'agence de voyages

Situation	Tarif au 1 ^{er} juillet 2021
Délivrance	60 \$
Renouvellement	30 \$

Permis de commerçant itinérant*

Situation	Nombre de représentants du requérant	Tarif au 1 ^{er} juillet 2021
Délivrance	De 0 à 49	787 \$
	50 ou plus	4 461 \$

Situation	Valeur de la majorité des contrats	Nombre de représentants du requérant	Tarif au 1 ^{er} juillet 2021
Renouvellement	Inférieure à 100 \$	De 0 à 49	787 \$
		De 50 à 499	4 461 \$
		1 000 ou plus	7 393 \$
	Égale ou supérieure à 100 \$	De 0 à 49	787 \$
		De 10 à 49	823 \$
		De 50 à 99	4 461 \$
		De 500 à 999	5 795 \$
		1 000 ou plus	11 170 \$

* Les tarifs varient en fonction du nombre de représentants du requérant.

Permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers

Situation	Tarif au 1 ^{er} juillet 2021
Délivrance pour un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers	800 \$
Délivrance pour un commerçant et recycleur de véhicules routiers	1 202 \$
Renouvellement pour un commerçant ou un recycleur de véhicules routiers	605 \$
Renouvellement pour un commerçant et recycleur de véhicules routiers	903 \$

Permis de prêteur d'argent et de commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé

Situation	Tarif au 1 ^{er} juillet 2021
Prêteur d'argent ou commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	1 575 \$
Prêteur d'argent et commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé	2 362,50 \$

Autres permis

Type de permis	Tarif au 1 ^{er} juillet 2021
Agent de recouvrement	1 050 \$
Commerçant de garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile	1 575 \$
Commerçant de service de règlement de dettes	1 050 \$
Exploitant de studios de santé	1 076 \$
Exemption d'utilisation d'un compte en fiducie	1 785 \$

Certificat de représentant d'agent de recouvrement

Situation	Tarif au 1 ^{er} juillet 2021
Délivrance	181 \$
Renouvellement	161 \$

Annexe VI — Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics

L'Office fait sien le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics.

CHAPITRE I OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code d'éthique et de déontologie a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein des organismes et entreprises du gouvernement et de responsabiliser les administrations et les administrateurs publics.
2. Le présent code d'éthique et de déontologie s'applique aux administrateurs publics.

Sont administrateurs publics : le président de l'Office de la protection du consommateur et les membres de son conseil d'administration.

CHAPITRE II PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

3. Les administrateurs publics sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4. Dans l'exercice de ses fonctions, l'administrateur public est tenu de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le présent code ainsi que ceux établis dans le code d'éthique et de déontologie qui lui est applicable. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

En cas de doute, il doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. De plus, il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

L'administrateur public qui, à la demande d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou encore en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

5. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier, de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

6. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.
7. Le président du conseil d'administration, le premier dirigeant d'un organisme ou d'une entreprise et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.
8. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à l'organisme ou à l'entreprise dans lequel il est nommé ou désigné tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'article 6, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

9. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou de l'entreprise dans lequel il est nommé ou désigné. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou entreprise dans lequel il est nommé ou désigné doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de l'organisme ou de l'entreprise par lesquelles il serait aussi visé.

10. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de l'organisme ou de l'entreprise avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
11. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

12. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes à but non lucratif.

Le président du conseil d'administration de l'Office de la protection du consommateur peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif. Toutefois, le président du conseil d'administration d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement qui détient 100 % des actions d'un autre organisme ou entreprise du gouvernement est l'autorité qui peut donner une telle autorisation au président du conseil d'administration de ce dernier organisme ou entreprise.

13. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.

17. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'organisme ou l'entreprise pour lequel il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'organisme ou l'entreprise pour lequel il a agi est partie et sur laquelle il détient de l'information à laquelle le public ne peut avoir accès.

Les administrateurs publics d'un organisme ou d'une entreprise visés au deuxième alinéa ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues dans cet alinéa, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

18. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de l'Office de la protection du consommateur.

CHAPITRE III ACTIVITÉS POLITIQUES

19. L'administrateur public à temps plein, le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant d'un organisme ou d'une entreprise qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique électorale doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

20. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant d'un organisme ou d'une entreprise qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.
21. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
22. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature pourrait l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
23. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
24. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.
25. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

CHAPITRE IV RÉMUNÉRATION

26. L'administrateur public n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération liée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires tels ceux qui ont été établis notamment par des mécanismes d'intéressement basés sur la variation de la valeur des actions ou sur la participation au capital-actions de l'entreprise.
27. L'administrateur public révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.
28. L'administrateur public qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

29. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur public est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

30. L'administrateur public à temps plein qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.
31. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un administrateur public n'est pas visé par les articles 29 à 31.
32. Pour l'application des articles 28 à 30, « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par l'annexe.

La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée par les articles 28 et 29 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

CHAPITRE V PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Pour les besoins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif lorsque c'est le président du conseil d'administration ou un administrateur public nommé ou désigné par le gouvernement ou un ministre qui est en cause.

Le président du conseil d'administration est l'autorité compétente pour agir à l'égard de tout autre administrateur public de l'Office de la protection du consommateur.

Toutefois, le président du conseil d'administration d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement qui détient 100 % des actions d'un autre organisme ou entreprise du gouvernement est l'autorité compétente pour agir à l'égard du président du conseil d'administration de ce dernier organisme ou entreprise, sauf s'il en est lui-même le président.

34. L'administrateur public à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur public des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

36. Si la conclusion est que l'administrateur public a contrevenu à la loi et au Code d'éthique et de déontologie, l'autorité compétente lui impose une sanction.

Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé par l'article 37, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur public nommé ou désigné par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur public pour une période d'au plus 30 jours.

37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur public est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

38. Toute sanction imposée à un administrateur public de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions doivent être écrites et motivées.

CHAPITRE VI DISPOSITIONS DIVERSES

39. Les articles 29, 30 et 31 s'appliquent aux retours dans le secteur public effectués après le 31 août 1998.

40. Le présent code d'éthique et de déontologie entre en vigueur le 1^{er} septembre 1998.

ANNEXE (Article 32) SECTEUR PUBLIC

1. Le gouvernement et ses ministères, le Conseil exécutif et le Conseil du trésor.
2. Le personnel du lieutenant-gouverneur, l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen, toute personne que l'Assemblée nationale désigne pour exercer une fonction qui en relève lorsque la loi prévoit que son personnel est nommé et rémunéré suivant la *Loi sur la fonction publique* et tout organisme dont l'Assemblée nationale ou l'une de ses commissions nomme la majorité des membres.
3. Tout organisme qui est institué par une loi, ou en vertu d'une loi, ou par une décision du gouvernement, du Conseil du trésor ou d'un ministre et qui satisfait à l'une des conditions suivantes :
 - 1° tout ou partie de ses crédits de fonctionnement apparaissent sous ce titre, dans les prévisions budgétaires déposées devant l'Assemblée nationale;
 - 2° la loi ordonne que son personnel soit nommé ou rémunéré suivant la *Loi sur la fonction publique*;
 - 3° le gouvernement ou un ministre nomme au moins la moitié de ses membres ou administrateurs, et au moins la moitié de ses frais de fonctionnement sont assumés directement ou indirectement par le Fonds consolidé du revenu ou les autres fonds administrés par un organisme visé par l'article 1 ou 2 de la présente annexe, ou les deux à la fois.

4. Le Curateur public.
5. Tout organisme, autre que ceux mentionnés dans les articles 1, 2 et 3 de la présente annexe, institué par une loi, ou en vertu d'une loi, ou par une décision du gouvernement, du Conseil du trésor ou d'un ministre, et dont au moins la moitié des membres ou administrateurs sont nommés par le gouvernement ou un ministre.
6. Toute société à fonds social, autre qu'un organisme mentionné dans l'article 3 de la présente annexe, dont plus de 50 % des actions comportant le droit de vote font partie du domaine de l'État ou sont détenues en propriété par un organisme visé par les articles 1 à 3 et 5 de la présente annexe ou par une entreprise visée par le présent article.
7. Tout établissement d'enseignement de niveau universitaire visé aux paragraphes 1° à 11° de l'article 1 de la *Loi sur les établissements d'enseignement de niveau universitaire* (L.R.Q., chapitre E-14.1).
8. Tout collège d'enseignement général et professionnel institué en vertu de la *Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel* (L.R.Q., chapitre C-29).
9. Toute commission scolaire visée par la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., chapitre 1-13.3) ou par la *Loi sur l'instruction publique pour les autochtones cris, inuit et naskapis* (L.R.Q., chapitre 1-14), ainsi que le Conseil scolaire de l'île de Montréal.
10. Tout établissement privé agréé aux fins de subventions en vertu de la *Loi sur l'enseignement privé* (L.R.Q., chapitre E-9.1).
11. Tout autre établissement d'enseignement dont plus de la moitié des dépenses de fonctionnement sont payées sur les crédits apparaissant dans les prévisions budgétaires déposées à l'Assemblée nationale.
12. Tout établissement public ou privé conventionné ainsi que toute régie régionale visée par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., chapitre S-4.2).
13. Le conseil régional institué par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris* (L.R.Q., chapitre S-5).
14. Toute municipalité, tout organisme que la loi déclare mandataire ou agent d'une municipalité et tout organisme dont le conseil d'administration est composé majoritairement de membres du conseil d'une municipalité, de même que tout organisme relevant autrement de l'autorité municipale.
15. Toute communauté urbaine, régie intermunicipale, corporation intermunicipale de transport, tout conseil intermunicipal de transport, l'Administration régionale Kativik et tout autre organisme dont le conseil d'administration est formé majoritairement d'élus municipaux, à l'exclusion d'un organisme privé.

Annexe VII — États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2022

Rapport de la direction

Les états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (Fonds) ont été dressés par la Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office de la protection du consommateur (Office), qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (IFRS). Les renseignements financiers contenus dans le rapport annuel de gestion de l'Office concordent avec l'information présentée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires du Fonds conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers du Fonds conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer la Direction des permis et de l'indemnisation ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

La directrice des permis et de l'indemnisation,



Marie-Josée Boutin, CPA

Québec, le 7 juillet 2022

La présidente de l'Office de la protection
du consommateur,



Marie-Claude Champoux



Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion avec réserve

J'ai effectué l'audit des états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2022, et l'état du résultat global, l'état des variations de l'excédent cumulé et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, à l'exception des incidences éventuelles du problème décrit dans la section « Fondement de l'opinion avec réserve » de mon rapport, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2022, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Fondement de l'opinion avec réserve

L'entité a comptabilisé, aux 31 mars 2022 et 2021, une provision pour les demandes d'indemnisation reçues qui sont relatives à l'annulation de voyages en raison de la pandémie mondiale de COVID-19. En date du présent rapport, l'analyse de ces demandes d'indemnisation est toujours en cours et certains ajustements requis à la provision qui découleront de cette analyse ne sont pas connus. Ainsi, je n'ai pas été en mesure d'obtenir des éléments probants suffisants et appropriés concernant l'évaluation de la provision des réclamations et frais à payer pour un montant de 37 170 554 \$ comptabilisé à l'état de la situation financière au 31 mars 2022 (85 071 018 \$ au 31 mars 2021), d'un montant équivalent comptabilisé dans l'excédent cumulé à la fin de l'exercice et de la diminution de la charge à l'état du résultat global de 47 900 464 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2022 (augmentation de 79 717 487 \$ en 2021). Par conséquent, je n'ai pu déterminer si ces montants auraient dû faire l'objet d'ajustements. Cette limitation avait également donné lieu à l'expression d'une opinion avec réserve concernant les états financiers de l'exercice précédent.

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit avec réserve.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux IFRS, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;

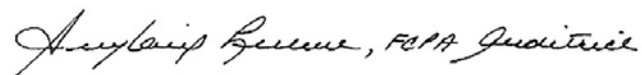
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,



Guylaine Leclerc, FCPA auditrice

Québec, le 7 juillet 2022

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2022 (en dollars canadiens)

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
PRODUITS		
Contributions (remboursements) des clients des agents de voyages	3 162 884	(149)
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	4 350 121	18 681 915
Revenus d'intérêts sur le compte courant	5 417	3 876
	<u>7 518 422</u>	<u>18 685 642</u>
CHARGES		
Réclamations		
Réclamations nettes des cautionnements	13 907 362	1 992 557
Ajustement des provisions pour réclamations (note 6)	(47 940 708)	79 514 923
	<u>(34 033 346)</u>	<u>81 507 480</u>
Frais d'administration		
Office de la protection du consommateur	1 489 583	630 580
Services professionnels	13 191	14 400
Dépenses de bureau	1 162	1 276
Frais bancaires	541	-
Publicité et promotion	-	919
	<u>(32 528 869)</u>	<u>82 154 655</u>
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	<u>40 047 291</u>	<u>(63 469 013)</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2022 (en dollars canadiens)

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	68 168 760	131 637 773
Résultat net et résultat global de l'exercice	<u>40 047 291</u>	<u>(63 469 013)</u>
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	<u>108 216 051</u>	<u>68 168 760</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2022 (en dollars canadiens)

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 7)	2 332 700	105 676
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	384 921	958 168
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	1 960	443
Créances (note 8)	3 645 266	68 293
	<u>6 364 847</u>	<u>1 132 580</u>
Non courant		
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 9)	151 326 699	152 754 643
	<u>157 691 546</u>	<u>153 887 223</u>
PASSIF		
Courant		
Intérêts courus sur l'emprunt bancaire	4 629	-
Emprunt bancaire (note 10)	11 301 800	-
Réclamations et frais à payer (note 6)	38 169 066	85 718 463
	<u>49 475 495</u>	<u>85 718 463</u>
EXCÉDENT CUMULÉ	<u>108 216 051</u>	<u>68 168 760</u>
	<u>157 691 546</u>	<u>153 887 223</u>
ÉVENTUALITÉS (note 14)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Marie-Claude Champoux

Présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2022 (en dollars canadiens)

	2022	2021
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net et résultat global	40 047 291	(63 469 013)
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	2 075 573	(8 792 582)
Ajustement des provisions pour réclamations	(47 940 708)	79 514 923
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	573 247	(432 303)
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	(1 517)	1 694
Créances	(3 576 973)	(17 210)
Intérêts courus sur l'emprunt bancaire	4 629	-
Réclamations et frais à payer	391 311	(159 757)
	<u>(48 474 438)</u>	<u>70 114 765</u>
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	<u>(8 427 147)</u>	<u>6 645 752</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(4 554 411)	(8 061 477)
Disposition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	3 906 782	54 720
	<u>(647 629)</u>	<u>(8 006 757)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	<u>(647 629)</u>	<u>(8 006 757)</u>
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Utilisation de l'emprunt bancaire	17 660 000	-
Remboursement de l'emprunt bancaire	(6 358 200)	-
	<u>11 301 800</u>	<u>-</u>
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	<u>11 301 800</u>	<u>-</u>
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	2 227 024	(1 361 005)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	<u>105 676</u>	<u>1 466 681</u>
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	<u><u>2 332 700</u></u>	<u><u>105 676</u></u>
Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie :		
Revenus d'intérêts et de placement encaissés	<u>7 007 471</u>	<u>9 462 600</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2022 (en dollars canadiens)

1. Constitution, fonctions et financement

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (Fonds) a été institué le 11 novembre 2004 par le *Règlement sur les agents de voyages (Règlement)* en vertu de la *Loi sur les agents de voyages (RLRQ, chapitre A-10 (Loi))*. Le siège social du Fonds est situé à l'adresse suivante : 400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec), Canada. Cette loi est appliquée par la présidente de l'Office de la protection du consommateur (Office). Ce Fonds a pour but l'indemnisation ou le remboursement des clients des agents de voyages, tenus d'y contribuer, en cas d'insuffisance du cautionnement individuel d'un agent de voyages ou lorsqu'un client ne peut se prévaloir des services touristiques qu'il a payés des suites d'un défaut d'un fournisseur de services ou pour une cause qui lui est étrangère, selon les conditions et modalités prescrites par le *Règlement*.

Les sommes requises pour l'exploitation de ce Fonds proviennent, en premier lieu, des contributions des clients des agents de voyages du Québec, comme l'indique l'article 39 du *Règlement*. Du 1^{er} janvier 2019 au 31 octobre 2021, tel que spécifié à l'article 39.01 du *Règlement*, ces clients ont profité d'une remise de leur contribution au Fonds. Le 13 octobre 2021, un décret gouvernemental a ordonné que soit édicté le *Règlement* sur certaines mesures temporaires relatives au Fonds. En conséquence, le 1^{er} novembre 2021, malgré les articles 39 et 39.01 du *Règlement*, la contribution des clients des agents de voyages au Fonds a été remise en vigueur au taux de 0,35 % des services touristiques achetés, et ce, jusqu'au 31 décembre 2023.

2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Ils ont été préparés selon l'hypothèse de continuité d'exploitation et selon la méthode du coût historique, à l'exception des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (Caisse) qui sont évalués à la juste valeur.

Les présents états financiers ont été approuvés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 7 juillet 2022.

3. Principales méthodes comptables

Monnaie fonctionnelle et de présentation

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle.

Contributions des clients des agents de voyages

Les contributions des clients des agents de voyages sont constatées à titre de produits lorsque les avantages économiques sont transférés et que le montant de la contribution est reçu, ou que le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que le recouvrement est assuré. Ces critères sont généralement réunis au moment où le Fonds reçoit le rapport de la remise de la contribution. L'estimation des contributions est basée sur celles reçues dans le passé ainsi que sur des hypothèses de l'expansion du marché. Les remises des contributions sont effectuées en vertu des articles 39 et 39.01 du *Règlement*.

Revenus (pertes) de placements

Les revenus nets (pertes nettes) de placements, les gains (pertes) réalisés, les gains (pertes) non réalisés ainsi que les autres revenus (dépendances) d'intérêts sont portés directement au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

Le Fonds présente, à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie, l'encaisse ainsi que les dépôts à vue. Les sommes transférées dans les dépôts à vue sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse.

Instruments financiers

Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des actifs financiers

Les actifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition.

Le classement des actifs financiers s'effectue généralement en fonction du modèle économique dans le cadre duquel un actif financier est géré et des caractéristiques de ses flux de trésorerie contractuels. Les actifs financiers sont classés et évalués en fonction des catégories suivantes : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global et à la juste valeur par le biais du résultat net.

Un actif financier est ultérieurement évalué au coût amorti selon la méthode du taux effectif, déduction faite des pertes de valeur, si les deux conditions suivantes sont réunies et s'il n'est pas désigné à la juste valeur par le biais du résultat net :

- La détention de l'actif financier s'inscrit dans un modèle économique dont l'objectif est de détenir des actifs financiers afin d'en percevoir les flux de trésorerie contractuels;
- Les conditions contractuelles de l'actif financier donnent lieu, à des dates spécifiées, à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des remboursements de principal et à des versements d'intérêts sur le principal restant dû.

Un actif financier qui est un instrument de dette est évalué à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global si les deux conditions suivantes sont réunies et s'il n'est pas désigné à la juste valeur par le biais du résultat net :

- La détention de l'actif financier s'inscrit dans un modèle économique dont l'objectif est atteint à la fois par la perception de flux de trésorerie contractuels et par la vente d'actifs financiers;
- Les conditions contractuelles de l'actif financier donnent lieu, à des dates spécifiées, à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des remboursements de principal et à des versements d'intérêts sur le principal restant dû.

Tous les actifs financiers qui ne sont pas classés comme étant au coût amorti ou à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global, comme décrit précédemment, sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

Actifs financiers au coût amorti

La direction classe la trésorerie et équivalents de trésorerie, les revenus de placements à recevoir de la Caisse, les revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant et les créances (à l'exception des taxes à recevoir) comme des actifs financiers évalués au coût amorti. Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.

Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont classés, par la direction, comme des actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, investis dans les portefeuilles spécialisés de celle-ci, sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux, telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que ceux qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation à un fonds particulier de la Caisse est établi en divisant l'actif net du fonds par le nombre d'unités émises.

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont classés comme actif non courant étant donné que la direction a l'intention de les conserver pendant plus de 12 mois.

Les variations qui découlent de la réévaluation à la juste valeur de ces actifs financiers et les coûts de transaction encourus sont constatés au résultat net, dans les revenus de placements de l'exercice.

Décomptabilisation des actifs financiers

Les actifs financiers sont décomptabilisés lorsque les droits de recevoir les flux de trésorerie sont expirés ou ont été transférés et que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de l'actif a été transférée.

Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des passifs financiers

Les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition. Lors de la comptabilisation initiale, la direction classe les passifs financiers comme évalués ultérieurement au coût amorti.

Passifs financiers au coût amorti

Les passifs financiers au coût amorti sont composés de l'emprunt bancaire et des réclamations et frais à payer. Ils sont classés dans le passif courant, car le paiement est exigible dans les 12 prochains mois. Leur juste valeur est égale au coût amorti dû à leur échéance rapprochée.

Décomptabilisation des passifs financiers

Les passifs financiers sont décomptabilisés lorsque les obligations contractuelles sont éteintes, annulées ou arrivent à expiration.

Dépréciation des actifs financiers

À chaque date de clôture, la direction évalue la perte de valeur pour un actif financier évalué au coût amorti, à un montant correspondant aux pertes de crédits attendues pour la durée de vie, si le risque de crédit que comporte l'instrument financier a augmenté de manière importante depuis la comptabilisation initiale. Lorsque le risque de crédit n'a pas augmenté de façon importante, l'entité évalue la perte de valeur au montant des pertes de crédits attendues pour les 12 mois à venir. Les pertes de valeur, le cas échéant, sont comptabilisées à l'état du résultat global.

Provisions pour réclamations

Les provisions sont comptabilisées lorsque le Fonds a une obligation actuelle juridique ou implicite résultant d'un événement passé, que l'obligation peut être estimée de manière fiable et qu'il est probable qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques sera nécessaire pour éteindre l'obligation. Ces passifs sont présentés à titre de provisions si leur échéance ou leur montant est incertain.

Des estimations individuelles des pertes subies par les clients des agents de voyages sont fournies pour chaque réclamation. La méthode d'estimation est établie selon les exigences permettant le remboursement, selon l'article 28 du *Règlement* pour les cautionnements individuels et selon les articles 43.2, 43.3 et 43.7 à 43.14 du *Règlement* pour le fonds d'indemnisation.

Les estimations sont revues et mises à jour régulièrement, et tout redressement, remboursement de la caution ou de l'agence qui en résulte est inclus au net dans les résultats de l'exercice au cours duquel il est connu.

Juste valeur

La juste valeur se définit comme le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché à la date d'évaluation.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour les réaliser et qui se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix observables (non ajustés) sur des marchés actifs auxquels l'entité peut avoir accès à la date d'évaluation pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données autres que les prix observables visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables;
- Niveau 3 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

Le classement entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument financier et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice.

Normes comptables publiées, mais qui ne sont pas encore en vigueur

IAS 1 – Présentation des états financiers

En janvier 2020, le Bureau international des normes comptables (IASB) a publié des modifications à la norme IAS 1 – *Présentation des états financiers*, qui visent à clarifier le critère de classement d'un passif en tant que passif non courant et qui portent sur le droit de différer le règlement du passif pour au moins 12 mois après la date de clôture.

Les dispositions de ces modifications s'appliqueront de manière prospective aux états financiers ouverts à compter du 1^{er} janvier 2023, et leur adoption anticipée est permise.

La direction du Fonds n'a pas encore évalué l'incidence de ces modifications sur ses états financiers.

IFRS 17 – Contrats d'assurance

La norme IFRS 17 – *Contrats d'assurance*, remplacera la norme IFRS 4 du même nom et visera tous les types de contrats d'assurance. Cette norme a pour objectif d'imposer une comptabilisation homogène des différents types de contrats d'assurance. Elle s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2023, et son adoption anticipée est permise.

La direction du Fonds évalue actuellement l'incidence de cette norme sur les états financiers du Fonds. Elle n'a pas adopté cette norme par anticipation et ne prévoit pas le faire.

4. Estimations comptables critiques et jugements de la direction

Estimations et hypothèses comptables critiques

La préparation des états financiers impose à la direction de faire des estimations à l'égard d'événements futurs. Ces estimations sont constamment remises en question. Elles se fondent sur l'expérience passée et sur d'autres facteurs, notamment les prévisions d'événements futurs raisonnables dans les circonstances. Ces estimations comptables sont rarement identiques aux résultats réels.

Contributions des clients des agents de voyages

Considérant le délai accordé aux agences de voyages par l'article 40 du *Règlement* pour la remise des contributions, la direction du Fonds doit estimer le montant des contributions à recevoir de celles-ci au 31 mars 2022. Par conséquent, la direction a établi une somme à recevoir basée sur les remises effectuées en 2018, à laquelle on a retranché un pourcentage reflétant le niveau actuel des ventes de services touristiques, qui est moindre qu'en 2018. Au 31 mars 2022, l'estimation des contributions des clients des agents de voyages s'élève à 872 899 \$ (0 \$ au 31 mars 2021). Ce montant est inclus dans les créances des agences de voyages dont le montant s'élève à 2 133 180 \$ (voir la note 8). Si l'estimation diffère des contributions réelles, l'ajustement sera fait l'année suivante.

Réclamations

Au 31 mars de chaque année, la direction estime des montants à payer concernant des dossiers d'indemnisation reçus au cours de l'exercice. Ces estimations sont basées sur un calcul de coûts admissibles en regard des sommes réclamées. Pour les dossiers dont l'analyse est en cours, une estimation basée sur les pourcentages d'acceptation des réclamations des années antérieures est utilisée par la direction.

D'autres dossiers d'indemnisation sont gérés soit par un gestionnaire de réclamations ou par un administrateur provisoire, qui doit fournir une estimation des dossiers en cours. La direction comptabilise un montant à payer ou à recevoir selon leurs rapports. Ces estimations sont basées sur l'inclusion ou l'exclusion des dossiers en regard de leur conformité aux exigences des articles 28, 43.2, 43.3 et 43.7 à 43.14 du *Règlement*.

Au 31 mars 2022, tout comme au 31 mars 2021, une majorité de réclamations à payer comprend une provision, dans le contexte des demandes d'indemnisations reçues en lien avec l'avertissement du gouvernement canadien d'éviter tout voyage non essentiel à la suite de la déclaration de pandémie mondiale de COVID-19 survenue en 2020 :

- Au 31 mars 2021, une provision à payer, d'un montant total de 85 071 018 \$, avait été établie selon l'article 43.3 du *Règlement*, qui limite le montant total des indemnités pour l'événement COVID-19 à 60 % de l'excédent cumulé du Fonds au 31 mars de l'année précédant l'événement, soit le 31 mars 2019.
- Au 31 mars 2022, la provision s'établit à 37 170 554 \$. Cette provision a été révisée à la baisse étant donné l'importance des remboursements par les autres intervenants par rapport à la provision prise l'année précédente. En effet, plusieurs réclamants ont annulé leur demande ou diminué le montant de leur réclamation au Fonds.

L'ajustement des provisions à payer relativement aux demandes d'indemnisation reçues au 31 mars 2022 est présenté à la note 6.

5. Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse se détaillent comme suit :

	2022	2021
Revenus nets (pertes nettes)		
Revenu fixe	1 501 542	2 109 669
Actifs réels	168 933	299 708
Actions	1 042 436	1 671 530
Activités de rendement absolu	(549)	(12 257)
Autres	(634)	123 840
	<u>2 711 728</u>	<u>4 192 490</u>
Gains nets réalisés (pertes nettes réalisées)		
Revenu fixe	328 990	293 973
Actifs réels	461 911	1 422 240
Actions	3 060 994	4 062 062
Activités de rendement absolu	(131 597)	(81 433)
Autres	456	(27)
	<u>3 720 754</u>	<u>5 696 815</u>
Gains nets non réalisés (pertes nettes non réalisées)		
Revenu fixe	(4 282 196)	1 618 798
Actifs réels	1 596 569	(2 246 685)
Actions	296 529	9 825 523
Activités de rendement absolu	298 157	(290 747)
Autres	15 368	(114 307)
	<u>(2 075 573)</u>	<u>8 792 582</u>
Total des revenus de placements des dépôts à participation	4 356 909	18 681 887
(Charges) revenus d'intérêts		
(Intérêts sur emprunt bancaire) intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(6 788)	28
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u><u>4 350 121</u></u>	<u><u>18 681 915</u></u>

6. Réclamations et frais à payer

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Comptes à payer	709 239	317 928
Provision pour réclamations – COVID-19	37 170 554	85 071 018
Provision pour réclamations – Autres	289 273	329 517
	<u>38 169 066</u>	<u>85 718 463</u>
	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Provision pour réclamations – COVID-19		
Solde de début	85 071 018	5 353 531
<i>Ajustements de l'exercice</i>		
Ajustement du <i>Règlement</i> ¹	21 267 754	79 717 487
Réclamations refusées/annulées	(42 830 628)	–
Indemnisations	(11 892 250)	–
Réévaluation de la provision	(14 445 340)	–
	<u>(47 900 464)</u>	<u>79 717 487</u>
 Solde de fin	 <u>37 170 554</u>	 <u>85 071 018</u>

1. L'article 43.3 du *Règlement* mentionne que le montant total des indemnités par événement est limité à 60 % de l'excédent cumulé au 31 mars de l'exercice précédant l'événement. Au 31 mars 2021, la provision pour réclamations COVID-19 était limitée à un montant total de 85 071 018 \$. Le 13 octobre 2021, le décret numéro 1325-2021 a modifié le *Règlement* afin que le montant total des indemnités pour l'événement COVID-19 soit désormais limité à 75 % de l'excédent cumulé au 31 mars 2019, portant la provision pour réclamations COVID-19 à un montant maximal de 106 338 772 \$. Un ajustement de 21 267 754 \$ a donc été fait au cours de l'exercice afin de couvrir le montant total des réclamations d'indemnisation reçues.

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Provision pour réclamations – Autres		
Solde de début	329 517	532 081
Indemnisations	(75 201)	(156 434)
Réévaluation de la provision	34 957	(46 130)
	<u>289 273</u>	<u>329 517</u>

Au 31 mars 2022, les ajustements des provisions pour réclamations COVID-19 et autres sont de (47 940 708 \$) et sont présentés dans les charges sous le libellé « Ajustement des provisions pour réclamations ». Au 31 mars 2021, les ajustements des provisions pour réclamations COVID-19 et autres ont été de 79 514 923 \$.

7. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans l'état de la situation financière et le tableau des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants :

	2022	2021
Encaisse	2 332 700	103 417
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ¹	-	2 259
Trésorerie et équivalents de trésorerie	2 332 700	105 676

1. Les dépôts à vue portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 0,50 % au 31 mars 2022 (0,25 % au 31 mars 2021).

8. Créances

	2022	2021
Agences de voyages	2 133 180	-
Administrateurs provisoires	1 299 260	-
Cautions (sociétés d'assurance)	103 536	-
Office de la protection du consommateur	-	44 914
	3 535 976	44 914
Taxes à recevoir	97 720	22 605
Ministre des Finances	10 796	-
Charges payées d'avance	774	774
	3 645 266	68 293

9. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

a) Placements et passifs relatifs aux placements

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue au Fonds les revenus nets de placements et les gains nets réalisés du fonds particulier.

Voici les éléments d'actifs et de passifs composant les dépôts à participation :

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Placements et passifs relatifs aux placements	151 478 884	153 244 863
Revenus de placements courus et à recevoir	233 805	433 794
Revenus de placements à verser au Fonds	(384 921)	(958 168)
(Avances du) dépôts à vue au fonds général	<u>(1 069)</u>	<u>34 154</u>
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u>151 326 699</u>	<u>152 754 643</u>

Les placements et passifs relatifs aux placements du fonds particulier du Fonds se détaillent comme suit :

Placements	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	29 691 482	28 162 521
Crédit	40 958 191	43 883 387
Valeurs à court terme	14 152 380	14 222 717
Actifs réels		
Immeubles	6 838 037	6 300 941
Infrastructures	8 478 750	7 461 029
Actions		
Marchés boursiers	41 462 280	43 381 806
Placements privés	9 195 943	9 121 817
Activités de rendement absolu		
Répartition de l'actif	<u>715 298</u>	<u>739 490</u>
	151 492 361	153 273 708
Passifs relatifs aux placements		
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	<u>(13 477)</u>	<u>(28 845)</u>
Total des placements et passifs relatifs aux placements	<u>151 478 884</u>	<u>153 244 863</u>

b) Instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés sont des contrats financiers dont la valeur fluctue en fonction d'un sous-jacent, qui ne requièrent aucun ou très peu d'investissement initial et qui sont réglés à une date future.

Dans le cadre de la gestion des placements, le fonds particulier du Fonds, par l'intermédiaire de la Caisse, effectue des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de marché, de taux d'intérêt ou à des fins discrétionnaires.

Le fonds particulier du Fonds a recours, entre autres, aux instruments financiers dérivés décrits ci-après.

Les contrats d'échange de rendement de gré à gré sont des engagements négociés sur un marché hors cote, pour lesquels une partie convient de payer ou de recevoir des montants de trésorerie en fonction des variations de la juste valeur d'instruments financiers basés sur un indice boursier, un indice de défaillance de crédit ou un panier d'actions, d'obligations ou de devises. À la clôture de chaque mois, le montant de la juste valeur de ces contrats est réglé et présenté dans les gains réalisés.

Le montant nominal de référence est le montant auquel le taux ou le prix est appliqué pour déterminer les montants de flux monétaires à échanger périodiquement.

Au 31 mars 2022, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2022			2021		
	Juste valeur		Montant nominal de référence	Juste valeur		Montant nominal de référence
	Actif	Passif		Actif	Passif	
Marchés hors cote						
Dérivés sur actions						
Contrats d'échange de rendement liés aux placements moins liquides	-	-	-	-	-	3 029 000
Total des instruments financiers dérivés	-	-	-	-	-	3 029 000

c) Hiérarchie des justes valeurs

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont classés comme étant de niveau 2 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2022 et le 31 mars 2021, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

10. Emprunt bancaire

Le 9 août 2021, la direction du Fonds a signé une entente de facilité de crédit avec la Caisse pour un montant maximal de 100 000 000 \$, qui est limitée à 75 % de la juste valeur du Fonds. Cette facilité d'une durée de 3 ans, renouvelable automatiquement aux mêmes conditions le 15 août 2024, porte intérêt au taux annuel de rendement du compte de dépôts à vue majoré de 0,05 % et est garantie par la vente des actifs détenus dans le fonds particulier du Fonds. Au 31 mars 2022, le solde de la facilité de crédit utilisée était de 11 301 800 \$ (0 \$ au 31 mars 2021).

11. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 108 216 051 \$ constitue le capital du Fonds. La gestion des produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières du Fonds est effectuée de manière à s'assurer d'exécuter efficacement les activités spécifiques de la loi constitutive décrites à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

12. Gestion des risques financiers

La direction s'est dotée d'une politique de placements qui encadre les activités de placements à la Caisse. Elle établit les objectifs de placements, élabore la politique afférente et procède à sa révision périodique. La politique de placements vise à obtenir un taux de rendement maximal tout en maintenant le degré de risque à un niveau jugé approprié par la direction et en permettant au Fonds de remplir ses engagements financiers.

Par ailleurs, la direction détermine les concentrations de risque par la revue périodique de son portefeuille de référence. Le tableau présenté à la section qui porte sur le risque de marché détaille la concentration des placements du fonds particulier du Fonds dans les portefeuilles spécialisés.

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placements. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque, selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement dans laquelle elle établit les principes, le modèle de gestion, les types de placements autorisés, l'indice de référence, l'objectif de rendement ainsi que les limites de risque pour chaque portefeuille spécialisé.

Les gestionnaires de la Caisse connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaires à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes de gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

a) Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la juste valeur des instruments financiers. La volatilité du prix d'un instrument financier provient de la variation des facteurs de risque de marché, notamment les taux d'intérêt, les écarts de taux de crédit, les taux de change, le cours des actions et le prix des produits de base.

Pour gérer ce risque sur les dépôts à participation du fonds particulier du Fonds, la direction établit, avec l'aide de la Caisse, un portefeuille de référence pour le Fonds, qui définit la répartition cible à long terme pour chacune des catégories d'investissement ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son portefeuille de référence. La proportion dans chacune des catégories d'investissement composant le portefeuille de référence du Fonds influence le degré de risque de marché de son portefeuille réel. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des catégories d'investissement par rapport au portefeuille de référence est effectuée le 1^{er} jour de chaque mois, à l'exception des portefeuilles spécialisés Immeubles, Infrastructures et Placements privés, pour lesquels le suivi du respect des bornes est effectué le 1^{er} jour de chaque semestre. Par conséquent, il est possible que la composition du portefeuille réel, établie au 31 mars 2022, se situe à l'extérieur des limites minimales et maximales.

Au 31 mars 2022, la composition du portefeuille réel et de référence, ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles, se détaillent comme suit :

Valeurs en % de l'actif net	Portefeuille réel %	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
Revenu fixe				
Taux	19,60	15,00	20,00	27,00
Crédit	27,04	22,00	27,00	34,00
Valeurs à court terme	9,34	5,00	10,00	17,00
	55,98	45,00	57,00	69,00
Actifs réels				
Immeubles	4,51	2,00	5,00	8,00
Infrastructures	5,59	2,00	5,00	8,00
	10,10	4,00	10,00	16,00
Actions				
Marchés boursiers	27,39	16,00	28,00	35,00
Placements privés	6,07	2,00	5,00	8,00
	33,46	21,00	33,00	40,00
Activités de rendement absolu				
Répartition de l'actif	0,47	0,00	0,00	1,00
Autres	(0,01)	0,00	0,00	0,00
	0,46	0,00	0,00	0,00
	100,00		100,00	

Les totaux grisés ne sont pas la résultante d'une addition, les chiffres indiqués représentent plutôt des bornes minimales ou maximales globales fixées.

Le risque de marché du fonds particulier du Fonds est mesuré au moyen de la méthode de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et des corrélations entre les facteurs de risque de marché. La VaR représente une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir le portefeuille réel du fonds particulier du Fonds, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimée à l'aide d'un niveau de confiance de 95 % sur une période d'exposition d'une année. En somme, la VaR indique le niveau de perte que le portefeuille réel du fonds particulier du Fonds pourrait dépasser dans uniquement 5 % des cas.

La méthode de la simulation historique est utilisée pour évaluer la VaR. Cette méthode s'appuie principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle requiert que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments financiers soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées.

Les résultats des calculs obtenus en appliquant cette méthodologie ne permettent pas d'estimer, sur la base d'un événement précis, le montant de la perte que le portefeuille du fonds particulier du Fonds subirait si cet événement se reproduisait à nouveau. Par exemple, si les conditions futures et les facteurs de risque du marché différaient de façon importante de la conjoncture passée, les pertes réelles pourraient significativement différer des pertes estimées. Par ailleurs, ces estimations effectuées à une date donnée ne tiennent pas compte de toutes les pertes possibles découlant d'événements exceptionnels sur le marché, ni des pertes qui pourraient se produire au-delà du degré de confiance de 95 %. Par conséquent, compte tenu de ces limites, les pertes du portefeuille réel du fonds particulier du Fonds pourraient excéder les estimations présentées.

Un historique d'observation des facteurs de risque sur une période allant de 2006 à ce jour est utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers.

Trois mesures du risque sont calculées et analysées :

- Le risque absolu du portefeuille réel représente le risque total associé aux catégories d'instruments financiers qui composent le portefeuille réel du fonds particulier du Fonds.
- Le risque absolu du portefeuille de référence représente le risque total des indices de référence associé aux catégories d'instruments financiers qui composent le portefeuille de référence du fonds particulier du Fonds.
- Le risque actif du portefeuille réel représente la possibilité d'obtenir un rendement différent de celui du portefeuille de référence en gérant activement le portefeuille réel du fonds particulier du Fonds. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille réel pourra se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille réel et du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier du Fonds sont mesurés régulièrement, s'il y a lieu.

Le risque absolu et le risque actif du fonds particulier du Fonds découlent directement des risques absolus et des risques actifs présentés dans les états financiers annuels de chacun des portefeuilles spécialisés dans lesquels le fonds particulier du Fonds investit. Ainsi, le fonds particulier du Fonds peut être exposé aux risques de taux d'intérêt, d'écart de crédit, de change et de prix. Ces différents risques sont intégrés à la mesure des calculs de la VaR du fonds particulier du Fonds.

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2022, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier du Fonds, en pourcentage de l'actif net attribuable au Fonds, selon un niveau de confiance de 95 % et un historique d'observation sur une période allant de 2006 à ce jour, se présentent comme suit :

	2022			2021		
	Risque absolu du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille de référence	Risque actif du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille de référence	Risque actif du portefeuille réel
Valeur à risque	11,0 %	10,5 %	1,8 %	9,9 %	9,5 %	1,8 %

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par le Fonds, l'exposition au risque de marché est jugée négligeable.

b) Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises. Ce risque est intégré à la mesure de la VaR du fonds particulier du Fonds.

Les portefeuilles spécialisés offerts par la Caisse et auxquels le fonds particulier du Fonds participe détiennent des instruments financiers libellés en dollars canadiens ou en devises. Certains portefeuilles spécialisés sont couverts en partie contre les fluctuations de devises.

L'exposition nette aux devises du fonds particulier du Fonds, incluant les investissements sous-jacents en devises détenus par les portefeuilles spécialisés en pourcentage de l'actif net, se détaille comme suit :

	2022	2021
Dollar canadien	64 %	65 %
Dollar américain	18 %	16 %
Euro	3 %	3 %
Livre sterling	2 %	3 %
Autres devises	13 %	13 %
	100 %	100 %

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par le Fonds, ceux-ci ne sont pas exposés au risque de change.

c) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur ou un garant ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se détériorer.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de crédit et l'analyse de la concentration sont effectuées globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles spécialisés qu'elle gère. Le risque de crédit du fonds particulier du Fonds provient notamment des titres à revenu fixe, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés. Le fonds particulier du Fonds est exposé au risque de crédit découlant des positions détenues par les portefeuilles spécialisés, étant donné que l'actif du fonds particulier du Fonds est principalement composé d'unités de participation de portefeuilles spécialisés.

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par le Fonds, l'exposition au risque de crédit du Fonds correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs se concentre dans le secteur d'activité des agents de voyages.

Le risque de crédit relié à la trésorerie et équivalents de trésorerie et aux revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant est faible puisqu'ils sont détenus auprès d'une institution financière réputée.

Le risque de crédit relié aux revenus de placements à recevoir de la Caisse est jugé faible étant donné l'excellente qualité du crédit de la Caisse.

La direction estime que le Fonds n'est pas exposé à un risque de crédit important sur ses créances par le fait qu'il traite avec un nombre important de clients, dont des agences de voyages et des administrateurs provisoires, lesquels remettent en majorité le paiement de la contribution au Fonds dans les délais requis.

L'analyse de l'âge des principales créances se détaille comme suit :

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Créances non en souffrance	3 429 030	44 914
Créances en souffrance		
Moins de 30 jours	89 559	-
De 30 à 60 jours	636	-
Plus de 60 jours	16 751	-
	<u>3 535 976</u>	<u>44 914</u>

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances aux 31 mars 2022 et 2021.

d) Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité de ne pas être en mesure de respecter en permanence ses engagements liés à ses passifs financiers sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actif. Il correspond également au risque qu'il ne soit pas possible de désinvestir rapidement ou d'investir sans exercer un effet marqué et défavorable sur le prix de l'investissement en question.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier du Fonds est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de liquidité.

Afin de contrer le risque de liquidité, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités du Fonds sont régulièrement effectuées, et les retraits ou transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse. Pour assurer les besoins de liquidité, le Fonds conserve un certain montant en encaisse afin de faire face à toute fermeture d'agences de voyages ou encore au défaut d'un fournisseur de services, et pour régler les dépenses courantes du Fonds. De plus, le Fonds a accès à une facilité de crédit de 100 000 000 \$ auprès de la Caisse, tel que mentionné à la note 10.

Au 31 mars 2022, tous les passifs financiers présentés dans l'état de la situation financière ont une échéance de moins d'un an. Le Fonds considère avoir accès à des liquidités suffisantes pour donner suite aux réclamations, notamment à celles découlant de la pandémie de COVID-19.

13. Transaction entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, le Fonds est apparenté à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis à un contrôle conjoint de la part de ce dernier. Le Fonds n'a conclu aucune autre opération individuellement ou collectivement significative avec des parties liées.

L'Office assume l'ensemble des frais d'administration du Fonds, incluant la rémunération et les avantages sociaux. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels de l'exercice précédent. Au 31 mars 2022, le montant refacturé s'élevait à 1 489 583 \$ et a été comptabilisé au poste Frais d'administration – Office de la protection du consommateur (630 580 \$ au 31 mars 2021).

Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 30.6 de la *Loi*, la présidente de l'Office est la gestionnaire des sommes constituant le Fonds. Elle en est donc la principale dirigeante. Sa rémunération, y compris son salaire et ses avantages sociaux, est prise en charge par l'Office.

14. Éventualités

Poursuites

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées concernant le Fonds sont en cours. De l'avis de la direction, le dénouement de ces affaires n'aura pas d'incidence importante sur sa situation financière ni sur ses résultats.

Annexe VIII — États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice clos le 31 mars 2022

Rapport de la direction

Les états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages (CIAV) ont été dressés par la Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office de la protection du consommateur (Office), qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (IFRS). Les renseignements financiers contenus dans le rapport annuel de gestion de l'Office concordent avec l'information présentée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la Direction des permis et de l'indemnisation maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Direction des permis et de l'indemnisation reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires des CIAV conformément aux lois et aux règlements qui les régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des CIAV conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer la Direction des permis et de l'indemnisation ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

La directrice des permis et de l'indemnisation,



Marie-Josée Boutin, CPA

Québec, le 29 juin 2022

La présidente de l'Office de la protection
du consommateur,



Marie-Claude Champoux



Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2022, et l'état du résultat global, l'état des variations de l'excédent cumulé et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2022, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux IFRS, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,



Daniel Martel, CPA auditeur

Directeur principal d'audit par intérim

Québec, le 29 juin 2022

État du résultat global pour l'exercice clos le 31 mars 2022 (en dollars canadiens)

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
PRODUITS		
Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 4)	176 706	741 370
Revenus d'intérêts sur le compte courant	1 659	3 413
	<u>178 365</u>	<u>744 783</u>
CHARGES		
Frais de gestion de l'Office de la protection du consommateur	56 673	50 686
Honoraires professionnels	7 836	9 583
	<u>64 509</u>	<u>60 269</u>
RÉSULTAT NET ET RÉSULTAT GLOBAL	<u>113 856</u>	<u>684 514</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'excédent cumulé pour l'exercice clos le 31 mars 2022 (en dollars canadiens)

	2022	2021
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	2 745 788	2 061 274
Résultat net et résultat global de l'exercice	113 856	684 514
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE	2 859 644	2 745 788

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2022

(en dollars canadiens)

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
ACTIF		
Courant		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	308 383	453 665
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	16 387	36 438
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	246	236
Obligations reçues en dépôt (note 6)	<u>298 479</u>	<u>168 497</u>
	623 495	658 836
Non courant		
Obligations reçues en dépôt (note 6)	334 490	523 448
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 7)	<u>6 842 262</u>	<u>6 386 790</u>
	<u>7 800 247</u>	<u>7 569 074</u>
PASSIF		
Courant		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	510 490	554 000
Non courant		
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 8)	<u>4 430 113</u>	<u>4 269 286</u>
	4 940 603	4 823 286
EXCÉDENT CUMULÉ	<u>2 859 644</u>	<u>2 745 788</u>
	<u>7 800 247</u>	<u>7 569 074</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Marie-Claude Champoux

Présidente de l'Office de la protection du consommateur

Tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2022 (en dollars canadiens)

	2022	2021
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net et résultat global de l'exercice	113 856	684 514
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation nette des cautionnements individuels des agents de voyages et des obligations reçues en dépôt	176 293	499 833
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	33 498	(394 202)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir de la Caisse de dépôt et placement du Québec	20 051	(16 295)
Revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant	(10)	158
	229 832	89 494
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	343 688	774 008
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(488 970)	(782 754)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(488 970)	(782 754)
DIMINUTION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(145 282)	(8 746)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	453 665	462 411
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	308 383	453 665
Information supplémentaire relative aux flux de trésorerie :		
Revenus d'intérêts et de placements encaissés	231 904	334 444

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2022 (en dollars canadiens)

1. Constitution et nature des activités

Les cautionnements individuels des agents de voyages (CIAV) sont composés de cautionnements déterminés par règlement du gouvernement en vertu de la *Loi sur les agents de voyages* (RLRQ, chapitre A-10) (*Loi*) et ils sont administrés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur (Office). Le siège social des cautionnements individuels des agents de voyages est situé à l'adresse suivante : 400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec), Canada. Ces cautionnements ont notamment pour objet de garantir le respect de cette loi et de son règlement.

2. Déclaration de conformité et base d'évaluation

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Ils ont été préparés selon l'hypothèse de continuité d'exploitation et selon la méthode du coût historique, à l'exception des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (Caisse), des obligations reçues en dépôt et des cautionnements individuels des agents de voyages, qui sont évalués à la juste valeur.

Les présents états financiers ont été approuvés par la présidente de l'Office de la protection du consommateur le 29 juin 2022.

3. Principales méthodes comptables

Monnaie fonctionnelle et de présentation

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle.

Revenus (pertes) de placements

Les revenus nets (pertes nettes) de placements, les gains (pertes) réalisés, les gains (pertes) non réalisés ainsi que les autres revenus (dépenses) d'intérêts sont portés directement au résultat net de l'exercice pendant lequel ils se produisent.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

Les CIAV présentent, à titre de trésorerie et équivalents de trésorerie, l'encaisse ainsi que les dépôts à vue. Les sommes transférées dans les dépôts à vue auprès d'une institution financière sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis aux CIAV. Elles peuvent également être utilisées par les agents de voyages pour acheter des obligations à titre de cautionnement. Les sommes transférées dans les dépôts à vue à la Caisse sont détenues à court terme et sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse.

Obligations reçues en dépôt

Les obligations sont reçues des agents de voyages et sont conservées en garantie auprès d'une institution financière au nom du ministre des Finances du Québec. Les obligations sont comptabilisées à la juste valeur à la date de fin d'exercice financier. Il n'y a aucune réalisation de la juste valeur puisqu'à l'échéance, les obligations sont à leur valeur nominale et les intérêts sont versés à l'agent de voyages.

Les coupons d'intérêts attachés aux obligations reçues en dépôt demeurent la propriété de leurs déposants et leur sont remis sur demande.

Cautionnements individuels des agents de voyages

Les CIAV comprennent les cautionnements en argent et en obligations inscrits à la juste valeur à la date de fin d'exercice financier. Il n'y a aucune réalisation de la juste valeur puisqu'à l'échéance les obligations sont à leur valeur nominale et les intérêts sont versés à l'agent de voyages.

Excédent cumulé

Tout droit, privilège ou restriction s'appliquant à l'excédent cumulé est stipulé dans la *Loi* et son règlement.

Instruments financiers

Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des actifs financiers

Les actifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition.

Le classement des actifs financiers s'effectue généralement en fonction du modèle économique dans le cadre duquel un actif financier est géré et des caractéristiques de ses flux de trésorerie contractuels. Les actifs financiers sont classés et évalués en fonction des catégories suivantes : au coût amorti, à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global et à la juste valeur par le biais du résultat net.

Un actif financier est ultérieurement évalué au coût amorti selon la méthode du taux effectif, déduction faite des pertes de valeur, si les deux conditions suivantes sont réunies et s'il n'est pas désigné à la juste valeur par le biais du résultat net :

- La détention de l'actif financier s'inscrit dans un modèle économique dont l'objectif est de détenir des actifs financiers afin d'en percevoir les flux de trésorerie contractuels;
- Les conditions contractuelles de l'actif financier donnent lieu, à des dates spécifiées, à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des remboursements de principal et à des versements d'intérêts sur le principal restant dû.

Un actif financier qui est un instrument de dette est évalué à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global si les deux conditions suivantes sont réunies et s'il n'est pas désigné à la juste valeur par le biais du résultat net :

- La détention de l'actif financier s'inscrit dans un modèle économique dont l'objectif est atteint à la fois par la perception de flux de trésorerie contractuels et par la vente d'actifs financiers;
- Les conditions contractuelles de l'actif financier donnent lieu, à des dates spécifiées, à des flux de trésorerie qui correspondent uniquement à des remboursements de principal et à des versements d'intérêts sur le principal restant dû.

Tous les actifs financiers qui ne sont pas classés comme étant au coût amorti ou à la juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global, comme décrit précédemment, sont évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

Actifs financiers au coût amorti

La direction classe la trésorerie et équivalents de trésorerie, les revenus de placements à recevoir de la Caisse ainsi que les revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant comme des actifs financiers évalués au coût amorti. Ils sont inclus dans l'actif courant en raison de leur échéance rapprochée.

Actifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les obligations reçues en dépôt sont classées, par la direction, comme des actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du résultat net. La juste valeur des obligations reçues en dépôt est évaluée selon les prix publiés sur des marchés actifs pour des instruments identiques ou similaires ou, s'il n'existe pas de prix publiés, selon une technique d'actualisation de flux monétaires futurs. L'évaluation selon l'actualisation des flux monétaires s'appuie sur des données d'entrée observables, telles que les courbes de taux d'intérêt qui constituent les taux d'actualisation.

Les obligations reçues en dépôt sont classées dans l'actif non courant, sauf si elles viennent à échéance dans les 12 prochains mois.

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont classés, par la direction, comme des actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du résultat net.

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, investis dans les portefeuilles spécialisés de celle-ci, sont évalués à la juste valeur établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux, telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que ceux qui sont fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus.

De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Le prix unitaire d'une unité de participation à un fonds particulier de la Caisse est établi en divisant l'actif net du fonds par le nombre d'unités émises.

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont classés comme actif non courant étant donné que la direction a l'intention de les conserver pendant plus de 12 mois.

Les variations qui découlent de la réévaluation à la juste valeur de ces actifs financiers et les coûts de transaction encourus sont constatés au résultat net, dans les revenus de placements de l'exercice.

Décomptabilisation des actifs financiers

Les actifs financiers sont décomptabilisés lorsque les droits de recevoir les flux de trésorerie sont expirés ou ont été transférés et que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de l'actif a été transférée.

Classement, évaluation initiale et évaluation ultérieure des passifs financiers

Les passifs financiers sont comptabilisés initialement à la juste valeur à la date d'acquisition.

Lors de la comptabilisation initiale, la direction classe les passifs financiers comme évalués ultérieurement au coût amorti. Un passif financier qui serait autrement classé comme évalué au coût amorti peut aussi être désigné irrévocablement à la juste valeur par le biais du résultat net si l'une ou l'autre des situations suivantes est observée :

- La désignation élimine ou réduit sensiblement une non-concordance comptable;
- La gestion d'un groupe de passifs financiers (ou d'un groupe d'actifs financiers et de passifs financiers) et l'appréciation de sa performance sont effectuées sur la base de la juste valeur.

Passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont désignés par la direction à la juste valeur par le biais du résultat net. Cette désignation élimine ainsi une non-concordance comptable dans l'évaluation qui, autrement, ferait en sorte que les cautionnements individuels des agents de voyages seraient évalués différemment des obligations reçues en dépôt, auxquelles ils sont liés.

La juste valeur des passifs financiers est évaluée selon une technique d'actualisation de flux monétaires futurs. Les principales données d'entrée observables sont le taux d'actualisation et leur échéance.

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont classés dans le passif non courant étant donné que la direction a l'intention de les conserver pendant plus de 12 mois, sauf s'ils doivent être remboursés dans le prochain exercice financier.

Les variations qui découlent de la réévaluation à la juste valeur de ces passifs financiers et les coûts de transaction encourus sont constatés au résultat net, dans les revenus de placements de l'exercice.

Décomptabilisation des passifs financiers

Les passifs financiers sont décomptabilisés lorsque les obligations contractuelles sont éteintes, annulées ou arrivent à expiration.

Dépréciation des actifs financiers

À chaque date de clôture, la direction évalue la perte de valeur, pour un actif financier évalué au coût amorti, à un montant correspondant aux pertes de crédit attendues pour la durée de vie, si le risque de crédit que comporte l'instrument financier a augmenté de manière importante depuis la comptabilisation initiale. Lorsque le risque de crédit n'a pas augmenté de façon importante, l'entité évalue la perte de valeur au montant des pertes de crédit attendues pour les 12 mois à venir. Les pertes de valeur, le cas échéant, sont comptabilisées à l'état du résultat global.

Juste valeur

La juste valeur se définit comme le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché à la date d'évaluation.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour les réaliser et qui se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix observables (non ajustés) sur des marchés actifs auxquels l'entité peut avoir accès à la date d'évaluation pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données autres que les prix observables visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables;
- Niveau 3 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

Le classement entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument financier et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque exercice.

Normes comptables publiées, mais qui ne sont pas encore en vigueur

IAS 1 – Présentation des états financiers

En janvier 2020, le Bureau international des normes comptables (IASB) a publié des modifications à la norme *IAS 1 – Présentation des états financiers* qui visent à clarifier le critère de classement d'un passif en tant que passif non courant et qui portent sur le droit de différer le règlement du passif pour au moins 12 mois après la date de clôture.

Les dispositions de ces modifications s'appliqueront de manière prospective aux états financiers ouverts à compter du 1^{er} janvier 2023, et leur adoption anticipée est permise.

La direction des CIAV n'a pas encore évalué l'incidence de ces modifications sur ses états financiers.

4. Revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les revenus (pertes) de placements des fonds confiés à la Caisse se détaillent comme suit :

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Revenus nets (pertes nettes)		
Revenu fixe	66 151	84 833
Actifs réels	7 300	11 630
Actions	45 780	67 706
Activités de rendement absolu	(25)	(492)
Autres	71	4 882
	<u>119 277</u>	<u>168 559</u>
Gains nets réalisés (pertes nettes réalisées)		
Revenu fixe	6 810	10 061
Actifs réels	10 666	33 494
Actions	77 479	137 306
Activités de rendement absolu	(3 995)	(2 328)
Autres	(37)	37
	<u>90 923</u>	<u>178 570</u>
(Pertes nettes non réalisées) gains nets non réalisés		
Revenu fixe	(186 937)	56 207
Actifs réels	78 424	(65 412)
Actions	62 749	419 726
Activités de rendement absolu	11 670	(11 839)
Autres	596	(4 480)
	<u>(33 498)</u>	<u>394 202</u>
Total des revenus de placements des dépôts à participation	176 702	741 331
Revenus d'intérêts		
Intérêts sur dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u>4</u>	<u>39</u>
Total des revenus de placements des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u><u>176 706</u></u>	<u><u>741 370</u></u>

5. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans l'état de la situation financière et le tableau des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants :

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Encaisse	304 243	153 071
Dépôts à vue auprès d'une institution financière ¹	2 144	39 883
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec ²	<u>1 996</u>	<u>260 711</u>
Trésorerie et équivalents de trésorerie	<u><u>308 383</u></u>	<u><u>453 665</u></u>

1. Les dépôts à vue auprès d'une institution financière ne portent pas intérêt.

2. Les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec portent intérêt au taux annuel établi quotidiennement par la Caisse. Le taux des dépôts à vue est de 0,50 % au 31 mars 2022 (0,25 % au 31 mars 2021).

6. Obligations reçues en dépôt

Aucune nouvelle obligation n'a été reçue en dépôt au cours de l'exercice clos le 31 mars 2022 (352 \$ en 2021) et aucune aliénation n'est survenue au cours des deux derniers exercices.

Un encaissement de 40 701 \$ a été obtenu des obligations échues au cours de l'exercice clos le 31 mars 2022 (57 760 \$ en 2021). Aucune acquisition de nouvelles obligations avec le produit des obligations échues n'a été effectuée au cours des deux derniers exercices.

La juste valeur des obligations reçues en dépôt est de 632 969 \$ (coût : 620 402 \$) au 31 mars 2022 (691 945 \$ au 31 mars 2021; coût : 661 103 \$).

Ces montants sont inclus dans les dépôts de cautionnements ou les remises de cautionnements divulgués à la note 8.

Les obligations reçues en dépôts sont classées comme étant de niveau 1 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2022 et le 31 mars 2021, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

7. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

a) Placements et passifs relatifs aux placements

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue aux CIAV les revenus nets de placements et les gains nets réalisés du fonds particulier.

Voici les éléments d'actifs et de passifs composant les dépôts à participation :

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Placements et passifs relatifs aux placements	6 848 449	6 403 638
Revenus de placements courus et à recevoir	10 571	18 127
Revenus de placements à verser au Fonds	(16 387)	(36 425)
(Avance) dépôts à vue au fonds général	<u>(371)</u>	<u>1 450</u>
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	<u><u>6 842 262</u></u>	<u><u>6 386 790</u></u>

Les placements et passifs relatifs aux placements du fonds particulier des CIAV se détaillent comme suit :

Placements	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Unité de participation de portefeuilles spécialisés		
Revenu fixe		
Taux	1 342 271	1 176 827
Crédit	1 851 656	1 833 760
Valeurs à court terme	640 130	594 303
Actifs réels		
Immeubles	309 170	263 302
Infrastructures	383 351	311 779
Actions		
Marchés boursiers	1 874 365	1 812 792
Placements privés	415 778	381 179
Activités de rendement absolu		
Répartition de l'actif	<u>32 337</u>	<u>30 901</u>
	6 849 058	6 404 843
Passifs relatifs aux placements		
Quote-part nette des activités de trésorerie du fonds général	<u>(609)</u>	<u>(1 205)</u>
Total des placements et passifs relatifs aux placements	<u><u>6 848 449</u></u>	<u><u>6 403 638</u></u>

b) Instruments financiers dérivés

Les instruments financiers dérivés sont des contrats financiers dont la valeur fluctue en fonction d'un sous-jacent, qui ne requièrent aucun ou très peu d'investissement initial et qui sont réglés à une date future.

Dans le cadre de la gestion des placements, le fonds particulier des CIAV effectue, par l'intermédiaire de la Caisse, des opérations sur divers instruments financiers dérivés à des fins de gestion des risques liés aux fluctuations de marché, de taux d'intérêt ou à des fins discrétionnaires.

Le fonds particulier des CIAV a recours, entre autres, aux instruments financiers dérivés décrits ci-après.

Les contrats d'échange de rendement de gré à gré sont des engagements négociés sur un marché hors cote pour lesquels une partie convient de payer ou de recevoir des montants de trésorerie en fonction des variations de la juste valeur d'instruments financiers basés sur un indice boursier, un indice de défaillance de crédit ou un panier d'actions, d'obligations ou de devises. À la clôture de chaque mois, le montant de la juste valeur de ces contrats est réglé et présenté dans les gains réalisés.

Le montant nominal de référence est le montant auquel le taux ou le prix est appliqué pour déterminer les montants de flux monétaires à échanger périodiquement.

Au 31 mars 2022, ces instruments financiers dérivés s'établissent comme suit :

	2022			2021		
	Juste valeur		Montant nominal de référence	Juste valeur		Montant nominal de référence
	Actif	Passif		Actif	Passif	
Marchés hors cote						
Dérivés sur actions						
Contrats d'échange de rendement liés aux placements moins liquides	-	-	-	-	-	140 000
Total des instruments financiers dérivés	-	-	-	-	-	140 000

c) Hiérarchie des justes valeurs

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont classés comme étant de niveau 2 selon la hiérarchie des évaluations de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2022 et le 31 mars 2021, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

8. Cautionnements individuels des agents de voyages

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Solde au début de l'exercice	4 823 286	4 374 343
Dépôts de cautionnements	371 906	655 434
Remises de cautionnements	(236 314)	(213 010)
Variation cumulée de la juste valeur des obligations reçues en dépôt	<u>(18 275)</u>	<u>6 519</u>
 Solde à la fin de l'exercice	 <u>4 940 603</u>	 <u>4 823 286</u>
 Portion courante	 510 490	 554 000
Portion non courante	<u>4 430 113</u>	<u>4 269 286</u>
	<u>4 940 603</u>	<u>4 823 286</u>

L'augmentation nette des cautionnements de l'exercice est de 117 317 \$ (augmentation de 448 943 \$ en 2021). Au 31 mars 2022, aucune opération n'a eu d'effet sur les flux de trésorerie liés aux obligations reçues en dépôt et aux dépôts à vue auprès d'une institution financière (augmentation de 352 \$ en 2021).

L'évaluation de la juste valeur des cautionnements reçus en dépôt se situe au niveau 2 de la hiérarchie de la juste valeur définie à la note 3 des principales méthodes comptables.

Au cours des exercices clos le 31 mars 2022 et le 31 mars 2021, il n'y a eu aucun transfert entre les niveaux de la hiérarchie de la juste valeur pour ces instruments financiers.

La valeur des cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie est de 31 410 000 \$ au 31 mars 2022 (43 545 098 \$ en 2021), dont 22 935 000 \$ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2022 (34 285 000 \$ en 2021). Les cautionnements incluent les polices de garantie des agents ayant cessé l'exploitation de leur commerce entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2022 et contre lesquels des réclamations peuvent encore être effectuées, puisque les cautionnements sont en vigueur jusqu'à 3 ans suivant la date de fin d'activité des agences de voyages.

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2022, aucune police individuelle de garantie n'a servi à indemniser des voyageurs ou à payer les honoraires d'un administrateur provisoire ou d'un gestionnaire de réclamations à la suite de la fermeture d'agences de voyages (21 118 \$ en 2021).

9. Gestion du capital

L'excédent cumulé de 2 859 644 \$ constitue le capital des CIAV. La gestion des produits, charges, actifs, passifs et autres transactions financières est effectuée de manière à s'assurer d'exécuter efficacement les activités spécifiques de la Loi constitutive décrite à la note 1. Les objectifs de capital n'ont pas changé depuis l'exercice précédent.

10. Gestion des risques financiers

La direction s'est dotée d'une politique de placements qui encadre les activités de placements de la Caisse. Elle établit les objectifs de placements, élabore la politique afférente et procède à sa révision périodique. La politique de placements vise à obtenir un taux de rendement maximal tout en maintenant le degré de risque à un niveau jugé approprié par la direction et en permettant aux CIAV de remplir leurs engagements financiers.

Par ailleurs, la direction détermine les concentrations de risque par la revue périodique de son portefeuille de référence. Le tableau présenté à la section qui porte sur le risque de marché détaille la concentration des placements du fonds particulier des CIAV dans les portefeuilles spécialisés.

De son côté, la Caisse a notamment pour mission de gérer les sommes qui lui sont confiées par les déposants en recherchant le rendement optimal de leur capital, et ce, dans le respect de leur politique de placements. La Caisse a mis en place différentes politiques, directives et procédures pour encadrer le déroulement de ses activités et effectuer la gestion du risque selon les fonctions et les responsabilités qui lui sont attribuées.

Entre autres, la Caisse détermine la politique d'investissement dans laquelle elle établit les principes, le modèle de gestion, les types de placements autorisés, l'indice de référence, l'objectif de rendement ainsi que les limites de risque pour chaque portefeuille spécialisé. Les gestionnaires de la Caisse connaissent et sont tenus de respecter les limites propres à leurs activités d'investissement. Afin d'assurer l'objectivité et la rigueur nécessaires à la gestion des risques, la Caisse confie la définition et le contrôle de la politique de gestion intégrée des risques ainsi que des politiques d'investissement des portefeuilles spécialisés à des équipes indépendantes de gestionnaires de portefeuilles. La gestion des risques effectuée par la Caisse est détaillée dans ses propres états financiers.

a) Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la juste valeur des instruments financiers. La volatilité du prix d'un instrument financier provient de la variation des facteurs de risque de marché, notamment les taux d'intérêt, les écarts de taux de crédit, les taux de change, le cours des actions et le prix des produits de base.

Pour gérer ce risque sur les dépôts à participation du fonds particulier des CIAV, la direction, avec l'aide de la Caisse, établit pour les CIAV un portefeuille de référence qui définit la répartition cible à long terme pour chacune des catégories d'investissement ainsi que les limites minimales et maximales par rapport à son portefeuille de référence. La proportion dans chacune des catégories d'investissement composant le portefeuille de référence des CIAV influence le degré de risque de marché de son portefeuille réel. L'analyse du respect des déviations permises pour chacune des catégories d'investissement par rapport au portefeuille de référence est effectuée le 1^{er} jour de chaque mois, à l'exception des portefeuilles spécialisés Immeubles, Infrastructures et Placements privés, pour lesquels le suivi du respect des bornes est effectué le 1^{er} jour de chaque semestre. Par conséquent, il est possible que la composition du portefeuille réel, établie au 31 mars 2022, se situe à l'extérieur des limites minimales et maximales.

Au 31 mars 2022, la composition du portefeuille réel et de référence ainsi que les limites minimales et maximales par rapport aux pondérations cibles se détaillent comme suit :

Valeurs en % de l'actif net	Portefeuille réel %	Limite minimale %	Portefeuille de référence %	Limite maximale %
Revenu fixe				
Taux	19,60	15,00	20,00	27,00
Crédit	27,04	22,00	27,00	34,00
Valeurs à court terme	9,34	5,00	10,00	17,00
	55,98	45,00	57,00	69,00
Actifs réels				
Immeubles	4,51	2,00	5,00	8,00
Infrastructures	5,59	2,00	5,00	8,00
	10,10	4,00	10,00	16,00
Actions				
Marchés boursiers	27,39	16,00	28,00	35,00
Placements privés	6,07	2,00	5,00	8,00
	33,46	21,00	33,00	40,00
Activités de rendement absolu				
Répartition de l'actif	0,47	0,00	0,00	1,00
Autres	(0,01)	0,00	0,00	0,00
	0,46	0,00	0,00	0,00
	100,00		100,00	

Les totaux grisés ne sont pas la résultante d'une addition, les chiffres indiqués représentent plutôt des bornes minimales ou maximales globales fixées.

Le risque de marché du fonds particulier des CIAV est mesuré au moyen de la méthode de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la juste valeur de chacune des positions et des corrélations entre les facteurs de risque de marché. La VaR représente une estimation statistique de la perte financière potentielle que pourrait subir le portefeuille réel du fonds particulier des CIAV, selon un niveau de confiance et une période d'exposition donnée. La VaR de marché est estimée à l'aide d'un niveau de confiance de 95 % sur une période d'exposition d'une année. En somme, la VaR indique le niveau de perte que le portefeuille réel du fonds particulier des CIAV pourrait dépasser dans uniquement 5 % des cas.

La méthode de la simulation historique est utilisée pour évaluer la VaR. Cette méthode s'appuie principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Elle requiert que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'évaluation du rendement des instruments financiers soient disponibles. En l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées.

Les résultats des calculs obtenus en appliquant cette méthodologie ne permettent pas d'estimer, sur la base d'un événement précis, le montant de la perte que le portefeuille du fonds particulier des CIAV subirait si cet événement se reproduisait à nouveau. Par exemple, si les conditions futures et les facteurs de risque du marché différaient de façon importante de la conjoncture passée, les pertes réelles pourraient significativement différer des pertes estimées. Par ailleurs, ces estimations effectuées à une date donnée ne tiennent pas compte de toutes les pertes possibles découlant d'événements exceptionnels sur le marché, ni des pertes qui pourraient se produire au-delà du degré de confiance de 95 %. Par conséquent, compte tenu de ces limites, les pertes du portefeuille réel du fonds particulier des CIAV pourraient excéder les estimations présentées.

Un historique d'observation des facteurs de risque sur une période allant de 2006 à ce jour est maintenant utilisé pour évaluer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des instruments financiers.

Trois mesures du risque sont calculées et analysées :

- Le risque absolu du portefeuille réel représente le risque total associé aux catégories d'instruments financiers qui composent le portefeuille réel du fonds particulier des CIAV.
- Le risque absolu du portefeuille de référence représente le risque total des indices de référence associé aux catégories d'instruments financiers qui composent le portefeuille de référence du fonds particulier des CIAV.
- Le risque actif du portefeuille réel représente la possibilité d'obtenir un rendement différent de celui du portefeuille de référence en gérant activement le portefeuille réel du fonds particulier des CIAV. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille réel pourra se démarquer du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille réel et du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier des CIAV sont mesurés régulièrement, s'il y a lieu.

Le risque absolu et le risque actif du fonds particulier des CIAV découlent directement des risques absolus et des risques actifs présentés dans les états financiers annuels de chacun des portefeuilles spécialisés dans lesquels le fonds particulier des CIAV investit. Ainsi, le fonds particulier des CIAV peut être exposé aux risques de taux d'intérêt, d'écart de crédit, de change et de prix. Ces différents risques sont intégrés à la mesure des calculs de la VaR du fonds particulier des CIAV.

Le risque absolu du portefeuille réel au 31 mars 2022, le risque absolu du portefeuille de référence ainsi que le risque actif du fonds particulier des CIAV, en pourcentage de l'actif net attribuable aux CIAV, selon un niveau de confiance de 95 % et un historique d'observation sur une période allant de 2006 à ce jour, se présentent comme suit :

	2022			2021		
	Risque absolu du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille de référence	Risque actif du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille réel	Risque absolu du portefeuille de référence	Risque actif du portefeuille réel
Valeur à risque	11,0 %	10,5 %	1,8 %	9,9 %	9,5 %	1,8 %

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par les CIAV, l'exposition au risque de marché est jugée négligeable.

b) Risque de change

Le risque de change correspond au risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des cours des devises. Ce risque est intégré à la mesure de la VaR du fonds particulier des CIAV.

Les portefeuilles spécialisés, offerts par la Caisse et auxquels le fonds particulier des CIAV participe, détiennent des instruments financiers libellés en dollars canadiens ou en devises. Certains portefeuilles spécialisés sont couverts en partie contre les fluctuations de devises.

L'exposition nette aux devises du fonds particulier des CIAV, incluant les investissements sous-jacents en devises détenus par les portefeuilles spécialisés, en pourcentage de l'actif net, se détaille comme suit :

	2022	2021
Dollar canadien	64 %	65 %
Dollar américain	18 %	16 %
Euro	3 %	3 %
Livre sterling	2 %	3 %
Autres devises	13 %	13 %
	100 %	100 %

En ce qui concerne les autres instruments financiers détenus par les CIAV, ils ne sont pas exposés au risque de change.

c) Risque de crédit

Le risque de crédit représente la possibilité de subir une perte de valeur dans le cas où un emprunteur, un endosseur ou un garant ne respecterait pas son obligation de rembourser un prêt ou de remplir tout autre engagement financier, ou verrait sa situation financière se détériorer.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de crédit et l'analyse de la concentration sont effectuées globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles spécialisés qu'elle gère. Le risque de crédit du fonds particulier des CIAV provient notamment des titres à revenu fixe, de l'octroi de garanties financières et des engagements de prêts donnés. Le fonds particulier des CIAV est exposé au risque de crédit découlant des positions détenues par les portefeuilles spécialisés, étant donné que l'actif du fonds particulier des CIAV est principalement composé d'unités de participation de portefeuilles spécialisés.

Le risque de crédit relié à la trésorerie et aux équivalents de trésorerie ainsi qu'aux revenus d'intérêts à recevoir sur le compte courant est faible puisqu'ils sont détenus auprès d'institutions financières réputées.

Le risque de crédit relié aux revenus de placements à recevoir de la Caisse est jugé faible étant donné l'excellente qualité du crédit de la Caisse.

Le risque de crédit relié aux obligations reçues en dépôt est jugé faible puisqu'elles sont détenues auprès d'une institution financière réputée.

En ce qui concerne ces autres instruments financiers détenus par les CIAV, l'exposition au risque de crédit correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs se concentre également dans un autre secteur d'activité, soit celui des agents de voyages.

d) Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité de ne pas être en mesure de respecter en permanence ses engagements liés à ses passifs financiers sans devoir se procurer des fonds à des prix anormalement élevés ou procéder à la vente forcée d'éléments d'actif. Il correspond également au risque qu'il ne soit pas possible de désinvestir rapidement ou d'investir sans exercer un effet marqué et défavorable sur le prix de l'investissement en question.

En ce qui concerne les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse, l'analyse du risque de liquidité est effectuée globalement par la Caisse pour l'ensemble des portefeuilles qu'elle gère. Étant donné que l'actif net du fonds particulier des CIAV est investi dans des portefeuilles sous-jacents, ce fonds est indirectement exposé au risque de liquidité.

Afin de contrer le risque de liquidité, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités des CIAV sont effectuées mensuellement, et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse ou auprès d'une institution financière. Pour assurer les besoins de trésorerie, les liquidités nécessaires sont conservées afin de rembourser les agents de voyages concernés. Les CIAV sont en mesure d'honorer les passifs financiers qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme. Il n'existe aucun échéancier précis pour le remboursement des cautionnements échus ainsi que pour les frais de gestion. Ceux-ci sont payés sur demande lorsqu'ils sont exigibles.

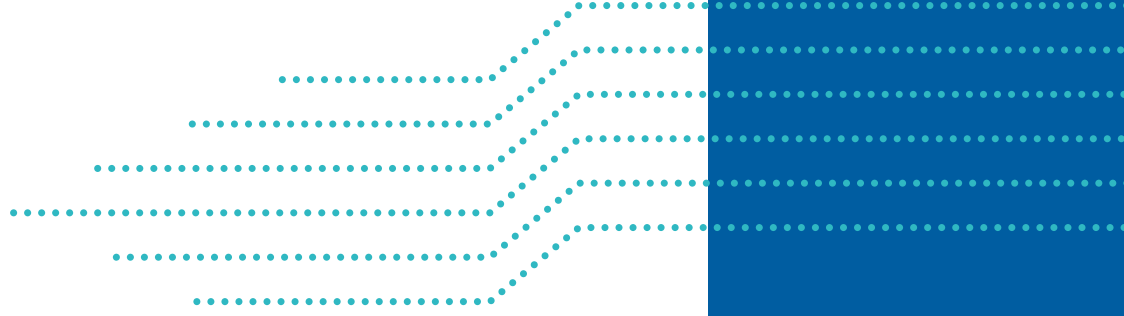
11. Transactions entre parties liées

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées selon la même base que si les parties n'étaient pas liées, les CIAV sont apparentés à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et les entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis à un contrôle conjoint de la part de ce dernier. Les CIAV n'ont conclu aucune autre opération individuellement ou collectivement significative avec des parties liées.

L'Office assume l'ensemble des frais d'administration des CIAV, incluant la rémunération et les avantages sociaux. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels. Au 31 mars 2022, le montant refacturé s'élevait à 56 673 \$ et a été comptabilisé dans le poste Frais de gestion (50 686 \$ au 31 mars 2021).

Rémunération des principaux dirigeants

Comme le stipule l'article 32 du *Règlement*, la présidente de l'Office est la gardienne des sommes constituant les CIAV. Elle en est donc la principale dirigeante. Sa rémunération, y compris son salaire et ses avantages sociaux, est prise en charge par l'Office.



**Office
de la protection
du consommateur**

Québec 

Le 15 octobre 2009

Madame Kathleen Weil
Ministre de la Justice du Québec
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Objet : Commentaires et observations du Barreau du Québec au sujet du projet de loi n° 60 intitulé « Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives »
N/d : 26410 - Référence 132415

Madame la Ministre,

Le Barreau a pris connaissance avec un vif intérêt du projet de loi 60 que vous avez présenté le 16 juin dernier à l'Assemblée nationale et désire vous faire part de ses commentaires et observations à ce sujet. Ce projet de loi s'inscrit dans un processus de révision qui a été initié en 2006 par l'adoption du projet de loi 48 concernant notamment les contrats à distance et les clauses d'arbitrage obligatoires. Le processus se poursuivra en 2010 par de nouvelles règles visant le crédit à la consommation.

Le Barreau considère opportun de rappeler les propos, toujours d'actualité, tenus en 2003 par le regretté bâtonnier Claude Masse au sujet de la protection du consommateur comme priorité sociale: « *Nous sommes passés d'une situation où, il y a 20 ans, on était chef de file en Amérique du Nord à une situation où la protection du consommateur est laissée complètement à l'abandon¹* ». M. le bâtonnier Claude Masse soulignait par ailleurs les difficultés pour l'Office de la protection du consommateur de surveiller adéquatement l'application de la loi : « *Comment peut-on penser que l'Office, avec 6 enquêteurs pour tout le Québec, peut avoir un effet réel sur plus de 125 000 commerces² ?* »

Dans la même ligne de pensée, nous sommes informés que les effectifs de l'Office de la protection du consommateur seraient passés de 252 employés en 1992 à environ 100 employés actuellement. Il y a 7 enquêteurs actuellement alors que l'on pouvait en compter 25 avant 1995. Le bâtonnier Claude Masse déplorait en outre la dispersion de divers organes de protection du consommateur à travers 11 ministères ou organismes différents dont notamment l'Office de la protection du consommateur, l'Autorité des marchés financiers, la Régie du bâtiment, le ministère du Travail, etc. Pour le regretté bâtonnier Claude Masse, ce morcellement entraînerait

¹ Journal Barreau, vol. 35, no 21, 15 décembre 2003, p. 8

² *Ibid.*

l'impossibilité d'avoir une politique de consommation cohérente. Certains auteurs ou intervenants dans le milieu de la protection du consommateur ont insisté par ailleurs sur la nécessité d'une véritable codification du droit des consommateurs³.

Le Barreau appuie le principe du projet de loi 60. Ce projet de loi comporte de nouvelles règles de protection visant notamment les contrats de téléphonie cellulaire. Les contrats de service de télédistribution, d'accès ou d'hébergement Internet et de protection par système d'alarme sont également visés. Comme l'indiquent les notes explicatives, ce projet de loi introduit de nouvelles règles relatives aux renseignements que doit contenir le contrat, à la résolution du contrat, à l'utilisation du dépôt de garantie, de même qu'au renouvellement et à la résiliation du contrat par le consommateur. Le projet de loi ajoute par ailleurs dans la *Loi sur la protection du consommateur* l'interdiction pour un commerçant d'insérer certaines clauses dans un contrat assujetti à cette loi.

Le Barreau est d'avis que ces nouvelles règles sont de nature à favoriser le consentement libre et éclairé du consommateur.

Commentaires particuliers

Article 1

Les mesures proposées aux nouveaux articles 11.2 et 11.3 visent à interdire certaines clauses abusives en matière de modification et de résiliation unilatérales du contrat par le commerçant. Ces protections sont communes en Europe, notamment en France⁴.

L'article 1 apporte de nouvelles dispositions à la *Loi sur la protection du consommateur* notamment à l'article 11.3 qui se lit comme suit:

« Est interdite la stipulation qui réserve à un commerçant le droit de résilier unilatéralement un contrat de service à exécution successive à durée déterminée.

Un commerçant qui prévoit résilier un contrat de service à exécution successive à durée indéterminée doit, si le consommateur n'est pas en défaut d'exécuter son obligation, lui transmettre un avis écrit, au moins 60 jours avant la date de la résiliation ».

L'article 11.3 proposé se situe au chapitre 1 dans les dispositions générales de la loi. Ne serait-il pas approprié de déplacer la nouvelle disposition proposée dans la section VI intitulée « CONTRAT DE SERVICE À EXÉCUTION SUCCESSIVE », même si les articles 188 et suivants visent actuellement des contrats de service particuliers?

³ MANIET, Françoise, *Pour une réforme du droit de la consommation au Québec*, Acte du colloque des 14 et 15 mars 2005, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2005

⁴ Décret 2009-302 en application de l'article 132-1 du *Code de la consommation*, 18 mars 2009

Article 2

L'article 2 vient modifier le premier *alinéa* de l'article 13 de la loi en prévoyant qu'«*est interdite la stipulation qui impose au consommateur, dans le cas de l'inexécution de son obligation, le paiement de frais, de pénalités ou de dommages, dont le montant ou le pourcentage est fixé à l'avance dans le contrat, autres que l'intérêt couru.*»

Le Barreau du Québec est tout à fait d'accord avec cet amendement à la loi. Le Barreau considère que le commerçant devrait supporter le fardeau de démontrer ses dommages. Dans l'éventualité où surviendrait une réclamation du commerçant, des arrangements hors cour pourraient alors être plus aisément conclus.

Article 3

Cet article apporte une nouvelle disposition à la *Loi sur la protection du consommateur* à l'article 19.1 qui prévoit qu'une clause qui est inapplicable au Québec doit être immédiatement précédée, de manière évidente, d'une mention à ce sujet. Le mot inapplicable est-il limité à l'aspect juridique ou s'étend-il à l'aspect opérationnel? En outre, l'expression «*de manière évidente*» gagnerait à être précisée.

Il faut par ailleurs tenir compte du fait que certains contrats s'appliquent à l'échelle canadienne.

Article 5

Cet article ajoute un nouvel article 35.1 à la *Loi sur la protection du consommateur* qui se lirait comme suit:

« Avant de proposer au consommateur de conclure, à titre onéreux, un contrat offrant une garantie conventionnelle relative à un bien, le commerçant doit l'informer, oralement et par écrit, du contenu de la garantie prévue à l'article 38. Le cas échéant, il doit aussi l'informer de l'existence de toute garantie, dont celle du fabricant, offerte gratuitement à l'égard de ce bien, ainsi que de l'objet et de la durée de cette garantie ».

Le Barreau considère qu'il est opportun de protéger davantage le consommateur à l'égard des garanties conventionnelles relatives à un bien, en particulier lorsque ces garanties dédoublent en totalité ou en partie la garantie légale ou celle du fabricant. Nous nous interrogeons cependant sur l'étendue précise de l'obligation d'information faite aux commerçants, sur la façon dont ceux-ci pourront s'acquitter de cette obligation et sur les moyens de preuve de la réalisation de ces nouvelles obligations. Le commerçant devra-t-il exposer oralement les droits et obligations du consommateur? Le cas échéant, quelle sera l'étendue de cette divulgation? En quoi consiste le «*contenu de la garantie prévue à l'article 38*»?

Bien que les consommateurs puissent tirer plusieurs enseignements bénéfiques des informations qui leur seront transmises par les commerçants, nombre d'entre eux pourraient toujours considérer qu'ils n'ont pas bénéficié d'un délai suffisant pour prendre une décision éclairée en

ce qui a trait à la conclusion de leur contrat de garantie additionnelle. Les biens susceptibles de faire l'objet d'un contrat de garantie additionnelle sont parfois très onéreux et l'information communiquée par le commerçant, même si transmise de façon adéquate et conforme à celle proposée par le législateur, pourrait en certaines circonstances risquer de semer la confusion chez le consommateur moins sophistiqué plutôt que de l'éclairer, et ce en raison de la complexité de l'information transmise.

En conséquence, nous croyons qu'un droit de résolution (faculté de dédit) dans un délai de dix (10) jours de la conclusion du contrat serait la méthode la plus efficace pour protéger les consommateurs. D'ailleurs, ce mécanisme de résolution avait été proposé dans le document de consultation de l'Office. Même lorsque le consommateur aura été adéquatement informé, il aura la faculté de changer d'idée dans un délai de dix (10) jours s'il ne désire plus se prévaloir d'une garantie additionnelle. Le contrat de garantie additionnelle pourrait contenir un formulaire de résolution similaire à celui prévu à l'Annexe 1 de la *Loi sur la protection du consommateur* et applicable au contrat conclu entre un commerçant itinérant et un consommateur⁵. Cette solution a également été adoptée par plusieurs législatures provinciales dans le cas de conclusion de contrats de crédit.

Cette alternative permettrait également de retirer des épaules des commerçants certaines contraintes opérationnelles qui découlent du libellé du projet d'article 35.1.

Article 8

Cet article apporte une nouvelle section V.1 visant les contrats de vente d'une carte prépayée. Le Barreau du Québec est d'accord avec ces dispositions. Il se demande cependant si la question de la possibilité de transfert ou non d'une carte prépayée devrait être prévue à l'article 187.1. En outre, les cas de perte ou de remplacement de carte-cadeau devraient-ils être couverts par cette section?

Il n'est pas prévu non plus si un certificat remis dans le cadre d'une promotion, donc sans contrepartie monétaire, sera soumis à ces dispositions. Nous présumons que ces questions seront traitées dans la réglementation qui sera édictée dans un futur rapproché.

Article 10

Nous comprenons que cette section vise principalement les contrats de téléphonie cellulaire et de télédistribution par câble et par satellite. Le législateur semble réticent à mentionner ces types de contrats de façon explicite. Nous sommes d'avis que cela n'empêchera pas la possibilité de litiges constitutionnels.

Il a été jugé récemment que, dans certains cas, une loi provinciale est constitutionnellement applicable et opérante à l'endroit des banques, nonobstant la compétence fédérale exclusive en matière d'opérations bancaires. Toutefois, il est important de se rappeler que la question de l'assujettissement des banques à chartes fédérales à la *Loi sur la protection du consommateur*, ou à une autre loi provinciale, est loin d'être réglée, puisque plusieurs litiges, au Québec comme

⁵ Article 55 et suivants de la *Loi sur la protection du consommateur*

au Canada anglais, sont pendants devant les tribunaux. Cette question risque d'être soulevée à nouveau dans le contexte de l'application de la *Loi sur la protection du consommateur* aux entreprises de téléphonie cellulaire et de télédistribution.

N'y aurait-il pas lieu néanmoins de mentionner expressément les contrats visés ou du moins certains d'entre eux pour plus de transparence et pour mieux informer les consommateurs et les commerçants, malgré les risques de litiges?

Par ailleurs, à la lumière de l'énumération du contenu du contrat à l'article 214.2 proposé, ne devrions-nous pas souligner que certains contrats de téléphonie cellulaire stipulent que le consommateur autorise le commerçant à obtenir de l'information au sujet de ses antécédents de crédit et permettent à ce commerçant de les transmettre à un tiers? Afin de protéger les renseignements personnels du consommateur, cette pratique devrait être interdite sans le consentement exprès du consommateur, comme le font la plupart des contrats des institutions financières.

Article 14

Cet article introduit un nouvel article 316 qui prévoit notamment qu'un organisme destiné à protéger le consommateur et constitué en personne morale depuis au moins un an, peut demander une injonction et, à cet effet, est réputé avoir l'intérêt requis.

Certains craignent des abus possibles de ces organismes et craignent aussi l'impact de ces dispositions sur les contrats et les pratiques commerciales notamment à l'occasion d'une injonction interlocutoire. Or, les organismes qui se portent à la défense de la protection du consommateur ont souvent des moyens limités. De plus, l'injonction ne vise pas à obtenir des sommes d'argent et le *Code de procédure civile* encadre de façon rigoureuse les injonctions aux articles 751 et suivants qui précisent que l'injonction constitue une ordonnance de la Cour supérieure ou de l'un de ses juges. En ce qui concerne l'injonction interlocutoire, celle-ci peut être accordée selon l'article 752 du *Code de procédure civile* lorsque celui qui la demande paraît y avoir droit et qu'elle est jugée nécessaire pour empêcher que ne lui soit causé un préjudice sérieux ou irréparable ou que ne soit créé un état de fait ou de droit de nature à rendre le jugement final inefficace.

Le Barreau du Québec considère que cette nouvelle disposition va dans le sens d'un plus grand accès à la justice et est de nature à protéger davantage les consommateurs, tout en comportant des effets préventifs pour les commerçants oeuvrant dans les secteurs d'activités visés.

Article 30

Le Barreau est d'accord avec cette disposition.

En principe, les nouvelles dispositions législatives ne doivent pas s'appliquer aux contrats en cours. Il s'agit ici du principe de l'autorité des contrats et de la stabilité du droit. Cependant, l'intérêt public justifie l'application de ces nouvelles dispositions aux contrats en cours qui sont contraires aux articles 13 et 187.3 de la *Loi sur la protection du consommateur*, telle que

modifiée par les articles 2 et 8 du projet de loi. Il s'agit en l'occurrence de dommages et pénalités fixés d'avance dans les contrats et de la péremption de cartes prépayées.

En espérant que nos commentaires et observations apporteront un éclairage utile au législateur, nous vous prions de recevoir, Madame la Ministre, l'expression de nos respectueuses salutations.

Le bâtonnier du Québec,

Pierre Chagnon

PC/jm

Référence : 0082

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000533-105

DATE : Le 28 mars 2023

SOUS LA PRÉSIDENTENCE DE L'HONORABLE ANDRÉ PRÉVOST, J.C.S.

« Les personnes ayant acheté, avant le 30 juin 2010, une garantie supplémentaire en se fondant sur les représentations de l'intimée, à savoir que si elles n'achetaient pas cette garantie supplémentaire et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, elles devraient assumer le coût des réparations ou du remplacement »

Le Groupe

et

JINNY GUINDON

Représentante – Demanderesse

c.

THE BRICK WAREHOUSE LP

Défenderesse

et

LA PRÉSIDENTE DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Intervenante

**JUGEMENT RECTIFICATIF
(art. 338 C.p.c.)**

[1] **VU** le jugement du 24 mars 2023 disposant du présent dossier;

- [2] **VU** qu'une erreur d'écriture s'est glissée au paragraphe 239 dudit jugement;
- [3] **CONSIDÉRANT** qu'il y a lieu de rectifier cette erreur.

POUR CES MOTIFS LE TRIBUNAL :

- [4] **RECTIFIE** le paragraphe 239 du jugement prononcé le 24 mars 2023 au présent dossier pour qu'il se lise comme suit :

[239] Les demandeurs dans l'ensemble des dossiers font valoir que le dépôt de la demande d'autorisation initiale, ici le 15 novembre 2010, a suspendu la prescription à l'égard de l'ensemble des membres du groupe à laquelle elle profite. La modification autorisée le 18 avril 2011 n'y changerait rien.

- [5] **SANS FRAIS** de justice.

L'HONORABLE ANDRÉ PRÉVOST, J.C.S.

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000533-105

DATE : Le 24 mars 2023

SOUS LA PRÉSIDENCE DE L'HONORABLE ANDRÉ PRÉVOST, J.C.S.

« Les personnes ayant acheté, avant le 30 juin 2010, une garantie supplémentaire en se fondant sur les représentations de l'intimée, à savoir que si elles n'achetaient pas cette garantie supplémentaire et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, elles devraient assumer le coût des réparations ou du remplacement »

Le Groupe

et

JINNY GUINDON

Représentante – Demanderesse

c.

THE BRICK WAREHOUSE LP

Défenderesse

et

LA PRÉSIDENTE DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Intervenante

JUGEMENT

Table des matières

I.	<u>APERÇU</u>	4
II.	<u>MISE EN SITUATION</u>	4
III.	<u>LE CONTEXTE PROCÉDURAL</u>	5
	A. <u>Les demandes d'autorisation en première instance</u>	5
	B. <u>Le jugement de la Cour d'appel sur l'autorisation</u>	6
	C. <u>Les demandes introductives d'instance en bref</u>	10
	D. <u>Le déroulement de l'instance au fond en bref</u>	10
IV.	<u>LA REPRÉSENTATION REPROCHÉE CONTREVIENT-ELLE À</u>	
<u>LA L.P.C.?</u>	12	
	A. <u>Particularités de la L.p.c.</u>	14
	i. <u>La garantie légale de qualité et d'usage</u>	15
	ii. <u>L'obligation d'information du commerçant, du fabricant et des publicitaires</u>	15
	B. <u>Quand la représentation constitue-t-elle une pratique interdite?</u>	16
	i. <u>Le test pour déterminer si une représentation est fautive ou trompeuse</u>	18
	C. <u>La représentation sur la durée de la garantie du fabricant est-elle conforme à la L.p.c.?</u>	21
	D. <u>La preuve de la Représentation reprochée</u>	21
	i. <u>Les garanties supplémentaires de Brick</u>	21
	ii. <u>Les représentations des vendeurs à l'achat d'une garantie supplémentaire</u>	24
	• Jinny Guindon.....	25
	• Claude Fréchette.....	27
	• Laurent Leblond et Suzanne Hamaan.....	28
	• Roger Michaud.....	30
	• Pamela Osi.....	31
	• Yvan Legendre.....	32
	E. <u>La Représentation reprochée est-elle intrinsèquement fautive ou trompeuse?</u>	33
V.	<u>LA PRESCRIPTION</u>	40
	A. <u>La suspension de la prescription</u>	41
	B. <u>La date du calcul de la prescription</u>	44

VI.	<u>LES DOMMAGES</u>	47
	A. <u>Le recours du consommateur sous l'article 272 L.p.c.</u>	48
	B. <u>La demande de dommages-intérêts compensatoires</u>	49
	C. <u>La demande de dommages-intérêts punitifs</u>	50
VII.	<u>LA DEMANDE DE DÉCLARATION D'ABUS</u>	55
	<i>i. <u>Bref retour sur le droit</u></i>	56
	<i>ii. <u>La demande de déclaration d'abus est-elle fondée?</u></i>	57
	POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :.....	59

I. APERÇU

[1] Le Tribunal rend jugement ce jour dans cinq affaires, connexes mais distinctes, qui opposent des consommateurs à des commerçantes de meubles, d'électroménagers et de produits électroniques¹.

[2] Les conflits portent sur la légalité des représentations faites par les vendeurs à l'emploi de ces commerçantes lors de la vente de garanties supplémentaires couvrant les produits achetés par les consommateurs.

[3] Après analyse, pour les motifs exprimés ci-dessous, le Tribunal conclut que:

- a) la preuve de l'utilisation des représentations fausses ou trompeuses par les vendeurs des commerçantes en cause est soit inexistante ou soit nettement insuffisante;
- b) la formulation des représentations, telle qu'elle apparaît aux procédures, n'est pas intrinsèquement fausse ou trompeuse;
- c) une proportion importante des recours est prescrite;
- d) il y a absence de preuve de dommages subis par les membres des groupes visés par les actions collectives;
- e) il n'existe aucun motif justifiant l'octroi de dommages punitifs; et
- f) la demande de la présente défenderesse en déclaration d'abus est rejetée

II. MISE EN SITUATION

[4] Le 4 février 2014, la Cour d'appel autorise l'exercice de l'action collective dans ce dossier ainsi que dans six autres qui soulèvent des questions similaires: *Groupe BMTC (Brault & Martineau inc.)* (500-06-000531-109), *Sonia Tremblay c. Ameublements Tanguay* (200-06-000128-101), *Claude Roulx c. 2763923 Canada inc. (Centre Hi-Fi)* (500-06-000538-104), *Jacques Fillion c. Corbeil Électrique* (500-06-000535-100), *Serge Tahmazian c. Sears Canada inc.* (500-06-000537-106) et *Jean-Michel Normandin c. Bureau en Gros (Staples Canada inc.)* (500-06-000547-105)². La Présidente de l'Office de la protection du consommateur agit à titre d'intervenante dans tous les dossiers.

[5] Le groupe est défini comme suit dans chacun des dossiers :

« Les personnes ayant acheté, avant le 30 juin 2010, une garantie supplémentaire en se fondant sur les représentations de l'intimée, à savoir que si elles n'achetaient pas cette garantie supplémentaire et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, elles devraient assumer le coût des réparations ou du remplacement ».

¹ Plusieurs passages du présent jugement sont reproduits dans ceux qui décident des affaires connexes vu la similitude de plusieurs des questions en litige.

² *Fortier c. Meubles Léon Itée*, 2014 QCCA 195 (arrêt *Fortier*).

[6] Les dossiers impliquant *Corbeil Électrique* et *Sears Canada* ont été subséquemment suspendus.

[7] Dans le dossier *Ameublements Tanguay*, Luc Cantin a été substitué à Sonia Tremblay à titre de représentant.

[8] Le 8 avril 2015, l'exercice de l'action collective dans le dossier *Carole Cake Rochon c. Meubles Léon Ltée* (500-06-000706-149) est autorisé par le juge soussigné³, cette affaire étant semblable aux autres.

[9] Le 7 janvier 2020, le Tribunal prend acte du consentement des parties pour que les dossiers soient entendus ensemble et ordonne que la preuve soit administrée un dossier à la fois. La durée du procès est alors évaluée à 22 jours et sa tenue est subséquemment fixée du 12 septembre au 20 octobre 2022.

[10] Le 21 juin 2022, le Tribunal est informé d'un accord de principe intervenu dans le dossier *Jean-Michel Normandin c. Bureau en Gros (Staples Canada inc.)*. Cette affaire est alors retirée du procès impliquant les autres parties.

III. LE CONTEXTE PROCÉDURAL

[11] L'historique des procédures dans ce dossier ainsi que dans les Dossiers connexes est soulevé par les parties à plus d'un égard. Il convient d'en traiter dès maintenant car il y sera fait référence tout au long du présent jugement.

A. Les demandes d'autorisation en première instance

[12] Entre le 15 novembre et le 16 décembre 2010, les avocats en demande déposent, dans les districts judiciaires de Montréal et de Québec, neuf (9) demandes d'autorisation pour exercer une action collective se rapportant à la vente de garanties supplémentaires couvrant des électroménagers, des produits électroniques et des meubles⁴.

[13] Les groupes au nom desquels entendent agir les représentants sont ainsi décrits :

Toutes les personnes physiques s'étant vues proposer et/ou ayant acheté au Québec une garantie prolongée sur des biens vendus [par l'une des intimées].

[14] La toile de fond des demandes est la même, à quelques variables près. Les causes d'action s'articulent autour des deux propositions suivantes⁵:

- les commerçantes intimées ont passé sous silence, au moment d'offrir aux consommateurs l'achat d'une garantie supplémentaire, l'existence de la garantie légale applicable aux biens vendus; et

³ 2015 QCCS 1325.

⁴ Les deux autres dossiers qui complètent les Dossiers connexes sont : *Maxime Fortier c. Meubles Léon Ltée* (200-06-000129-109) et *Michel Blondin c. Distribution Stéréo Plus inc.* (500-06-000548-103).

⁵ Arrêt *Fortier*, précité, note 2, paragr. 20.

- les garanties supplémentaires vendues par les commerçantes sont inutiles ou, du moins, ne sont pas plus avantageuses que la garantie légale et, par conséquent, le simple fait de les proposer constitue une représentation fautive et trompeuse au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*⁶ (la L.p.c.).

[15] Instituées dans le district judiciaire de Québec, les demandes d'autorisation dans les dossiers de *Fortier c. Meubles Léon* et de *Tremblay c. Ameublements Tanguay* sont entendues par la juge Dominique Bélanger (alors à la Cour supérieure) les 29 et 30 mars 2011. Peu après l'audition et avant que jugement n'ait été rendu par cette dernière, les avocats en demande modifient l'ensemble des demandes d'autorisation, à l'exclusion de celle dans le dossier *Fortier c. Meubles Léon*, pour y ajouter une autre cause d'action s'articulant autour de la proposition suivante :

- le vendeur de l'intimée a notamment représenté au requérant que s'il n'achetait pas cette garantie supplémentaire et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, il devait assumer le coût des réparations ou du remplacement⁷.

[16] Le 20 juin 2011, la juge Bélanger rejette les demandes d'autorisation présentées dans les dossiers *Fortier c. Meubles Léon* et *Tremblay c. Ameublements Tanguay* estimant que les allégations n'établissaient aucune cause défendable contre ces dernières.

[17] Le 16 janvier 2012, le juge soussigné en arrive à la même conclusion et, en conséquence, rejette lui aussi les demandes d'autorisation dans les sept (7) dossiers relevant du district judiciaire de Montréal.

[18] Les jugements ont été portés en appel.

B. Le jugement de la Cour d'appel sur l'autorisation

[19] L'audition devant la Cour d'appel est tenue les 2 et 3 octobre 2013 devant les juges Nicole Duval Hesler (juge en chef), François Doyon et Jacques Dufresne. L'arrêt, rendu le 4 février 2014 :

- rejette les appels dans les dossiers *Fortier c. Meubles Léon* et *Blondin c. Distribution Stéréo Plus*; et
- accueille en partie les autres appels avec la dissidence de la juge en chef qui, de son côté, les aurait rejetés.

[20] Il convient de s'arrêter sur les motifs exprimés par le juge Dufresne pour la majorité ainsi que sur les motifs dissidents de la juge en chef Duval Hesler.

[21] D'entrée de jeu, précisons que les trois juges s'accordent pour rejeter l'ensemble des appels sur les deux premières propositions voulant que (i) les défenderesses ont passé sous silence l'existence de la garantie légale (la Première

⁶ RLRQ, c. P-40.1.

⁷ Arrêt *Fortier*, précité, note 2, paragr. 21.

proposition) et (ii) le fait que les garanties supplémentaires sont inutiles (la Deuxième proposition). La dissidence de la juge en chef ne se limite qu'à la question des fausses représentations (la Troisième proposition).

[22] Abordant la Première proposition, le juge Dufresne note que le législateur n'a jamais interdit la vente de garantie supplémentaire, ce que concèdent d'ailleurs les demandeurs dans l'ensemble des dossiers⁸. Il relève aussi l'ajout de l'article 228.1 L.p.c., entré en vigueur le 30 juin 2010, qui stipule que :

228.1. Le commerçant doit, avant de proposer au consommateur de conclure, à titre onéreux, un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien, l'informer verbalement et par écrit, de la manière prescrite par règlement, de l'existence et du contenu de la garantie prévue aux articles 37 et 38.

Dans un tel cas, il doit également, le cas échéant, l'informer verbalement de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant offerte gratuitement à l'égard de ce bien. À la demande du consommateur, il doit aussi l'informer verbalement de la façon pour lui de prendre connaissance de l'ensemble des autres éléments de cette garantie.

Le commerçant qui propose à un consommateur de conclure un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien sans lui transmettre préalablement les informations prévues au présent article est réputé passer sous silence un fait important et, par voie de conséquence, se livrer à une pratique interdite visée à l'article 228.

[23] Il précise que la loi incorporant cette disposition à la L.p.c. n'est pas rétroactive⁹ et il en conclut que :

[95] Avant l'entrée en vigueur de l'article 228.1 L.p.c., la loi n'imposait au commerçant aucune obligation, ni explicite ni implicite, d'expliquer l'existence et le contenu de la garantie légale énoncée aux articles 37 et 38 L.p.c. avant de proposer à leurs clients l'achat d'une garantie supplémentaire. [...]

[...]

[98] L'article 228.1 L.p.c. est de droit nouveau. Il crée une nouvelle pratique obligatoire pour les commerçants, sans effet rétroactif. Cette disposition et le règlement d'application correspondant contiennent plusieurs obligations de divulgation spécifiques pour les commerçants, de sorte qu'avant l'entrée en vigueur de l'article 228.1 L.p.c., ces derniers n'étaient pas soumis à l'obligation d'informer les consommateurs de l'existence et du contenu de la garantie légale.

[99] [...] On ne saurait donc soutenir raisonnablement que les appelantes ont commis une faute en n'informant pas leurs clients de l'existence de la garantie légale. L'appel à cet égard doit échouer.

[le Tribunal souligne]

[24] En somme, partageant l'opinion exprimée par les juges de première instance, il est d'avis qu'antérieurement au 30 juin 2010, les commerçants n'étaient

⁸ *Id.*, paragr. 92-93.

⁹ *Id.*, paragr. 94.

pas tenus d'informer les consommateurs de l'existence et du contenu de la garantie légale au moment de leur offrir une garantie supplémentaire.

[25] De plus, il constate qu'à la lumière des allégations contenues dans les demandes d'autorisation, dans l'hypothèse où celles-ci devaient être accueillies, les groupes devraient être limités aux membres ayant fait affaires avec les défenderesses avant le 30 juin 2010¹⁰.

[26] Il rejette aussi l'appel sur la Deuxième proposition des demandeurs portant sur l'inutilité des garanties supplémentaires tout en constatant que l'analyse de cette proposition est étroitement liée à la Première, les deux tenant pour l'essentiel d'une même cause d'action¹¹.

[27] Reprenant les constats effectués en première instance, il reconnaît l'existence d'une valeur intrinsèque aux garanties supplémentaires « ne serait-ce qu'en ce qui a trait à leur mise en œuvre et à l'assouplissement du fardeau de preuve du consommateur et à la précision de leur durée »¹².

[28] Il ajoute que les garanties supplémentaires offrent au consommateur une plus grande paix d'esprit et qu'en outre, elles confèrent plusieurs avantages par rapport à la garantie légale comme, par exemple, 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, etc.¹³.

[29] À ce point, le juge Dufresne résume comme suit ses conclusions, que partagent d'ailleurs les deux autres juges, sur les Première et Deuxième propositions :

[115] [...] Les requêtes en autorisation, tablant uniquement sur l'omission des intimées de mentionner l'existence de la garantie légale et sur le caractère inutile des garanties supplémentaires offertes ou moins avantageuses que la garantie légale, sont manifestement mal fondées. Les juges ont eu raison de ne pas accorder l'autorisation recherchée en fonction de ces causes d'action intimement liées l'une à l'autre.

[30] Puisque, contrairement aux autres dossiers, la demande d'autorisation dans *Fortier c. Meubles Léon* ne se limite qu'aux deux premières propositions, l'appel est donc rejeté dans ce dossier.

[31] C'est sur la Troisième proposition que s'opposent les points de vue des juges majoritaires et de la juge dissidente.

¹⁰ *Id.*, paragr. 100.

¹¹ *Id.*, paragr. 101.

¹² *Id.*, paragr. 108.

¹³ *Id.*, paragr. 109-110.

[32] Cette proposition est articulée de manière identique dans chacun des dossiers. Elle se lit comme suit¹⁴ (la **Représentation reprochée**) :

6.1 Le vendeur de l'intimée a notamment représenté au requérant que s'il n'achetait pas cette garantie prolongée et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, il devrait assumer le coût des réparations ou du remplacement.

[33] Le juge Dufresne aborde son analyse en exprimant son désaccord avec la position du juge soussigné voulant que le caractère répétitif et systématique de cette représentation pour tous les membres, pour autant de commerçants vendant des produits différents, laisse perplexe en l'absence d'allégations laissant croire à l'existence d'un stratagème¹⁵.

[34] Il explique qu'à elle seule une telle allégation répétée machinalement serait insuffisante pour établir une cause défendable mais qu'en l'espèce, cette affirmation trouve écho dans certains éléments de la preuve documentaire et testimoniale aux dossiers qui pourraient être qualifiés, au stade préliminaire, d'assises factuelles.

[35] Précisant sa pensée, le juge Dufresne ajoute ce qui suit :

[124] Lorsqu'un vendeur des intimées représente à l'un des appelants que s'il n'achète pas une garantie supplémentaire et qu'un bris survient après l'expiration de la garantie du manufacturier, il devrait assumer le coût des réparations ou du remplacement, son argument sert en pratique à mousser la vente d'une garantie supplémentaire ou dit autrement, à pousser le consommateur à acheter cette garantie. S'agit-il pour autant de fausses représentations au sens de la L.p.c.? Pas certain, mais il est préférable, dans le contexte de l'exigence du paragr. 1003b) C.p.c. [aujourd'hui le paragr. 575 2° C.p.c.] de laisser cette question au juge du fond qui aura un tableau plus complet pour en décider.

[36] Les juges majoritaires accueillent donc l'appel et autorisent l'exercice des actions collectives étant limitées toutefois à l'unique cause d'action se rapportant à la Représentation reprochée.

[37] De son côté, la juge en chef Duval Hesler estime que les juges autorisateurs pouvaient apprécier *prima facie* la vraisemblance de cette allégation, selon la simple norme du bon sens, dans le contexte d'un amendement de dernière heure¹⁶.

[38] Elle partage l'opinion des juges de première instance et, en conséquence, elle est d'avis de rejeter l'appel.

[39] Ajoutons, enfin, que la Cour d'appel confirme le rejet de la demande d'autorisation dans le dossier *Blondin c. Distribution Stéréo Plus* puisqu'elle est exercée contre la mauvaise personne.

¹⁴ Dans le dossier *Ameublements Tanguay*, la demande d'autorisation allègue aussi que la représentation apparaît dans la brochure explicative de la garantie supplémentaire : arrêt *Fortier*, précité, note 2, paragr. 22.

¹⁵ Arrêt *Fortier*, *id.*, paragr. 121.

¹⁶ *Id.*, paragr. 166.

C. Les demandes introductives d'instance en bref

[40] Le nombre de membres visés dans chacun des dossiers n'est pas précisé. Les demandeurs fondent plutôt leur réclamation sur le nombre de garanties supplémentaires vendues par les défenderesses entre le 1^{er} janvier 2005 et le 30 juin 2010 (la Période visée) pour établir la valeur des dommages. Voici le résultat :

	Nombre de garanties vendues	Dommages compensatoires (plus taxes)	Dommages punitifs
Groupe BMTC (Brault & Martineau)	773 704	126 633 663,00 \$	2 500 000,00 \$
Ameublement Tanguay	640 617	75 132 937,00 \$	2 500 000,00 \$
2763923 Canada (Centre Hi-Fi)	74 275	9 481 946,50 \$	1 000 000,00 \$
Brick Warehouse	770 345	51 177 642,00 \$	2 000 000,00 \$
Meubles Léon	74 846	12 260 125,83 \$	1 000 000,00 \$ 748 460,00 \$

[41] Les dommages compensatoires correspondent à la valeur des garanties supplémentaires vendues par chacune des défenderesses.

[42] Dans le dossier impliquant Meubles Léon, la demanderesse réclame aussi des dommages punitifs additionnels de 748 460 \$ en raison de la violation, par cette dernière, de l'article 256 L.p.c. Cette cause d'action n'est soulevée qu'à l'égard de Meubles Léon et non des autres défenderesses.

[43] Bref, selon les demandeurs, la Représentation reprochée aurait été faite par les vendeurs de l'ensemble des défenderesses à **2 297 787** reprises pendant la Période visée. Notons que les demandeurs ne fournissent aucune explication sur la détermination de la date du début de la Période visée, soit le 1^{er} janvier 2005.

D. Le déroulement de l'instance au fond en bref

[44] Les parties défenderesses dans l'ensemble des dossiers reprochent aux demandeurs d'avoir ignoré le jugement de la Cour d'appel en reprenant sans cesse, dans leurs procédures, les trois propositions initiales, ou causes d'action, dont les deux premières ont pourtant été rejetées, forçant ainsi des procédures en irrecevabilité ou en rejet.

[45] Le tout débute avec le dépôt des demandes introductives d'instance entre le 6 juin et le 13 août 2014. Celles-ci reprennent intégralement les trois propositions initiales. Par jugement du 8 janvier 2015, le Tribunal accueille la demande des défenderesses en radiation d'allégations de manière à assurer la concordance des demandes introductives d'instance avec les conclusions de la Cour d'appel¹⁷.

[46] Dans l'intervalle, une nouvelle demande d'autorisation pour exercer une action collective est déposée le 20 août 2014 par Carole Cake Rochon contre Meubles Léon reprenant à nouveau les trois mêmes propositions, ignorant de ce fait les conclusions de la Cour d'appel. Dans son jugement du 8 avril 2015 autorisant l'exercice de l'action collective, le Tribunal s'assure à nouveau de la concordance de ses conclusions avec celles de la Cour d'appel¹⁸.

[47] Un mois plus tard, la demanderesse Cake Rochon dépose sa demande introductive d'instance qui ignore, une fois encore, le cadre imposé par la Cour d'appel ainsi que le jugement d'autorisation forçant ainsi Meubles Léon à déposer une demande en radiation d'allégations. Finalement, à l'audience, la demanderesse modifie sa demande séance tenante pour la rendre conforme, ce qui a néanmoins requis une audition devant le Tribunal¹⁹.

[48] Le 12 février 2016, les demandeurs reviennent à la charge et demandent la permission de modifier les demandes introductives d'instance dans l'ensemble des dossiers pour y réintroduire les causes d'action rejetées par la Cour d'appel, au motif que cette dernière aurait modifié son approche à l'égard de ces questions de droit dans l'arrêt *Fortin c. Mazda Canada inc.* (l'arrêt *Mazda*)²⁰. Cette demande est rejetée par le soussigné le 30 mai suivant²¹ et la permission d'en appeler est rejetée par le juge Vaclair de la Cour d'appel le 30 septembre 2016²².

[49] Par ailleurs, le 2 novembre 2018, 2763923 Canada inc. (Centre Hi-Fi) (276) annonce qu'elle se porte demanderesse reconventionnelle pour abus de procédure en raison des demandes répétées d'informations et de documents en relation avec l'interrogatoire préalable de ses représentants²³.

[50] Les demandes d'inscription par déclaration commune sont complétées les 20 septembre et 1^{er} octobre 2019.

[51] Abordons maintenant l'analyse de la question centrale du litige.

IV. LA REPRÉSENTATION REPROCHÉE CONTREVIENT-ELLE À LA L.P.C.?

[52] Dans l'ensemble des dossiers, les demandeurs soutiennent que la Représentation reprochée a été utilisée auprès de tous les membres, tout en

¹⁷ 2015 QCCS 40.

¹⁸ 2015 QCCS 1325.

¹⁹ Dossier 500-06-000706-149, procès-verbal du 13 juillet 2015.

²⁰ 2016 QCCA 31.

²¹ 2016 QCCS 2437.

²² 2016 QCCA 1597.

²³ DCHF-1 et DCHF-2, p. C-1370 et C-1371 (la pagination réfère au dossier en format numérique).

précisant que sa formulation a pu varier d'un cas à l'autre mais que son essence est demeurée la même dans tous les cas²⁴.

[53] Ils allèguent que la Représentation reprochée constitue une pratique interdite par le Titre II de la L.p.c. Ainsi:

- a. la prémisse voulant que la garantie du fabricant est d'un (1) an (ou de la période spécifiquement prévue à la garantie) est trompeuse puisque ce dernier est tenu à une garantie d'une durée supérieure;
- b. le fait d'affirmer que le client n'est pas protégé, ou qu'il doit assumer le coût des réparations ou du remplacement en cas de bris, après un (1) an (ou après l'expiration de la période spécifiquement prévue à la garantie) s'il n'achète pas une garantie supplémentaire, est faux puisque le bien qu'il achète bénéficie d'une garantie largement supérieure²⁵.

[54] Ces pratiques dénoncées par les demandeurs recourent le même élément, soit l'existence et la portée de la garantie légale de qualité et d'usage dont bénéficie le consommateur en vertu la L.p.c.

[55] Leurs prétentions s'appuient principalement sur les dispositions suivantes de la L.p.c.:

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.

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.

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

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

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

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

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

Un recours contre le fabricant fondé sur une obligation résultant de l'article 37 ou 38 peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien.

216. Aux fins du présent titre, une représentation comprend une affirmation, un comportement ou une omission.

²⁴ Plan d'argumentation des demandeurs, paragr. 2, 3, 7 et 8.

²⁵ *Id.*, paragr. 323-325.

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

227. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une fausse représentation concernant l'existence, la portée ou la durée d'une garantie.

228. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important.

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.

[56] S'y ajoutent les dispositions suivantes du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*²⁶ :

25.4. Est interdite la stipulation qui vise à exclure ou restreindre la garantie prévue aux articles 37 ou 38 de la Loi.

25.6. Est interdite la stipulation qui vise à exclure ou limiter les droits du consommateur que lui confèrent les articles 53 ou 54 de la Loi.

[57] Enfin, les demandeurs réfèrent aussi aux dispositions suivantes du *Code civil du Québec (C.c.Q.)* :

1400. L'erreur vicie le consentement des parties ou de l'une d'elles lorsqu'elle porte sur la nature du contrat, sur l'objet de la prestation ou, encore, sur tout élément essentiel qui a déterminé le consentement.

L'erreur inexcusable ne constitue pas un vice de consentement.

1401. L'erreur d'une partie, provoquée par le dol de l'autre partie ou à la connaissance de celle-ci, vicie le consentement dans tous les cas où, sans cela, la partie n'aurait pas contracté ou aurait contracté à des conditions différentes.

Le dol peut résulter du silence ou d'une réticence.

1407. Celui dont le consentement est vicié a le droit de demander la nullité du contrat; en cas d'erreur provoquée par le dol, de crainte ou de lésion, il peut demander, outre la nullité, des dommages-intérêts ou encore, s'il préfère que le

²⁶ RLRQ, chapitre P-40.1, r. 3.

contrat soit maintenu, demander une réduction de son obligation équivalente aux dommages-intérêts qu'il eût été justifié de réclamer.

[58] Avant d'aborder l'analyse des arguments des demandeurs, il convient de rappeler certaines particularités propres à la L.p.c.

A. Particularités de la L.p.c.

[59] La L.p.c. est une loi d'ordre public dont l'objet est de protéger le consommateur dans ses rapports avec les commerçants.

[60] Elle reçoit « une interprétation large, libérale, qui assure l'accomplissement de son objet et l'exécution de ses prescriptions suivant leurs véritables sens, esprit et fin »²⁷.

[61] Adoptée en 1971, elle ne s'appliquait alors qu'aux contrats assortis d'un crédit ou conclus à distance. Elle a été subséquemment modifiée pour en élargir la portée. Son champ d'application, maintenant beaucoup plus étendu, est ainsi résumé par la Cour suprême dans *Richard c. Time inc.* (arrêt *Time*)²⁸ :

[41] La Loi sur la protection du consommateur applicable aujourd'hui institue un régime juridique beaucoup plus élaboré que celui établi par sa version précédente. Son adoption témoigne de la volonté du législateur québécois d'étendre la protection de la L.p.c. à un ensemble plus vaste de contrats et de régir explicitement certaines pratiques de commerce jugées dolosives pour le consommateur. Concrètement, la loi est divisée en sept titres qui reflètent les grandes orientations du droit québécois de la consommation. Le titre I, intitulé « Contrats relatifs aux biens et aux services », contient des dispositions qui visent principalement à rétablir l'équilibre contractuel entre le commerçant et le consommateur. Le titre II, intitulé « Pratiques de commerce », assimile à des pratiques interdites certains comportements commerciaux afin d'assurer la véracité de l'information transmise au consommateur par la publicité ou autrement.

[42] Ces deux titres principaux sont complétés notamment par le titre IV, qui prévoit les recours civils et pénaux susceptibles d'être exercés afin de sanctionner les manquements à la loi commis par les commerçants.

[le Tribunal souligne]

i. La garantie légale de qualité et d'usage

[62] Les dispositions des articles 37 et 38 L.p.c., complétées par l'article 53, sont contenues au Titre I. Elles précisent la portée de la garantie de qualité et d'usage des biens achetés par un consommateur à laquelle sont tenus les vendeurs et les fabricants.

[63] Comme l'indique la Cour d'appel dans l'arrêt *Mazda*²⁹, ces dispositions forment un tout cohérent comprenant des présomptions, dont principalement celle de l'existence d'une cause occulte, élargissant aussi la conception traditionnelle du

²⁷ *Gareau Auto inc. c. Banque Canadienne Impériale de Commerce*, 1989 CanLII 594 (QC CA), p. 5.

²⁸ [2012] 1 R.C.S. 265, 2012 CSC 8.

²⁹ Précité, note 20, paragr. 60-70.

vice caché souvent limité au seul fonctionnement défectueux du bien. Ainsi :

[70] [...] 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.

[64] Bref, une fois établis le déficit d'usage sérieux du bien et l'ignorance de cette condition au moment de la vente, le consommateur bénéficie de la présomption de l'existence d'un vice caché au moment de la vente.

ii. L'obligation d'information du commerçant, du fabricant et des publicitaires

[65] Les obligations imposées aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires au Titre II de la *L.p.c.* leur incombent indépendamment de l'existence d'un contrat de consommation³⁰. Ils sont tenus à un devoir de loyauté et à une obligation d'information pendant la période précédant la formation du contrat « afin d'éviter que le consentement du consommateur soit vicié par une information déficiente, frauduleuse ou abusive »³¹.

[66] Le devoir d'information en droit de la consommation revêt une importance telle qu'il amène le législateur à s'éloigner de certains concepts appliqués en droit civil. Voici comment s'exprime la Cour suprême à ce sujet dans l'arrêt *Time*³² :

[43] Les mesures destinées à protéger le consommateur contre les pratiques publicitaires frauduleuses constituent l'une des manifestations de la volonté des corps législatifs de se distancier de la maxime caveat emptor, qui signifie « que l'acheteur prenne garde ». En vertu de ces mesures, il appartient au commerçant, au fabricant ou au publicitaire de s'assurer de la véracité de l'information transmise au consommateur. À défaut, il s'expose à en subir les conséquences civiles ou pénales prévues par la législation. Comme l'a expliqué le juge Matheson, de la Cour de comté de l'Ontario, dans l'affaire *R. c. Colgate-Palmolive Ltd.*, [1970] 1 C.C.C. 100, impliquant la mise en œuvre du droit fédéral, c'est bien davantage la maxime caveat venditor qui trouve application de nos jours dans le contexte des relations entre commerçants et consommateurs.

[le Tribunal souligne]

[67] L'interdiction prévue à l'article 219 *L.p.c.* de faire des représentations fausses ou trompeuses à un consommateur est large puisqu'elle utilise les mots « par quelque moyen que ce soit ». Elle n'est donc pas limitée à un texte écrit : elle englobe les représentations verbales, l'image, les dessins ou les signes³³ ainsi que

³⁰ Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 114. Les dispositions du Titre II de la *L.p.c.* s'appliquent aussi lorsqu'un contrat est conclu avec le consommateur : *Dion c. Compagnie de services de financement automobile Primus Canada*, 2015 QCCA 333, paragr. 45-50.

³¹ Arrêt *Time*, *id.*

³² *Id.*, paragr. 43.

³³ Nicole L'HEUREUX et Marc LACOURSIÈRE, *Droit de la consommation*, 6^e édition, Éditions Yvon Blais, 2011, paragr. 485.

l'omission de révéler un fait important ou le comportement du commerçant³⁴.

[68] On entend par « fait important » l'information qui, si elle avait été communiquée au consommateur en temps opportun, aurait été de nature à influencer sur sa décision de contracter ou sur les modalités ou les conditions du contrat³⁵.

[69] Évidemment, la preuve de représentations verbales pourra s'avérer une tâche plus délicate puisque, par sa nature même, elle peut mettre en opposition des versions différentes, voire contradictoires, du message transmis par le commerçant, le fabricant ou le commanditaire.

[70] Dans l'arrêt *Time*, la publicité considérée trompeuse était entièrement écrite. Il était alors plus facile d'en procéder à une analyse particularisée en se concentrant sur le texte utilisé, l'emphase placée sur certains mots ou expressions ainsi que les encarts et le design utilisés dans sa présentation³⁶.

[71] Dans les dossiers ici en cause, la Représentation reprochée aux commerçants a principalement pris la forme verbale bien que dans certains cas, un document explicatif a pu être remis aux consommateurs.

B. Quand la représentation constitue-t-elle une pratique interdite?

[72] L'article 218 L.p.c. précise la méthode à suivre pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite. Rappelons son texte :

218. Pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés.

[73] La méthode d'analyse prévue à cette disposition comporte donc deux éléments : l'impression générale donnée par la représentation ainsi que le sens littéral des termes qui y sont employés³⁷.

[74] D'emblée, précisons que ce deuxième élément reconnaît simplement que chaque mot utilisé dans une représentation doit être interprété selon son sens ordinaire, c'est-à-dire selon la signification qu'on lui donne ordinairement dans la vie quotidienne³⁸.

[75] De quoi se compose l'impression générale? En d'autres mots, quelles en sont les caractéristiques?

[76] Premièrement, la détermination de l'impression générale s'effectue de manière objective, *in abstracto*, sans égard aux attributs personnels du consommateur en cause³⁹. Dans l'arrêt *Time*, la Cour suprême retient la figure du

³⁴ Art. 216 L.p.c. Aussi, *Imperial Tobacco Canada Itée c. Conseil Québécois sur le tabac et la santé*, 2019 QCCA 358 (arrêt *Imperial Tobacco*), paragr. 889.

³⁵ Claude MASSE, *Loi sur la protection du consommateur, analyse et commentaires*, Éditions Yvon Blais, 1999, p. 862; cité avec approbation dans l'arrêt *Mazda*, précité, note 20, paragr. 138.

³⁶ Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 4-10 et 83-86.

³⁷ *Id.*, paragr. 46.

³⁸ *Id.*, paragr. 47.

³⁹ *Id.*, paragr. 49.

consommateur crédule et inexpérimenté⁴⁰ qu'elle décrit de plusieurs façons, soit :

- l'acheteur ordinaire pressé, celui qui ne prête rien de plus qu'une attention ordinaire à ce qui lui saute aux yeux lors d'un premier contact avec une publicité⁴¹;
- le consommateur moyen, celui qui n'est pas particulièrement aguerré pour déceler les faussetés ou les subtilités dans une représentation commerciale⁴²;
- la personne crédule, soit le consommateur moyen qui est disposé à faire confiance à un commerçant sur la base de l'impression générale que la publicité qu'il reçoit lui donne, non qu'il soit incapable de comprendre le sens littéral des termes utilisés, mais pourvu que la facture générale de la publicité ne vienne pas brouiller l'intelligibilité des termes employés⁴³.

[77] Deuxièmement, l'impression générale n'est pas celle qui émane d'une considération précipitée ou partielle de la représentation mais plutôt d'un premier contact complet avec celle-ci, prise dans son contexte. Voici comment la Cour suprême aborde cet aspect dans l'arrêt *Time* :

[55] À notre avis, les intimées ont tort de négliger l'importance de la facture visuelle d'une publicité. Il faut retenir d'abord que le législateur a adopté le critère de l'impression générale pour tenir compte des techniques et méthodes utilisées dans la publicité commerciale afin d'influencer de manière importante le comportement du consommateur. Cette réalité commande que l'on attache une importance considérable non seulement au texte, mais à tout son contexte, notamment à la manière dont il est présenté au consommateur.

[56] Les intimées ont cependant raison d'affirmer que l'impression générale à laquelle réfère l'art. 218 L.p.c. n'est pas celle qui se dégage d'une lecture précipitée ou partielle de la publicité. L'analyse requise par cette disposition doit prendre en considération l'ensemble de la publicité plutôt que de simples bribes de son contenu. Toutefois, la méthode d'analyse prescrite par l'art. 218 L.p.c. s'oppose tout autant à un décortiquage minutieux du texte d'une publicité aux fins de déterminer si l'impression générale qu'elle donne est fautive ou trompeuse. En effet, les tribunaux ne doivent pas aborder une publicité écrite comme un contrat commercial, c'est-à-dire la lire plusieurs fois, en s'attachant à tous ses détails pour en comprendre toutes les subtilités. Une seule lecture d'ensemble devrait suffire pour apprécier l'impression générale donnée par une publicité écrite. Cette impression générale permettra alors de déterminer si une représentation faite par un commerçant constitue une pratique interdite.

[57] En somme, à notre avis, l'art. 218 L.p.c. pose le critère de la première impression. En ce qui concerne la publicité fautive ou trompeuse, l'impression générale est celle qui se dégage après un premier contact complet avec la

⁴⁰ *Id.*, paragr. 78.

⁴¹ *Id.*, paragr. 67.

⁴² *Id.*, paragr. 71.

⁴³ *Id.*, paragr. 72.

publicité, et ce, à l'égard tant de sa facture visuelle que de la signification des mots employés. [...]

[le Tribunal souligne]

i. Le test pour déterminer si une représentation est fausse ou trompeuse

[78] Pour déterminer si une représentation est fausse ou trompeuse selon l'article 218 L.p.c., il faut donc procéder en deux étapes⁴⁴ :

- 1) décrire d'abord l'impression générale que la représentation est susceptible de donner chez le consommateur crédule et inexpérimenté;
- 2) déterminer ensuite si cette impression générale est conforme à la réalité.

[79] Si la représentation en question n'est pas conforme à la réalité ou n'est pas susceptible de l'être, le commerçant aura alors commis une pratique interdite⁴⁵.

[80] L'impression générale peut ne pas être conforme à la réalité si la représentation est fausse ou si elle est trompeuse⁴⁶. Le terme « trompeur » n'est pas défini à la L.p.c. Il faut donc s'en remettre à son sens commun, que le dictionnaire *Le Grand Robert de la langue française* définit en référant au verbe « tromper », dont le premier sens attesté est « induire en erreur quant aux faits ou quant à ses intentions, en usant de mensonge, de dissimulation, de ruse »⁴⁷.

[81] La demanderesse a le fardeau de prouver les faits qui soutiennent ses prétentions, conformément à la règle contenue à l'art. 2803 al. 1 C.c.Q. :

2803. Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.

Celui qui prétend qu'un droit est nul, a été modifié ou est éteint doit prouver les faits sur lesquels sa prétention est fondée.⁴⁸

[le Tribunal souligne]

[82] Deux éléments méritent, ici, une attention particulière.

[83] Premièrement, la Représentation reprochée étant principalement verbale, la preuve de son contenu est non seulement essentielle mais elle doit rapporter le plus fidèlement possible le contexte dans lequel elle a été faite et les mots utilisés par le commerçant afin de permettre au Tribunal de conclure à l'impression générale qu'elle transmet d'un point de vue objectif à un consommateur crédule et inexpérimenté.

⁴⁴ *Id.*, paragr. 78.

⁴⁵ *Id.* Aussi, arrêt *Imperial Tobacco*, précité, note 34, paragr. 864.

⁴⁶ Art. 219 L.p.c. Arrêt *Imperial Tobacco*, *id.*, paragr. 883-886.

⁴⁷ Arrêt *Imperial Tobacco*, *id.*, paragr. 887.

⁴⁸ Cette disposition trouve aussi application sous la L.p.c. : voir Luc THIBODEAU, *Guide pratique de la société de consommation, tome 2. Les garanties*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2018, paragr. 824 et 1263.

[84] Ainsi, conformément aux enseignements de la Cour suprême dans l'arrêt *Time*, cette preuve ne peut se limiter qu'à la seule impression générale qu'en aurait personnellement retirée un consommateur car, en ce faisant, le Tribunal se trouverait en quelque sorte à déléguer à ce dernier le devoir d'analyse qui lui revient.

[85] Le fait de confondre l'impression générale subjective d'un consommateur avec les exigences du test proposé à l'art. 218 L.p.c. constituerait une erreur que tente d'éviter la Cour suprême dans l'arrêt *Time* puisque :

- a) d'une part, l'impression générale subjective du consommateur en cause sera influencée par ses attributs personnels, alors que l'impression générale doit être établie en en faisant abstraction⁴⁹; et
- b) d'autre part, l'impression générale subjective du consommateur en cause dépendra de l'attention qu'il aura portée au contenu de la Représentation reprochée, alors que l'impression générale pertinente doit être « celle qui se dégage après un premier contact complet » avec celle-ci en tenant compte des mots employés⁵⁰.

[86] Bref, le test de l'impression générale décrit à l'arrêt *Time* ne doit pas être confondu avec l'impression générale que rapporte la demanderesse ou des membres. Ce test s'effectue de manière objective en utilisant la figure du consommateur crédule et inexpérimenté et repose, ici, sur l'impression générale qui se dégage, après un premier contact, des mots utilisés dans la Représentation reprochée et du contexte dans lequel elle est faite⁵¹.

[87] D'où l'importance de prouver le plus fidèlement possible le contenu de la Représentation reprochée⁵².

[88] Deuxièmement, comme le dossier en l'instance est une action collective, le Tribunal doit aussi s'assurer d'une certaine constance dans la répétition de la Représentation reprochée auprès des membres du groupe.

[89] Les propos suivants de la juge Deschamps, s'exprimant pour la majorité dans *Bou Malhab c. Diffusion Métromédia CMR inc*⁵³, apportent un éclairage intéressant à cet égard :

[52] Notre Cour a affirmé à plusieurs reprises que le recours collectif ne constitue qu'un moyen procédural et que son utilisation n'a pas pour effet de modifier les règles de fond applicables au recours individuel (Bisaillon c. Université Concordia, 2006 CSC 19, [2006] 1 R.C.S. 666, par. 17; Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs, 2007 CSC 34, [2007] 2 R.C.S. 801, par. 105-108; Ciment du Saint-Laurent, par. 111). En d'autres termes, on ne peut s'autoriser du mécanisme

⁴⁹ Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 49.

⁵⁰ *Id.*, paragr. 57.

⁵¹ À titre d'exemple : *Dion c. Compagnie de services de financement automobile Primus Canada*, précité, note 30, paragr. 58.

⁵² Claude MASSE, précité, note 35, p. 828 (commentaire sur l'article 218 L.p.c.) : « Le commerçant, le fabricant et le publicitaire sont donc liés par le contenu du message réellement communiqué aux consommateurs ». [le Tribunal souligne]

⁵³ [2011] 1 RCS 214, 2011 CSC 9.

du recours collectif pour suppléer à l'absence d'un des éléments constitutifs du droit d'action. Le recours collectif ne pourra réussir que si chacune des réclamations prises individuellement justifiait le recours aux tribunaux.

[53] Le droit de la diffamation s'applique donc intégralement dans le contexte d'un recours collectif. Comme je l'ai mentionné précédemment, pour que son action soit accueillie, le demandeur doit établir les éléments faute, préjudice et lien de causalité à l'endroit de chacun des membres du groupe (Hôpital St-Ferdinand, par. 33). Bien sûr, la procédure collective permet au juge de tirer des inférences de la preuve, mais il demeure qu'il doit être convaincu selon la prépondérance des probabilités de l'existence de chacun des éléments à l'égard de chacun des membres (voir, pour le préjudice, Hôpital St-Ferdinand, par. 34-35).

[le Tribunal souligne]

[90] Rappelons que les inférences, ou présomptions de fait, ne peuvent être prises en considération par un tribunal que si elles sont graves, précises et concordantes (art. 2849 C.c.Q.)⁵⁴.

[91] Somme toute, bien qu'il ne soit pas exigé de la demanderesse de faire témoigner tous les membres du groupe pour établir (i) la faute de la défenderesse, (ii) le préjudice subi par chacun d'eux et (iii) le lien de causalité, la preuve soumise doit être néanmoins suffisante pour établir par présomption l'application de ces trois éléments à l'ensemble des membres.

[92] Les avocats au présent dossier et aux Dossiers connexes n'ont pas été en mesure de retracer dans la jurisprudence un jugement au fond, dans le cadre d'une action collective, qui aurait conclu que des représentations verbales avaient été prouvées à l'égard de tous les membres⁵⁵. L'étendue de la preuve requise pour établir une présomption du caractère répétitif de la Représentation reprochée auprès des membres du groupe visé au présent dossier et aux Dossiers connexes sera donc analysée dans le contexte de chaque dossier.

C. La représentation sur la durée de la garantie du fabricant est-elle conforme à la L.p.c.?

[93] La demanderesse soutient que la prémisse de la Représentation reprochée voulant que la garantie du fabricant est d'un (1) an (ou de la période spécifiquement prévue à la garantie) est trompeuse puisque ce dernier est tenu à une garantie d'une durée supérieure.

[94] Le Tribunal n'y voit rien de faux ou de trompeur.

[95] Premièrement, l'information donnée par le vendeur au consommateur sur l'existence et la durée de la garantie conventionnelle du fabricant est non seulement utile au consommateur mais elle est aussi strictement factuelle.

[96] Deuxièmement, la Cour d'appel a clairement résolu cette question dans

⁵⁴ Ces qualificatifs sont plus amplement définis dans *Hinse c. Canada (Procureur Général)*, [2015] 2 RCS 621, 2015 CSC 35, paragr. 71.

⁵⁵ Au paragraphe 148 de leur plan d'argumentation et à la note de bas de page qui y réfère, les avocats de Groupe BMTC et d'Ameublements Tanguay exposent le résultat de leur recherche.

l'arrêt *Fortier* lorsqu'elle affirme qu'avant le 30 juin 2010, les commerçants n'étaient pas tenus d'aviser les consommateurs de l'existence de la garantie légale des articles 37 et 38 de la L.p.c.⁵⁶.

[97] La demanderesse fait donc fausse route sur cette question.

[98] Reste à déterminer si le fait d'affirmer que le client doit assumer le coût des réparations ou du remplacement en cas de bris, après un (1) an (ou après l'expiration de la période spécifiquement prévue à la garantie) s'il n'achète pas une garantie supplémentaire est faux ou trompeur.

D. La preuve de la Représentation reprochée

[99] Il convient ici de rappeler le contenu de la Représentation reprochée:

Le vendeur de la défenderesse a notamment représenté au demandeur que s'il n'achetait pas cette garantie prolongée et qu'un bris survenait après l'expiration de la garantie d'un an du manufacturier, il devrait assumer le coût des réparations ou du remplacement.

[100] Abordons le contenu de la garantie supplémentaire offerte chez The Brick Warehouse LP (Brick).

i. Les garanties supplémentaires de Brick

[101] Au cours de la Période visée, Brick offre principalement deux types de garantie supplémentaire par l'entremise de la société Trans Global Warranty Corp. (TGW):

- a) le plan de couverture de 5 ans pour les meubles qui comprend un contrat d'entretien et une garantie pour défaut de fabrication⁵⁷. Ce plan couvre non seulement les défauts de fabrication mais offre aussi une protection contre les taches accidentelles sur les tissus et le cuir causées par de la nourriture, des boissons ou des cosmétiques⁵⁸. Les brûlures ou déchirures accidentelles sur le cuir sont aussi couvertes; et
- b) la garantie sur les appareils électroménagers et électroniques appelé Plan de protection Cercle Complet⁵⁹. Cette garantie couvre notamment le coût des pièces et de la main d'œuvre, l'entretien à domicile, le remplacement du produit si nécessaire, la perte de nourriture et la protection contre les variations de puissance électrique. Elle comprend aussi la « garantie aucun citron » qui prévoit le remplacement du produit s'il a nécessité plus de trois réparations au cours des trois premières années suivant l'achat ainsi que, depuis 2008, la « garantie de valeur d'achat » qui prévoit que si aucune réclamation n'est faite pendant la durée de la garantie, le prix payé pour celle-ci se transforme en un crédit

⁵⁶ Arrêt *Fortier*, précité, note 2, paragr. 95-99.

⁵⁷ PTB-9, p. TB-1764 et TB-1768.

⁵⁸ PTB-2, p. TB-1743.

⁵⁹ PTB-9, p. TB-1770-1779.

que le client peut utiliser pour l'achat d'un autre produit chez Brick⁶⁰.

[102] La première de ces garanties supplémentaires s'applique au produit pour une période de cinq ans à compter de la date d'achat. Il en est de même pour le plan de protection Cercle Complet dont la durée peut cependant varier de trois à cinq ans. Ainsi, non seulement la garantie du fabricant (qui est généralement d'un an) est prolongée pour un nombre d'années supplémentaire, mais certains des services offerts par ces garanties supplémentaires s'ajoutent à la garantie du fabricant pendant la durée de celle-ci.

[103] Les certificats attestant des privilèges et conditions que comportent ces garanties supplémentaires sont remis aux clients au moment du paiement.

[104] La formation donnée aux vendeurs qui se joignent à Brick comporte un volet se rapportant à la vente des garanties supplémentaires. On y explique les caractéristiques de chacune incluant les avantages et les limites qu'elles comportent⁶¹.

[105] On enseigne aux vendeurs les étapes devant être suivies dans le processus de vente d'un produit. La garantie supplémentaire en fait partie intégrante. Simon Paradis, directeur des magasins Brick pour le Québec, apporte les précisions suivantes à ce sujet :

Q. Mais les garanties prolongées, peu importe le produit, étaient systématiquement proposées, que ce soit du meuble, de l'électroménager, de l'électronique? C'était proposé à chacune des ventes? Est-ce que c'est ça?

R. Oui. En principe, oui, on le propose toujours.⁶²

[...]

Q. Et par rapport aux garanties prolongées, les formations que vous donniez aux vendeurs, c'était quoi?

R. Ah! Bien, ça faisait partie de notre formation de vente globale qui était les sept étapes de la vente.⁶³

[...]

Q. Est-ce que j'ai raison de dire que le vendeur mentionnait au client la garantie du manufacturier sur le produit? Ça, est-ce que c'était une des étapes préliminaires avant de parler de la garantie prolongée?

R. Absolument, oui.⁶⁴

⁶⁰ PTB-2, p. TB-1742.

⁶¹ *Id.*, p. TB-1785, TB-1791-1795. Interrogatoire préalable de Simon Paradis, le 4 juillet 2017, p.17-23. P. TB-2137-2138.

⁶² Interrogatoire préalable de Simon Paradis, le 4 juillet 2017, p. 16, p. TB-2136.

⁶³ *Id.*, p. 17, p. TB-2137.

⁶⁴ *Id.*, p. 23, p. TB-2138.

[...]

Q. Est-ce que les vendeurs mentionnent qu'il y a la garantie du manufacturier puis ensuite : «Bon, si vous voulez une protection sur le bien, bien, voici, on a un plan de service ou on a une garantie prolongée»? Est-ce que c'est un peu comme ça que la vente se fait?

R. Bien, pas systématiquement comme ça. Dépendamment de la situation du client, ça va être apporté, oui, dans l'ordre où on parle toujours de la garantie manufacturière en premier, comme une caractéristique du produit ou du bien qu'on vend, puis ensuite, on apporte les avantages et les caractéristiques de notre produit complémentaire, selon les étapes de la vente. On apporte ça par la suite.⁶⁵

[...]

Q. Le message qui est donné au client lors de la vente de la garantie prolongée, c'est plutôt que s'il n'y a pas de plan de protection, bien, après un an, il va devoir assumer lui-même? Ce n'est pas ça plutôt le message qui est donné au client à ce moment- là?

R. Non.

Q. Ce n'est pas ça?

R. Non. On vend nos avantages du service que le client va recevoir par rapport à la garantie manufacturière. Donc, on présente la garantie manufacturière comme étant une caractéristique du produit. Ça fait partie des caractéristiques du produit qu'on vend puis, ensuite, on présente notre service avec les avantages que ça comporte.⁶⁶

[Le Tribunal souligne]

[106] Au procès, l'avocat de la demanderesse attire l'attention de M. Paradis sur un document intitulé « Trucs de vente » utilisé dans la formation des vendeurs⁶⁷ pour lui suggérer que ces derniers avaient instruction d'utiliser, avec les clients, le coût des réparations du produit après l'expiration de la garantie du fabricant pour les convaincre d'acheter une garantie supplémentaire. M. Paradis replace dans leur contexte les deux brefs passages du document qui y réfèrent. Premièrement, il note que l'ensemble du document valorise amplement la communication aux clients des avantages que comportent les garanties supplémentaires et de la tranquillité d'esprit qui en découle. Deuxièmement, il indique que lorsque les coûts de réparation du produit sont abordés par le vendeur ou par le client, la discussion proposée par le document, et généralement appliquée, se limite à des propos de portée générale du type « le coût des pièces et de la main d'œuvre est

⁶⁵ *Id.*, p. 26, p. TB-2139.

⁶⁶ *Id.*, p. 41-42, p. TB-2143.

⁶⁷ PTB-9, p. TB-1787.

généralement élevé » sans que ne soient précisés les coûts particuliers des réparations pouvant s'appliquer au produit acheté.

[107] Le témoignage de M. Paradis est confirmé par deux autres représentants de Brick, Daniel Lavoie, directeur sénior, et Léo Leblanc, vendeur de 2004 à 2019. Ce dernier précise d'ailleurs que même lorsqu'un client n'avait pas acheté une garantie supplémentaire et qu'il rapportait la survenance d'un bris après l'expiration de la garantie du fabricant, le département de service de Brick effectuait néanmoins des démarches dans le but d'identifier et de régler le problème qui, dans certains cas, ont résulté en un remplacement d'un produit plusieurs années après son achat.

[108] En somme, rien dans les contrats de garantie supplémentaire ou dans la formation donnée aux vendeurs ne réfère à l'utilisation par les vendeurs de la Représentation reprochée et la preuve ne révèle aucune directive de Brick à cet effet.

[109] Abordons maintenant les témoignages de clients de Brick qui rapportent les représentations leur ayant été faites lors de l'achat d'une garantie supplémentaire.

ii. Les représentations des vendeurs à l'achat d'une garantie supplémentaire

[110] Léo Leblanc est le seul vendeur entendu comme témoin en relation avec la vente d'une garantie supplémentaire à un membre, Andy Daddario (époux de Pamela Osi), le 16 avril 2005, à l'occasion de l'achat d'un ensemble de cuisine⁶⁸. Il admet candidement n'en avoir conservé aucun souvenir.

[111] Outre les témoignages des représentants de Brick concernant la formation donnée aux vendeurs et les pratiques généralement utilisées dans la vente des garanties supplémentaires, le Tribunal ne peut s'appuyer que sur les témoignages ou les transcriptions d'interrogatoire de la représentante et d'un nombre limité de membres pour vérifier de quelle manière et dans quelle mesure la Représentation reprochée a été utilisée. Il s'agit de Jinny Guindon, Laurent Leblond, Claude Fréchette, Roger Michaud, Pamela Osi, Yvan Legendre et Suzanne Hamaan.

[112] Les factures représentant les achats de garanties supplémentaires par dix autres personnes ont été déposées au dossier⁶⁹. Ces dernières n'ayant pas témoigné, il n'existe aucune preuve que la Représentation reprochée leur aurait été faite.

[113] D'entrée de jeu, précisons que les mots et la phraséologie utilisés dans la Représentation reprochée sont ceux des avocats en demande après qu'ils eurent rencontré M. Touré et écouté son récit dans le cadre du dépôt de la demande d'autorisation dans le Dossier connexe de Brault & Martineau⁷⁰.

⁶⁸ PTB-7, p. TB-1754.

⁶⁹ PTB-13, p. TB-1813 à TB-1837..

⁷⁰ 500-06-000531-109, interrogatoire préalable de Kerfalla Touré, le 23 septembre 2015, p. 59-64, p. BM-424-425. La demande visant le dossier Brault & Martineau est la première déposée au greffe le 15 novembre 2010. La demande d'amendement visant à inclure la Représentation reprochée a été autorisée le 18 avril 2011.

[114] Voici ce que le Tribunal retient des témoignages.

- **Jinny Guindon**

Ce qu'elle rapporte

[115] Le 8 août 2007, Mme Guindon se rend à la succursale Brick de St-Hubert et y achète un fauteuil, une causeuse et un canapé qu'elle accompagne d'une garantie globale de 5 ans⁷¹.

[116] Elle rapporte comme suit les représentations qui lui ont été faites par le vendeur au moment de lui vendre la garantie supplémentaire⁷² :

Q. [169] O.K. Et pouvez-vous me donner les circonstances par lesquelles vous avez acheté ceci?

R. La garantie prolongée?

Q. [170] Oui?

R. Bien j'avais été magasiné, j'avais acheté les meubles, puis le vendeur m'avait parlé que c'était garanti un an, puis j'avais la possibilité « d'étendre » cette garantie-là pour quatre ans de plus, donc pour un total de cinq ans. Comme quoi que si jamais j'avais un bris, il m'avait dit, admettons parce que c'est des canapés en tissu, décoloration, si le meuble défonçait, je pouvais..., c'était garanti, eux autres qu'est-ce qu'ils faisaient, ils le réparaient ou si c'était irréparable, ils nous le remplaçaient pour un bien de valeur égale. Et puis que si je ne le prenais pas après un an, s'il y avait quoi que ce soit comme bris, je n'étais pas couverte. Je devais défrayer les coûts.

[117] Elle décide donc d'acheter la garantie supplémentaire⁷³:

Q. [177] O.K. Et vous c'est la raison pour laquelle vous avez acheté cette garantie-là?

R. Oui, j'en ai, c'était plus pour une assurance, je me suis dit si jamais après un an j'ai un bris, au moins je vais être couverte. Je considérais que pour deux cent cinquante-cinq dollars (255 \$) pour des meubles de près de trois mille dollars, c'était une bonne couverture.

[118] Précisons que Mme Guindon n'a effectué aucune réclamation en lien avec la garantie supplémentaire.

[119] Questionnée sur les reproches qu'elle formule à l'endroit de Brick dans le cadre de sa demande en justice, elle répond⁷⁴ :

⁷¹ PTB-1, p. TB-1738. Le téléviseur apparaissant sur la facture n'a pas fait l'objet de l'achat de la garantie supplémentaire. Il a été reçu gratuitement par Mme Guindon car il était inclus dans la promotion se rapportant à la vente des meubles achetés par cette dernière (interrogatoire préalable de Jinny Guindon, le 16 mai 2011, p. 25, p. TB-2007.

⁷² Interrogatoire préalable de Jinny Guindon, *id.*, p-30-31, p. TB-2012-2013.

⁷³ *Id.*, p. 31-32, p. TB-2013-2914.

⁷⁴ Interrogatoire préalable de Jinny Guindon, le 21 septembre 2015, p. 48, p. TB-2120.

R. Je leur reproche de m'avoir vendu une garantie prolongée après m'avoir dit que mes biens étaient seulement garantis un (1) an puis qu'au-delà de cette période je devais défrayer pour les réparations.

Q [200] Est-ce que vous alléguiez que le vendeur de The Brick a mal fait son travail?

R. Mal fait, je dirais non, mais il m'a juste mal informée.

Q. [201] Donc qu'est-ce qu'il aurait dû faire différemment?

R. Il aurait dû me parler de la garantie légale.

[120] Enfin, Mme Guindon déclare n'avoir effectué aucune démarche personnelle auprès d'autres membres du groupe pour déterminer si la Représentation reprochée avait été utilisée auprès d'eux. Ce travail aurait été fait par ses avocats⁷⁵.

Commentaires

[121] Le témoignage de Mme Guindon est crédible. Elle se rappelle bien des circonstances entourant son achat de meubles en 2007 comme le démontrent son interrogatoire préalable du 16 mai 2011 ainsi que celui du 21 septembre 2015.

[122] Pour les motifs exprimés dans le jugement d'autorisation rendu par la Cour d'appel, le Tribunal ne peut retenir le reproche qu'elle adresse au vendeur de Brick de ne pas lui avoir révélé l'existence de la garantie légale. Il n'existait aucune telle obligation avant l'entrée en vigueur des modifications apportées à la L.p.c. le 30 juin 2010.

[123] Cependant, tout comme le reconnaît d'ailleurs Brick⁷⁶, la Représentation reprochée a ici été utilisée par le vendeur lors de l'acquisition de la garantie supplémentaire couvrant l'achat des meubles du 8 août 2007.

• **Claude Fréchette**

Ce qu'il rapporte

[124] Le 28 décembre 2008, Claude Fréchette achète un réfrigérateur du magasin Brick à Drummondville qu'il accompagne de la protection Cercle Complet d'une durée de cinq ans⁷⁷.

[125] Voici comment il rapporte le contenu des représentations du vendeur au sujet de la garantie supplémentaire⁷⁸ :

Q.38 O.K. Parlons encore une fois, là, de l'expérience de la vente pour le réfrigérateur. Ça dure combien de temps, plus ou moins?

⁷⁵ Interrogatoire préalable de Jinny Guindon, le 16 mai 2011, p. 15-20, p. TB-1997-2002.

⁷⁶ Plan d'argumentation – audition au mérite – The Brick Warehouse LP, le 3 octobre 2022, p. 26.

⁷⁷ PTB-4, p. PT-1750-1751.

⁷⁸ Interrogatoire préalable de Claude Fréchette (par Me Poitras), le 1^{er} février 2017, p. 13-15, p. TB-1857-1859.

R. Oh, je vous dirais 30 minutes. Environ.

Q.39 Environ?

R. Oui.

Q.40 Vous nous dites, par la suite là, qu'il est question d'une garantie prolongée que vous auriez achetée à ce moment-là. Comment est-ce que ça s'est passé ça l'achat de cette garantie-là? Est-ce que c'est vous qui posez des questions, est-ce que c'est le vendeur qui vous parle, à quel moment?

R. Non, c'est plus le représentant qui va me parler de... m'offrir cette garantie prolongée en me disant aussi que l'avantage que chez Brick que si on ne s'en sert pas dans les cinq années qui suivent la... si le réfrigérateur ne fait pas défaut, autrement dit on n'a pas fait de demande, bien, ça m'intéressait du fait que j'avais le crédit du 120 \$ là que je pouvais retourner en magasin, dans un certain délai après que le cinq ans soit terminé, pour acheter quelque chose. On a acheté une lampe nous.

Q.41 Donc, autrement dit, si je comprends bien ce qui...

R. On a acheté une lampe pour la chambre de ma fille.

Q.42 O.K., ce qui vous intéressait c'est le fait que le montant à payer pour la garantie de 119,99, si vous n'aviez pas de réclamation à l'expiration de la garantie prolongée, vous pouviez avoir un crédit du même montant en magasin pour acheter autre chose, c'est ça?

R. Moi, ça me plaisait beaucoup cette offre-là.

[126] Selon M. Fréchette, il n'y a eu aucune discussion au sujet de la garantie du fabricant. Quant aux motifs l'ayant conduit à acheter la garantie supplémentaire, il déclare⁷⁹ :

R. Bien, évidemment que j'avais la couverture si jamais le réfrigérateur... je faisais d'une pierre deux coups, d'une certaine façon, parce que j'avais la couverture pendant cinq ans... d'avoir, en fin de compte, s'il y a un bris du réfrigérateur. Puis s'il n'y a pas de bris bien la seule chose que je perds c'est les taxes, en réalité, sur le 120 \$ qu'ils m'ont chargé parce que je récupère puis je peux... c'est sûr que ça t'oblige à acheter d'autre chose, toutefois, mais le besoin était là à ce moment-là pour la lampe, ça fait que on a acheté la lampe.

Commentaires

[127] Ce témoignage ne soutient d'aucune façon la thèse avancée par la partie demanderesse.

⁷⁹ Interrogatoire préalable de Claude Fréchette (par Me Gamache), le 1^{er} février 2017, p. 4, DTD-1.1, p. TB-1842.

[128] En effet, M. Fréchette ne rapporte aucune discussion avec le vendeur au cours de laquelle ce dernier lui aurait communiqué la Représentation reprochée. Mais plus encore : le vendeur n'a même pas référé à la garantie du fabricant.

[129] Ajoutons aussi que contrairement à Mme Guindon⁸⁰, le crédit équivalant au prix payé pour la garantie supplémentaire (en cas d'absence de réclamation) constitue pour M. Fréchette un élément important voire crucial dans sa décision d'acheter une telle garantie.

- **Laurent Leblond et Suzanne Hamaan**

Ce qu'ils rapportent

[130] M. Leblond et Mme Hamaan sont des conjoints.

[131] Le 7 mai 2007, informés d'une promotion, ils se rendent au magasin Brick situé aux Galeries d'Anjou. Ils sont intéressés par des meubles de salon qui comportent certains défauts et dont le prix est réduit. Aucun achat n'est effectué ce jour-là.

[132] Ils y retournent le lendemain et y achètent finalement un canapé et une causeuse en cuir neufs, en plus de certains accessoires. Ils y ajoutent l'acquisition d'un plan de protection⁸¹.

[133] Bien que M. Leblond ait participé au choix des meubles achetés, c'est Mme Hamaan qui converse avec le vendeur et négocie la transaction.

[134] Témoignant au procès, Mme Hamaan n'est pas en mesure de préciser le contenu de la conversation avec le vendeur au sujet de la garantie supplémentaire. Ce qu'elle rapporte se conjugue davantage avec ses impressions et sa compréhension *a posteriori* des événements.

[135] Par exemple, elle déclare : « Ils nous disent que c'est garanti un an. Ils ne parlent pas de la garantie légale; maintenant je le sais ». Elle ajoute aussi : « On est pogné après un an ». Contre-interrogée sur ce dernier commentaire, elle précise que ce n'est pas ce que le vendeur a dit, mais plutôt ce qu'elle en a compris.

[136] Dans son interrogatoire préalable, M. Leblond apporte quelques précisions. Ainsi, interrogé à savoir si au moment de l'achat il avait été question d'une garantie prolongée, il répond⁸² :

R. Oui. Oui, quand on en a parlé, là, pour nous vendre, là. Il dit : Vous pouvez prendre la garantie prolongée. Mais là, moi tout ce qui m'a... moi là...

Q.16 O.K., on y reviendra.

Me DAVID BOURGOUIN :

Il va juste finir la question. Allez-y.

⁸⁰ Interrogatoire de Jinny Guindon, le 21 septembre 2015, p. 48-49, p. TB-2120-2121.

⁸¹ PTB-5, p. TB-1752.

⁸² Interrogatoire préalable de Laurent Leblond, le 1^{er} février 2017, p. 8-9, p. TB-1870-1871.

LE TÉMOIN :

Moi, c'est parce que c'est ma femme qui s'occupe de ça, qui parle pour les meubles, puis tout ça c'est tout le temps ma femme qui fait tout ça, mais là moi qu'est-ce qui m'a... tu sais, j'ai porté attention là, c'est quand il a dit : Même si vous échappez une cigarette là – bien, moi, mon gars il restait chez nous dans le temps puis il fumait beaucoup – vous échappez une cigarette puis ça fait un trou, on va vous le réparer, ça coûte rien.

Me GUY POITRAS :

Q.17 Grâce à cette garantie-là?

R. Oui parce qu'on ne l'aurait pas pris à part de ça. On n'en prend jamais.

[137] Mme Hamaan confirme les dires de M. Leblond à ce sujet.

[138] Elle n'a cependant aucun souvenir du moment où le certificat de garantie lui aurait été remis. Elle se souvient néanmoins avoir fait une réclamation pendant la période de garantie au sujet d'un accroc fait par son fils à un bras du canapé, réclamation qui a été refusée.

Commentaires

[139] Le témoignage de Mme Hamaan comporte principalement des généralités.

[140] Tout comme pour Mme Osi, dont il sera question un peu plus loin, ses réponses relèvent davantage de l'opinion et d'impressions personnelles que de la relation des faits.

[141] Ainsi, le Tribunal ne peut conclure, sur la foi de ce témoignage, que le vendeur aurait utilisé la Représentation reprochée pour vendre la garantie supplémentaire.

[142] Ce qui ressort surtout de son témoignage conjugué à celui de M. Leblond, est l'importance qu'ils ont accordée aux avantages que comportait le plan de protection proposé, en particulier la garantie couvrant les brûlures de cigarette, considérant que leur fils qui habite avec eux fume beaucoup. M. Leblond confirme d'ailleurs sans détour que c'est la seule raison pour laquelle ils ont acheté la garantie supplémentaire.

- **Roger Michaud**

Ce qu'il rapporte

[143] Le 24 mars 2005, M. Michaud achète un « téléviseur projection » accompagné d'un plan de protection de six ans⁸³.

[144] Cet achat faisait suite à de nombreuses démarches entamées quelques mois plus tôt portant principalement sur le type de téléviseur à acquérir.

⁸³ PTB-6, p. TB-1753.

[145] Après avoir discuté avec le vendeur des aspects techniques de différents téléviseurs⁸⁴, il choisit un téléviseur projection de 47 pouces qui est en démonstration sur le plancher.

[146] Informé que la livraison de l'appareil serait effectuée la semaine suivante, M. Michaud rapporte comme suit la discussion avec le vendeur au sujet de la garantie prolongée :

R. Puis c'est là que, vous savez, comme pour la garantie prolongée là...

Q.43 Bon, avec votre doigt, vous regardez la facture?

R. Oui.

Q.44 Je pense que vous regardez « Item protection supérieure six ans ».

R. Oui, c'est ça, c'est...

Q.45 Qu'est-ce qui s'est passé à ce niveau-là?

R. Bien, c'est ça, quand je l'ai achetée, il me dit : C'est 1600 \$, il dit, prends-tu la protection supérieure, elle est neuve, tu sais. Bien, tu sais, il me dit que...

Q.46 Qu'est-ce qu'il vous a dit? Je sais que ça fait longtemps, mais...

R. Non, non, mais tu sais...

Q.47 Si vous vous en souvenez, vous vous en souvenez.

R. Tu sais, c'est une assurance de plus, c'est une... pour moi, dans ma tête, protection supérieure six ans, ça veut dire que peut-être qu'il y a quelque chose qui n'est pas... tu sais, si c'est supérieur, elle doit couvrir quelque chose de plus. Ça fait que j'ai dit : À 229, un coup parti, tiens, six ans, puis si elle brise..., bien, je me suis dit dans ma tête ça va me coûter au moins 200, tu sais, mettons, si elle casse. Ça fait que je l'ai prise. C'est ça.

Commentaires

[147] Ce court témoignage établit clairement que le vendeur n'a pas utilisé la Représentation reprochée. Il n'a même pas référé à la garantie du fabricant.

[148] Sans compter que pour les motifs exprimés ci-dessous, le recours en ce qui le concerne est prescrit.

⁸⁴ Interrogatoire préalable de Roger Michaud, le 2 février 2017, p. 17, p. TB-1905.

- **Pamela Osi**

Ce qu'elle rapporte

[149] D'entrée de jeu, signalons que Mme Osi a aussi témoigné dans un des dossiers connexes se rapportant à l'achat de garanties supplémentaires auprès de Brault & Martineau⁸⁵.

[150] Rappelons également que Mme Osi est la conjointe de Andy Daddario dont le nom apparaît sur la facture de l'achat au magasin Brick de LaSalle, le 16 avril 2005, d'un ensemble de cuisine (incluant table, chaises, buffet et huche) accompagné de l'acquisition d'un plan de couverture de 5 ans pour les meubles⁸⁶. Un cellier a aussi été reçu en cadeau.

[151] C'est principalement Mme Osi qui s'est entretenue avec le vendeur.

[152] La transcription maison de son témoignage au procès, effectuée par les avocats de Brick⁸⁷, rapporte notamment ce qui suit au sujet de l'achat des meubles et de l'offre de la garantie prolongée⁸⁸ :

A. The date was 2005 because that's when we bought our home so and we were entering our new home. So the visit was normal, you walk in, and you try to get a salesman, and we chat of what we liked, because there is many models, and with the salesman, we went through the whole thing, and that's it. We made the purchase once we were happy with what we were choosing.

[...]

Q. Ok, the extended warranty here, at nearly \$50, tell me how it got introduced in this billing? Why it's there?

A. That was because I think that it had something to do with, it's wood so if, I think it was after a year something after sitting on it, the leg falls or [?] breaks I think that's what it was, that's how we got introduced.

Q. What exactly the salesman tells you about it? What was the description?

A. Again, it's an extended warranty, it's a warranty to make sure that we were covered while we have the product.

Q. Covered when?

A. Covered more than 1 year we could have that product so we were convinced to take it.

⁸⁵ Ce dossier est cité au paragraphe 4 des présentes et le jugement est rendu de manière concomitante au présent dossier.

⁸⁶ PTB-7, p. TB-1754.

⁸⁷ Cette transcription apparaît aux pages 43 et 44 de leur plan d'argumentation. Même s'il faut apporter une certaine réserve à ce type de transcription qui n'est pas officielle, elle correspond néanmoins aux notes prises par le Tribunal au procès.

⁸⁸ Mme Osi a été interrogée au procès par les avocats en demande. Il n'y a eu aucun contre-interrogatoire.

Commentaires

[153] Lors de sa comparution au procès, Mme Osi a témoigné tour à tour dans le dossier concernant Brault & Martineau et dans le présent dossier puisqu'elle avait fait des achats accompagnés de garanties supplémentaires aux deux endroits.

[154] Les réserves exprimées par le Tribunal sur la valeur probante de son témoignage dans le dossier Brault & Martineau (contradictions, mémoire peu fiable et communication d'impressions personnelles plutôt que de faits sur la Représentation reprochée) s'appliquent également au présent dossier.

[155] Soulignons également qu'en ce qui concerne l'achat effectué chez Brick, Mme Osi n'apporte aucune preuve de l'utilisation par le vendeur de la Représentation reprochée.

[156] Enfin, tout comme pour M. Michaud, le recours de Mme Osi ou de son conjoint est clairement prescrit.

• **Yvan Legendre**

Ce qu'il rapporte

[157] M. Legendre a fait deux achats successifs au magasin Brick de St-Hubert les 17 août et 2 septembre 2007.

[158] Dans le premier cas, il s'agit d'une cuisinière et d'un réfrigérateur accompagnés d'une garantie de 5 ans⁸⁹. Dans le deuxième cas, la transaction se rapporte à l'achat d'une laveuse et d'une sécheuse pour lesquelles une garantie de 5 ans a aussi été acquise⁹⁰.

[159] Il décrit le processus suivi par le vendeur qui est le même dans les deux cas. Après le choix des produits complété, quand vient le moment de finaliser la vente, le vendeur indique à M. Legendre que la garantie du fabricant est d'un an et que Brick peut offrir une garantie prolongée de 5 ans.

[160] M. Legendre précise qu'il a acquis les garanties supplémentaires pour s'assurer de la tranquillité d'esprit.

[161] Enfin, il s'est prévalu des bénéfices de la garantie supplémentaire sur le réfrigérateur qui faisait un bruit bizarre. Une pièce a alors été remplacée. Le réfrigérateur fonctionne toujours à ce jour.

Commentaires

[162] Ce témoignage ne soutient aucunement le recours entrepris.

[163] À aucun moment M. Legendre ne rapporte l'utilisation par l'un ou l'autre des vendeurs de la Représentation reprochée. Ces derniers lui ont simplement offert une garantie supplémentaire sans référence aux coûts de réparation qu'il pourrait être appelé à payer en cas de bris après l'expiration de la garantie du fabricant.

⁸⁹ PTB-13, p. TB-1837.

⁹⁰ *Id.*, p. TB-1836.

[164] En résumé, la demanderesse sur qui repose le fardeau de la preuve⁹¹ a fait défaut de prouver selon la prépondérance des probabilités l'utilisation par les vendeurs de la Représentation reprochée sauf dans un cas, celui de l'achat qui la concerne le 10 août 2007.

[165] Ainsi, à la lumière des témoignages, comment le Tribunal pourrait-il valablement conclure qu'entre 2005 et le 30 juin 2010, la Représentation reprochée aurait été utilisée pour la vente des autres 770 344 garanties supplémentaires? Aucune preuve quelque peu probante n'a été apportée du caractère répétitif et systématique d'une représentation provenant des vendeurs pouvant être associée au contenu de la Représentation reprochée. Les six membres entendus confirment plutôt le contraire et les représentants de Brick affirment que ce n'est pas la pratique utilisée par ses vendeurs.

[166] L'absence d'une forme de corroboration écrite des propos rapportés par la représentante rend l'exercice encore plus difficile.

E. La Représentation reprochée est-elle intrinsèquement fausse ou trompeuse?

[167] Malgré l'analyse qui précède et qui conclut à l'absence d'une preuve probante établissant l'utilisation de la Représentation reprochée, peut-on néanmoins qualifier celle-ci de fausse ou de trompeuse?

[168] Rappelons que conformément à l'arrêt *Time*, l'analyse que requiert l'art. 218 L.p.c. doit prendre en considération l'ensemble de la Représentation reprochée, prise dans son contexte. Une seule lecture de l'ensemble devrait suffire pour apprécier l'impression générale qu'elle dégage aux yeux d'un consommateur crédule et inexpérimenté pour déterminer si elle est fausse ou trompeuse et constitue, ainsi, une pratique interdite⁹².

[169] La qualification « *trompeuse* » s'entend de ce « [qu'elle] indui[t] en erreur quant aux faits ou quant à ses intentions, en usant de mensonge, de dissimulation, de ruse »⁹³.

[170] De l'avis du Tribunal, l'impression générale qui se dégage de la Représentation reprochée auprès du consommateur crédule et inexpérimenté est la suivante :

- 1) il existe une garantie d'un an du manufacturier sur le produit acheté;
- 2) après l'expiration de cette garantie, le consommateur doit assumer le coût des réparations ou du remplacement du bien s'il survient un bris;
- 3) à moins qu'il n'ait acheté une garantie supplémentaire lui offrant une protection plus longue.

⁹¹ Luc THIBODEAU, précité, note 48, paragr. 824 et 1263.

⁹² Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 56-57.

⁹³ Arrêt *Imperial Tobacco*, précité, note 34, paragr. 887.

[171] Cette représentation est-elle fausse ou trompeuse dans le contexte où elle est faite?

[172] Le contexte est ici important.

[173] Le consommateur vient d'acquérir un bien d'une valeur généralement élevée. L'achat du produit n'est plus en cause. En l'instance, il s'agit de meubles ou d'appareils électroménagers. Comme on le constate des factures déposées en preuve, les prix sont généralement supérieurs à 250 \$ pour chaque appareil et, souvent, atteignent plus de 1 000 \$ (c'est le cas, notamment, d'un réfrigérateur ou d'un téléviseur).

[174] Comme la garantie conventionnelle du fabricant est limitée généralement à un an, le consommateur s'interroge indubitablement sur ce qui se passera par la suite si un bris devait survenir.

[175] Tel qu'indiqué ci-haut, à cette époque, le commerçant n'avait aucune obligation d'informer le consommateur de l'existence ou des modalités de la garantie légale couvrant le bien. Ce n'est qu'à compter du 30 juin 2010 que la L.p.c. a été modifiée pour exiger que le consommateur en soit spécifiquement informé selon les termes établis dans la réglementation. C'est d'ailleurs ce que reconnaît la Cour d'appel dans le jugement autorisant l'exercice de l'action collective dans les présent dossiers⁹⁴.

[176] En indiquant qu'en l'absence d'une garantie prolongée, si un bris survenait après l'expiration de la garantie du fabricant, le consommateur devrait assumer les coûts de réparation ou de remplacement, la Représentation reprochée est-elle conforme à la réalité?

[177] D'une part, si le bris ne résulte pas d'un vice couvert par la garantie légale, les coûts relèvent clairement de la responsabilité du consommateur.

[178] D'autre part, qu'arrive-t-il si le bien est possiblement atteint d'un vice caché couvert par la garantie légale?

[179] Les articles 37 et 38 L.p.c. sont une application particulière de la notion de vice caché⁹⁵. En raison des présomptions accordées par cette loi, le consommateur doit établir que (i) le vice empêche l'utilisation normale du bien ou que le déficit d'usage est sérieux et (ii) qu'il ignorait cette condition au moment de la vente⁹⁶. Chaque cas en est un d'espèce.

[180] Ainsi, il revient au consommateur d'effectuer les démarches nécessaires pour faire valoir ses droits auprès du commerçant ou du fabricant.

[181] D'abord, il devra leur signaler le problème et leur fournir des explications pour leur permettre de prendre position. Si, pour une raison ou une autre, ces derniers nient toute responsabilité, le consommateur devra alors non seulement procéder à la réparation ou au remplacement du bien à ses frais mais, s'il désire

⁹⁴ Arrêt *Fortier*, note 2, paragr. 98-99.

⁹⁵ Arrêt *Mazda*, précité, note 20, paragr. 58.

⁹⁶ *Id.*, paragr. 70.

poursuivre ses démarches pour obtenir compensation, il devra souvent faire appel à un expert.

[182] Si le commerçant ou le fabricant persiste à nier responsabilité, le consommateur devra ultimement s'adresser aux tribunaux pour obtenir le remboursement des dépenses encourues pour la réparation ou le remplacement du bien dans la mesure où il obtient gain de cause. Et cela sans compter les délais et les inconvénients que cela entraîne ainsi que, souvent, les frais reliés aux démarches elles-mêmes⁹⁷.

[183] Cette situation est d'ailleurs reconnue par l'Office de la protection du consommateur dans ses publications en ligne durant la période visée. Ainsi, lorsqu'il traite de la garantie légale par opposition aux garanties supplémentaires, il indique ce qui suit:

[...] Ce qu'on vend, c'est bien souvent une certaine tranquillité d'esprit puisque force est d'admettre que le respect de la garantie légale nécessite souvent des demandes répétées et musclées de la part du consommateur, qui doit parfois même s'adresser à la Cour (généralement la division des petites créances). Malheureusement, c'est aussi parfois le cas pour les garanties supplémentaires, l'interprétation des clauses d'exclusion faisant souvent l'objet de litiges devant les tribunaux.⁹⁸

Lorsqu'un différend surgit au sujet d'un bien de consommation qui fait défaut, le commerçant fait souvent valoir que la garantie du vendeur ou celle du fabricant est échue; ou, encore, que le consommateur n'a pas acheté une garantie supplémentaire.

Un autre argument fréquemment énoncé par les commerçants précise que le bris n'est pas couvert par ces garanties. Le commerçant demande alors au consommateur d'assumer la totalité des frais ou, encore, de payer pour la pièce ou la main d'œuvre. Cela représente parfois des sommes importantes; par exemple, s'il s'agit du compresseur d'une thermopompe.

Ne vous laissez pas bernier par ces manœuvres. Si les éléments de la garantie légale vus précédemment s'appliquent, faites-les valoir au vendeur et au fabricant. La Loi stipule qu'ils sont tous les deux responsables par rapport à la garantie légale. Sinon, vous pouvez porter votre cause devant le tribunal.

En résumé

Comme le démontrent les exemples cités plus haut, l'application de la garantie légale prévue par la Loi sur la protection du consommateur nécessite une analyse au cas par cas. Néanmoins, elle a de bonnes chances de jouer en votre faveur, si vous démontrez 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.⁹⁹

[le Tribunal souligne]

⁹⁷ Les commentaires de la juge Duval Hesler dans l'arrêt *Fortier* (paragr. 171) sont au même effet.

⁹⁸ DBM-3, p. BM-380; DAT-3, p. AT-864.

⁹⁹ DBM-4, p. BM-383-384; DAT-4, p. AT-867-868.

[184] Même si dans les cas les plus clairs, le commerçant ou le fabricant peut accepter de procéder à la réparation ou au remplacement du bien sans que le consommateur n'ait à se rendre devant les tribunaux, la preuve est muette sur le pourcentage des cas où cela se produit.

[185] Faut-il alors se surprendre que le consommateur trouve un certain réconfort dans le plan de service que lui offre le vendeur qui, non seulement prolonge pour une période allant jusqu'à cinq ans (selon le cas) la garantie du fabricant mais ajoute aussi certains avantages décrits plus haut¹⁰⁰. À plusieurs égards, les plans de garantie supplémentaire offrent plus que la garantie légale : une garantie dont les termes sont bien définis, une couverture englobant des services généralement non couverts par la garantie légale, l'absence de toute obligation de démontrer les conditions d'ouverture de la garantie, etc.

[186] C'est l'avis qu'exprime la Cour d'appel dans son jugement autorisant les présents recours¹⁰¹. Le juge Dufresne s'exprime ainsi sur ce point :

[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.

[le Tribunal souligne]

[187] L'opinion de la juge en chef Duval Hesler, dissidente, tout en étant en accord avec ce point de vue exprimé par le juge Dufresne, pousse un peu plus loin le raisonnement en affirmant ce qui suit :

[171] D'autre part, une précision s'impose quant à la représentation que nous devons tenir pour avérée. Plutôt que de dire qu'aucune garantie ne s'applique après un an, l'essence de la représentation est que les coûts, passé ce délai, sont à la charge des appelants. Or les appelants devraient effectivement, en l'absence d'une garantie prolongée conventionnelle, assumer, dans un premier temps, le coût des réparations. Ce n'est que s'ils se déchargent de leur fardeau de prouver le vice caché antérieur à la vente qu'ils obtiendront, en justice, le remboursement des intimées. L'issue d'un tel recours étant pour le moins incertaine, on comprend pourquoi les intimées ont dépeint comme ils l'ont fait la situation qui prévaudrait à

¹⁰⁰ Référence au paragraphe 101 du présent jugement.

¹⁰¹ Arrêt *Fortier*, précité, note 2.

l'expiration de la garantie du manufacturier. Je ne saurais y voir aucune fausse représentation.

[le Tribunal souligne]

[188] De l'avis du Tribunal, compte tenu du contexte, la Représentation reprochée n'est ni fausse ni trompeuse aux yeux du consommateur crédule et inexpérimenté.

[189] Invité par le Tribunal à préciser ce qui lui apparaît faux ou trompeur dans la Représentation reprochée, l'avocat des demandeurs soutient que le simple fait de laisser entendre qu'il n'existe plus de protection à l'expiration de la garantie du fabricant constitue, en soi, une représentation trompeuse. Or, de l'avis du Tribunal, le consommateur crédule et inexpérimenté en comprend plutôt qu'il lui reviendra d'effectuer les démarches nécessaires s'il pense que le produit est affecté d'un vice et qu'il devra assumer les coûts et les frais qui en résultent jusqu'à ce qu'il soit en mesure d'en apporter la preuve et d'obtenir un remboursement, le cas échéant.

[190] Enfin, les termes et conditions des plans de garantie supplémentaire sont clairs et n'ont pas fait l'objet d'un réel débat sur leur application.

[191] En terminant, rappelons qu'en l'instance la demanderesse n'allègue pas une disproportion entre le prix payé pour la garantie supplémentaire et sa valeur intrinsèque. Le Tribunal n'a donc pas à se pencher sur cet aspect pour trancher le débat.

[192] D'entrée de jeu, précisons que ce qui suit n'influence en rien les conclusions qui précèdent.

[193] Cependant, le Tribunal juge utile de partager ici une réflexion qui a d'ailleurs fait l'objet d'un échange avec les avocats de l'intervenante, la Présidente de l'Office de la protection du consommateur, pendant l'audience.

[194] Dans la mesure où, comme cette dernière le plaide, la Représentation reprochée constitue intrinsèquement une pratique interdite, le Tribunal se surprend qu'aucune poursuite pénale sous l'article 277 L.p.c. n'ait été instituée contre l'ensemble des défenderesses.

[195] Non que le Tribunal veuille associer ou soumettre l'exercice des recours civils de l'article 272 L.p.c. à ceux de l'article 277 L.p.c., mais les circonstances entourant la vente des garanties supplémentaires par les commerçants de meubles, d'électroménagers et de produits électroniques en font un cas assez particulier.

[196] La L.p.c. contient des règles spécifiques se rapportant aux garanties supplémentaires destinées aux automobiles et aux motocyclettes adaptées au transport sur les chemins publics. Dans ces cas précis, le commerçant qui offre ou qui conclut un tel contrat doit (i) être titulaire d'un permis émis par l'Office de la protection du consommateur (art. 321 d) L.p.c.), (ii) conserver dans un compte en fidéicomis une portion au moins égale à 50% des sommes qu'il reçoit en contrepartie d'un tel contrat (art. 260.7 et 260.8 L.p.c.) et (iii) n'utiliser ce compte que pour acquitter une réclamation découlant d'un contrat de garantie

supplémentaire (art. 260.11 L.p.c.). Bref, il existe une forme de contrôle de la vente des garanties supplémentaires pour ces types de produit.

[197] Dans sa sagesse, le législateur a choisi de ne pas inclure à la L.p.c. des dispositions particulières visant les garanties supplémentaires pour les autres biens¹⁰².

[198] Or, depuis près de 15 ans, les garanties supplémentaires vendues par les commerçants de meubles, d'électroménagers et de produits électroniques ont fait l'objet d'un certain nombre d'actions collectives soulevant, notamment, les mêmes questions qu'en l'instance ou d'autres du même ordre.

[199] Dans la jurisprudence citée par les parties, en plus de celles visant la présente instance ainsi que les Dossiers connexes, le Tribunal y retrouve les causes suivantes :

- *Cantin c. Ameublements Tanguay et al.*¹⁰³. Ce dossier comporte une série de recours engagés contre les mêmes entreprises que celles visées dans les présents dossiers ainsi que dans les Dossiers connexes, auxquelles s'ajoutent d'autres parties, concernant les représentations faites lors de la vente de garanties supplémentaires après le 30 juin 2010;
- *Tremblay c. Centre Hi-Fi Chicoutimi (9246-9352 Québec inc.) et al.*¹⁰⁴ qui reprend les mêmes questions que dans le dossier précédent concernant les garanties supplémentaires achetées après le 30 juin 2010;
- *Union des consommateurs c. Magasins Best Buy (Future Shop Entrepôt de l'électronique, Future Shop et Best Buy)*¹⁰⁵ : ce dossier met en cause le prix des garanties supplémentaires et les obligations du commerçant pendant la durée de la garantie du fabricant;
- *Hébert c. 149667 Canada inc. et al.*¹⁰⁶. Ce dossier soulève aussi la légalité des représentations faites lors de la vente de garanties supplémentaires.

[200] De plus, une demande d'autorisation a été déposée récemment dans le dossier *Jean-Philippe Gaudreault c. Brault & Martineau, Ameublements Tanguay,*

¹⁰² Le *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* (précité, note 26) prévoit aux articles 91.9 à 91.13 un avis sur la garantie légale que doit communiquer le commerçant au consommateur lorsqu'il lui propose un contrat comprenant une garantie supplémentaire. Ces dispositions, en vigueur depuis le 30 juin 2010, sont les seules qui visent expressément les garanties supplémentaires vendues par les commerçants de meubles, d'électroménagers et de produits électroniques.

¹⁰³ 2016 QCCS 4546 (en appel, 2017 QCCA 671).

¹⁰⁴ 2019 QCCS 1800 (en appel, 2021 QCCA 546). The Brick Warehouse LP et Bureau en Gros apparaissent aussi comme défenderesses.

¹⁰⁵ 2016 QCCS 3294 (en appel, 2018 QCCA 445).

¹⁰⁶ 2019 QCCS 3675.

*The Brick Warehouse et AM-CAM Électroménagers*¹⁰⁷ mettant en cause, elle aussi, le prix des garanties supplémentaires.

[201] Face au déferlement d'actions collectives liées aux garanties supplémentaires alléguant des pratiques interdites sous la L.p.c. et ce, sur une assez longue période, le Tribunal s'interroge sur la réserve démontrée par l'intervenante qui se limite simplement à intervenir dans les actions collectives, une fois celles-ci autorisées, pour soutenir les demandeurs relativement aux questions touchant à l'interprétation de la L.p.c., ce qu'elle est par ailleurs en droit de faire.

[202] Si les pratiques que remettent en cause ces recours contreviennent clairement à la L.p.c., pourquoi l'intervenante, qui a le mandat de la faire respecter, n'exerce-t-elle pas les recours appropriés dont elle dispose contre les contrevenants plutôt que de rester à la remorque des recours qu'exercent les consommateurs pour en assurer le respect? Et cela ne devrait-il pas être davantage le cas pour les dossiers où l'existence d'un dommage est difficilement susceptible d'évaluation ou quantifiable comme c'est ici le cas, tel que démontré ci-après?

[203] Certes, l'un des objectifs de l'action collective est de servir « l'efficacité de la justice en empêchant des malfaiteurs de méconnaître leurs obligations envers le public »¹⁰⁸. Plus précisément, la jurisprudence reconnaît que l'action collective poursuit le double objectif de dissuasion et d'indemnisation des victimes¹⁰⁹.

[204] Mais ne devrait-on pas éviter de confondre les objectifs recherchés par l'action collective avec le rôle qui revient à l'État de faire respecter ses lois, en particulier par la voie pénale en cas d'infraction?

[205] Dans le cas particulier des garanties supplémentaires s'appliquant aux meubles, électroménagers et produits électroniques, il se dégage l'impression que l'autorité publique laisse, en quelque sorte, aux citoyens le rôle de faire respecter la loi. Dans la mesure où, comme elle le soutient, la Représentation reprochée est intrinsèquement illégale, on devrait s'attendre à ce que l'intervenante prenne sur elle le rôle qui lui revient de faire respecter la loi.

[206] L'exercice de l'action collective qui vise avant tout à obtenir une réparation civile pour un tort causé à un groupe de personnes ne saurait remplacer le recours pénal dont l'objectif est de faire respecter la loi.

[207] Enfin, soulignons que bien que l'exercice d'une action collective réduise de par sa nature même le nombre de recours individuels découlant d'une même source et, partant, résulte en une économie de ressources judiciaires, la procédure qu'elle comporte en consomme beaucoup plus que celle d'une poursuite pénale pour une infraction à la loi.

[208] Ainsi, loin de favoriser la thèse soutenue par les demandeurs en l'instance,

¹⁰⁷ 500-06-001208-228.

¹⁰⁸ *Western Canadian Shopping Centres c. Dutton*, [2001] 2 R.C.S. 534, 2001 CSC 46, paragr. 29.

¹⁰⁹ *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, [2013] 3 R.C.S. 600, 2013 CSC 59, paragr. 60.

l'attitude de l'intervenante dans les circonstances laisse plutôt planer un doute sur l'existence d'une pratique interdite.

[209] Une réflexion plus large et approfondie s'impose sur les rôles respectifs de l'État et des citoyens dans la poursuite du respect des lois.

V. LA PRESCRIPTION

[210] Brick soutient que dans l'éventualité où le Tribunal concluait à la commission d'une pratique interdite, les réclamations de la représentante et de plusieurs membres sont prescrites.

[211] Compte tenu des conclusions qui précèdent, l'adjudication de cette question n'apparaît plus nécessaire. Cependant, par respect pour les parties, le Tribunal livrera le fruit de son analyse.

[212] D'entrée de jeu, soulignons que bien que la définition du groupe situe la fin de la période visée par le recours (l'achat d'une garantie supplémentaire avant le 30 juin 2010), elle n'en spécifie pas la date du début.

[213] Dans leurs hypothèses du calcul des dommages, les avocats en demande proposent une évaluation possible sur deux périodes, soit:

- du 1^{er} janvier 2005 au 30 juin 2010; ou
- du 15 novembre 2007 au 30 juin 2010, le début de cette période correspondant à trois (3) ans précédant le dépôt de la demande d'autorisation.

[214] La fin de la période fixée au 30 juin 2010 est claire : c'est la date de la modification à la L.p.c. que retient d'ailleurs la Cour d'appel dans son jugement d'autorisation.

[215] La date du début de la période qui remonte à trois (3) ans précédant le dépôt des demandes d'autorisation apparaît, elle aussi, logique. C'est la période de prescription qu'édicte l'art. 2925 C.c.Q. pour faire valoir un droit personnel.

[216] Toutefois, aucune explication n'a été avancée pour justifier la période débutant le 1^{er} janvier 2005. Le Tribunal n'a été en mesure d'en comprendre ni la raison ni le raisonnement qui le sous-tend. Néanmoins, il note le commentaire suivant du jugement d'autorisation¹¹⁰ :

[138] Les éléments aux dossiers ne révèlent pas l'existence de circonstances qui auraient eu pour effet de suspendre l'écoulement du délai de prescription et de placer les appelants dans l'impossibilité d'agir en regard de sa réclamation. D'ailleurs, les appelants n'allèguent ni n'invoquent l'impossibilité d'agir. Ils soutiennent plutôt que le comportement dolosif des intimées suspend la prescription.

A. La suspension de la prescription

[217] En effet, les avocats en demande soutiennent que la prescription est

¹¹⁰ Arrêt *Fortier*, précité note 2.

suspendue pour l'ensemble des représentants et des membres dans le présent dossier et dans les Dossiers connexes puisque la Représentation reprochée relève du dol ou de la fraude des défenderesses en cause et qu'en conséquence, elles ne peuvent soulever la prescription puisqu'elles sont la cause de l'erreur qu'ils ont subie.

[218] Cet argument s'appuie sur des extraits tirés principalement de deux arrêts de la Cour d'appel.

[219] Dans le premier, *Bouffard c. Paul*¹¹¹, les demandeurs recherchaient la nullité d'une entente par laquelle ils se portaient acquéreurs d'actions d'une société au Venezuela, ainsi que des dommages. Ils alléguaient, pour l'essentiel, qu'ils avaient été incités à conclure un contrat de partenariat sur la foi de déclarations mensongères du défendeur et ils invoquaient, en conséquence, l'erreur comme cause d'annulation.

[220] De son côté, s'appuyant sur certains gestes posés par les demandeurs, le défendeur plaidait l'erreur inexcusable de ces derniers justifiant le rejet de leur demande (art. 1400 al. 2 C.c.Q.).

[221] Citant l'affaire *Belisle c. Gestion Paradigme inc.*¹¹², la Cour d'appel rejette l'argument du défendeur et affirme que :

[54] Comme j'en viens à la conclusion que l'intimé a commis un dol, la conduite des appelants ne saurait être qualifiée d'inexcusable au sens de l'article 1400 al. 2 C.c.Q. L'auteur du dol ne saurait en effet être autorisé à reprocher à sa victime de ne pas avoir découvert son subterfuge.

[222] Notons que la prescription ne constituait pas un enjeu dans cette affaire. Cet extrait ne fait que confirmer que dans le cas où le vice de consentement est plaidé par l'une des parties à un contrat, l'auteur d'un dol ne peut opposer l'erreur inexcusable à sa victime qui a contracté sur la foi de ses représentations frauduleuses.

[223] Dans le deuxième, l'arrêt *Imperial Tobacco*¹¹³, les avocats des demandeurs réfèrent au paragraphe suivant :

[1071] Sous le régime de la L.p.c., des dommages punitifs pourront être attribués lorsque tous les critères de la présomption irréfragable de préjudice de l'article 272 sont remplis et que le membre a une connaissance suffisante, par exemple, de la nature frauduleuse ou trompeuse des représentations ou encore qu'un fait important a été omis. La naissance du droit d'action d'un membre présuppose effectivement qu'il connaisse les éléments constitutifs de la responsabilité des appelantes. Il est donc faux de prétendre, comme le fait JTM, que la prescription a commencé à courir lors de l'initiation d'un membre au tabagisme par l'achat de son premier paquet de cigarettes suivant une représentation fausse ou trompeuse ou lacunaire. Au contraire, chacun des paquets de cigarettes achetés par un

¹¹¹ 2021 QCCA 695.

¹¹² 2014 QCCA 857, paragr. 21-22.

¹¹³ Précité, note 34.

membre à partir de l'entrée en vigueur de la L.p.c. constitue une potentielle cause d'action en suspens.

[le Tribunal souligne]

[224] Dans cette affaire, les fabricants de cigarettes ont été reconnus responsables de publicité trompeuse auprès des consommateurs ayant acheté leurs produits.

[225] Le passage cité par les demandeurs se retrouve au titre des dommages punitifs. La Cour y aborde l'analyse du délai de prescription applicable et dont les critères pour leur détermination divergent selon qu'ils sont prononcés en vertu de la Charte ou de la L.p.c.

[226] Sans remettre en doute de quelque manière les commentaires que contient cette citation, notons néanmoins qu'ils sont formulés en *obiter dictum* puisque dans cette affaire, la Cour d'appel se satisfait de leur détermination en vertu de la Charte et non de la L.p.c.

[227] Et, de toute manière, ces commentaires confirment l'état du droit sur la prescription extinctive : le droit d'action prend naissance au moment où une personne raisonnable aurait connu les éléments constitutifs de son droit d'action (art. 2880 al. 2 C.c.Q.).

[228] L'article 2904 C.c.Q. en est le corollaire. Il précise que la prescription ne peut commencer à courir si une personne est dans l'impossibilité en fait d'agir.

[229] L'auteure Céline Gervais¹¹⁴ traite de la portée de ces principes, en particulier lorsque le droit d'action résulte d'un dol, en précisant que :

En matière de suspension de prescription, et plus particulièrement en cas de fraude, la prescription sera suspendue jusqu'à la découverte des faits par la victime, en autant qu'elle se soit comportée de façon diligente. Si les faits sont cachés par la partie adverse, il s'agit alors d'une véritable impossibilité d'agir, et il ne sera pas exigé de la partie demanderesse qu'elle ait fait des recherches pour découvrir ce qu'elle ne pouvait soupçonner exister.

[le Tribunal souligne]

[230] Signalons que l'impossibilité d'agir justifiant la suspension de la prescription doit alors résulter de l'absence de connaissance, par la victime, des faits générateurs de son droit malgré qu'elle ait eu un comportement diligent à cet égard. L'auteure Gervais ajoute¹¹⁵ :

[...] Il s'ensuit que si la partie demanderesse ne connaît pas les éléments de la responsabilité par sa propre négligence ou son défaut d'exercer une certaine surveillance de ses affaires, bref, si ce manque de vigilance fait en sorte qu'elle n'est pas informée des faits donnant ouverture à son droit, la prescription suivra son cours.

¹¹⁴ Céline GERVAIS, *La prescription*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2009, EYB2009PRE10, p. 3.

¹¹⁵ *Id.*

[231] Or, il existe une distinction entre l'absence de connaissance des faits donnant ouverture à un recours et l'absence de connaissance du droit donnant ouverture à un recours¹¹⁶. Il est bien établi que l'ignorance du droit ne constitue pas une impossibilité d'agir et n'est donc pas une cause de suspension de la prescription¹¹⁷. Si cela était le cas, la règle voulant que la suspension de la prescription soit une exception perdrait tout son sens. C'est ce que reconnaît le Professeur Martineau dans le passage suivant de son traité portant sur la prescription¹¹⁸ :

Admettre l'ignorance comme cause de suspension équivaut, à toutes fins pratiques, à mettre de côté le principe que la prescription court contre toutes personnes. En effet, l'inaction du titulaire d'un droit résulte le plus souvent de l'ignorance de son droit. Règle générale, ce sont ceux qui ignorent leur droit qui vont négliger d'agir pour le protéger. Leur reconnaître le bénéfice de la suspension voudrait dire que l'application de la prescription serait limitée. Ceci semble contraire à l'économie de cette institution et à l'intention du législateur; celui-ci a voulu que la suspension ait lieu à titre exceptionnel et que, en cette matière, on s'en tienne à une interprétation restrictive pour donner aux règles de la prescription la plus large mesure d'application.

[le Tribunal souligne]

[232] En l'instance, l'ignorance alléguée ne porte pas sur les faits eux-mêmes. En effet, le contenu de la Représentation reprochée est connu des membres au jour de l'achat de la garantie supplémentaire. Et la situation n'est pas différente si l'on devait considérer le contenu des plans de garantie supplémentaire : le certificat leur est remis au moment du paiement.

[233] Ce dont il s'agit ici, c'est plutôt l'ignorance de l'existence de la garantie légale. Or, nul n'est censé ignorer la loi¹¹⁹. La suspension de la prescription ne peut dépendre du moment où un membre décidera de consulter un professionnel compétent¹²⁰ :

[...] Il est en effet loisible à toute personne désireuse de comprendre le droit ou d'en vérifier le domaine d'application, de s'informer auprès d'un professionnel compétent. Ainsi, celui qui, vigilant, irait consulter un professionnel pour vérifier la justesse de l'interprétation communiquée par son cocontractant verrait alors la prescription courir contre lui alors que celui qui ne le ferait pas bénéficierait d'une suspension de la prescription. Le point de départ de la prescription, dans ce cas de figure, serait tributaire du bon vouloir de celui qui prétend avoir été induit en erreur quant à son droit.

¹¹⁶ 9103-4421 *Québec inc. c. Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal* [arrêt *Hôpital du Sacré-Cœur*], 2016 QCCA 15, paragr. 29.

¹¹⁷ *Id.*, paragr. 30.

¹¹⁸ Pierre MARTINEAU, *La prescription*, coll. Traité élémentaire de droit civil, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal, 1977, p. 220; cité avec approbation dans l'arrêt *Hôpital du Sacré-Cœur*, *id.*, paragr. 30.

¹¹⁹ *Loi d'interprétation*, RLRQ c. I-16, art. 39.

¹²⁰ Arrêt *Hôpital du Sacré-Cœur*, précité, note 116, paragr. 35. Aussi : *Segalovich c. CST Consultants inc.*, 2019 QCCA 2144, (demande d'autorisation d'appel rejetée, 2020 CanLII 36064 (CSC)), paragr. 14.

[le Tribunal souligne]

[234] En conséquence, le point de départ de la prescription de trois ans de l'article 2925 C.c.Q. correspond ici au jour de l'achat de la garantie supplémentaire. Notons que pour les contrats signés antérieurement au 14 décembre 2006, la L.p.c. prévoyait spécifiquement à son article 273 que la prescription d'une action fondée sur celle-ci se prescrivait par trois ans à compter de la formation du contrat. Cette disposition a été abrogée à cette date. C'est la prescription du C.c.Q. qui est appliquée depuis.

B. La date du calcul de la prescription

[235] Comme la prescription du recours des représentants et des membres est de trois ans à compter de la date de la signature des contrats de garantie supplémentaire, il faut se demander à quelle date ce calcul doit être effectué.

[236] Les avocats en demande dans l'ensemble des dossiers soutiennent qu'il faut retenir la date du dépôt de la demande d'autorisation initiale, soit le 15 novembre 2010 pour le groupe en l'instance.

[237] Cette date est contestée. Les avocats en défense (sauf dans le dossier *Carole Cake Rochon c. Meubles Léon Ltée*) affirment qu'il s'agirait plutôt du 18 avril 2008, soit trois ans avant le jugement autorisant la modification de la demande d'autorisation initiale qui incorpore la cause d'action faisant l'objet du présent litige.

[238] C'est l'article 2908 C.c.Q. qui trouve ici application :

2908. La demande pour obtenir l'autorisation d'exercer une action collective suspend la prescription en faveur de tous les membres du groupe auquel elle profite ou, le cas échéant, en faveur du groupe que décrit le jugement qui fait droit à la demande.

Cette suspension dure tant que la demande d'autorisation n'est pas rejetée, que le jugement qui y fait droit n'est pas annulé ou que l'autorisation qui est l'objet du jugement n'est pas déclarée caduque; par contre, le membre qui demande à être exclu de l'action, ou qui en est exclu par la description que fait du groupe le jugement qui autorise l'action, un jugement-rendu en cours d'instance ou le jugement qui dispose de l'action, cesse de profiter de la suspension de la prescription.

Toutefois, s'il s'agit d'un jugement, la prescription ne recommence à courir qu'au moment où le jugement n'est plus susceptible d'appel.

[le Tribunal souligne]

[239] Les demandeurs dans l'ensemble des dossiers font valoir que le dépôt de la demande d'autorisation initiale, ici 15 novembre 2007, a suspendu la prescription à l'égard de l'ensemble des membres du groupe à laquelle elle profite. La modification autorisée le 18 avril 2011 n'y changerait rien.

[240] Les défenderesses rétorquent que la modification apportée le 18 avril 2011 ajoute une cause d'action distincte qui est celle retenue par la Cour d'appel dans son jugement autorisant la présente demande alors que les causes d'action de la demande d'autorisation initiale ont été rejetées.

[241] Bref, ce qui est ici en jeu est l'interprétation des mots « en faveur de tous les membres du groupe auquel elle profite » de l'article 2908 C.c.Q.

[242] Dans leur *Traité pratique de l'action collective*¹²¹, les auteurs Yves Lauzon et Bruce W. Johnston suggèrent l'interprétation suivante de cette terminologie :

L'expression « auquel elle profite » signifie que cette suspension n'a d'effet qu'en relation avec la ou les causes d'action qui font l'objet de la demande d'autorisation.

[le Tribunal souligne]

[243] Dans *Pérès c. Québec (Procureur général)*¹²², la Cour d'appel indique que l'article 2908 C.c.Q. « protège tous les membres du groupe contre la prescription des droits découlant du droit invoqué ».

[244] Rappelons que la demande d'autorisation initiale produite au nom de Mme Guindon ne se limitait qu'aux deux premières propositions (ou causes d'action) soit (i) d'avoir passé sous silence l'existence de la garantie légale et (ii) l'inutilité des garanties supplémentaires. La troisième proposition (ou cause d'action) portant sur la Représentation reprochée n'est apparue qu'au moment de la modification autorisée le 18 avril 2011.

[245] Dans l'arrêt autorisant l'exercice des actions collectives ici en cause¹²³, le juge Dufresne donne raison aux juges de première instance en ce qui concerne le rejet des demandes d'autorisation portant sur les deux premières propositions mais non sur la troisième. Il s'exprime ainsi à ce sujet :

[84] En l'espèce, les juges arrivent à la conclusion que les faits allégués aux requêtes ainsi que les autres éléments de preuve aux dossiers ne paraissent pas justifier les conclusions recherchées. À mon avis, ils ont raison quant aux deux premières propositions, mais non quant à la troisième, qui constitue une cause d'action distincte des deux premières.

[le Tribunal souligne]

[246] Il reprend cette terminologie aux paragraphes 116 et 125 de l'arrêt.

[247] Comme la cause d'action fondée sur la Représentation reprochée est distincte de celles qui étaient invoquées dans la demande d'autorisation initiale, cette dernière n'a pu avoir pour effet de suspendre la prescription à l'égard de cette cause d'action.

[248] C'est d'ailleurs, par analogie, le raisonnement retenu par la Cour d'appel dans l'arrêt *Marineau c. Bell Canada*¹²⁴ où elle a refusé de reconnaître qu'un jugement d'autorisation concernant des frais de résiliation facturés dans le cadre d'un contrat de téléphonie filaire avait eu pour effet de suspendre la prescription à l'égard des services d'internet et de télévision de la même entreprise.

¹²¹ Yves LAUZON et Bruce W. JOHNSTON, *Traité pratique de l'action collective*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2021, EYB2021TPA12, section 2.2.2.2.2, p. 6.

¹²² 2007 QCCA 568, paragr. 79.

¹²³ Arrêt *Fortier*, précité, note 2.

¹²⁴ 2015 QCCA 1519.

[249] Les avocats des demandeurs prennent appui sur le jugement du juge Clément Gascon (alors à la Cour supérieure) dans *Options Consommateur c. Banque de Montréal*¹²⁵ et, plus particulièrement, sur le passage suivant :

[84] De fait, il serait étonnant que le législateur ait voulu faire perdre à un membre la protection de l'article 2908 C.c.Q. dans une situation où le groupe le vise manifestement mais où le recours est rejeté parce que la personne désignée choisie n'est pas la bonne en raison de son absence de lien de droit.

[85] Si tel pouvait être le cas, il faudrait alors sérieusement se demander comment un membre visé par un tel groupe pourrait se protéger. Poser la question mène à une impasse insoluble si l'on retient l'interprétation que proposent les intimées.

[250] Une importante distinction s'impose ici.

[251] Dans cette affaire, les intimées soutenaient que la prescription ne pouvait avoir été suspendue puisque la demande d'autorisation couvrant le même groupe dans un dossier connexe avait été rejetée aux motifs d'absence de lien de droit et d'intérêt suffisant.

[252] Estimant que l'objet de l'article 2908 C.c.Q. est de s'assurer de ne pas affecter les droits d'une personne visée par un recours alors qu'elle n'en contrôle pas l'exercice¹²⁶, il conclut que la suspension de la prescription s'applique à toute demande d'autorisation rejetée pour le défaut de satisfaire à l'une ou l'autre des conditions de l'article 575 C.p.c.¹²⁷.

[253] La cause d'action dans le dossier connexe et dans celui dont était saisi le juge Gascon était la même. Les membres des deux groupes étaient donc les mêmes.

[254] Or, en l'instance, on ne peut tenir pour acquis que les membres visés par la demande d'autorisation initiale fondée sur les deux premières causes d'action sont les mêmes que ceux visés par la Représentation reprochée qui constitue une cause d'action différente.

[255] La prescription s'applique donc aux contrats de garantie supplémentaire signés avant le 18 avril 2008. Ayant acquis la garantie globale de 5 ans sur ses meubles le 8 août 2007, le recours de la représentante Guindon est donc prescrit. De l'ensemble des membres ayant témoigné dans le présent dossier, seul l'achat de M. Fréchette ne serait pas prescrit; mais la preuve démontre que le vendeur ne lui a jamais communiqué la Représentation reprochée.

VI. LES DOMMAGES

[256] Tout comme pour le chapitre précédent qui traite de la prescription, l'analyse contenue au présent chapitre n'est pas nécessaire vu les conclusions sur la Représentation reprochée. Il y a lieu néanmoins d'en traiter.

¹²⁵ 2007 QCCS 6026.

¹²⁶ *Id.*, paragr. 60.

¹²⁷ *Id.*, paragr. 72. La référence à l'art. 1003 C.p.c. dans ce paragraphe correspond aujourd'hui à l'art. 575 C.p.c.

[257] Le recours exercé dans le présent dossier se fonde sur l'article 272 L.p.c.

[258] Cette disposition prévoit que :

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.

[259] En l'instance, le demandeur réclame, au nom de chacun des membres, des dommages-intérêts équivalant au remboursement du prix de la garantie supplémentaire incluant les taxes¹²⁸.

[260] Il réclame aussi des dommages punitifs.

A. Le recours du consommateur sous l'article 272 L.p.c.

[261] La poursuite prévue à l'article 272 L.p.c. est indépendante des autres recours que peut exercer le consommateur en vertu de la L.p.c.

[262] Elle est fondée sur la prémisse que tout manquement à une obligation imposée par la loi peut entraîner l'application d'une présomption absolue de préjudice pour le consommateur, privant ainsi le commerçant de la défense d'absence de préjudice pour faire rejeter l'action¹²⁹. Dans ce contexte, la commission d'une pratique interdite ne fait pas présumer qu'un dol a été commis par un commerçant, mais plutôt qu'elle constitue en soi un dol au sens de l'article 1401 C.c.Q.¹³⁰.

[263] L'application de la présomption absolue de préjudice présuppose l'existence d'un lien relationnel entre la pratique interdite et la relation contractuelle régie par la L.p.c. La Cour suprême, dans l'arrêt *Time*, précise les conditions

¹²⁸ Cette demande correspond à ce qui est réclamé à la demande introductive d'instance. Dans leur plan d'argumentation, les avocats des demandeurs décrivent leur demande tantôt comme étant en « réduction de l'obligation équivalente au remboursement complet d'achat de la garantie prolongée » (paragr. 17), tantôt comme étant en « dommages-intérêts équivalant au remboursement du prix de la garantie prolongée achetée par chaque membre » (paragr. 329). Cette confusion terminologique réfère à des demandes décrites distinctement à l'article 272 L.p.c. Aux fins des présentes, le Tribunal retient la formulation décrite dans la demande introductive d'instance.

¹²⁹ Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 112. Voir aussi : arrêt *Imperial Tobacco*, précité, note 34, paragr. 941.

¹³⁰ *Id.*, paragr. 123.

d'application de cette présomption de la manière suivante :

[124] [...] À notre avis, le consommateur qui souhaite bénéficier de cette présomption doit prouver les éléments suivants : (1) la violation par le commerçant ou le fabricant d'une des obligations imposées par le titre II de la loi; (2) la prise de connaissance de la représentation constituant une pratique interdite par le consommateur; (3) la formation, la modification ou l'exécution d'un contrat de consommation subséquente à cette prise de connaissance; et (4) une proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le bien ou le service visé par le contrat. Selon ce dernier critère, la pratique interdite doit être susceptible d'influer sur le comportement adopté par le consommateur relativement à la formation, à la modification ou à l'exécution du contrat de consommation¹³¹. Lorsque ces quatre éléments sont établis, les tribunaux peuvent conclure que la pratique interdite est réputée avoir eu un effet dolosif sur le consommateur. Dans un tel cas, le contrat formé, modifié ou exécuté constitue, en soi, un préjudice subi par le consommateur.

[le Tribunal souligne]

[264] Une fois cette présomption établie, le consommateur est dispensé de la nécessité de prouver l'intention de tromper du commerçant, comme l'exigent les règles du droit civil en matière de dol. La faute du commerçant ou du fabricant est alors prouvée aux fins d'application de l'art. 272 L.p.c., permettant ainsi au tribunal d'accorder des dommages-intérêts visant à compenser tout préjudice qui en résulte¹³².

[265] Comme le précise la Cour d'appel dans l'arrêt *Imperial Tobacco*, il reviendra cependant au consommateur de prouver le quantum lorsqu'il s'agit d'une demande de dommages compensatoires¹³³.

B. La demande de dommages-intérêts compensatoires

[266] Pour obtenir des dommages-intérêts compensatoires, la demanderesse doit non seulement établir l'existence de la faute alléguée par la preuve des quatre (4) conditions de l'arrêt *Time*, mais elle doit aussi prouver l'existence d'un préjudice personnel chez chacun des membres du groupe ainsi qu'un lien de causalité entre la faute alléguée et ce préjudice. L'exercice d'un tel recours demeure soumis aux règles générales du droit civil et, en conséquence, les dommages réclamés doivent être susceptibles d'évaluation ou quantifiables¹³⁴.

[267] En l'instance, la preuve est totalement muette sur le préjudice susceptible d'évaluation qu'auraient subi les membres du groupe.

¹³¹ Cette notion se distingue de la causalité du droit commun. Dans l'arrêt *Imperial Tobacco*, la Cour d'appel précise que la démonstration des deuxième, troisième et quatrième critères tient lieu de preuve de ce qui est qualifié de « causalité comportementale » et permet au consommateur d'obtenir les mesures de réparation : précité, note 34, paragr. 942.

¹³² Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 128.

¹³³ Arrêt *Imperial Tobacco*, précité, note 34, paragr. 942.

¹³⁴ Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 126. Aussi : *Brault & Martineau c. Riendeau*, 2010 QCCA 366, paragr. 42; *Vidéotron c. Union des consommateurs*, 2017 QCCA 738, paragr. 58; *Meubles Léon Itée c. Option consommateurs*, 2020 QCCA 44, paragr. 116.

[268] Malgré ce qui précède, qu'en est-il de la nature même des dommages réclamés?

[269] La demanderesse réclame des dommages-intérêts compensatoires correspondant au prix payé par les membres pour l'achat des garanties supplémentaires.

[270] D'entrée de jeu, précisons que rien dans la preuve ne permet de conclure que les obligations que comporte les plans de garantie supplémentaire n'ont pas été respectés.

[271] La demande en dommages compensatoires réclamant la valeur totale payée par les membres pour les plans de garantie supplémentaire équivaut, de manière indirecte, à une demande en nullité du contrat tout en tentant d'éviter la restitution des prestations¹³⁵. Or, même dans cette hypothèse, les membres ne sauraient se faire rembourser du prix payé car ils ont bénéficié des plans de garantie supplémentaire pendant toute leur durée et ils ne peuvent donc plus les restituer à la défenderesse¹³⁶.

[272] Subsidiairement, la demanderesse propose deux scénarios correspondant à une réduction de la valeur du prix payé pour les plans de garantie supplémentaire en tenant compte de leur utilisation par les membres. Les données utilisées à cette fin proviennent de la défenderesse.

[273] D'entrée de jeu, cette approche pose une difficulté de taille.

[274] La réduction des obligations est une mesure de réparation appropriée lorsque la violation alléguée réduit la valeur du bien acheté¹³⁷. Rien de tel ici.

[275] De plus, la demanderesse n'a pas fait la démonstration d'un lien entre le prétendu usage de la Représentation reprochée et le prix des plans de garantie supplémentaire dont l'étendue excède celle de la garantie légale.

[276] La demanderesse ne peut non plus prétendre que si les membres du groupe avaient été informés de l'existence de la garantie légale, ils n'auraient pas acheté une garantie supplémentaire ou en auraient acheté en moins grand nombre et ce, pour deux raisons.

[277] Premièrement, une telle prétention est trop abstraite et subjective pour former la base d'un syllogisme juridique adéquat¹³⁸. Sur quelle base le Tribunal pourrait-il conclure que le préjudice est commun à tous les membres alors que, selon la demanderesse, 770 345 plans de garantie supplémentaire sont ici en cause? L'exercice apparaît entièrement aléatoire.

[278] Deuxièmement, la preuve n'appuie pas cette prétention. Les motifs ayant

¹³⁵ Art. 1699 C.c.Q.

¹³⁶ *Murray c. Prestige Gabriel Ouest*, 2021 QCCA 1394, paragr. 49. Aussi : *Karras c. Société des loteries du Québec*, 2017 QCCS 4862, paragr. 113 (confirmé en appel, 2019 QCCA 813).

¹³⁷ *Abadie c. Subaru Canada inc.*, 2021 QCCA 1598.

¹³⁸ *Karras c. Société des loteries du Québec*, 2019 QCCA 813, paragr. 44-46.

conduit la représentante et les membres entendus sont d'un autre ordre. On invoque le prix élevé du produit acheté, les coûts engendrés par un bris, l'avantage considéré par certains (mais pas par d'autres) du remboursement du prix payé pour le plan de garantie supplémentaire en l'absence de réclamation pendant la période de garantie ou, plus simplement, l'expérience de l'achat antérieur d'une garantie supplémentaire.

[279] En somme, que l'on adopte la thèse des dommages-intérêts qui correspondent au remboursement du prix total payé par les membres pour une garantie supplémentaire ou celle d'un remboursement partiel, la preuve, dont le fardeau incombe à la demanderesse, ne justifie aucune de ces condamnations¹³⁹. Le Tribunal ne peut y pallier en utilisant une formule qui s'appuierait sur une preuve inexistante¹⁴⁰.

[280] Enfin, de tels dommages-intérêts dits « compensatoires » engendreraient plutôt une forme d'enrichissement injustifié. Les membres recevraient une compensation équivalant au prix payé pour la garantie supplémentaire alors qu'ils ont bénéficié de la couverture et des services qu'elle offre.

C. La demande de dommages-intérêts punitifs

[281] Seules deux allégations de la demande introductive d'instance modifiée réfèrent aux dommages punitifs. Il s'agit des paragraphes 30 et 46.5 qui se lisent ainsi :

30. Considérant la nature des manquements aux obligations stipulées aux articles 219, 227, 228 de la *L.p.c.*, la Défenderesse doit être tenue au paiement de dommages punitifs à l'égard de la Représentante en application de l'article 272 de cette même loi;

45.5. Considérant la nature du manquement et la perception des revenus substantiels fondés sur des représentations fausses ou trompeuses, les Demandeurs sont justifiés de réclamer à la Défenderesse la somme globale et forfaitaire de **2 000 000,00 \$** à titre de dommages punitifs.

[282] Les arguments des demandeurs à ce sujet, s'appliquant tant au présent dossier qu'aux Dossiers connexes, se résument aux trois propositions suivantes :

- l'objectif de la *L.p.c.* est de mieux protéger les consommateurs en créant un équilibre dans leurs relations contractuelles avec les commerçants;
- le message véhiculé par les vendeurs contrevient à cet objectif en créant une pratique trompeuse;
- la conduite des commerçants est marquée d'ignorance et d'insouciance à l'égard de leurs obligations envers les consommateurs et ce, pendant toute la période visée par l'action collective¹⁴¹.

¹³⁹ Arrêt *Mazda*, précité, note 20, paragr. 11, 12 et 16; *Meyerco Enterprises Ltd. c. Kinmont Canada inc.*, 2016 QCCA 89, paragr. 30, 31, 33, 37 et 48.

¹⁴⁰ *Meyerco Enterprises Ltd. c. Kinmont Canada inc.*, *id.*, paragr. 44-47.

¹⁴¹ Plan d'argumentation des demandeurs, paragr. 354-359.

[283] Soulignant que la violation d'une disposition de la L.p.c. ne suffit pas, en soi, à justifier une condamnation à des dommages-intérêts punitifs¹⁴², les défenderesses soutiennent plutôt que leur comportement ne justifie aucunement l'octroi de tels dommages.

[284] On retrouve à l'article 1621 C.c.Q. les règles qui régissent l'octroi des dommages-intérêts punitifs :

1621. Lorsque la loi prévoit l'attribution de dommages-intérêts punitifs, ceux-ci ne peuvent excéder, en valeur, ce qui est suffisant pour assurer leur fonction préventive.

Ils s'apprécient en tenant compte de toutes les circonstances appropriées, notamment de la gravité de la faute du débiteur, de sa situation patrimoniale ou de l'étendue de la réparation à laquelle il est déjà tenu envers le créancier, ainsi que, le cas échéant, du fait que la prise en charge du paiement réparateur est, en tout ou en partie, assumée par un tiers.

[285] En l'espèce, l'article 272 L.p.c. prévoit l'octroi de dommages-intérêts punitifs si le commerçant manque à une obligation que lui impose la L.p.c.

[286] Dans l'arrêt *Time*, la Cour suprême analyse les obligations et les objectifs de la L.p.c. dans l'attribution de dommages-intérêts punitifs¹⁴³. Elle s'exprime ainsi :

[175] Dans la détermination des critères d'octroi de dommages-intérêts punitifs en vertu de l'art. 272 L.p.c., il est important de rappeler que la L.p.c. est une loi d'ordre public. Le consommateur ne peut renoncer à l'avance aux droits que lui accorde la loi (art. 262 L.p.c.). Les commerçants et fabricants ne peuvent non plus y déroger, sauf pour offrir des garanties plus avantageuses (art. 261 L.p.c.). De même, les dispositions relatives aux pratiques interdites ont un caractère d'ordre public (L'Heureux et Lacoursière, p. 443 et suiv.).

[176] L'assujettissement des relations consommateurs-commerçants à des règles d'ordre public met en évidence l'importance de ces dernières et la nécessité pour les tribunaux de veiller à leur application stricte. Les commerçants et fabricants ne peuvent donc adopter une attitude laxiste, passive ou ignorante à l'égard des droits du consommateur et des obligations que leur impose la L.p.c. Au contraire, l'approche adoptée par le législateur suggère qu'ils doivent faire preuve d'une grande diligence dans l'exécution de leurs obligations. Ils doivent donc manifester le souci de s'informer de leurs obligations et de mettre en place des mesures raisonnables pour en assurer le respect.

[177] Ainsi, selon nous, la L.p.c. cherche à réprimer chez les commerçants et fabricants des comportements d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard des droits du consommateur et de leurs obligations envers lui sous le régime de la L.p.c. Évidemment, le recours en dommages-intérêts punitifs prévu à l'art. 272 L.p.c. s'applique aussi aux actes intentionnels, malveillants ou vexatoires, par exemple.

¹⁴² Arrêt *Time*, précité, note 28, paragr. 178. Aussi : Arrêt *Mazda*, précité, note 20, paragr. 150.

¹⁴³ Arrêt *Time*, *id.* Ces obligations et objectifs sont repris dans *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55, paragr.108 [arrêt *Marcotte*].

[178] Cependant, le simple fait d'une violation d'une disposition de la L.p.c. ne suffirait pas à justifier une condamnation à des dommages-intérêts punitifs. Par exemple, on devrait prendre en compte l'attitude du commerçant qui, constatant une erreur, aurait tenté avec diligence de régler les problèmes causés au consommateur. Ni la L.p.c., ni l'art. 1621 C.c.Q. n'exigent une attitude rigoriste et aveugle devant les efforts d'un commerçant ou d'un fabricant pour corriger le problème survenu. Ainsi, le tribunal appelé à décider s'il y a lieu d'octroyer des dommages-intérêts punitifs devrait apprécier non seulement le comportement du commerçant avant la violation, mais également le changement (s'il en est) de son attitude envers le consommateur, et les consommateurs en général, après cette violation. Seule cette analyse globale du comportement du commerçant permettra au tribunal de déterminer si les impératifs de prévention justifient une condamnation à des dommages-intérêts punitifs dans une affaire donnée.

[le Tribunal souligne]

[287] Elle encadre l'application de ces principes de la manière suivante¹⁴⁴ :

[180] Dans le cas d'une demande de dommages-intérêts punitifs fondée sur l'art. 272 L.p.c., la méthode analytique ci-haut mentionnée s'applique comme suit :

- Les dommages-intérêts punitifs prévus par l'art. 272 L.p.c. seront octroyés en conformité avec l'art. 1621 C.c.Q., dans un objectif de prévention pour décourager la répétition de comportements indésirables;
- Compte tenu de cet objectif et des objectifs de la L.p.c., les violations intentionnelles, malveillantes ou vexatoires, ainsi que la conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse de la part des commerçants ou fabricants à l'égard de leurs obligations et des droits du consommateur sous le régime de la L.p.c. peuvent entraîner l'octroi de dommages-intérêts punitifs. Le tribunal doit toutefois étudier l'ensemble du comportement du commerçant lors de la violation et après celle-ci avant d'accorder des dommages-intérêts punitifs.

[288] Dans l'arrêt *Marcotte*¹⁴⁵, après avoir réitéré ces propos, la Cour suprême ajoute que :

[109] En conséquence, avec égard, il n'est pas nécessaire d'établir un comportement antisocial ou répréhensible pour que des dommages-intérêts punitifs soient attribués en vertu de la L.p.c. Il faut plutôt examiner le comportement global du commerçant avant, pendant et après la violation, pour déterminer s'il a adopté une attitude « laxiste, passive ou ignorante à l'égard des droits du consommateur et [de leurs propres] obligations », ou un comportement « d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse ».

[le Tribunal souligne]

[289] D'entrée de jeu, soulignons que les deux premières propositions des demandeurs ne posent pas de difficulté : la description de l'objectif de la L.p.c. est admise par les défenderesses et l'hypothèse de la commission d'une pratique trompeuse, bien que vigoureusement contestée par les défenderesses et non

¹⁴⁴ Arrêt *Time*, *id.*

¹⁴⁵ Arrêt *Marcotte*, précité, note 143.

retenue par le Tribunal, est ici utilisée aux seules fins de l'analyse portant sur les dommages punitifs.

[290] Le Tribunal constate, cependant, que la preuve est plutôt sommaire sur la troisième proposition voulant que la conduite des défenderesses ait été marquée par l'ignorance et l'insouciance. D'ailleurs, le plan d'argumentation des demandeurs ne se limite qu'à l'énoncé des trois éléments sans référence aucune à la preuve.

[291] Dans l'hypothèse où la Représentation reprochée devait être considérée comme une pratique interdite, les défenderesses soutiennent que la demande pour l'octroi de dommages-intérêts punitifs devrait être rejetée.

[292] Qu'en est-il?

[293] D'entrée de jeu, notons que la base du calcul des dommages punitifs n'est pas précisée par les demandeurs. De plus, en analysant le tableau apparaissant au paragraphe 40 du présent jugement, il est impossible d'identifier un certain degré de cohérence au niveau des dommages punitifs réclamés contre chacune des défenderesses dans l'ensemble des dossiers en fonction du nombre de garanties supplémentaires vendues et du montant qu'elles représentent (qui équivaut aux dommages compensatoires réclamés). Le calcul relève de l'arbitraire.

[294] Passons à l'analyse du comportement de la présente défenderesse dans l'hypothèse où l'on devait conclure que la Représentation reprochée constitue une pratique interdite parce qu'elle laisse entendre au consommateur qu'après l'expiration de la garantie du fabricant, il n'existe plus de protection et qu'en conséquence, il devra assumer les coûts de réparation ou de remplacement du bien acheté en cas de bris.

[295] En d'autres mots, quel est le degré de gravité de la conduite de la défenderesse que la demanderesse qualifie « d'ignorance et d'insouciance à l'égard de [leur]ses obligations envers le consommateur sous le régime de la L.p.c. »¹⁴⁶ ? La Cour suprême nous invite à analyser son comportement de manière globale.

[296] Les arguments en défense ne peuvent être ignorés. En voici un aperçu.

[297] Premièrement, l'offre d'une garantie supplémentaire n'est pas interdite par la L.p.c. et, à l'époque visée par la demande, elle n'est soumise à aucune condition particulière.

[298] Deuxièmement, comme l'a décidé la Cour d'appel dans l'arrêt *Fortier*, il n'existait alors aucune obligation pour le commerçant de signaler au consommateur l'existence de la garantie légale des articles 37 et 38 L.p.c., ni d'en préciser les contours. Cette obligation, par ailleurs fort limitée quant à son contenu, a été intégrée à la L.p.c. par l'adoption de l'article 228.1, en vigueur depuis le 30 juin 2010 et qui correspond à la fin de la période visée par la demande.

[299] Troisièmement, les plans de garantie supplémentaire offrent non seulement une garantie prolongée mais aussi des avantages, tant immédiats que futurs, qui vont au-delà de ce que couvre la garantie légale et, en ce sens, ils bénéficient au

¹⁴⁶ Plan d'argumentation des demandeurs, paragr. 358.

consommateur qui en fait l'acquisition¹⁴⁷. Certains des membres visés par la présente demande se sont d'ailleurs prévalus des services et avantages que confèrent les plans de garantie prolongée.

[300] Quatrièmement, l'essentiel de la polémique en l'espèce demeurerait un débat d'interprétation légitime et sérieux, comme en font foi les jugements sur les demandes d'autorisation rendus tant en première instance qu'en appel dans le présent dossier et dans les Dossiers connexes. Il est utile de rappeler à ce sujet que deux des trois propositions avancées par les demandeurs pour conclure à une pratique interdite liée à la Représentation reprochée ont été rejetées par la Cour d'appel. Précisons également que la proposition retenue sur laquelle se fondent les présentes demandes n'a été introduite par les demandeurs par voie d'amendement à la demande qu'au mois d'avril 2011, près d'un an après l'entrée en vigueur de la modification à la L.p.c. et environ cinq mois après le dépôt des demandes d'autorisation pour exercer une action collective.

[301] Soulignons, enfin, que le comportement des demandeurs tant dans le présent dossier que dans les Dossiers connexes se situe à des lieux de celui que présuppose la Cour suprême dans l'arrêt *Time* lorsqu'elle affirme que :

[168] Il est vrai qu'il convient d'encourager le consommateur à faire respecter les droits que lui confère la L.p.c. Cette préoccupation ne signifie pas inéluctablement que la mise en œuvre de ces droits se réalise toujours par la voie de poursuites judiciaires et que des efforts de résolution informelle ne puissent être envisagés préalablement. L'institution d'une poursuite suppose, il nous semble, l'échec d'efforts de règlement informel du différend entre le consommateur et le commerçant ou fabricant. La règle préconisée par la juge Duval Hesler¹⁴⁸ réduit l'attrait d'une telle résolution et encouragerait la judiciarisation aveugle de différends qui auraient pu se régler autrement. On imposerait alors des condamnations à des dommages-intérêts punitifs dans des circonstances où leur octroi ne servirait aucun des objectifs de la L.p.c. ni de ceux des dommages-intérêts punitifs de façon générale.

[le Tribunal souligne]

[302] Les demandeurs n'ont communiqué aucune mise en demeure aux défenderesses avant d'entamer des poursuites et, plus encore, la demande fondée sur la Représentation reprochée n'est arrivée que plusieurs mois après avoir entamé les procédures, subséquemment à l'audition devant la juge Bélanger sur deux des demandes d'autorisation.

[303] À la lumière de l'ensemble de ces circonstances, dans l'hypothèse ici analysée, sans minimiser le fait que la présente défenderesse aurait commis une pratique interdite en transgressant l'article 219 L.p.c., on ne saurait qualifier sa conduite d'insouciant ou d'ignorante, ni son comportement de dérogatoire et

¹⁴⁷ *Marcotte c. Banque de Montréal*, 2009 QCCS 2764, paragr. 1243-1247.

¹⁴⁸ La règle préconisée par la juge Duval-Hesler à laquelle réfère ce paragraphe est énoncée au paragr. 45 de l'arrêt *Riendeau c. Brault & Martineau* (2010 QCCA 366) où elle affirme que « [...] l'existence d'une pratique commerciale illégale, telle la publicité qui ne satisfait pas aux exigences de la LPC, justifie à elle seule l'attribution de dommages punitifs ».

répréhensible envers les consommateurs.

[304] La demanderesse n'a donc pas établi par prépondérance de preuve la nécessité de prononcer des dommages-intérêts punitifs pour dissuader la répétition du comportement reproché à la défenderesse.

VII. LA DEMANDE DE DÉCLARATION D'ABUS

[305] En fin d'audition, Brick formule une demande de déclaration d'abus visant la poursuite par la demanderesse d'une demande vouée à l'échec et ce, à compter de la signature de la demande d'inscription le 20 septembre 2019. À titre de réparation, elle demande que lui soient remboursés les honoraires et les débours encourus depuis cette date¹⁴⁹.

[306] Les motifs au soutien de cette demande apparaissent au plan d'argumentation soumis par les avocats de Brick¹⁵⁰ :

64. En effet, Brick soumet qu'à tout le moins au plus tard le 20 septembre 2019, une partie raisonnable, raisonnablement préparée, aurait dû savoir que la preuve dont elle disposait était insuffisante pour mener l'action collective envisagée, de sorte qu'il était téméraire de faire supporter à Brick les coûts d'un procès de très longue durée.

[307] Ils effectuent ensuite un retour sur le témoignage des membres en précisant qu'aucun d'eux ne confirme l'utilisation par un vendeur de la Représentation reprochée. Quant à celui de Mme Guindon qui n'a pas été entendue au procès, ils soulignent que les transcriptions de ses interrogatoires des 16 mai 2011 et 21 septembre 2015 étaient déjà au dossier au moment du dépôt de la demande d'inscription.

[308] Enfin, bien que figurant sur la liste des témoins incluse à la déclaration pour fins d'inscription, ils précisent que les témoins Richard Couturier, François Cholette et Jasmine Houde n'ont pas témoigné au procès.

[309] Bref, Brick soutient qu'à la lumière des informations que possédait la Représentante au moment de compléter la mise en état du dossier, « il était des plus téméraires de maintenir la Demande et forcer Brick à encourir des honoraires et déboursés importants pour se défendre et participer à une audition de plusieurs jours [...] »¹⁵¹.

i. Bref retour sur le droit

[310] Tout abus de la procédure peut faire l'objet d'une sanction par le tribunal. L'abus peut résulter, sans égard à l'intention, d'une demande manifestement mal fondée, frivole, dilatoire ou de l'utilisation de la procédure de manière excessive ou

¹⁴⁹ La défenderesse *2763923 Canada inc. (Centre Hi-Fi)* a présenté une demande semblable dans le Dossier connexe 500-06-000538-104. Contrairement au présent dossier, sa demande a néanmoins été suivie d'une demande écrite.

¹⁵⁰ Plan d'argumentation – audition au mérite – The Brick Warehouse LP, le 3 octobre 2022.

¹⁵¹ *Id.*, paragr. 68.

déraisonnable ou de manière à nuire à autrui¹⁵².

[311] Une démonstration sommaire du caractère abusif emporte un renversement du fardeau de la preuve¹⁵³.

[312] En matière d'action collective, les déclarations d'abus ont généralement été prononcées à l'occasion de l'utilisation de procédures préliminaires ou incidentes¹⁵⁴. Aucune jurisprudence concluant au caractère abusif d'une action collective au fond n'a été soumise au Tribunal.

[313] Rappelons que les articles 51 et suivants du C.p.c. qui traitent de l'abus de procédure semblent viser la partie et non l'avocat qui agit pour elle. Néanmoins, en vertu des pouvoirs inhérents que lui confère l'article 49 C.p.c., le tribunal peut aussi sanctionner le comportement fautif d'un avocat¹⁵⁵.

[314] Il apparaît utile d'ouvrir ici une parenthèse.

[315] Le caractère entrepreneurial du travail de l'avocat en demande en matière d'action collective a été reconnu par les tribunaux. Le passage suivant de l'opinion du juge Kasirer, alors à la Cour d'appel, dans l'arrêt *Sibiga*¹⁵⁶ en fournit l'explication :

[102] While it is not inappropriate to be mindful of possible excesses of what some have described as “entrepreneurial lawyering” in class actions, it is best to recognize that lawyer-initiated proceedings are not just inevitable, given the costs involved, but can also represent a social good in the consumer class action setting. As Perrell J. wrote in one Ontario case, “the entrepreneurial nature of a class proceeding can be a good thing because it may be the vehicle for access to justice, judicial economy, and behaviour modification, which are all the driving policy goals of the *Class Proceedings Act, 1992*”. Scholars have observed that, within the proper limits of ethical rules that bind all lawyers, courts should recognize that lawyer-initiated consumer class actions can be helpful to meet the access to justice policy goals of the modern law of civil procedure. In my view, the fact that lawyers play an important, even primary role in instituting a consumer class action is not in itself a bar to finding that the designated representative has the requisite interest in the suit. Where the personal stake of a consumer representative is small – here, the appellant was charged \$250.81 for roaming, of which only a portion is alleged to be overpayment – it is often unrealistic to insist upon a consumer-initiated class action.

[références omises] [le Tribunal souligne]

¹⁵² Art. 51 C.p.c. La Cour d'appel précise la notion de « témérité » dans *Royal LePage commercial inc. c. 109650 Canada Ltd.*, 2007 QCCA 915, paragr. 46. Aussi : *4379047 c. Papagiannis*, 2017 QCCS 90 paragr. 126-128; *2741-8854 Québec inc. c. Restaurant King Ouest inc.*, 2018 QCCA 1807, paragr. 26-27.

¹⁵³ Art. 52 C.p.c.

¹⁵⁴ *Gagnon c. Audi Canada inc.*, 2018 QCCS 3128; *Routhier c. Ameublement Tanguay*, 2018 QCCS 2043; *Hébert c. 149667 Canada inc. (Centre Hi-Fi)*, 2019 QCCS 3675; *Routhier c. Ameublement Tanguay inc.*, 2019 QCCS 3679; *BGA inc. c. Telus Mobilité*, 2021 QCCS 700. Aussi : *Deraspe c. Zinc électrolytique du Canada Ltée*, 2018 QCCA 256 (plaideur vexatoire).

¹⁵⁵ *Vaccario c. Duret*, 2015 QCCA 203, paragr. 24-26; *Deraspe c. Zinc électrolytique du Canada Ltée*, 2015 QCCS 4285, paragr. 65-66 (confirmé en appel, *id.*).

¹⁵⁶ *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299, paragr. 102.

[316] Ainsi, il est fréquent que l'avocat exécute plusieurs des tâches qui relèvent en principe du rôle du représentant comme, par exemple, la publicité entourant la question qui fera l'objet du recours, le recrutement du représentant et l'identification des membres du groupe, ou la recherche et la gestion des informations nécessaires à l'exercice du recours.

[317] Ce faisant, la commission d'un abus de procédure est susceptible de relever davantage de la responsabilité de l'avocat que de celle du représentant. Il n'est pas exclu, non plus, que cette responsabilité de l'avocat découle de l'application de l'article 51 C.p.c. et non pas, ou non seulement, de l'article 49 C.p.c.

[318] Bref, le concept de l'avocat entrepreneur présente l'avantage de faciliter le dépôt d'une demande pouvant servir l'intérêt d'un groupe important de personnes et générer des honoraires intéressants, mais il comporte aussi un risque accru d'en subir personnellement les conséquences dans une situation d'abus. Le travail de l'avocat n'en devient que plus exigeant.

[319] La jurisprudence au Québec en cette matière n'en est qu'à ses premiers balbutiements. Les tribunaux d'instance et d'appel seront vraisemblablement appelés à en préciser les contours dans un avenir plus ou moins rapproché.

ii. La demande de déclaration d'abus est-elle fondée?

[320] D'entrée de jeu, un constat s'impose : le déroulement de l'instance dans ce dossier et dans les dossiers connexes a été parsemé de nombreux incidents qui en ont retardé l'adjudication au fond. Et les avocats en demande doivent en porter une grande part de responsabilité.

[321] Leur insistance, voire leur acharnement, à mettre de l'avant, de manière répétée, les piliers de leur syllogisme d'origine, soit (i) le défaut des défenderesses d'avoir informé les consommateurs de l'existence de la garantie légale et (ii) le caractère inutile des garanties supplémentaires, alors que la Cour d'appel les avait clairement écartés, a provoqué une multitude de débats inutiles tant devant cette Cour que devant la Cour d'appel.

[322] Se sont ajoutés de longs délais découlant des demandes répétées d'information et de transmission de documents visant l'ensemble des défenderesses.

[323] Rappelons que la demande de déclaration d'abus couvre la période débutant avec la production des déclarations pour mise au rôle en 2019. Et le temps écoulé entre l'achat par les membres des garanties supplémentaires se terminant au 30 juin 2010 et la préparation des déclarations pour mise au rôle, soit au-delà de neuf ans, peut certainement expliquer, du moins en partie, les problèmes d'identification des témoins en demande et le souvenir approximatif que ces derniers conservent des représentations faites par ceux qui leur ont vendu une garantie supplémentaire.

[324] Les avocats en demande ont-ils effectué le travail qui leur incombait au moment de mettre la cause en état? Dans quelle mesure se sont-ils assurés de la participation d'un nombre représentatif suffisant de membres au procès? Ont-ils

suffisamment réévalué la preuve qu'ils entendaient soumettre en fonction des exigences qui leur sont imposées en tant que demandeurs?

[325] *A posteriori*, on peut certainement remettre en doute la qualité de leur préparation. Les nombreux changements apportés au calendrier du procès, peu avant et pendant celui-ci, en témoignent éloquemment.

[326] Cela dit, peut-on conclure à un abus?

[327] S'il s'agissait d'un litige privé suivant la procédure ordinaire, le Tribunal n'hésiterait pas à conclure à l'abus comme l'a fait le juge Thomas M. Davis dans l'affaire *Bich c. Harpur*¹⁵⁷ dont certains aspects s'apparentent à la présente cause.

[328] Cependant, ici le litige emprunte une procédure différente, celle de l'action collective, dans laquelle bien qu'en principe les avocats en demande représentent l'ensemble des membres du groupe, leurs contacts sont souvent limités principalement au seul représentant qui les a mandatés. En matière de droit de la consommation où, souvent, comme en l'instance, le groupe comprend des milliers de membres, le travail de préparation emporte son lot de défis.

[329] Le travail de préparation en demande n'en devient que plus exigeant. Mais il comporte ses limites.

[330] Soulignons que dans le présent dossier et les Dossiers connexes, les avocats en demande ont vraisemblablement été encouragés et rassurés par la position de l'intervenante voulant que la Représentation reprochée soit intrinsèquement fautive et trompeuse et constitue, en soi, une pratique interdite.

[331] De plus, comme le reconnaît Brick, Mme Guindon rapporte l'utilisation de la Représentation reprochée en ce qui concerne son achat du 8 août 2007. Elle est cependant la seule parmi les membres du groupe à l'affirmer.

[332] Le Tribunal n'excuse pas la qualité douteuse du travail de préparation du procès des avocats en demande. S'inspirant des propos du juge Martin Dallaire dans l'affaire *Tremblay c. Centre Hi-Fi Chicoutimi*¹⁵⁸, le Tribunal estime que le comportement des avocats en demande se situe « à la limite de l'excès » mais ne la franchit pas.

[333] La demande de déclaration d'abus sera donc rejetée sans frais de justice.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[334] **REJETTE** la demande d'action collective contre la défenderesse;

[335] **REJETTE SANS FRAIS** la demande de déclaration d'abus contre la demanderesse;

[336] **AVEC FRAIS DE JUSTICE** contre la demanderesse.

¹⁵⁷ 2022 QCCS 2066 (permission d'appeler refusée : 2022 QCCA 1193).

¹⁵⁸ 2019 QCCS 1800, paragr. 107 (confirmé en appel : *Tremblay c. Centre Hi-Fi Chicoutimi* (9246-9352 *Québec inc.*), 2021 QCCA 546, paragr. 39).

ANDRÉ PRÉVOST, J.C.S.

Me David Bourgoïn
BGA Inc
Me Benoît Gamache
Cabinet BG Avocat inc.
Avocats de la partie demanderesse

Me Guy Poitras
Me Antoine Van Audenrode
Gowling WLG (Canada) S.E.N.C.R.L., s.r.l.
Avocats de la partie défenderesse

Me Marc Migneault
Me Geneviève Duchesne
Me Léa Denicourt-Fauvel
Allard, Simard, avocats
Avocats de la partie intervenante

Dates d'audience : Les 12, 13, 15, 20, 21, 26, 27 septembre, 3, 4, 5, 6 et 11 octobre 2022