

# La présomption absolue de préjudice au consommateur : la lumière sur certaines controverses

Florence Chadronnet\*

## Résumé

La présomption absolue de préjudice du consommateur est une notion qui a connu récemment un important développement jurisprudentiel, particulièrement avec les arrêts *Time* et *Marcotte* de la Cour suprême du Canada. Cependant, si ces arrêts ont mis fin à plusieurs controverses doctrinales et jurisprudentielles de longue date, certaines d'entre elles n'ont pas été tranchées et demeurent donc d'actualité. Cette présomption irréfragable, créée par l'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur*, représente un avantage de taille pour le consommateur et contribue à renforcer sa protection. Ainsi, il est intéressant d'en traiter, l'équilibre entre les consommateurs et les commerçants, et les moyens mis en œuvre pour parvenir à cet idéal, constituant un thème central en droit de la consommation. Dans cet article, nous analyserons à la fois les points établis et les points litigieux ayant trait à cette présomption, en tentant de nous servir des premiers pour éclaircir les seconds. Nous examinerons donc les conditions d'application de la présomption aux obligations des titres I et II, ainsi que l'application de la présomption aux réparations prévues à l'article 272. En outre, nous déterminerons si la présomption de l'article 272 est en lien avec le dol et avec la présomption de l'article 253, et nous regarderons si les recours des articles 271 et 272 sont mutuellement exclusifs.

## Abstract

The absolute presumption of prejudice to the consumer is a concept that has recently experienced an important jurisprudential development, particularly with both the *Time* and *Marcotte* judgements of the Supreme Court of Canada. These cases have put an end to several long-standing doctrinal and jurisprudential controversies; however, some of them have not been resolved and therefore remain newsworthy. This irrefutable presumption created by section 272 of the Consumer Protection Act, represents an advantage for the consumer and helps strengthen its protection. Thus it is interesting to deal with the balance between consumers and merchants, and the means implemented to achieve this ideal, constituting a central theme in consumer law. In this paper we analyze both the established and contentious points relating to this presumption while attempting to use the first to clarify the latter. We will therefore examine the conditions of the application of the presumption to the obligations of titles I and II, as well as the application of the presumption to the remedies in article 272. In addition, we will determine if the presumption of article 272 is in connection with fraud and with the presumption of article 253, and look if the recourses of sections 271 and 272 are mutually exclusive.

---

\* L'auteure est étudiante de deuxième année au baccalauréat en droit à l'Université de Montréal. Elle peut être contactée à l'adresse [florence.chadronnet@umontreal.ca](mailto:florence.chadronnet@umontreal.ca). Elle tient à remercier M<sup>e</sup> Charles-Antoine M. Péladeau pour ses précieux conseils à l'étape de la recherche pour ce texte.

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>2</b>
<b>1. LES CONDITIONS D'APPLICATION DE LA PRÉSUMPTION AUX OBLIGATIONS DES TITRES I ET II DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR : DES CONDITIONS DIFFÉRENTES?.....</b>	<b>4</b>
<b>2. L'APPLICATION DE LA PRÉSUMPTION AUX RÉPARATIONS PRÉVUES À L'ARTICLE 272 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR : UNE APPLICATION LARGE OU LIMITÉE ?.....</b>	<b>7</b>
<b>3. LA PRÉSUMPTION DE L'ARTICLE 272 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR : L'EXISTENCE DE LIENS AVEC LE DOL ET AVEC LA PRÉSUMPTION DE L'ARTICLE 253 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR .....</b>	<b>11</b>
<b>4. LES RECOURS DES ARTICLES 271 ET 272 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR: DES RECOURS MUTUELLEMENT EXCLUSIFS?.....</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>16</b>

## **INTRODUCTION**

La présomption absolue de préjudice<sup>1</sup> du consommateur est une notion qui a connu récemment un important développement, particulièrement avec les arrêts *Time*<sup>2</sup> et *Marcotte*<sup>3</sup> de la Cour suprême du Canada. Ces arrêts ont mis fin à plusieurs controverses doctrinales et jurisprudentielles de longue date; cependant, certaines d'entre elles n'ont pas été tranchées et demeurent donc d'actualité. Cette présomption, absolue et donc irréfragable<sup>4</sup>, découle de la *Loi sur la protection du consommateur*<sup>5</sup> (ci-après « L.p.c. »); elle est plus précisément créée par son article 272<sup>6</sup>. Les recours prévus à cet article se basent sur la prémisse selon laquelle tout manquement à une obligation imposée par la

---

<sup>1</sup> Un préjudice est un « [d]ommage corporel, matériel ou moral subi par une personne par le fait d'un tiers et pour lequel elle peut éventuellement avoir le droit d'obtenir réparation » (Hubert REID, *Dictionnaire de droit québécois et canadien*, 5<sup>e</sup> éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2015, « préjudice », en ligne : <<http://dictionnaireid.caij.qc.ca/recherche#q=pr%C3%A9judice&t=edictionnaire&sort=relevancy&m=search>>).

<sup>2</sup> *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8.

<sup>3</sup> *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55.

<sup>4</sup> *Code civil du Québec*, L. Q. 1991, c. 64, art. 2874 al. 2 (ci-après « C.c.Q. »).

<sup>5</sup> RLRQ, c. P-40.1.

<sup>6</sup> *Banque de Montréal c. Marcotte*, préc., note 3, par. 102.

*Loi sur la protection du consommateur* emporte l'application d'une présomption absolue de préjudice au consommateur<sup>7</sup>. En d'autres termes, ce préjudice est réputé trouver sa source dans la contravention du commerçant aux obligations imposées par la *Loi sur la protection du consommateur*, la présomption pouvant donc s'appliquer à toutes les contraventions de cette nature<sup>8</sup>. En vertu des articles 1 paragraphe e) et 2 L.p.c., ces recours sont ouverts exclusivement aux personnes physiques ayant conclu avec un commerçant un contrat qui a pour objet un bien ou un service et ce, dans le cours des activités de son commerce (critère de l'intérêt juridique requis pour agir en vertu de l'article 272)<sup>9</sup>. La présomption irréfragable de préjudice représente donc un avantage de taille pour le consommateur et contribue à renforcer sa protection. Ainsi il est intéressant d'en traiter, l'équilibre entre les consommateurs et les commerçants et les moyens mis en œuvre pour parvenir à cet idéal constituant un thème central en droit de la consommation.

Dans cet article, nous analyserons à la fois les points établis et les points litigieux ayant trait à cette présomption, en tentant de nous servir des premiers pour éclaircir les seconds, et d'ainsi atteindre un certain niveau de certitude. Nous aborderons, d'une part, les principes relatifs à cette présomption : nous nous pencherons sur les conditions d'application de la présomption aux obligations des titres I et II de la *Loi sur la protection du consommateur* pour voir si ces conditions sont différentes, et nous examinerons l'application de la présomption aux réparations prévues à l'article 272 afin de déterminer si cette application est large ou limitée. D'autre part, nous étudierons les interactions de l'article 272 avec d'autres dispositions de la Loi : nous vérifierons si la présomption de l'article 272 est liée avec le dol et avec la présomption de l'article 253, puis nous regarderons si les recours des articles 271 et 272 sont mutuellement exclusifs.

---

<sup>7</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 112 et 113; *Banque de Montréal c. Marcotte*, préc., note 3, par. 93; Mariève LACROIX, « Attention au gros lot! – *Richard c. Time Inc.* », dans *R. du B.*, 2012, *La référence Droit civil*, EYB2012RDB118, p. 9; Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : théorie et pratique*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, n° 733, p. 284 et 285; Nicole L'HEUREUX, « L'interprétation de l'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur* », (1982) 42 *R. du B.* 455, 457.

<sup>8</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 123; Luc THIBAUDEAU, *Guide pratique de la société de consommation*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2013, n° 53.3, p. 139.

<sup>9</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 104 et 105; P.-C. LAFOND, préc., note 7, n° 928, p. 353; Claude MASSE, *Loi sur la protection du consommateur : analyse et commentaires*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1999, p. 72; Geneviève SAUMIER, « Recours du consommateur et de l'État », *JurisClasseur Québec*, coll. « Droit des affaires », *Droit de la consommation et de la concurrence*, fasc. 23, Montréal, LexisNexis Canada, feuilles mobiles.

## 1. LES CONDITIONS D'APPLICATION DE LA PRÉSUMPTION AUX OBLIGATIONS DES TITRES I ET II DE LA *LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR*: DES CONDITIONS DIFFÉRENTES?

Il existe essentiellement deux types d'obligations dont la violation peut être sanctionnée en utilisant l'article 272<sup>10</sup>.

D'une part, il y a les obligations contractuelles de source légale imposées aux commerçants et aux fabricants par la *Loi sur la protection du consommateur*, qui se retrouvent principalement au titre I de cette loi. La preuve que l'une de ces règles de fond a été violée est suffisante pour que le consommateur puisse obtenir l'une des mesures de réparation contractuelles de l'article 272 – il n'y a aucune exigence additionnelle, le législateur présument de manière absolue que le consommateur subit un préjudice en raison du manquement à une telle obligation<sup>11</sup>.

D'autre part, il y a les obligations énoncées au titre II de la *Loi sur la protection du consommateur* et imposées aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires; elles règlementent la phase précontractuelle<sup>12</sup>, de même que la phase contractuelle<sup>13</sup>. Si le consommateur désire faire sanctionner les pratiques interdites à ce titre de la *Loi sur la protection du consommateur*, il doit satisfaire quatre critères pour bénéficier de la présomption absolue de préjudice, l'existence d'un lien rationnel entre la pratique interdite et la relation contractuelle étant nécessaire à l'application de cette présomption. Premièrement, le consommateur doit faire la preuve de la violation par le commerçant ou le fabricant de l'une des obligations qu'impose le titre II de la *Loi sur la protection du consommateur*. Deuxièmement, il est nécessaire qu'il prouve une prise de connaissance de la représentation qui constitue une pratique interdite. Troisièmement, il faut qu'il démontre la formation, la modification ou l'exécution d'un contrat de consommation à la suite de cette prise de connaissance. Finalement, il doit établir une proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le bien ou le service qui est l'objet du contrat. D'après ce dernier critère, il est impératif que la pratique interdite soit susceptible

---

<sup>10</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 113 et 114.

<sup>11</sup> *Id.*; *Beauchamp c. Relais Toyota inc.*, [1995] R.J.Q. 741, par. 4 (C.A.).

<sup>12</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 114; Françoise LEBEAU, « La publicité et la protection des consommateurs », (1981) 41 *R. du B.* 1016, 1020.

<sup>13</sup> *Dion c. Compagnie de services de financement automobile Primus Canada*, 2015 QCCA 333, par 45-53.

d'influencer le comportement du consommateur relativement à la formation, à la modification ou à l'exécution du contrat en question; autrement dit, il doit exister entre la pratique interdite et le contrat un lien rationnel. Quand ces quatre conditions d'application de la présomption sont rencontrées, le contrat formé, modifié ou exécuté est réputé être un préjudice que subit le consommateur. Ce dernier peut alors se prévaloir de l'une des mesures de réparation contractuelles qu'offre l'article 272<sup>14</sup>. Notons au passage que l'affaire *Lévesque*<sup>15</sup> constitue un exemple instructif d'application de ce test dans le cadre d'une demande d'autorisation de recours collectif.

Selon l'auteur Luc Thibaut, ce test est assimilable à l'établissement d'un lien « événementiel » entre la violation prétendue à la *Loi sur la protection du consommateur* et l'existence subséquente d'une relation contractuelle<sup>16</sup>. Ajoutons que, même si la Cour suprême n'a pas mentionné si l'on devait recourir à la méthode d'appréciation *in abstracto* ou *in concreto* lorsque l'on applique les deux derniers éléments de ce test, cet auteur soutient que c'est la méthode *in concreto* qui devrait être adoptée, et qu'on ne devrait pas appliquer le test du consommateur moyen dans chaque cas<sup>17</sup>. Pour leur part, les auteures Ève Gaudet et Valérie Scott trouvent la dernière condition du test de cet arrêt – en l'occurrence, l'exigence de causalité – ambiguë et avancent qu'il est possible de l'interpréter comme exigeant une simple proximité de nature, ou alors une relation causale stricte<sup>18</sup>. Elles sont également d'avis qu'en dépit du fait que le consommateur doit avoir conclu un contrat avec le commerçant ou le fabricant pour avoir l'intérêt juridique requis pour poursuivre en vertu de l'article 272 pour la commission d'une pratique interdite, le contrat n'a pas à être directement relié au sujet de la pratique interdite; la Cour cherche plutôt « à mettre des balises pour éviter que tout membre du public ayant

---

<sup>14</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 124; Ève GAUDET et Valérie SCOTT, « Interdiction de la publicité trompeuse », *JurisClasseur Québec*, coll. « Droit des affaires », *Droit de la consommation et de la concurrence*, fasc. 6, Montréal, LexisNexis Canada, feuilles mobiles, par. 24; P.-C. LAFOND, préc., note 7, n° 735-736, p. 285-286; Marc-André LANDRY, « Commentaires sur la décision *Richard c. Time Inc.* – Les commerçants, fabricants et publicitaires doivent redoubler de prudence dans leurs relations avec les consommateurs », *Repères*, Juin 2012, EYB2012REP1201, p. 4 (PDF); L. THIBAUDEAU, préc., note 8, n° 53.3-54.1, p. 139.

<sup>15</sup> *Lévesque c. Vidéotron, s.e.n.c.*, 2013 QCCS 3868, par. 47-55; L. THIBAUDEAU, préc., note 8, n°53.3, p. 139.

<sup>16</sup> L. THIBAUDEAU, préc., note 8, n° 53.1, p. 138.

<sup>17</sup> *Id.*, n° 54.2, p. 139-140; P.-C. LAFOND, préc., note 7, n° 735, p. 285.

<sup>18</sup> È. GAUDET et V. SCOTT, préc., note 14, n°24.

vu, une publicité trompeuse ne se transforme en poursuivant privé »<sup>19</sup> (les publicités trompeuses constituant une pratique interdite aux termes de la *Loi sur la protection du consommateur*).

Il est possible de se demander si ces quatre conditions sont également applicables aux violations du titre I. En effet, cela n'a pas été clairement déterminé, mais nous soumettons que cela ne semble pas être le cas selon la jurisprudence actuelle<sup>20</sup>, surtout si l'on compare les paragraphes 113 et 124 de l'arrêt *Time* – que nous venons de décrire, et qui traitent respectivement du titre I et du titre II.

Il est également possible de se demander carrément si la présomption est applicable en dehors du titre II. Effectivement, l'auteur Luc Thibaudeau remarque qu'en dépit du fait que les cas qui donnent ouverture à une réparation en vertu de l'article 272 ne se cantonnent pas aux pratiques interdites, la Cour suprême n'a pas précisé s'il existe une présomption absolue de préjudice en dehors du contexte de la commission d'une pratique interdite<sup>21</sup>. Il se base sur l'affirmation de la Cour suprême en vertu de laquelle « l'application de la présomption absolue de préjudice présuppose qu'un lien rationnel existe entre la pratique interdite et la relation contractuelle régie par la loi » (soulignements de l'auteur)<sup>22</sup>. Nous sommes également d'avis que cette affirmation dans l'arrêt *Time* est équivoque.

Par ailleurs, comme les auteures Ève Gaudet et Valérie Scott le soulignent, la Cour suprême, grâce à l'arrêt *Time*, « met fin à une longue controverse relativement à la possibilité de recourir à l'article 272 L.p.c. en cas de violation du titre II de la loi »<sup>23</sup>. Il est intéressant de constater, par exemple, qu'avant que cette décision phare ne soit rendue, les auteurs Nicole L'Heureux et Marc Lacoursière défendaient le point de vue selon lequel l'article 272 ne constituait pas la sanction des pratiques interdites, étant donné qu'il ne s'agissait pas d'obligations imposées par la *Loi sur la protection du consommateur*. Ils avançaient que les pratiques commerciales du titre II relevaient de

---

<sup>19</sup> *Id.*, n° 23.

<sup>20</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2; *Banque de Montréal c. Marcotte*, préc., note 3.

<sup>21</sup> L. THIBAUDEAU, préc., note 8, n° 94.3.-94.4, p. 244.

<sup>22</sup> *Id.*, n° 94.2, p. 243; *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 124.

<sup>23</sup> È. GAUDET et V. SCOTT, préc., note 14, n° 23.

l'ordre public de protection et qu'il s'agissait d'interdictions principalement sanctionnées pénalement au moyen de l'article 277<sup>24</sup>. Les intimées dans l'arrêt *Time* s'appuient d'ailleurs – notamment – sur cette opinion<sup>25</sup>. Or, la Cour suprême rejette expressément ce point de vue en tranchant que le texte de l'article 272 n'autorise pas une telle distinction entre les obligations imposées par la *Loi sur la protection du consommateur* et les interdictions, et qu'il inclut, en plus des obligations du titre I, celles du titre II portant sur les pratiques de commerce. Le plus haut tribunal du pays en vient à la conclusion que l'intention du législateur était que cet article puisse permettre également une sanction civile des pratiques interdites<sup>26</sup>. Il donne ainsi raison, finalement, au courant jurisprudentiel dominant prônant l'application de l'article 272 au titre II (c'est-à-dire aux pratiques interdites)<sup>27</sup>.

## **2. L'APPLICATION DE LA PRÉSUMPTION AUX RÉPARATIONS PRÉVUES À L'ARTICLE 272 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR : UNE APPLICATION LARGE OU LIMITÉE?**

Le consommateur ne peut utiliser concurremment les recours de l'article 272, sauf en ce qui a trait aux dommages-intérêts et aux dommages exemplaires<sup>28</sup>. Le recours en dommages-intérêts de l'article 272 est dans une classe à part; il est effectivement autonome par rapport aux mesures de réparation contractuelles que prévoient les paragraphes a) à f) de cet article. Il peut être intenté sur une base contractuelle ou extracontractuelle<sup>29</sup>. Dans un cas comme dans l'autre, il allège le fardeau de preuve du consommateur – dans la mesure où ce recours lui est ouvert, bien sûr – à l'aide de la présomption irréfragable de préjudice qui découle de toute illégalité que commet le

---

<sup>24</sup> Nicole L'HEUREUX et Marc LACOURSIÈRE, *Droit de la consommation*, 6<sup>e</sup> éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2011, n° 586, p. 581.

<sup>25</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 93-94.

<sup>26</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 95-100; Claude-René DUMAIS, « Une étude des tenants et aboutissants des articles 271 et 272 de la Loi sur la protection du consommateur », (1985) 26 *C. de D.* 763, 775-777; F. LEBEAU, préc., note 12, 1039; Didier LLUELLES et Benoît MOORE, *Droit des obligations*, 2<sup>e</sup> éd., Montréal, Éditions Thémis, 2012, n° 671-673, p. 335-336; C. MASSE, préc., note 9, p. 835.

<sup>27</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 92; Voir également : *Chrysler Canada Ltée c. Poulin*, [1988] n° AZ- 88012025 (C.A.); *Beauchamp c. Relais Toyota inc.*, préc., note 11; *Nichols c. Toyota Drummondville (1982) inc.*, [1995] R.J.Q. 746 (C.A.); *Centre d'économie en chauffage Turcotte inc. c. Ferland*, [2003] n° AZ-04019023 (C.A.); *A.C.E.F. Sud-Ouest de Montréal c. Arrangements alternatifs de crédit du Québec Inc.*, [1994] R.J.Q. 114 (C.S.); *Riendeau c. Brault & Martineau inc.*, 2007 QCCS 4603, par. 195 (confirmé en appel sur ce point).

<sup>28</sup> C. MASSE, préc., note 9, p. 999.

<sup>29</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 125.

commerçant ou le fabricant. Ainsi, le consommateur n'a pas à prouver l'intention de tromper du commerçant<sup>30</sup>. Il sera aussi parvenu à faire la preuve de la faute du commerçant ou du fabricant pour l'application de l'article 272<sup>31</sup>.

Il n'est pas contesté, donc, que la présomption absolue de préjudice du consommateur est applicable aux cas de violation ouvrant droit aux réparations prévues à l'article 272<sup>32</sup>. Le problème est de savoir exactement quelles réparations sont ici concernées. En effet, s'agissant d'un recours particulier tel qu'expliqué ci-dessus, il reste à savoir si l'octroi de dommages-intérêts nécessite la preuve d'un préjudice, ou si la portée de la présomption est assez grande pour y inclure ce recours. Aucune réponse précise n'a encore été apportée à cette question par la Cour suprême.

Dans la décision *Riendeau* de la Cour supérieure, confirmée en appel sur ce point, le Tribunal conclut que l'octroi de dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 272 requiert la preuve d'un préjudice<sup>33</sup>.

Toutefois, dans la décision *Létourneau*<sup>34</sup>, beaucoup plus récente, la Cour supérieure arrive à la conclusion opposée. Elle reprend d'abord les quatre conditions du test de l'arrêt *Time* auxquelles est assujettie la présomption irréfragable de préjudice de l'article 272 et affirme qu'elles « représentent la pierre angulaire d'une poursuite en dommages-intérêts en vertu de la L.p.c. » Le Tribunal étudie ensuite l'affirmation des compagnies en l'espèce selon laquelle la présomption absolue de préjudice trouve exclusivement application en ce qui concerne les réparations contractuelles que prévoient les paragraphes a) à f) de l'article 272 et qu'elle est, en conséquence, inapplicable à une réclamation en dommages-intérêts fondée sur le dernier alinéa de l'article. La Cour supérieure reconnaît que certains extraits de l'arrêt *Time*, de par leur formulation, paraissent appuyer cette affirmation. Elle cite le paragraphe 123 de cet arrêt, dans lequel la Cour suprême parle des « mesures de réparation contractuelles prévues à l'article 272 L.p.c. » (nos soulignements), ainsi que la dernière phrase du paragraphe 124 qui est ainsi

---

<sup>30</sup> *Id.*, par. 128.

<sup>31</sup> *Id.*; *Turgeon c. Germain Pelletier ltée*, [2001] R.J.Q. 291 (C.A.).

<sup>32</sup> *Banque de Montréal c. Marcotte*, préc., note 3, par. 93.

<sup>33</sup> *Brault & Martineau inc. c. Riendeau*, 2010 QCCA 366, par. 42; *Riendeau c. Brault & Martineau inc.*, préc., note 27, par. 220-225.

<sup>34</sup> *Létourneau c. JTI-MacDonald Corp.*, 2015 QCCS 2382, par. 494-507.



rédigée : « L'application de cette présomption lui permet ainsi de demander, selon les mêmes modalités que celles décrites ci-dessus, l'une des mesures de réparation contractuelles prévues à l'art. 272 *L.p.c.* » (nos soulignements). Malgré cela, la Cour supérieure est d'avis que le fait de limiter à certaines sanctions de l'article 272 la présomption de préjudice, qui représente un bénéfice pour le consommateur, peut difficilement être expliqué. Cela paraît contrevenir à l'esprit de la *Loi sur la protection du consommateur*, alors que, toujours dans le paragraphe 123, la Cour suprême se dit désireuse de sauvegarder celui-ci et d'en faire la promotion – ce qui n'a rien de surprenant. La Cour supérieure affirme donc ne voir « aucune raison de soustraire certaines réparations extracontractuelles à la portée de la présomption, sans parler des réparations contractuelles autres que celles énumérées aux alinéas a) à f), s'il en existe. » Elle note d'ailleurs que la Cour suprême, dans l'arrêt *Time*, n'a pas exclu une application large de la présomption, et que certains extraits supportent même une telle application. Le plus haut tribunal du pays, au paragraphe 113, cite l'arrêt *Beauchamp* dans lequel la Cour d'appel explique que le législateur présume de manière absolue que le consommateur subit un préjudice en raison du manquement par le commerçant ou le fabricant « à l'une ou l'autre de ces obligations et donne au consommateur la gamme des recours prévue à l'article 272 » (nos soulignements). De plus, au paragraphe 123, encore une fois, la Cour suprême écrit que « [l]a sévérité des sanctions prévues à l'art. 272 *L.p.c.* n'est pas un concept à géométrie variable : la présomption irréfragable de préjudice peut s'appliquer à toutes les contraventions aux obligations imposées par la loi. » À ce propos, la Cour supérieure souligne le fait que les obligations qu'impose la *Loi sur la protection du consommateur* comprennent des obligations extracontractuelles, en donnant l'exemple du commerçant qui n'est pas la personne à l'origine de la pratique interdite. Le paragraphe 128 de l'arrêt *Time*, auquel nous avons fait référence précédemment, confirme cette tendance :

Suivant l'interprétation suggérée par le juge Fish dans l'arrêt *Turgeon*, le consommateur qui bénéficie de la présomption irréfragable de préjudice aura également réussi à prouver la faute du commerçant ou du fabricant pour l'application de l'art. 272 *L.p.c.* Cette preuve permettra ainsi au tribunal de lui accorder des dommages-intérêts visant à compenser tout préjudice résultant de cette faute extracontractuelle. » (nos soulignements)

On pourrait penser que les dommages-intérêts punitifs sont exclus de l'application de la présomption, car cette dernière porte sur un préjudice alors que le préjudice n'est pas directement lié à ce type de dommages-intérêts. Néanmoins, il s'agit d'une réflexion erronée, l'effet de la présomption concernant en réalité les intentions frauduleuses du commerçant. Comme nous l'avons expliqué plus haut, le consommateur n'a pas à prouver l'intention de tromper du commerçant alors que le droit civil le demanderait normalement en matière de dol. L'article 49 de la *Charte des droits et libertés de la personne*<sup>35</sup> (ci-après « Charte québécoise »), qui régleme notamment l'octroi des dommages-intérêts punitifs, insiste sur le caractère intentionnel des conséquences de la conduite fautive, l'intention étant « un état d'esprit qui dénote un désir, une volonté de causer les conséquences de sa conduite fautive »<sup>36</sup>. La Cour supérieure se sert de cet article pour dresser un parallèle avec l'intention qu'a un commerçant de tromper un consommateur, soit de commettre le dol, et juge qu'elle répond à ce critère. Ainsi, elle constate que la présomption absolue de préjudice porte également sur des éléments pertinents aux dommages-intérêts punitifs et qu'elle peut fournir une aide au consommateur qui en réclame. En conclusion, la Cour supérieure tranche que cette présomption, lorsqu'elle s'applique, peut apporter une aide au consommateur relativement à tous les types de dommages-intérêts de l'article 272. Toutefois, en dépit de cette comparaison avec l'article 49 de la Charte québécoise que fait la Cour supérieure, il importe de rappeler que c'est l'article 1621 C.c.Q. qui régit l'octroi des dommages-intérêts punitifs de l'article 272, et que l'objectif en est un de prévention afin de « décourager la répétition de comportements indésirables »<sup>37</sup>.

La décision *Martin*<sup>38</sup>, rendue environ un an avant la décision *Létourneau*, illustre quant à elle le fait que la présomption absolue de préjudice lorsqu'il y a contravention aux exigences de la *Loi sur la protection du consommateur* n'oblige pas les tribunaux à

---

<sup>35</sup> L.R.Q., c. C-12 (ci-après « Charte québécoise »).

<sup>36</sup> *Québec (Curateur public) c. Syndicat national des employés de l'hôpital St-Ferdinand*, [1996] 3 R.C.S. 211, par. 121.

<sup>37</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 180; *Banque de Montréal c. Marcotte*, préc., note 3, par. 100-102.

<sup>38</sup> *Martin c. Société Telus Communications*, 2014 QCCS 1554, par 91-95.

accorder des dommages moraux (prévus à l'article 272) de façon systématique<sup>39</sup>. Nous sommes d'avis qu'une telle interprétation milite en faveur d'une application limitée de la présomption absolue de préjudice aux dommages-intérêts de l'article 272, assurément moindre que celle concernant les mesures de réparation contractuelles des paragraphes a) à f) de cet article.

Au vu de ces trois décisions, il apparaît clairement que la Cour supérieure n'est pas fixée sur la question de l'applicabilité de la présomption irréfragable de préjudice aux dommages-intérêts, que ceux-ci soient compensatoires ou punitifs.

### **3. LA PRÉSUMPTION DE L'ARTICLE 272 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR: L'EXISTENCE DE LIENS AVEC LE DOL ET AVEC LA PRÉSUMPTION DE L'ARTICLE 253 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

L'existence d'une pratique interdite ne fait pas présumer la commission d'un dol par un commerçant. Elle constitue en soi un dol au sens de l'article 1401 C.c.Q.<sup>40</sup>. Par conséquent, pour avoir accès aux mesures de réparations contractuelles qu'offre l'article 272 L.p.c., le consommateur n'a pas besoin de faire la preuve du dol et de ses conséquences en suivant les règles ordinaires du droit civil. Le commerçant ou le fabricant poursuivi ne peut pas non plus invoquer en défense un « dol éclairé et non préjudiciable ». Ajoutons que la commission d'une pratique interdite est susceptible d'entraîner l'application d'une présomption irréfragable de préjudice, cette présomption pouvant s'appliquer à toutes les contraventions aux obligations imposées par la loi<sup>41</sup>. Par cet enchaînement de réflexions de la Cour suprême dans l'arrêt *Time*, quelques notions semblent se confondre. Il serait donc approprié de se questionner sur la nature exacte de la présomption absolue de préjudice et de se demander si, finalement, elle constitue une présomption de dol ou de dommage.

---

<sup>39</sup> Shaun FINN, « Commentaire sur la décision Martin c. Société Telus Communication – Les “textes” et leur contexte juridique », *Repères*, Juillet 2014, EYB2014REP1542, p. 3 (PDF).

<sup>40</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 123. Voir également *Turgeon c. Germain Pelletier ltée*, préc., note 31, par. 48; *Perreault c. McNeil PDI inc.*, 2012 QCCA 713, par. 47; L. THIBAudeau, préc., note 8, n° 53.3, p. 139.

<sup>41</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 123; Voir notamment L. THIBAudeau, préc., note 8, n° 53.3, p. 139.

Par ailleurs, la présomption de dol, établie par l'article 253 L.p.c., ne circonscrit pas la portée de l'article 272 L.p.c., ni ne régit les principes sous-jacents à son application. Cette présomption donne plutôt au consommateur une protection additionnelle dans les situations où celui-ci ne désirerait pas ou ne pourrait pas exercer un recours fondé sur l'article 272<sup>42</sup>. L'auteure Geneviève Saumier mentionne que la présomption de dol, créée par l'article 253, trouve application lorsque le consommateur intente son recours en vertu du droit commun. La présomption serait inapplicable lorsque le recours est intenté en vertu de l'article 272<sup>43</sup>.

Cependant, avant que l'arrêt *Time* ne soit rendu, les auteurs Nicole L'Heureux et Marc Lacoursière considéraient que si l'on voyait l'article 272 L.p.c. comme étant la sanction contractuelle de pratiques interdites, cela reviendrait à nier tout effet à l'article 253 L.p.c. Ces auteurs s'appuyaient alors sur la dichotomie entre la présomption simple édictée par l'article 253 et la présomption absolue de préjudice sur laquelle se fondent les recours prévus à l'article 272<sup>44</sup>. Les auteurs Didier Lluelles et Benoît Moore, pour leur part, étaient d'avis que la présence de l'article 253 à la fin du titre II infirmait, de par sa position, la thèse voulant que la présomption absolue de préjudice, s'appliquant aux violations des dispositions du titre I, s'applique aussi dans le cas de la commission d'une pratique interdite<sup>45</sup>. Les intimées dans l'arrêt *Time* invoquaient par ailleurs les opinions de ces quatre auteurs. La Cour suprême du Canada, les rejetant, explique que « ces deux thèses considèrent à tort que le rôle joué par l'art. 253 L.p.c. ne peut être envisagé qu'en relation avec le recours légal prévu à l'art. 272 L.p.c. », alors qu'il y a absence de relation directe entre ces articles<sup>46</sup>.

---

<sup>42</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 132.

<sup>43</sup> G. SAUMIER, préc., note 9, n° 11.

<sup>44</sup> N. L'HEUREUX et M. LACOURSIÈRE, préc., note 24, n° 586, p. 581.

<sup>45</sup> Didier LLUELLES et Benoît MOORE, *Droit des obligations*, Montréal, Éditions Thémis, 2006, p. 312.

<sup>46</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 130-132.

#### **4. LES RECOURS DES ARTICLES 271 ET 272 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR : DES RECOURS MUTUELLEMENT EXCLUSIFS?**

Dans l'arrêt *Service aux marchands détaillants ltée (Household Finance)*<sup>47</sup> de la Cour d'appel du Québec, les juges majoritaires sont d'avis qu'on ne peut cumuler les recours prévus aux articles 271 et 272 L.p.c., ces deux recours étant mutuellement exclusifs<sup>48</sup>. Ils citent l'auteure Nicole L'Heureux qui affirme que « la sanction de l'article 272 n'est disponible qu'en l'absence d'un autre recours prévu par la [L.p.c.] »<sup>49</sup>.

Les juges majoritaires se basent également sur l'historique législatif que fait l'auteur Claude Masse sur ces deux dispositions de la Loi. En effet, ce dernier explique que l'article 117 de la version de 1971 de la *Loi sur la protection du consommateur* permettait au consommateur de demander la nullité de tout contrat ne respectant pas les exigences édictées par cette loi, qu'il s'agisse d'un vice de forme ou d'un problème de fond. La réforme s'est traduite par l'adoption des deux dispositions distinctes que constituent les articles 271 et 272 de la version actuelle de la *Loi sur la protection du consommateur*, le premier sanctionnant les règles de forme et de formation du contrat, le second sanctionnant les règles de fond<sup>50</sup>.

En outre, les juges majoritaires se livrent à un exercice d'interprétation législative<sup>51</sup>. Malgré les mots « sous réserve » employés à l'article 272 L.p.c., ils avancent que si le législateur avait souhaité que le consommateur puisse intenter les deux recours, il aurait préféré les mots « sans préjudice », comme il l'a d'ailleurs fait dans ce même article pour dire que le recours peut s'accompagner d'une demande en dommages-intérêts et dommages punitifs. Les juges rappellent que la cohérence législative est présumée, les articles 271 et 272 ayant été adoptés en même temps. Par ailleurs, ils considèrent que si le

---

<sup>47</sup> *Service aux marchands détaillants ltée (Household Finance) c. Option Consommateurs*, 2006 QCCA 1319.

<sup>48</sup> *Id.*, par. 46-47.

<sup>49</sup> *Service aux marchands détaillants ltée (Household Finance) c. Option Consommateurs*, préc., note 47, par. 50; Nicole L'HEUREUX, *Droit de la consommation*, 5<sup>e</sup> éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2000, p. 399.

<sup>50</sup> *Service aux marchands détaillants ltée (Household Finance) c. Option Consommateurs*, préc., note 47, par. 51; C. MASSE, préc., note 9, p. 986.

<sup>51</sup> *Service aux marchands détaillants ltée (Household Finance) c. Option Consommateurs*, préc., note 47, par. 52.

législateur désirait que le recours de l'article 272 L.p.c. puisse être exercé sans égard aux autres recours de la *Loi sur la protection du consommateur*, celui-ci l'aurait précisé lorsqu'il mentionne « sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts » ou « des dommages-intérêts punitifs », puisque celui-ci ne parle pas pour ne rien dire. Par conséquent, les juges majoritaires concluent que si un manquement particulier est couvert par l'article 271 L.p.c., le consommateur ne pourra pas également recourir à l'article 272 L.p.c. pour ce même manquement.

Il demeure toutefois important de souligner la dissidence du juge Beauregard qui mentionne que, à son avis, les recours des articles 271 et 272 L.p.c. ne sont pas mutuellement exclusifs. Selon son interprétation, les mots « sous réserve », employés à l'article 272 L.p.c., signifient que le recours de cet article peut s'exercer indépendamment des autres recours prévus par la *Loi sur la protection du consommateur* et donc, indépendamment du recours de l'article 271 L.p.c.<sup>52</sup>.

Néanmoins, la Cour d'appel dans l'arrêt *Dion*, rendu récemment, réitère, cette fois à l'unanimité, que les recours des articles 271 et 272 L.p.c. ne peuvent être exercés simultanément ou de manière cumulative, reprenant ainsi son opinion majoritaire dans l'arrêt *Service aux marchands détaillants ltée (Household Finance)*. Dans l'arrêt *Dion*, le Tribunal ajoute que, par ailleurs, c'est le devoir de la plaignante de choisir le recours qu'elle désire exercer, les deux recours lui étant ouverts en l'espèce. En effet, les deux recours peuvent parfois s'appliquer aux mêmes faits<sup>53</sup>.

Pour sa part, la Cour suprême du Canada n'a pas encore répondu à cette question. Dans l'arrêt *Time*, elle se contente de rappeler que l'article 271 L.p.c. sanctionne la violation de certaines règles de formation du contrat de consommation, tandis que l'article 272 L.p.c. « ne vise pas simplement à sanctionner les manquements à des exigences formelles de la loi, mais toutes les violations préjudiciables au consommateur »

---

<sup>52</sup> *Service aux marchands détaillants ltée (Household Finance) c. Option Consommateurs*, préc., note 47, par. 28.

<sup>53</sup> *Dion c. Compagnie de services de financement automobile Primus Canada*, préc., note 13, par. 76; Rachel APRIL GIGUÈRE et Sidney ELBAZ, « Commentaire sur la décision *Dion c. Compagnie de services de financement Primus Canada* – Éclaircissements de la Cour d'appel sur les représentations au consommateur et les dommages punitifs », dans *Repères*, Avril 2015, *La référence Droit civil*, EYB2015REP1694, p. 5.

(nos soulignements)<sup>54</sup>. Cette dernière citation, selon nous, appuie l'opinion du juge Beaugard qui veut qu'une violation de l'article 271 soit nécessairement une violation de l'article 272, étant donné que ce dernier sanctionne toutes les violations préjudiciables au consommateur, ce qui englobe forcément la violation de l'article 271. La Cour suprême rappelle également que l'article 272, à l'inverse de l'article 271 qui édicte une présomption simple, empêche le commerçant d'opposer au consommateur la défense d'absence de préjudice en ce qui concerne les contraventions aux dispositions du titre I<sup>55</sup>. C'est d'ailleurs dans cette différence fondamentale entre les deux articles que réside tout l'intérêt de savoir si les recours qu'ils offrent sont mutuellement exclusifs. Soulignons aussi le fait que l'article 272, en toute logique, offre des sanctions plus sévères que l'article 271<sup>56</sup>, ce qui a de l'importance dans la détermination du recours du consommateur. Dans l'arrêt *Marcotte*, la Cour suprême fait référence à l'arrêt *Service aux marchands détaillants ltée (Household Finance)* en relevant l'affirmation de la Cour d'appel selon laquelle les articles 271 et 272 s'excluent mutuellement, mais elle n'exprime pas d'opinion à ce sujet; elle ne juge pas utile de trancher la question, vu sa conclusion en vertu de laquelle seul l'article 272 est applicable aux faits de l'espèce<sup>57</sup>.

En ce qui a trait à la doctrine, l'auteur Pierre-Claude Lafond maintient que les recours prévus aux articles 271 et 272 L.p.c. sont mutuellement exclusifs<sup>58</sup>, et les auteurs Nicole L'Heureux et Marc Lacoursière abondent en ce sens. Ceux-ci écrivent que « [I]es recours disponibles en vertu de l'article 271, visant un vice de forme, ou de l'article 272, concernant la violation d'une règle de fond, sont mutuellement exclusifs et non cumulatifs » et mentionnent que la sanction de l'article 272 est seulement disponible en l'absence d'un autre recours dans la *Loi sur la protection du consommateur*<sup>59</sup>.

---

<sup>54</sup> *Richard c. Time Inc.*, préc., note 2, par. 112; *Boissonneault c. Banque de Montréal*, [1988] R.J.Q. 2622 (C.A.).

<sup>55</sup> *Richard c. Time inc.*, préc., note 2, par. 112-113; *Nichols c. Toyota Drummondville (1982) inc.*, préc., note 27, 749; *Service aux marchands détaillants ltée (Household Finance) c. Option Consommateurs*, préc., note 47; N. L'HEUREUX et M. LACOURSIÈRE, préc., note 24, p. 133 et 620.

<sup>56</sup> R. A. GIGUÈRE et S. ELBAZ, préc., note 53, p.5.

<sup>57</sup> *Banque de Montréal c. Marcotte*, préc., note 3, par. 89-94; *Dion c. Compagnie de services de financement automobile Primus Canada*, préc., note 13, par. 72.

<sup>58</sup> P.-C. LAFOND, préc., note 7, n° 314, p. 137.

<sup>59</sup> N. L'HEUREUX et M. LACOURSIÈRE, préc., note 24, n° 614, p. 617.

## CONCLUSION

Il est incontestable que la présomption absolue de préjudice apporte une aide précieuse au consommateur dans ses recours judiciaires, et nous ne pouvons qu'encourager un élargissement de la portée de cette présomption. Tel que l'illustre la décision *Laflamme*<sup>60</sup>, celle-ci s'étend aussi aux recours collectifs. Les principes établis par la Cour suprême dans l'arrêt *Time* s'appliquent également dans le contexte des recours collectifs, bien que cet arrêt traite d'un recours individuel. Ainsi, selon l'auteur Mathieu Bouchard, la décision *Laflamme* illustre la portée de la présomption de préjudice de l'article 272<sup>61</sup> L.p.c. Cette dernière facilite la tâche du représentant des membres du groupe lorsque celui-ci décide de demander des dommages compensatoires, en plus de « faciliter le recouvrement collectif des réclamations »<sup>62</sup>. Décidément, il serait souhaitable que les conditions du titre II ne s'appliquent pas au titre I pour faciliter l'application de cette présomption, et que les dommages-intérêts compensatoires et punitifs soient assujettis à cette dernière. De plus, il serait opportun que les recours des articles 271 et 272 L.p.c. ne s'excluent pas mutuellement, toujours dans l'optique de donner un plus grand pouvoir au consommateur.

Cela étant dit, d'après l'auteur Marc-André Landry<sup>63</sup>, l'arrêt *Time* comprend des enseignements ayant un impact direct sur les pratiques de commerce des entreprises canadiennes. Effectivement, en raison de l'existence de la présomption absolue de préjudice, les entreprises canadiennes devront entre autres prendre en compte que le seul fait de commettre une pratique interdite sera susceptible d'entraîner leur responsabilité et ce, peu importe que le consommateur ait subi un préjudice ou non. Dans ce cas, nous ne pouvons qu'espérer voir une diminution de l'occurrence des pratiques interdites, de sorte que la jurisprudence ait, en pratique, un effet similaire à celui, théorique, de la présomption absolue de préjudice, soit de faire évoluer positivement la situation du consommateur. Enfin, nous émettons le souhait que des réponses supplémentaires et

---

<sup>60</sup> *Laflamme c. Bell Mobilité inc.*, 2014 QCCS 525.

<sup>61</sup> Mathieu BOUCHARD, « Commentaire sur la décision *Laflamme c. Bell Mobilité inc.* – L'application de la présomption de préjudice de la *Loi sur la protection du consommateur* dans le contexte d'un recours collectif », dans *Repères*, Mai 2014, *La référence Droit civil*, EYB2014REP1517, p. 4.

<sup>62</sup> *Id.*, p. 5.

<sup>63</sup> M.-A. LANDRY, préc., note 14, p. 5.



définitives soient apportées relativement à cette présomption, pour que la protection du consommateur se fonde sur des assises plus solides.