

CHAMBRE DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES



L'assurance d'un professionnel

Commentaires de la Chambre de l'assurance de dommages
sur la consultation relative à l'encadrement des contrats de garanties
de remplacement en assurance automobile.

Janvier 2005

Table des matières

Courte présentation de la Chambre

Position de la Chambre à l'égard du produit « valeur à neuf » proposé par l'Autorité des marchés financiers

- Le premier volet de la proposition de l'Autorité page 3
- Le second volet de la proposition de l'Autorité page 4
 - 1. Le remplacement du véhicule page 4
 - 2. Le financement du produit d'assurance page 4
 - 3. L'absence de souscription pour le produit valeur à neuf page 5
 - 4. La remise du chèque page 5
 - 5. La réclamation en cas de perte totale page 5
 - 6. La résolution du contrat page 5

Position de la Chambre quant au mode de distribution proposé par l'Autorité des marchés financiers

- Le troisième volet de la proposition de l'Autorité page 6
 - 1. Les obligations des représentants page 6
 - 2. La distribution sans représentant est un régime d'exception page 6
 - 3. La F.P.Q. no. XX n'est pas un produit d'assurance afférent uniquement à un bien vendu page 7
 - 4. L'importance de l'intervention d'un représentant certifié page 7
 - 5. La complexité du guide de distribution page 8
 - 6. Le passé est garant de l'avenir page 8
- Les quatrième et cinquième volets de la proposition de l'Autorité page 9

Annexe A

Jugement de la Cour du Québec dans l'affaire *Richard c. Ami Auto*

Il nous fait plaisir de répondre à votre invitation et de participer à la consultation relative à l'encadrement des contrats de garanties de remplacement en assurance automobile.

La Chambre de l'assurance de dommages est un organisme sans but lucratif **dont l'unique mission est la protection du public**. Son intervention visera donc à faire une analyse du produit d'assurance « valeur à neuf » tel que proposé par l'Autorité à l'annexe A de son document soumis pour consultation et, dans un deuxième temps, d'analyser le mode de distribution qui est proposé dans l'optique d'une meilleure protection du consommateur.

Courte présentation de la Chambre

La Chambre de l'assurance de dommages est un organisme créé par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et sa mission est d'assurer la protection du public en assurance de dommages en maintenant la discipline, en veillant à la déontologie et à la formation de ses 12 400 membres qui sont des agents, des courtiers en assurance de dommages et des experts en règlement de sinistres.

Pour mener à bien sa mission, la Chambre peut compter sur un conseil d'administration formé de courtiers, d'agents, d'experts en sinistre et de personnes nommées par le ministre pour représenter le public. Les représentants qui proviennent de l'industrie permettent à la Chambre de se doter de règles bien adaptées pour encadrer l'exercice des activités des représentants en assurance de dommages. La Chambre compte également sur l'apport de son personnel formé d'agents, d'experts et de courtiers et elle dispose de l'expertise de plusieurs comités. La Chambre est donc un organisme d'encadrement voué spécifiquement au secteur de l'assurance de dommages, par lequel les membres s'autoréglementent à l'aide d'un système qui s'autofinance.

Le produit de « valeur à neuf » proposé par l'Autorité des marchés financiers

Le premier volet de la proposition de l'Autorité

Selon le premier volet de la proposition de l'Autorité, les garanties de remplacement seraient désormais considérées comme des produits d'assurance.

En premier, lieu la Chambre tient à mentionner qu'elle appuie le premier volet de la proposition de l'Autorité à l'effet que pour assurer une meilleure protection des consommateurs, les garanties de remplacement soient considérées comme des produits d'assurance. En effet, jusqu'à maintenant les consommateurs qui avaient acquis ce type de produit étaient confrontés à un vide juridique. L'Inspecteur général des institutions financières ne considérait pas qu'il s'agissait d'un produit d'assurance et l'Office de protection du consommateur ne le considérait pas comme une garantie. Le consommateur était donc laissé à lui-même en cas de problème et ce, malgré les sommes importantes déboursées pour l'achat de ce type de produit.

De plus, même si en théorie le concessionnaire automobile devait souscrire une police indemnitaire auprès d'un assureur pour garantir le paiement de la garantie, dans les faits, il apparaît que depuis quelques années, certains contrats de garantie de remplacement n'étaient plus protégés par une telle police d'assurance. En cas de faillite du concessionnaire, le consommateur se retrouvait sans recours. Finalement, la diversité des produits offerts faisait en sorte que les consommateurs avaient de la difficulté à choisir la protection qui leur convenait le mieux.

Le second volet de la proposition de l'Autorité

Selon le second volet de la proposition de l'Autorité, les garanties de remplacement seraient dorénavant considérées comme un produit d'assurance automobile conformément au projet de contrat se retrouvant à l'annexe A.

Par souci de cohérence avec les deux premiers volets de la proposition de l'Autorité voulant que les garanties de remplacement seraient désormais considérées comme des produits d'assurance, la Chambre suggère d'enlever toute référence aux mots « garantie de remplacement » qui figurent dans la FPQ no. XX, en particulier sur la page frontispice, la première et la troisième page du contrat et ce, pour éviter toute confusion sur le sujet.

La Chambre est d'avis qu'il peut être intéressant d'uniformiser le produit d'assurance « valeur à neuf ». Cependant, à la lecture de la proposition concernant le produit F.P.Q. no XX élaboré par l'Autorité, certaines interrogations se soulèvent.

1. Le remplacement du véhicule

Notre première préoccupation concerne la description de l'engagement de l'assureur en cas de perte totale. À la page 3 du contrat proposé par l'Autorité il est indiqué qu'en cas de perte totale du véhicule assuré, l'assureur s'engage à le remplacer par un véhicule neuf ou usagé, selon le cas. Nous pensons que cette clause est inapplicable lorsque le produit d'assurance est distribué par un représentant certifié. Aucun assureur ne sera à l'aise avec l'obligation de devoir remplacer le véhicule. Dans le cas d'un véhicule d'occasion, cette hypothèse est carrément inapplicable. On imagine très mal qu'une compagnie d'assurance se mette à magasiner les véhicules d'occasion pour son assuré. Qu'arriverait-il si le véhicule fourni en remplacement est un véhicule qui s'avère, à l'usage, avoir certains problèmes mécaniques? L'assureur se retrouvera dans une situation inconfortable, il devra gérer l'insatisfaction du client et clarifier son niveau d'intervention quant à la responsabilité du commerçant qui est tenu de fournir une garantie légale pour le véhicule. Pour ces raisons, il est donc important que l'obligation de l'assureur soit au choix de l'assuré, de remplacer le véhicule ou de fournir la prestation monétaire suffisante pour permettre à l'assuré de remplacer son véhicule, par un véhicule de son choix, d'une valeur équivalente. Le mécanisme de règlement qui serait applicable est davantage explicité à notre point 4 qui concerne la remise du chèque.

2. Le financement du produit d'assurance

À la page 1 du contrat proposé par l'Autorité, on constate que la F.P.Q. no. XX peut s'échelonner sur une période indéterminée. Nous présumons que, à l'instar des garanties de remplacement, cette protection pourra se payer en un seul versement ou être étalée sur plusieurs années. Pour assurer la transparence du processus, nous sommes d'avis que si du financement peut être offert pour cette F.P.Q., en même temps que le financement pour l'automobile, il serait important que les deux financements soient traités séparément.

En effet, nous croyons que les deux prêts doivent être comptabilisés séparément afin que le consommateur puisse connaître avec exactitude le coût de l'assurance et des intérêts applicables. De plus, si le produit est distribué par un concessionnaire, le consommateur aura le droit, en vertu de l'article 441 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, de résoudre le contrat dans les 10 jours. Le fait que le prêt soit consenti en deux volets facilitera le remboursement du produit d'assurance ou l'annulation du prêt qui y est rattaché. De plus, la

clause 10 de la FPQ prévoit que le contrat peut être résilié. À ce moment, l'assuré a droit au remboursement de l'excédent de la prime acquittée sur la prime acquise pour la période écoulée. Il aura avantage à mettre fin au financement rattaché à ce produit.

3. L'absence de souscription pour le produit valeur à neuf

À la page 6 de ce contrat, au paragraphe c), on constate que l'assuré devra transmettre, à l'assureur « valeur à neuf », une copie des conditions particulières de la police d'assurance primaire en vigueur au moment du sinistre. Nous comprenons que cette exigence existe uniquement pour attester que le véhicule accidenté était bel et bien couvert par un contrat d'assurance primaire. Dans la mesure où l'assureur primaire a payé, il ne faudrait pas que les conditions particulières du contrat primaire puissent être invoquées pour tenter de nier couverture par l'assureur « valeur à neuf ». La Chambre est d'avis qu'aucune souscription ne devrait s'opérer lors de la vente de la police d'assurance FPQ XX.

4. La remise du chèque

Toujours à la page 6, on constate que l'assuré doit remettre le chèque reçu de l'assureur primaire à l'assureur « valeur à neuf ». Selon nous, cette clause est inacceptable car elle peut servir à prendre le consommateur en otage à l'égard d'un véhicule de remplacement donné. La Chambre est d'avis que le consommateur doit pouvoir conserver le choix de l'endroit où il désire faire remplacer son véhicule. Il devrait pouvoir changer de marque de véhicule ou de concessionnaire et même pouvoir combler la différence de prix dans le cas où il veut acquérir un véhicule plus dispendieux. Pour ce faire, l'assuré devrait donc pouvoir conserver le chèque de son assureur primaire. À ce moment, le rôle de l'assureur « valeur à neuf » devrait se limiter à combler la différence entre le coût de remplacement du véhicule et l'indemnité versée par l'assureur primaire. Ainsi, seule une copie de chèque devrait être remise à l'assureur « valeur à neuf » afin de démontrer que l'assureur primaire a payé sa part de l'indemnité.

5. La réclamation en cas de perte totale

L'article 9 de la police prévoit qu'en cas de perte totale, l'assurance prend fin et la prime est considérée entièrement acquise à l'assureur. C'est donc dire que l'assureur a droit, au moment du sinistre, à toute la prime fixée pour la durée du contrat. Cette clause sera difficile à expliquer au consommateur, surtout si ce dernier avait décidé de financer le produit d'assurance sur plusieurs années et que l'accident survient dans les premières années du contrat d'assurance. Nous pensons que la notion de conseils sera extrêmement importante au moment de la transaction.

6. La résolution du contrat

À la page 7 du contrat, on retrouve les dispositions qui traitent de la résiliation de la F.P.Q. Aucune clause ne concerne la résolution du contrat. La Chambre est d'avis que pour plus de clarté, il sera important que les dispositions relatives à la résolution du contrat, prévues aux articles 440 et 441 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, soient incorporées intégralement à la F.P.Q si le produit est distribué par un distributeur.

Le mode de distribution proposé par l’Autorité des marchés financiers

Le troisième volet de la proposition de l’Autorité

Selon le troisième volet de la proposition de l’Autorité, la distribution du produit « valeur à neuf » pourrait s’effectuer soit par l’entremise de représentants certifiés en assurance de dommages ou encore, par des concessionnaires d’automobiles qui agiraient à titre de distributeur à l’aide d’un guide de distribution régi par le titre VIII de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

D’entrée de jeu, il est important de souligner que la distribution sans représentant, prévue au titre VIII de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* est l’exception à la règle voulant que la distribution doit être assurée par un représentant certifié. Il est donc important de noter que la proposition de l’Autorité constitue une modification au régime usuel de distribution et aurait pour effet de permettre un mode de distribution parallèle qui ne comporte pas les mêmes protections que le mode de distribution assuré par des représentants certifiés.

1. Les obligations des représentants

Il faut rappeler que les représentants certifiés ont des responsabilités et des obligations strictes à respecter dans le but d’assurer une plus grande protection du public (formation minimale, examens d’entrée à la profession, stages, détention d’un certificat pour agir, police d’assurance responsabilité, protection par le fonds d’indemnisation, formation continue obligatoire). Ils doivent acquitter des droits et cotisation, se conformer à des obligations déontologiques et s’astreindre à des obligations de divulgation. Ils doivent également répondre de leurs actes devant le comité de discipline et sont assujettis à un mécanisme de traitement des plaintes et de règlement des différends.

En introduisant un régime d’encadrement hautement réglementé pour les représentants certifiés, le législateur a manifesté son intention à l’effet que seuls les produits d’assurance « accessoires » comme ceux énumérés aux articles 424 et 426 de la Loi 188 puissent, d’office, faire l’objet de distribution sans représentant.

2. La distribution sans représentant est un régime d’exception

C’est l’article 424 qui énonce les exceptions au régime général de distribution applicable en assurance de dommages. Cet article se lit comme suit :

Pour l’application du présent titre, sont réputés être des produits d’assurance afférents uniquement à un bien :

1° l’assurance voyage;

2° l’assurance location de véhicules pour une location d’une durée inférieure à quatre mois;

3° l’assurance sur les cartes de crédit et de débit.

À l’origine, le libellé de l’article 424 du projet de loi 188 ne limitait pas l’assurance location de véhicules qu’aux véhicules loués à court terme. L’industrie avait alors indiqué au gouvernement que beaucoup d’automobiles étaient dorénavant louées par les consommateurs. Ainsi, le fait de permettre la distribution sans représentant, pour l’assurance location automobile, aurait eu pour

effet que cette assurance automobile aurait pu être distribuée, à grande échelle, sans l'intervention de représentants certifiés. Après avoir été saisi de ces représentations, le législateur a modifié le projet de Loi 188 afin de préciser que la distribution sans représentant devait se limiter à l'assurance location de véhicule pour une location d'une durée inférieure à quatre mois.

Il semble donc clair que le régime général d'encadrement a été mis en place pour assurer une meilleure protection du public. La modification apportée à l'article 424 confirme la volonté du législateur de faire en sorte que le régime de la distribution sans représentant soit considéré comme un régime complémentaire dont l'utilisation doit être limitée à des cas marginaux. L'article 427 de la Loi semble confirmer cette préoccupation du législateur puisque cet article permet au gouvernement d'interdire la vente de certains produits d'assurance, par le biais de distributeurs, à l'exception des produits visés expressément décrits aux articles 424 et 426.

3. La FPQ XX n'est pas un produit d'assurance afférent uniquement à un bien vendu.

Par ailleurs, comme le stipule l'article 408, le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client. Nous soumettons que le produit d'assurance valeur à neuf n'est pas un produit « uniquement afférent à un bien ». C'est un produit d'assurance qui est afférent à une automobile mais également afférent (tributaire) d'un produit d'assurance primaire. Il s'agit donc d'un produit qui ne devrait pas se qualifier au sens de la distribution sans représentant comme étant afférent « uniquement à un bien vendu ».

4. L'importance de l'intervention d'un représentant certifié

Dans le cas qui nous occupe, la distribution du produit d'assurance « valeur à neuf » est déjà assurée par le réseau de représentants certifiés. En vertu de quel principe l'introduction d'un nouveau produit d'assurance permettrait une distribution par deux réseaux qui ne sont pas soumis aux mêmes obligations ? Il ne faut pas oublier que la validité du contrat d'assurance « valeur à neuf » repose sur le fait qu'un contrat d'assurance primaire soit en force. Or, ce premier contrat doit absolument être vendu par un représentant certifié. Pourquoi en serait-il autrement pour le deuxième contrat dont la validité est liée au premier ? De plus, il faut souligner que l'assuré ne peut se contenter de détenir un contrat d'assurance primaire. Dans la mesure où il est responsable de l'accident, la garantie contre les collisions doit être en force. De même, pour qu'une perte totale découlant d'un feu, d'un vol ou d'un autre risque soit couverte, les protections relatives au chapitre B division 3, « accidents sans collision ni versement » de la police primaire doivent être en vigueur.

Nous croyons qu'il est important qu'un représentant qualifié intervienne dans la transaction afin de bien expliquer les implications de ces deux contrats d'assurance. En effet, certaines clauses dans la F.P.Q. no. XX méritent des explications plus poussées, comme par exemple le fait qu'en cas de perte totale, l'assurance prend fin et que la prime est considérée entièrement acquise à l'assureur. De plus, le produit proposé par la F.P.Q. no. XX ne couvre pas les pertes partielles. Dans l'éventualité où les concessionnaires étaient autorisés à le distribuer, ils ne seront pas à même de bien conseiller le client sur l'existence de produits plus complets et mieux adaptés aux besoins du client. Par ailleurs, des limitations, dont nous traitons au point 5, pourraient également être imposées au consommateur.

Ces éléments plaident également en faveur de l'intervention d'un représentant certifié qui connaît bien le marché de l'assurance et qui pourrait adéquatement conseiller son client sur le produit qui lui convient le mieux. Finalement, pour être en mesure d'effectuer son travail et bien conseiller son client, le représentant doit être au courant de tous les besoins de ce dernier et être au fait de l'ensemble de son portefeuille d'assurance.

5. La complexité du guide de distribution

Nous ne croyons pas que les intérêts du consommateur seront bien servis par la distribution sans représentant. Par le passé, certains véhicules ne pouvaient être couverts par des garanties de remplacement comme par exemple : les véhicules de luxe dont le prix dépasse 60 000\$, les véhicules d'urgence ou servant à des fins publiques, les véhicules de livraison, les véhicules munis d'équipements spéciaux, les véhicules utilitaires de plus de 10 000 livres, les camions de plus d'une tonne, les véhicules gravement accidentés, etc.

Les assureurs voudront sûrement conserver certaines de ces limitations. On ne peut donc conclure que la FPQ XX sera un produit simple à distribuer. Le guide de distribution devra reprendre l'ensemble des limitations. Il deviendra donc un outil complexe à comprendre pour le consommateur. De plus, d'autres éléments devront aussi y figurer comme par exemple le fait que l'assurance valeur à neuf doit être contractée dans les 90 jours suivants l'achat du véhicule qu'il soit neuf ou d'occasion.

6. Le passé est garant de l'avenir

Comme nous l'avons vu ci-haut, il est pensable que les mêmes limitations soient imposées par les assureurs dans le cas de la FPQ XX. Il est donc essentiel que ce produit soit distribué par des représentants certifiés pour éviter que ne se répète certains cas désolants. À titre d'illustration, l'affaire Richard c. Ami Auto inc¹, constitue un bel exemple des conseils déficients donnés par les concessionnaires automobiles dans le cas des garanties de remplacement (ou produit d'assurance si l'Autorité va de l'avant avec sa proposition).

M. Richard achète le 21 mars 2001 une Suzuki, avec équipements, pour 19 945.21\$. Il se procure également une garantie de remplacement pour la somme de 975\$. Au moment de l'achat, M. Richard mentionne au vendeur qu'il est courrier et qu'il recherche un petite auto facile à manier pour effectuer ses livraisons. En mars 2003, un camion remorque heurte la Suzuki. Auto Ami refuse d'honorer la garantie parce que le véhicule servait à la livraison. M. Richard ne reçoit donc qu'une prestation de son assureur « primaire » qui s'élève à 5000\$. M. Richard se rachète une autre Suzuki au prix de 19 801.61\$ et poursuit Auto Ami pour la somme de 14 801.07\$.

Relativement aux obligations d'Auto Ami, le tribunal s'exprime comme suit : « Le vendeur devait signaler à son client les exclusions de la garantie. Cette information était d'autant plus essentielle que le recto de la garantie ne comporte aucune référence directe à son verso et à l'article H « exclusions ». Le verso de la garantie de remplacement contient des clauses importantes qui ne sont ni signées ni initialées. La remise au consommateur d'un résumé de la brochure de la garantie de remplacement constitue une information déficiente si elle n'est pas complétée par le vendeur avant la signature du contrat. »

¹ Jean-Maurice Richard c. Ami Auto, Cour du Québec, no. 500-22-08-7674-035, le 8 octobre 2004. j. Keable.

Le tribunal ajoute : « Correctement informé des exclusions de garantie pour un véhicule de livraison, il est certain que Jean-Maurice Richard n'en aurait pas fait l'acquisition. Peut-être aurait-il fait l'achat d'une autre garantie disponible pour les véhicules de classe commerciale à coût plus élevé et d'une durée moindre de deux à trois ans? Le tribunal l'ignore. »

De cette mésaventure, M. Richard touchera la somme de 1 121.53\$ puisque le tribunal a considéré que le fait de signer, sans le lire, le contrat de garantie de remplacement et de le classer deux ans sans l'examiner constituent des erreurs inexcusables.

La Chambre anticipe que cette situation risque de se reproduire telle quelle avec la proposition présentée autorisant la distribution de la FPQ XX sans représentant. Le guide de distribution sera remis au consommateur mais le volet conseil risque d'être déficient. En conséquence des assurés se retrouveront mal protégés.

En conclusion, il est, selon nous, tout à fait inéquitable que deux réseaux de distribution parallèles puissent subsister sans qu'ils ne soient soumis aux mêmes règles du jeu. Le régime de distribution, par le biais de représentants certifiés, offre une meilleure protection aux consommateurs. Ces derniers possèdent alors un vaste choix de recours en cas de problème. Ils peuvent notamment s'adresser au syndic ou s'adresser à l'Autorité par le biais de la politique de traitement des plaintes ou encore formuler une réclamation auprès du Fonds d'indemnisation. En effet, l'article 258 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* prévoit que le fonds d'indemnisation est affecté au paiement des indemnités payables aux victimes de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds dont est responsable un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome. Ainsi, les fraudes découlant de vente de produits d'assurance, faites par des distributeurs, ne pourront faire l'objet d'une réclamation auprès du fonds. C'est donc dire qu'en cas de problèmes vécus avec les distributeurs, les consommateurs devront souvent, pour trouver satisfaction, se tourner devant les tribunaux civils avec les coûts et les délais qui y sont tributaires.

Permettre l'élargissement de la distribution sans représentant conduira à ouvrir une nouvelle brèche dans la protection du consommateur, brèche que le législateur avait déjà cru bon de refermer, en assurance automobile, par le biais de l'amendement à l'article 424.

Les quatrième et cinquième volets de la proposition de l'Autorité

Le quatrième volet de la proposition de l'Autorité prévoit que les entreprises présentes dans le marché des garanties de remplacement devraient cesser l'offre de tels produits et devraient se qualifier comme assureur ou s'inscrire à titre de cabinet. La Chambre est en accord avec cette proposition.

Le cinquième volet de la proposition est à l'effet que les garanties de remplacement détenues présentement par les consommateurs demeureraient valides jusqu'à l'expiration des contrats. La Chambre est en accord avec cette proposition qui vise à sauvegarder les intérêts de consommateurs qui ont déjà payé pour cette protection.

**Décision**[Télécharger la décision](#)[Retour à la liste des résultats](#)**COUR DU QUÉBEC**

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT MONTRÉAL
DE
« Chambre civile »

N° : 500-22-087674-035

DATE : 8 octobre 2004

SOUS LA PRÉSIDENCE L'HONORABLE JEAN-F. KEABLE
DE

JÉAN-MAURICE RICHARD

Partie demanderesse
Représentée par Me Jacques Castonguay

c.

AMI AUTO INC.

Partie défenderesse
Représentée par Me Jean-Yves Simard

JUGEMENT

Les faits

[1] Depuis 1996, Jean-Maurice Richard occupe les fonctions de courrier six jours par semaine. Il travaille parfois même sur appel les soirs et les fins de semaine. Dans l'exercice de ses fonctions, il parcourt environ 55 000 à 60 000 km par année.

[2] Le 21 mars 2001, il achète d'Ami auto inc. (Ami) une Suzuki pour 18 606,21 \$. Il achète aussi d'autres équipements pour 1 339 \$ dont une garantie de remplacement pour 975 \$.

[3] En mars 2003, un camion-remorque heurte la Suzuki. La perte est totale et un chèque de 5 000 \$ est émis pour couvrir la valeur de l'automobile lors de l'accident.

[4] Ami refuse d'honorer la garantie de remplacement en raison d'une exclusion explicite prévue au contrat de garantie vendu le 21 mars 2001.

[5] En juin 2003, Jean-Maurice Richard se procure une Suzuki équivalente à celle qu'il possédait pour 19 801,61 \$. Tenant compte de la somme de 5 000 \$ reçue de son assureur pour la perte totale de l'automobile, il réclame d'Ami la somme de 14 801,07 \$ parce qu'Ami ne lui pas fourni un véhicule de remplacement neuf « *équivalent* » selon la garantie de remplacement.

Les questions en litige

[6] Le Tribunal répond comme suit aux six questions en litige :

[7] **Q. La garantie de remplacement couvre-t-elle l'automobile de Jean-Maurice Richard ?**

[8] **R.** Non. Jean-Maurice Richard effectue la livraison de petits colis ou d'enveloppes et l'article H, paragr. 3 de la garantie[1], exclut de toute couverture les véhicules de livraison.

[9] **Q. L'acheteur peut-il mettre en preuve les conversations survenues avec le vendeur Richard Ouimet quant à l'usage de l'automobile dont il désirait faire l'acquisition ?**

[10] **R.** Oui. Le Tribunal rejette l'objection d'Ami basée sur l'article 2863 du Code civil. Il n'y a pas de commencement de preuve, mais l'article 2864 C.c.Q. permet la preuve testimoniale lorsqu'il s'agit d'interpréter un écrit ou de compléter un écrit manifestement incomplet. Le Tribunal accepte de recevoir le témoignage de Jean-Maurice Richard sur le

contenu de ses conversations avec le vendeur Richard Ouimet parce qu'elles sont contemporaines à la transaction et que le contrat de vente[2] ne définit pas les termes « *personnel* » et « *commercial* » dans la section « *usage prévu du véhicule* ».

[11] En outre, dans ses observations finales, l'avocat de Jean-Maurice Richard invoque les articles 272, 227 et 228 de la Loi sur la protection du consommateur[3]. Dans ces circonstances, l'article 263 de cette loi écarte la prohibition de l'article 2863 du Code civil[4].

[12] **Q. Le vendeur Richard Ouimet, alors à l'emploi d'Ami, savait-il que Jean-Maurice Richard occupait un emploi de courrier ?**

[13] **R.** Oui. Avant la transaction du 21 mars 2003, Jean-Maurice Richard mentionne au vendeur qu'il est un courrier et qu'il recherche une petite auto facile à manier dans la circulation. Ami n'est pas en mesure de contredire ce témoignage puisque son président indique au Tribunal qu'il ne peut retracer son ancien employé qui n'avait été à son emploi que pendant trois mois.

[14] **Q. Au moment de la vente de la garantie de remplacement, le vendeur, Richard Ouimet, passe-t-il sous silence un fait important ?[5]**

[15] **R.** Oui. Le vendeur devait signaler à son client les exclusions de la garantie. Cette information était d'autant plus essentielle que le recto de la garantie ne comporte aucune référence directe à son verso et à l'article H « *exclusions* » [6]. Le verso de la garantie de remplacement contient des clauses importantes qui ne sont ni signées ni initialées. La remise au consommateur d'un résumé de la brochure de la garantie de remplacement[7] constitue une information déficiente si elle n'est pas complétée par le vendeur avant la signature du contrat.

[16] **Q. Ce défaut d'information du commerçant permet-il au Tribunal d'accueillir en partie la demande ?**

[17] **R.** Oui. Correctement informé des exclusions de garantie pour un véhicule de

livraison, il est certain que Jean-Maurice Richard n'en aurait pas fait l'acquisition. Peut-être aurait-il fait l'achat d'une autre garantie disponible pour les véhicules de classe commerciale à coût plus élevé et d'une durée moindre de deux à trois ans ? Le Tribunal l'ignore. Par ailleurs, la bonne foi d'Ami ne saurait être mise en doute. Les modalités financières de paiement sur cinq ans de la transaction n'auraient jamais été approuvées si le commerçant avait réalisé qu'il s'agissait d'un véhicule destiné à la livraison.

[18] Une garantie de remplacement inutile a été vendue à un client par inexpérience, erreur ou distraction. Jean-Maurice Richard a droit au remboursement du coût d'achat de la garantie de remplacement, soit 975 \$ plus taxes (1 121,53 \$).

[19] **Q. Le Tribunal peut-il accueillir en totalité la demande de Jean-Maurice Richard ?**

[20] **R.** Non. Le 21 mars 2001, lors de la signature du contrat de vente à tempérament et de la garantie de remplacement[8], Jean-Maurice Richard se contente d'examiner les détails financiers de la transaction et le sommaire des plans disponibles. Il ne prend pas connaissance des termes et conditions du contrat de vente apparaissant en caractères très lisibles au verso du contrat sur lequel il appose sa signature à titre d'acheteur[9]. De la même façon, il signe la garantie de remplacement sans porter attention aux mentions suivantes apparaissant au haut de sa signature[10] :

« Le présent contrat est d'une durée prévue ci-dessus pour chaque plan, se calculant à compter de la date de la signature du présent contrat. Il prendra cependant fin à la première des dates suivantes, soit à l'expiration de ladite durée, ou à la date à laquelle le contrat de financement ou le contrat de location à long terme prend fin : **(voir article G pour cas possibles de prolongation ou de diminution de la durée de garantie)**

[...]

Je, soussigné, le client, reconnait avoir lu, compris et accepté les termes et conditions du présent contrat. »[11].

[21] Comme le Tribunal l'a déjà signalé, le recto de la garantie de remplacement ne comporte aucune référence directe à son verso et à l'article H « *exclusions* ». Cependant, une simple lecture du recto de la garantie de remplacement alerte le client sur le verso par

une référence explicite à l'article G. Dans ces circonstances, le fait de signer sans lire le contrat de vente et la garantie de remplacement[12], le 21 mars 2001, et celui de les classer pendant deux ans sans les examiner, par la suite, constituent des erreurs inexcusables de la part de l'acheteur. Le Tribunal ne peut donc donner effet à la garantie de remplacement [13].

POUR CES MOTIFS, le Tribunal :

ACCUEILLE en partie la requête ;

CONDAMNE Ami auto inc. à verser à Jean-Maurice Richard la somme de 1 121,53 \$ avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec, depuis le 13 août 2003 ;

LE TOUT avec dépens.

Jean-F. Keable, J.C.Q.

Date de signification de la requête : 13 août 2003

Date 15 septembre 2004

d'audience :

[1] P-3.

[2] P-1.

[3] L.R.Q. c. P-40.1

[4] Art. 263 L.P.C. « Malgré l'article 2863 du Code civil, le consommateur peut, s'il exerce un droit prévu par la présente loi ou s'il peut prouver que la présente loi n'a pas été respectée, administrer une preuve testimoniale, même pour contredire ou changer les termes d'un écrit. »

[5] Art. 228 L.P.C. « Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire, ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important. »

[6] P-3.

[7] P-8.

[8] P-1 (contrat de vente à tempérament au détail) et P-3 (garantie de remplacement).

[9] P-1.

[10] P-3.

[11] En caractères gras sur le formulaire de la garantie de remplacement.

[12] P-1 et P-3.

[13] *Snarski c. Amex Bank of Canada & Al.*, C.Q. 19-09-2003, 500-22-072331-021, j. Denis Charette, AZ-50197453, plus particulièrement, les paragr. 17 à 20.

Ce site est une collaboration de



Société québécoise
d'information juridique

Justice
Québec

