

COUR D'APPEL

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
GREFFE DE MONTRÉAL

N° : 500-09-028883-205
(500-06-000645-131)

DATE : 22 août 2022

**FORMATION : LES HONORABLES MANON SAVARD, J.c.Q.
GENEVIÈVE MARCOTTE, J.C.A.
SUZANNE GAGNÉ, J.C.A.**

THÉRÈSE MARTEL
APPELANTE – demanderesse

c.

KIA CANADA INC
INTIMÉE – défenderesse

ARRÊT

[1] L'appelante se pourvoit contre un jugement rendu le 7 février 2020 par la Cour supérieure, district de Montréal, (l'honorable Johanne Brodeur), lequel rejette son action collective contre l'intimée, Kia Canada inc.

[2] Pour les motifs de la juge Marcotte, auxquels souscrivent la juge en chef Savard et la juge Gagné, **LA COUR :**

[3] **REJETTE** l'appel, avec les frais de justice.

MANON SAVARD, J.c.Q.

GENEVIÈVE MARCOTTE, J.C.A.

SUZANNE GAGNÉ, J.C.A.

Me Fredy Adams
Me François Leblanc
ADAMS AVOCAT
Pour l'appelante

Me Stéphane Pitre
Me Anne Merminod
Me Alexandra Bornac
BORDEN LADNER GERVAIS
Pour l'intimée

Date d'audience : 9 décembre 2021

MOTIFS DE LA JUGE MARCOTTE

[4] L'appelante, Thérèse Martel (« Martel »), agit à titre de représentante d'un groupe de consommateurs ayant acheté ou loué des véhicules de marque Kia. Elle se pourvoit contre un jugement rendu le 7 février 2020 par la Cour supérieure, district de Montréal (l'honorable Johanne Brodeur), lequel rejette son action collective contre l'intimée, Kia Canada inc. (« Kia »)¹.

[5] L'appelante reproche à Kia d'avoir imposé aux membres du groupe un programme d'entretien non conforme et plus onéreux que celui prévu dans le manuel du propriétaire remis lors de l'achat de leur véhicule.

I. CONTEXTE

[6] La juge de première instance résume bien le contexte de l'affaire, lequel n'est pas remis en question en appel :

[3] En 2012, Martel achète un véhicule de marque Kia, modèle Rio 2012, chez un concessionnaire de Sherbrooke.

[4] Au moment de la prise de possession du véhicule, elle reçoit copie du manuel du propriétaire et du manuel de la garantie. Le manuel du propriétaire contient trois sections décrivant des programmes d'entretien soit : l'entretien par le propriétaire, le programme d'entretien normal et le programme du service intense. Après consultation du manuel, elle considère que le programme d'entretien normal s'applique à elle. Lors de sa première visite chez le concessionnaire, elle est avisée que le programme du service intense est recommandé au Québec. Elle suit donc généralement les recommandations de son concessionnaire.

[5] Par la suite Martel s'informe de l'interprétation à donner aux programmes d'entretien qui se trouvent dans le manuel du propriétaire. Elle communique avec KIA en utilisant le numéro de téléphone sans frais inscrit dans le manuel.

[6] Elle reçoit l'information suivante d'une représentante de KIA :

« normalement - on est - au Canada, on sait bien que la température, le climat est plus sévère que le climat dans les autres régions dans l'Amérique du Nord. Donc,

¹ *Martel c. Kia Canada inc.*, 2020 QCCS 328 [Jugement entrepris].

on suggère aux clients de faire plus souvent, c'est-à-dire six (6) mois ou six milles (6000) (km). Mais c'est toujours à votre décision, là, de... afin de faire comme on a marqué dans l'horaire normal ou l'horaire dans les sévères conditions. »

[7] Après avoir reçu cette information, Martel choisit d'effectuer les entretiens de son véhicule selon la fréquence du service intense et dépose une demande d'autorisation d'action collective contre KIA.

[8] Martel affirme que KIA est responsable des représentations et informations contenues dans le manuel du propriétaire et le manuel de la garantie remis aux acheteurs de véhicules neufs.

[9] Martel soumet principalement que KIA a incorrectement déclaré la fréquence des entretiens dans son manuel du propriétaire et que ceux-ci ne sont pas respectés, ni appliqués par ses concessionnaires, ce qui est contraire à la *Loi sur la protection du consommateur (L.p.c.)*.

[10] La demande d'autorisation d'action collective est d'abord rejetée par la Cour supérieure en 2014². La Cour d'appel autorise l'action collective, en 2015³ et identifie les questions principales de fait et de droit comme suit :

- a) Est-ce que les contrats des membres du groupe sont soumis à *la Loi sur la protection du consommateur* et au *Code civil du Québec*?
- b) Est-ce que les fréquences d'entretien déclarées dans les manuels du propriétaire sont fausses? Si oui, est-ce que cela constitue de la fausse représentation?
- c) Est-ce que les membres du groupe ont le droit au remboursement des montants payés et à payer en surplus pour des entretiens supplémentaires sur leur véhicule?
- d) Est-ce que les membres du groupe ont le droit à des dommages punitifs? Si oui, combien?

[7] Initialement, le recours de l'appelante est fondé sur le titre II de la *L.p.c.* et ses articles 219 et 228 : elle reproche à Kia d'être à l'origine de représentations fausses ou trompeuses constituant une pratique interdite.

² *Martel c. Kia Canada inc.*, 2014 QCCS 3273 (CanLII).

³ *Martel c. Kia Canada inc.*, 2015 QCCA 1033 (CanLII) en date du 12 juin 2015 et arrêt rectificatif en date 15 juillet 2015.

[8] L'appelante tente par la suite, sans succès, d'élargir son syllogisme juridique afin d'invoquer le titre I de la *L.p.c.* et ses articles 40 à 42, qui traitent de la garantie de conformité du bien.

[9] Le 27 avril 2016, la juge Chantal Tremblay de la Cour supérieure rejette une première demande de modification de l'appelante, jugeant qu'elle cherche à faire valoir un « droit distinct », fondé sur les articles 40 et 41 *L.p.c.*, qui n'est pas couvert par le jugement sur l'autorisation⁴. L'appelante ne demande pas la permission d'appeler du jugement.

[10] Le 18 septembre 2017, la juge Tremblay rejette une seconde tentative de l'appelante de modifier le syllogisme de sa demande pour avoir recours aux mêmes articles lors des plaidoiries au fond⁵. L'appelante ne demande pas la permission de faire appel de ce jugement non plus.

[11] Le 24 juillet 2019, la juge Brodeur rejette à son tour une troisième tentative de modification visant à plaider les articles 40 à 42 *L.p.c.*⁶, en se fondant sur le principe de la cohérence décisionnelle, vu les jugements déjà rendus par la juge Tremblay. L'appelante demande cette fois la permission de faire appel de ce jugement.

[12] Le 6 septembre 2019, la juge Bich refuse d'accorder la permission d'appeler, vu sa tardiveté, à quelques jours seulement du procès. Elle signale alors les deux ans d'immobilisme de l'appelante et les deux jugements antérieurs rendus au même effet qui n'ont pas été portés en appel⁷.

[13] L'instruction de l'affaire au fond débute le 16 septembre 2019.

[14] Le lendemain, une fois la preuve déclarée close de part et d'autre, l'appelante annonce qu'elle renonce à invoquer les dispositions du titre II et qu'elle ne plaidera que l'application des articles 40 à 42 du titre I de la *L.p.c.*⁸.

[15] Le 18 septembre 2019, l'appelante formule une nouvelle et quatrième demande pour modifier sa demande introductive d'instance⁹, dont la juge annonce le rejet le jour même. Le lendemain, la juge rend un jugement détaillé dans lequel elle rejette la demande de modification, mais annonce qu'elle traitera malgré tout au fond du nouvel argument soulevé¹⁰.

⁴ *Martel c. Kia Canada inc.*, 2016 QCCS 2097, paragr. 31-38.

⁵ *Martel c. Kia Canada inc.*, 2017 QCCS 4272, paragr. 32-35.

⁶ *Martel c. Kia Canada*, 2019 QCCS 3198, paragr. 15-22.

⁷ *Martel c. Kia Canada inc.*, 2019 QCCA 1601 (J. unique).

⁸ Procès-verbal, 17 septembre 2019.

⁹ Jugement entrepris, *supra*, note 1, paragr. 12-14; Procès-verbal, 17 septembre 2019.

¹⁰ Procès-verbal, 19 septembre 2019. Les motifs sont également reproduits dans le Jugement entrepris, *supra*, note 1, paragr. 15.

[16] Le 7 février 2020, la juge de première instance rend jugement et rejette l'action collective avec les frais de justice, d'où le présent appel.

II. JUGEMENT ENTREPRIS

[17] Après avoir offert un aperçu des faits et du déroulement de l'instance, la juge de première instance se penche sur la recevabilité du recours de l'appelante au vu de sa renonciation à plaider les dispositions du titre II de la *L.p.c.* Elle confirme qu'elle demeure saisie du recours tel qu'introduit, qu'elle tranchera à la lumière des faits mis en preuve et du droit, et qu'elle disposera des questions soumises sous l'angle des dispositions du titre I.

[18] Elle reconnaît ensuite que les contrats d'achat ou de location de voitures des membres du groupe sont soumis à la *L.p.c.* Se basant sur l'arrêt *Richard c. Time Inc.* de la Cour suprême¹¹, elle signale que le titre I de la *L.p.c.* régit la phase contractuelle, tandis que le titre II régit la phase précontractuelle¹².

[19] Elle aborde ensuite la preuve en trois temps, en énonçant : 1) les faits précontractuels et contractuels entourant l'achat ou la location des véhicules, 2) les faits entourant le service d'entretien fourni par les concessionnaires et 3) les informations contenues dans le manuel du propriétaire, le manuel de garantie, les dépliants des concessionnaires et les bulletins de Kia proposant des modèles de dépliants aux concessionnaires.

La preuve

1. Faits précontractuels et contractuels

[20] La juge retient que l'appelante a débuté sa démarche en vue d'acquérir un véhicule neuf à l'automne 2011, en comparant l'offre des divers fabricants de véhicules sur le Web et dans les guides d'achat. Elle a alors « parcouru furtivement » le manuel du propriétaire sur le site Kia pour le modèle Kia Rio et d'autres modèles. Elle s'est principalement attardée à la section d'entretien normal, en tenant pour acquis que le programme d'entretien du service intense, qu'elle n'a pas lu, ne s'appliquait pas. Son conjoint a fait de même. L'appelante s'est ensuite rendue chez le concessionnaire et, après un essai routier, a négocié son contrat d'achat sans valider auprès du concessionnaire son impression quant à la fréquence des entretiens et sans poser de questions sur le sujet. Au moment de signer le contrat d'achat, on ne lui a fait aucun commentaire sur la fréquence de l'entretien et aucun document ne lui a été remis à ce

¹¹ *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8, paragr. 114.

¹² Jugement entrepris, *supra*, note 1, paragr. 34.

sujet. Toutefois, au moment de la livraison du véhicule en février 2012, on lui a remis une copie du manuel du propriétaire et du manuel de garantie et on lui a fait signer un formulaire d'acceptation avant qu'elle quitte les lieux avec son véhicule.

[21] Le juge note que six autres propriétaires de véhicules Kia acquis entre 2010 et 2014 ont été interrogés hors cour et ont reconnu ne pas avoir pris connaissance du manuel du propriétaire avant la signature du contrat d'achat. Un seul d'entre eux a dit avoir eu des discussions avec le concessionnaire concernant la fréquence des entretiens (aux 12 000 km, suivant une fréquence d'entretien normal) lors de l'achat. Deux autres ont reçu des dépliants concernant les fréquences d'entretien recommandées par le concessionnaire, dont ils ont pris connaissance après la livraison de leur véhicule. Les trois autres n'ont pas relaté de discussions précontractuelles ou contractuelles concernant l'entretien des véhicules. Ils se sont vu remettre un manuel du propriétaire dont ils n'ont pris connaissance que plus tard.

[22] La juge souligne que le témoin de l'intimée, M. Steeve Michel, propriétaire de trois concessionnaires Kia de la grande région de Québec avec plus de 28 ans d'expérience dans le domaine automobile, a témoigné que les consommateurs posent très rarement des questions sur la fréquence des entretiens lors des visites préachat, et qu'ils sont davantage intéressés par les caractéristiques du véhicule, les garanties et le prix des « vidanges d'huile ». Il a affirmé avoir exhibé les dépliants prévoyant les calendriers d'entretien aux clients lors des visites et mentionné la garantie de cinq ans ou 100 000 km.

[23] La juge reprend également en détail la procédure standard de livraison du véhicule comportant une rencontre durant laquelle le préposé du concessionnaire passe en revue le manuel du propriétaire avec le client, lui explique le manuel de garantie et revoit le calendrier d'entretien en remplissant un formulaire intitulé « Liste de contrôle pour la livraison d'un véhicule neuf de Kia Motors » qu'il fait signer au client et qui précise la date, l'heure et le kilométrage pour le premier entretien.

2. Faits entourant le service d'entretien fourni par les concessionnaires

[24] En ce qui concerne le service d'entretien fourni par le concessionnaire à l'appelante, la juge retient les faits suivants :

[48] En mai 2012, le conjoint de Martel se rend chez le concessionnaire Kia pour un premier entretien. L'odomètre indique 12 872 km. Le concessionnaire l'avise qu'un premier entretien devait être fait à 8 000 km. Un dépliant intitulé « programme d'entretien Kia » est remis par le concessionnaire. On n'y indique la fréquence d'entretiens recommandée au Canada considérant le climat rigoureux.

[49] Martel et son conjoint vérifient le manuel du propriétaire. Ils croient que les représentations du concessionnaire sont inexactes. Lors de la deuxième visite d'entretien, le conjoint de Martel s'informe de la fréquence de ceux-ci. Le concessionnaire fait référence au service d'entretien intense. Lors de la troisième visite, M. Lacasse pose de nouveau la question au préposé de Kia Sherbrooke. On le réfère alors spécifiquement à la page du manuel, section du service intense, et l'on mentionne la rigueur du climat canadien. Postérieurement au troisième entretien, ils décident de communiquer directement avec le Centre des services à la clientèle KIA Canada.

[50] Lors du premier interrogatoire hors cour, Martel affirme que les représentations du fabricant, faites durant la conversation téléphonique, indiquent qu'elle devait respecter la recommandation du concessionnaire concernant le respect du service intense à défaut de quoi la garantie de son véhicule allait «tomber».

[51] La conversation téléphonique avec le Centre des services à la clientèle est enregistrée. La transcription de cette discussion entre Martel et la représentante de KIA indique plutôt que :

- le manuel du propriétaire décrit deux horaires d'entretien;
- l'horaire d'entretien recommandé par le concessionnaire Kia à Martel correspond à celui des conditions sévères décrites au manuel du propriétaire (entretien pour service intense), et ce, compte tenu notamment du climat canadien;
- KIA suggère l'entretien pour service intense;
- le choix de la fréquence appartient au propriétaire, il peut choisir entre l'horaire normal ou l'horaire dans des conditions sévères.

[Soulignement dans l'original]

[25] Martel suit les recommandations du concessionnaire et choisit de respecter la fréquence de l'entretien intense. Elle soutient que le concessionnaire a fait un lien entre la garantie du véhicule et la fréquence des entretiens¹³. Martel ne dépose aucune plainte verbale ou écrite à KIA ou au concessionnaire¹⁴. Son conjoint communique également avec KIA, à une date inconnue. Il affirme que le préposé suggère de se référer au concessionnaire¹⁵.

¹³ Interrogatoire hors cour de Mme Martel tenu le 5 septembre 2013, p. 76, ligne 2 et s. et interrogatoire avant défense de Mme Martel tenu le 1^{er} octobre 2015, p. 52, ligne 1 et s.

¹⁴ Interrogatoire hors cour de Mme Martel tenu le 5 septembre 2013, p. 79, ligne 1 et s.

¹⁵ Interrogatoire hors cour de M. Lacasse tenu le 5 septembre 2013, p. 17, ligne 16 et s.

[26] Quant aux six autres propriétaires interrogés hors cour, la juge constate que quatre d'entre eux ont lu le manuel du propriétaire dans les jours suivant la livraison du véhicule et que certains ont affirmé en avoir pris connaissance seulement après avoir été informés de l'autorisation de l'action collective. Ils soutiennent avoir été avisés par leur concessionnaire (soit verbalement, par un dépliant ou par un autocollant apposé sur le pare-brise) d'une fréquence d'entretien recommandée aux 6 000 km¹⁶, en raison du climat canadien. Certains concessionnaires auraient cependant également fait un lien entre la fréquence d'entretien recommandée et l'application de la garantie.

[27] La juge précise :

[56] Les propriétaires interrogés n'ont pas considéré, après l'achat, que les entretiens de service intense s'appliquent à eux, pour diverses raisons. Certains n'ont pas lu la section rédigée à cet effet. D'autres ont lu seulement une partie de la section soit celle concernant les entretiens normaux. D'autres ont considéré que l'entretien normal doit s'appliquer à eux puisqu'ils font un usage normal de leur véhicule. Plusieurs ne considèrent pas que les conditions décrites dans le manuel pour l'entretien intense s'appliquent à leur situation.

[57] La plupart ont reçu du concessionnaire un dépliant confirmant les fréquences d'entretien recommandées. Bien qu'ils soient en désaccord, les propriétaires affirment suivre les recommandations d'entretien de service intense par crainte de perdre le bénéfice de la garantie sur leur véhicule. Aucun d'eux n'a communiqué, verbalement ou par écrit avec KIA, concernant la fréquence des entretiens du véhicule ou la garantie.

[28] Quant aux concessionnaires, la juge retient du témoignage du concessionnaire de Québec, M. Michel, qu'il recommande à ses clients de suivre l'entretien intense en raison de la rigueur du climat québécois et la présence de sel et l'humidité susceptible d'affecter les propriétés de l'huile, mais qu'il souligne que le choix du consommateur n'affecte pas la garantie. Il relate que les entretiens ont généralement lieu deux fois par année, lors du changement des pneus. Selon son expérience, 30 % des propriétaires ne font pas faire leurs entretiens de véhicule chez le concessionnaire. Toutefois, 99 % des clients qui lui confient cet entretien respectent sa recommandation.

¹⁶ Cette fréquence diffère celle recommandée au conjoint de Mme Martel, telle que relatée par la juge, à savoir à 8 000 km : Jugement entrepris, paragr. 48; interrogatoire hors cour de M. Lacasse tenu le 5 septembre 2013, p. 13, ligne 6 et s.

[29] Quant au témoignage de Gabriel Axente, un ingénieur travaillant à la haute direction de Kia, la juge note :

[61] M. Gabriel Axente, ingénieur travaillant dans la haute direction de KIA, a fait des vérifications concernant le respect des fréquences d'entretien au Québec. Il établit qu'environ :

- 50 % des propriétaires de voiture Kia ne font pas leur entretien chez un concessionnaire Kia. Les propriétaires sont libres de confier l'entretien de leur véhicule à des garagistes indépendants;
- 33 % suivent l'entretien normal (le tiers, selon le témoin Axente);
- 10 % suivent un entretien plus que normal jusqu'à l'intense;
- 5 % suivent un entretien plus qu'intense.

3. Informations contenues dans le manuel du propriétaire, le manuel de garantie, les dépliants des concessionnaires et les bulletins de Kia

[30] La juge signale que le manuel du propriétaire qui émane du fabricant est préparé en Corée du Sud et n'oblige pas le client à faire l'entretien de son véhicule chez le concessionnaire Kia, bien que le client soit tenu de conserver les documents prouvant l'entretien du véhicule. Elle précise que le manuel comporte une mise en garde selon laquelle l'omission de faire l'entretien requis peut mener à un déni de garantie. Le manuel prévoit deux types d'entretien : le programme normal et le service intense. La fréquence des entretiens varie en fonction du programme. Dans le manuel, Kia invite le client à déterminer le programme qu'il veut suivre sur la base d'une liste d'informations liées aux conditions de conduite.

[31] En ce qui concerne le manuel de garantie remis au client avec le manuel du propriétaire, la juge souligne qu'il énonce la garantie offerte pour un véhicule neuf et réfère au manuel du propriétaire en ce qui concerne l'entretien et l'usage, tout en réitérant la mise en garde contenue dans le manuel du propriétaire concernant les dommages non couverts en raison d'un manque d'entretien et la nécessité de conserver les preuves d'entretien.

[32] Elle souligne que le manuel de garantie mentionne expressément que le concessionnaire et/ou ses préposés ne sont pas autorisés à « modifier, prolonger ou autrement amender les garanties qui [...] sont consenties et qui sont décrites au présent manuel. ».

[33] Elle ajoute par ailleurs ce qui suit, concernant les dépliants des concessionnaires :

[72] Les dépliants transmis par les concessionnaires aux consommateurs sont préparés par KIA qui en détermine le contenu. Les propriétaires ont reçu ou pris connaissance des dépliants après la livraison du véhicule.

[73] À plusieurs endroits sur le dépliant, il est indiqué qu'il s'agit de « recommandations » de fréquence d'entretien. Les dépliants ne sont pas aussi précis que les manuels d'entretien¹⁷ auxquels ils réfèrent. Selon KIA, il s'agit d'informations générales qui renvoient les propriétaires au manuel remis lors de la livraison du véhicule.

[74] Le dépliant offre quatre niveaux d'entretien dont le prix varie selon le nombre d'items. Il est également possible de requérir des « services supplémentaires ». La liste de ces services apparaît dans une colonne distincte¹⁸.

[34] La juge retient que Kia respecte la garantie si l'entretien normal est fait. Elle se base sur l'affirmation de M. Axente voulant que Kia n'ait jamais refusé de respecter le contrat de garantie en invoquant qu'un entretien de service intense n'a pas été suivi. D'ailleurs, après avoir pris connaissance de la procédure d'action collective et des prétentions de l'appelante, Kia a envoyé à tous les concessionnaires un bulletin d'information leur rappelant que le manuel du propriétaire n'impose pas le respect du programme d'entretien aux fins du maintien de la garantie et que les recommandations d'entretien intense n'étaient que des recommandations. Elle en reproduit le contenu dans son jugement¹⁹ :

[77] Kia Canada would like to take this opportunity to remind the Kia dealers that, as you are all quite aware, the owner's manual does not state that the failure to abide by the severe maintenance schedule would invalidate the warranty, and it has never been Kia's policy otherwise. The severe maintenance schedule as outlined in the owner's manuals is meant to ensure optimum peak vehicle performance in some of Canada's harsher climates or based on customers driving habits.

Although you are free to continue recommending the severe maintenance schedule where you deem it appropriate, this is to remind you that service advisors should clearly mention to your Kia customers that it is not

¹⁷ À noter que la juge emploie l'expression « manuels d'entretien » lorsqu'elle réfère aux manuels du propriétaire.

¹⁸ Dans le cadre de son analyse du contenu des dépliants, la juge réfère au dépliant produit sous la pièce D-12, lequel reproduit avec exactitude le contenu proposé dans les Bulletins Kia 2012 et 2013. Son contenu diffère toutefois du contenu du dépliant du concessionnaire de Sherbrooke, produit comme pièce R-4 sur lequel l'appelante s'appuie dans son mémoire pour soutenir l'argument de fausseté des représentations du manufacturier sur la fréquence d'entretien.

¹⁹ Jugement entrepris, *supra*, note 1, paragr. 77.

compulsory and that failure to abide by that schedule does not void the warranty.

[Soulignements dans l'original; caractères gras dans l'original; renvois omis]

Le droit

1. Analyse de l'existence ou non de fausses représentations (Titre II de la L.p.c.)

[35] Bien que l'appelante ait renoncé à l'argument soulevé à l'égard du Titre II de la *L.p.c.*, la juge se prononce néanmoins sur la question. Il est opportun de revenir sur son raisonnement, même s'il n'est pas visé par l'appel, pour mieux comprendre le jugement dans son ensemble et l'analyse qu'elle propose à l'égard du Titre I de la *L.p.c.*

[36] La juge s'attarde aux représentations concernant les fréquences d'entretien et détermine que, bien qu'il ressorte des dépliants que le service d'entretien intense est recommandé au Québec et que les fréquences d'entretien y sont exprimées de manière différente des manuels, ces derniers ne sont pas faux pour autant. Elle écrit :

[89] Le Tribunal détermine également que l'impression générale qui se dégage de la lecture et de l'analyse visuelle des dépliants et affiches amène un consommateur crédule et inexpérimenté à conclure que le fabricant et les concessionnaires recommandent au Québec un entretien intense. Les fréquences d'entretien, indiquées dans ces documents, ne sont pas exprimées de la même façon que dans les manuels. Cependant, cette documentation n'est pas incompatible avec les manuels et ne permet pas de conclure à la fausseté des premiers.

[37] Elle refuse de souscrire à l'interprétation proposée par l'appelante voulant que le manufacturier impose un niveau d'entretien intense plutôt qu'un niveau d'entretien normal. Elle conclut que les services d'entretien intense présentés dans les dépliants demeurent des recommandations et non une obligation pour le consommateur. Elle écrit :

[101] Quant aux représentations écrites, nulle part dans les dépliants et affiches préparés par KIA n'est-il indiqué que le service intense est exigé. Les documents indiquent, à plusieurs endroits, qu'il s'agit de « recommandations » et réfèrent le consommateur systématiquement au manuel du propriétaire. Les dépliants et affiches sont d'ordre général en ce qu'ils ne distinguent pas les années de fabrication et tous les modèles. Seul le manuel du propriétaire, remis après l'achat, est spécifique car il décrit l'entretien pour le modèle fabriqué une année donnée.

[102] Les procureurs de Martel ont administré une preuve abondante et détaillée démontrant que les dépliants et les affiches préparées par KIA diffèrent des

manuels du propriétaire. Il est exact qu'il existe des différences. Cependant, l'on ne peut prétendre que la lecture de cette documentation, induit un consommateur à conclure que ces recommandations sont des exigences. Les références au manuel du propriétaire et les mentions «recommandé» notamment inscrites de façon visible dans l'en-tête, ne portent pas à confusion. D'ailleurs, ces affiches et dépliants sont divisés en sections qui, chacune, comporte un choix de niveau d'entretien offert aux consommateurs.

[38] Elle relève que les statistiques d'entretien des propriétaires (33 % ont effectué un entretien normal, 10 % un entretien plus que normal jusqu'à intense et 5 % plus qu'intense) « démontre[nt] qu'ils ont compris pouvoir effectuer un choix ». La majorité des six consommateurs interrogés ont d'ailleurs fait une lecture partielle des manuels, après livraison du véhicule, et conclu que le niveau d'entretien normal s'appliquait à eux. Leurs factures d'entretien démontrent qu'ils ont exercé un choix en acceptant généralement et parfois en refusant les recommandations des concessionnaires et que leur impression est conforme à la réalité.

[39] La juge reconnaît toutefois que certains commentaires des concessionnaires peuvent aller au-delà des recommandations du manufacturier et établissent faussement un lien entre la fréquence recommandée et la garantie, mais conclut qu'ils n'engagent pas Kia. Elle refuse par ailleurs de se prononcer sur la responsabilité des concessionnaires qui n'ont pas été poursuivis et ne sont pas visés par la présente action collective.

[40] Elle écarte aussi l'argument de l'appelante voulant que les concessionnaires soient forcés par Kia d'imposer aux membres du groupe un programme d'entretien différent de celui du manuel du propriétaire²⁰.

2. Analyse des arguments soulevés sous l'angle du titre I de la L.p.c.

[41] Elle reprend ensuite les reproches formulés sous l'angle des dispositions du titre I de la L.p.c. et la garantie de conformité. Après avoir résumé les positions des parties²¹ et le droit applicable, elle souligne que seules les représentations précontractuelles et contractuelles sont pertinentes pour déterminer la description du bien acquis²² et que celles faites postérieurement au contrat d'achat (mais antérieurement au contrat d'entretien conclu avec les concessionnaires) ne changent pas l'obligation contractuelle du fabricant, même si elle admet qu'elles puissent « permettre de découvrir qu'un bien est conforme ou non au contrat ».

²⁰ Jugement entrepris, *supra*, note 1, paragr. 110-118.

²¹ *Id.*, paragr. 118-137.

²² *Id.*, paragr. 138-150.

[42] Elle conclut que les acheteurs n'ont pas acquis leur véhicule sur la base de représentations portant sur la fréquence d'entretien. Au surplus, les fréquences suggérées dans les dépliants ne sont que des recommandations et non des exigences pour le maintien de la garantie offerte par le manufacturier. Elle écrit :

[152] Les propriétaires de véhicules Kia interrogés, ont consulté plus attentivement le manuel du propriétaire, après la livraison de l'automobile soit après le premier entretien, alors qu'ils doutaient ou n'étaient pas d'accord avec les représentations faites par les concessionnaires.

[153] La preuve démontre que les représentations, concernant les fréquences d'entretien et le lien avec la garantie, sont faites aux consommateurs au moment de la conclusion de contrats de services entre les concessionnaires et les propriétaires des véhicules et non au moment de la conclusion de contrats d'achat des véhicules avec KIA.

[154] Les acheteurs n'ont pas acquis le bien sur la base des représentations faites concernant les fréquences d'entretien puisque celles-ci n'étaient pas à leur connaissance au moment du contrat.

[155] Par ailleurs, nous avons antérieurement déterminé que les dépliants et affiches disponibles chez les concessionnaires ou remis aux consommateurs constituent des recommandations et non des exigences et que le défaut de les respecter n'affecte pas la garantie offerte par le manufacturier, pourvu qu'il y ait un usage normal et un entretien conforme.

[156] Le Tribunal considère que les textes du manuel du propriétaire et du manuel de garantie sont suffisamment clairs pour permettre à un consommateur crédule et inexpérimenté de comprendre qu'il a le choix entre deux niveaux d'entretien. La décision du manufacturier d'offrir deux options, plutôt que d'imposer un seul régime d'entretien, n'est pas de nature à confondre le consommateur ou de rendre inintelligible le régime d'entretien de ces véhicules.

[43] Elle rejette sur cette base l'action collective.

III. QUESTIONS EN LITIGE

[44] En appel, l'appelante soulève essentiellement les reproches suivants :

1. La juge de première instance aurait erré en refusant d'autoriser les modifications concernant l'application des articles 40 à 42 *L.p.c.*;
2. La juge de première instance aurait erré dans sa façon d'interpréter et d'appliquer les articles 40 à 42 *L.p.c.* en donnant à ces dispositions une portée

trop limitative et en omettant de tenir compte du critère du consommateur crédule et inexpérimenté dans le cadre de son analyse;

3. La juge de première instance aurait erré en ne retenant pas la responsabilité de Kia en lien avec les programmes d'entretien de ses concessionnaires.

IV. ANALYSE

1. La juge de première instance a-t-elle erré en refusant d'autoriser les modifications concernant l'application des articles 40 à 42 *L.p.c.*?

[45] L'appelante avait déclaré sa preuve close au moment de demander les modifications. Bien que la juge ait refusé de les autoriser, elle a néanmoins permis à l'appelante de plaider la question et a tranché l'argument de manière subsidiaire.

[46] L'appelante n'a pas tenté de porter en appel le jugement lui refusant les modifications recherchées lors du procès qui visaient à lui permettre de déposer des pièces additionnelles et formuler de nouvelles allégations et des conclusions pour l'octroi d'une somme forfaitaire.

[47] Faute d'avoir demandé et obtenu une telle permission d'appeler (dans le délai ou même à l'extérieur du délai prescrit, alors que plus de six mois se sont écoulés depuis le jugement entrepris), l'appelante ne pouvait soulever l'argument au fond. Elle n'était cependant pas privée du droit de plaider que la juge a erré dans le cadre de son analyse des arguments soulevés sous le titre I de la *L.p.c.*, comme elle l'a fait dans le cadre de la deuxième question en litige à laquelle il convient maintenant de s'attarder.

2. La juge de première instance a-t-elle erré dans sa façon d'interpréter et d'appliquer les articles 40 à 42 *L.p.c.* en donnant à ces dispositions une portée trop limitative et en omettant de tenir compte du critère du consommateur crédule et inexpérimenté dans le cadre de son analyse?

[48] L'appelante plaide essentiellement que Kia n'a pas respecté la garantie de conformité prévue aux articles 40 à 42 de la *L.p.c.* Elle affirme que les représentations postcontractuelles des concessionnaires, portant sur la nécessité de procéder à un entretien plus intense que celui prévu dans les manuels du propriétaire pour bénéficier de la garantie, démontrent la non-conformité du contrat d'achat des véhicules et ont engagé la responsabilité de Kia.

[49] Son raisonnement s'articule en trois temps : (i) le manuel du propriétaire fait partie du contrat d'achat du véhicule, (ii) le programme d'entretien imposé par les concessionnaires ne correspond pas à celui prévu dans le manuel et (iii) les représentations de son concessionnaire (de Sherbrooke) lient Kia.

[50] La dernière partie du raisonnement sera abordée dans le cadre de l'analyse de la troisième question en litige.

[51] Selon l'appelante, la juge erre dans son analyse de la conformité du contrat d'achat puisqu'elle ne considère pas les déclarations postcontractuelles des concessionnaires, bien qu'elle admette leur pertinence aux fins de cette analyse. De plus, elle distingue à tort la conformité matérielle du véhicule de la conformité du programme d'entretien offert pour celui-ci après l'achat.

[52] Avant d'aller plus loin, il convient de reproduire le libellé des articles 40 à 42 de la *L.p.c.* :

40. Un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat.

40. The goods or services provided must conform to the description made of them in the contract.

41. Un bien ou un service fourni doit être conforme à une déclaration ou à un message publicitaire faits à son sujet par le commerçant ou le fabricant. Une déclaration ou un message publicitaire lie ce commerçant ou ce fabricant.

41. The goods or services provided must conform to the statements or advertisements regarding them made by the merchant or the manufacturer. The statements or advertisements are binding on that merchant or that manufacturer.

42. Une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant.

42. A written or verbal statement by the representative of a merchant or of a manufacturer respecting goods or services is binding on that merchant or manufacturer.

[53] Comme le signale la juge, ces dispositions doivent être lues ensemble²³. Elles définissent l'obligation du commerçant de fournir un bien ou un service qui correspond à la description qui en a été faite dans le cadre du contrat.

[54] En vertu de l'article 40 *L.p.c.*, le bien ou le service reçu par le consommateur doit être conforme au contrat « quant à sa nature, sa quantité ou sa contenance, et sa qualité attendue ou promise relativement à la description du bien ou du service »²⁴. L'auteur Luc Thibaudeau, lorsqu'il aborde le but de l'article 41 *L.p.c.*, relie pour sa part la

²³ Claude Masse, *Loi sur la protection du consommateur, analyse et commentaires*, Montréal, Yvon Blais, 1999, p. 321 [Masse]. L'auteur ajoute l'article 43 *L.p.c.* à cet ensemble : ce dernier est une application plus précise des articles 40 à 42, en ce qu'il exige que la *garantie* offerte soit conforme aux déclarations du commerçant.

²⁴ *Fortin c. Mazda Canada inc.*, 2016 QCCA 31; Nicole L'Heureux et Marc Lacoursière, *Droit de la consommation*, 6^e éd., Montréal, Yvon Blais, 2011, p.94, paragr. 78 [L'Heureux et Lacoursière].

description du bien ou service à l'objet du contrat, c'est-à-dire à l'obligation du commerçant :

Cette description entraîne des effets juridiques sur les obligations des commerçants, principalement l'obligation de livrer ce qui est mentionné au contrat. Il s'agit donc d'identifier ce sur quoi les parties se sont entendues, soit l'objet même du contrat. Et l'objet du contrat, c'est l'obligation du commerçant, ce à quoi il s'est engagé, soit la livraison du bien choisi par le consommateur ou la prestation du service que le commerçant s'est engagé à rendre.²⁵

[Soulignement ajouté]

[55] Ces dispositions ont été appliquées dans le contexte de contrats d'achat de véhicules, mais l'ont généralement été en lien avec la non-conformité des caractéristiques, de la performance ou de l'usage des véhicules²⁶. Néanmoins, les auteurs Nicole L'Heureux et Marc Lacoursière reconnaissent que la garantie de conformité s'intéresse aux attentes que le consommateur est en droit d'avoir en vertu des représentations qui lui ont été faites et ne vise pas que les biens affectés d'un défaut²⁷.

[56] Même si en principe la fréquence d'entretien relève du consommateur qui doit veiller à l'entretien de son véhicule, les représentations qui s'intègrent au contrat en vertu de l'article 41 *L.p.c.* peuvent se rapporter à « l'usage qui peut être fait d'un bien, à sa qualité, sa robustesse ou sa solidité, sa fiabilité ou encore la durée pendant laquelle il pourra être utilisé pour un usage normal »²⁸. Les représentations relatives à la fréquence

²⁵ Luc Thibaudeau, Guide pratique de la société de consommation, t. 2 « Les garanties », Montréal, Yvon Blais, 2017, p. 394-395, paragr. 787 [Thibaudeau].

²⁶ En voici quelques exemples : dans *Croteau c. Moteurs Chateaugay Inc.* (1988), AZ-50703617 (C.P.), il était question de livraison d'une automobile dont le moteur n'était pas celui qui allait avec le modèle vendu; dans *Chabot c. Automobiles Pierre Longpré Ltée*, C.P. Joliette (n° 705-02-000071-878, 6 mai 1988), il s'agissait de la livraison d'une automobile indiquant un kilométrage falsifié à la baisse; dans *Poirier c. Péroquin*, C.P. Richelieu (n° 765-02-000771-836, 2 août 1984, j. Gagné), à l'égard de la vente d'une motocyclette qui ne pouvait être légalement conduite sur les chemins publics alors que la facture indiquait le contraire; dans *Industries de véhicules récréatifs comète inc. c. Lafontaine*, J.E. 98-649 (C.A.), relativement à l'achat d'une roulotte qui ne pouvait servir de résidence principale à l'année alors que le vendeur avait affirmé le contraire; dans *Cusson c. À l'Enseigne de la Bonne voiture Inc.*, J.E. 86-1012 (C.P.) qui concernait la vente d'un véhicule dont la consommation d'essence ne correspondait pas aux représentations du concessionnaire; dans *Santangeli c. 154995 Canada Inc.*, 2005 CanLII 32103 (QC CQ), relativement à la vente d'une automobile devant avoir six cylindres qui n'en avait que quatre; dans *Chartrand c. 9206-5473 Québec inc.*, 2015 QCCQ 8215, à la suite de la livraison d'un véhicule préalablement accidenté alors que les parties s'étaient entendues sur un véhicule non accidenté dans *Chartrand c. 9206-5473 Québec inc.*, 2015 QCCQ 8215.

²⁷ L'Heureux et Lacoursière, *supra*, note 24, p.95, paragr. 78. Voir aussi Thibaudeau, *supra*, note 25, p. 396, paragr. 790 : « Ainsi, la seule non-conformité du bien aux dispositions du contrat suffit pour déclencher l'application des articles 16 et 40 *L.p.c.*, sans qu'on ait à parler de défaut de qualité. Une mauvaise couleur, la mauvaise marque, un non-respect des délais de livraison ou l'absence de livraison d'un accessoire demandé par le consommateur constituent des manquements à l'article 40 *L.p.c.* ».

²⁸ Thibaudeau, *supra*, note 25, p. 407, paragr. 810.

d'entretien, qui est liée à la durabilité et à l'usage normal du véhicule, sont donc susceptibles de mettre en jeu la garantie de conformité.

[57] À première vue et comme le souligne la juge de première instance, ce sont les déclarations précontractuelles et contractuelles qui sont examinées pour établir la conformité entre la description et le bien dans l'application des articles 40 à 42 *L.p.c.*²⁹.

[58] L'appelante plaide néanmoins que les déclarations postcontractuelles doivent être prises en compte en l'espèce afin de vérifier la conformité du programme d'entretien prévu dans les manuels du propriétaire avec celui recommandé par les concessionnaires. Elle s'appuie, tout comme l'intimée Kia d'ailleurs, sur les propos de la Cour dans l'arrêt *Quantz c. ADT Canada inc.*³⁰ voulant que les publicités postcontractuelles ne puissent étendre ou accroître les obligations du contrat puisqu'autrement, cela équivaldrait à reconnaître le droit du commerçant de modifier unilatéralement le contrat par l'entremise de sa publicité. C'est ce que l'appelante semble ici reprocher à l'intimée en soutenant que Kia aurait modifié, après le contrat, les exigences d'entretien de son véhicule.

[59] À mon avis, la juge de première instance ne commet pas d'erreur lorsqu'elle affirme³¹ :

[144] Les représentations faites postérieurement à la livraison sont importantes en ce qu'elles peuvent permettre de découvrir qu'un bien est conforme ou non au contrat mais celles-ci ne modifient pas l'obligation contractuelle du fabricant.

[60] En l'espèce, bien que la juge constate que la plupart des consommateurs ne consultent pas les programmes d'entretien avant le premier entretien, elle note que Kia admet que le manuel du propriétaire remis au moment de la livraison du véhicule, dont elle cite par ailleurs des extraits traitant de la fréquence des entretiens, fait partie du contrat³².

[61] La juge revient par ailleurs sur le contenu des dépliants des concessionnaires qu'elle a déjà comparé aux exigences d'entretien décrites dans le manuel du propriétaire

²⁹ Ce que semble également admettre l'appelante, bien qu'elle soutienne que le jugement *Union des consommateurs c. Bell Canada*, qui affirme que les déclarations postcontractuelles ne peuvent fonder un recours en vertu des articles 40 à 42 *L.p.c.*, a été infirmé en appel. Sur ce point, il convient de préciser que la décision a été infirmée mais pour d'autres raisons et que la Cour n'a fait qu'autoriser le recours à l'égard de publicités postérieures à l'abonnement de l'appelante parce que certains membres du groupe s'étaient abonnés au service de Bell après la diffusion de ces publicités. L'arrêt ne vient donc pas modifier l'état du droit quant à la portée des articles 40 à 42 *L.p.c.* Voir : *Union des consommateurs c. Bell Canada*, 2011 QCCS 1118; *Union des consommateurs c. Bell Canada*, 2012 QCCA 1287, paragr. 110 (requête pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée : *Bell-Canada c. Union des consommateurs*, 2013 CanLII 1181 (C.S.C.).

³⁰ *Quantz c. ADT Canada inc.*, [2002] R.J.Q. 2972 (C.A.), paragr. 45.

³¹ Jugement entrepris, *supra*, note 1, paragr. 143-144.

³² *Id.*, paragr. 139.

de Martel. L'appelante a donc aussi tort de prétendre que la juge ne tient pas compte des documents reçus après la livraison.

[62] À l'issue de son analyse comparative, la juge conclut que l'impression générale qui se dégage des dépliants amène un consommateur crédule et inexpérimenté à conclure que le fabricant et les concessionnaires recommandent un entretien intense et que les fréquences d'entretien indiquées dans les documents ne sont pas exprimées de la même façon que dans les manuels. Elle détermine toutefois que les dépliants ne sont pas incompatibles avec les manuels et qu'elle ne peut conclure à la fausseté de ces derniers³³.

[63] L'appelante plaide que la juge occulte le rôle des dépliants et l'analyse comparative qu'elle a faite de ces derniers par rapport au manuel du propriétaire et au manuel de garantie, lorsqu'elle conclut :

[151] Martel doit donc convaincre le Tribunal que le véhicule livré ne respecte pas ses attentes car il est non conforme aux représentations et déclarations faites avant et au moment de la délivrance du bien. Le Tribunal a considéré toutes les représentations faites, écrites ou verbales, jusqu'à la fin du processus de livraison du véhicule et détermine que le fardeau d'établir la non-conformité n'est pas rencontré.

[64] C'est ce qui fait dire à l'appelante que la juge se contredit par le fait d'exclure les déclarations postcontractuelles alors qu'elle reconnaît qu'elles peuvent être pertinentes.

[65] Cela étant, l'appelante ne démontre aucune erreur révisable à l'égard des conclusions de la juge au sujet de la conformité du contenu des manuels remis au moment de la vente par les concessionnaires et des dépliants relatifs aux entretiens remis postérieurement à la vente.

[66] L'appelante appuie ses prétentions sur le contenu du dépliant du concessionnaire Kia de Sherbrooke (« la Brochure »), du « Bulletin Kia de 2012 » et du « Bulletin Kia de 2010 », lesquels diffèrent selon elle du contenu du programme d'entretien prévu dans le manuel du propriétaire.

[67] Il est vrai qu'il existe des différences entre le manuel du propriétaire et la Brochure qui émane du concessionnaire Kia de Sherbrooke, comme par exemple :

- Le manuel prévoit l'inspection et le remplacement du filtre à air du réservoir à essence au besoin, tandis que la Brochure prévoit un remplacement tous les 48 000 km/48 mois;

³³ Jugement entrepris, *supra*, note 1, paragr. 89.

- Le manuel prévoit l'inspection et le remplacement du filtre à carburant au besoin, tandis que le Brochure prévoit un remplacement tous les 60 000 km/30 mois;
- Le manuel prévoit le remplacement du liquide de la boîte automatique tous les 120 000 km dans le cadre du programme d'entretien intense, alors que la Brochure prévoit un remplacement tous les 48 000 km/48 mois;
- Le manuel prévoit le remplacement du liquide de la boîte manuelle tous les 96 000 km dans le cadre du programme d'entretien intense, alors que la Brochure prévoit un remplacement à tous les 48 000 km/48 mois;
- Le manuel prévoit un premier remplacement du liquide de refroidissement à 192 000 km/24 mois, alors que la Brochure prévoit un remplacement tous les 48 000 km/48 mois.

[68] Cependant, ces différences s'estompent lorsqu'on compare le manuel au Bulletin Kia de 2012. Le remplacement du filtre à carburant, du liquide de la boîte automatique et du liquide de la boîte manuelle sont tous identifiés comme des « services supplémentaires », ce qui n'est pas incompatible avec le contenu du manuel, alors que la Brochure les présente plutôt comme des « entretiens spécifiques ».

[69] Par ailleurs, bien que le Bulletin Kia de 2012 prévoit un remplacement du filtre à air du réservoir à essence tous les 48 000 km/48 mois, un astérisque renvoie à un texte parlant de « recommandations aux intervalles suggérés » et référant au manuel du propriétaire.

[70] En somme, dans le Bulletin Kia de 2012, seul le remplacement du liquide de refroidissement, qui est prévu au 48 000 km/48 mois, est réellement incompatible avec le manuel, mais mis à part l'entretien pour cet item et comme le souligne la juge, la plupart des entretiens qui y sont prévus sont des services supplémentaires et non des exigences.

[71] Par ailleurs, l'exercice de comparaison que propose l'appelante entre le manuel avec le Bulletin Kia de 2010 n'est pas utile, puisque lorsqu'on regarde les manuels des propriétaires de certains modèles des années 2010 et 2011, plutôt que ceux des modèles des années subséquentes (2012 et suivantes), les différences s'estompent encore une fois.

[72] Finalement, l'interprétation que l'appelante propose voulant que Kia soit « responsable du contenu du dépliant » ne permet pas de retenir que Kia est l'auteur de la Brochure. En effet, la preuve soumise ne démontre pas que la Brochure émane de Kia ou qu'elle aurait été confectionnée par elle. Elle porte le nom du concessionnaire de Kia Sherbrooke et l'appelante reconnaît dans son mémoire que le rôle de Kia se limite à fournir un « template » pour les dépliants des concessionnaires. Par ailleurs, rien ne suggère non plus qu'une telle Brochure ait été distribuée ailleurs que chez le concessionnaire Kia de Sherbrooke de manière à soutenir l'action collective.

[73] En somme, la fréquence des entretiens proposés par Kia dans son Bulletin de 2012 demeure largement conforme et compatible avec celle du manuel du propriétaire remis à l'appelante lors de son achat en 2012, à quelques rares et mineures exceptions près qui ne concernent que le remplacement du liquide de refroidissement du moteur et le remplacement du filtre à air du réservoir à essence. Or, il s'agit d'items dont la valeur est relativement faible et ne saurait justifier l'intervention proposée.

[74] L'auteur Luc Thibaudeau précise que « l'article 40 *L.p.c.* rend le commerçant responsable dès que le bien livré ou le service rendu n'est pas celui prévu au contrat », tout en insistant sur le fait que le défaut de conformité doit être « assez important pour justifier l'octroi du remède demandé »³⁴. Ce n'est pas le cas en l'espèce.

[75] Ainsi, dans les circonstances, l'appelante ne me convainc pas que la juge commet une erreur manifeste et déterminante lorsqu'elle ne retient pas d'incompatibilité entre le Bulletin Kia de 2012 et le manuel du propriétaire. De plus, elle ne donne pas, à mon avis, une portée limitative aux articles 40 à 42 *L.p.c.*

[76] Qu'en est-il par ailleurs de l'argument du test du consommateur crédule et inexpérimenté en lien avec ces articles?

[77] L'appelante soutient que le test du consommateur crédule et inexpérimenté, associé au titre II de la *L.p.c.*, s'applique également aux dispositions du titre I. Elle allègue que la juge a erré dans l'application de ce test et qu'un consommateur crédule et inexpérimenté croirait au caractère *obligatoire* de l'entretien plus fréquent et plus onéreux apparaissant dans les dépliants fournis chez les concessionnaires.

[78] L'appelante reproche à cet égard à la juge d'avoir « ignoré la preuve devant elle sur la compréhension des programmes d'entretien par les membres » et d'avoir traité de l'entretien décrit dans les manuels du propriétaire sans aborder celui décrit dans les dépliants remis chez le concessionnaire.

[79] Bien que la notion du consommateur crédule et inexpérimenté ait été développée en lien avec les pratiques interdites, la Cour d'appel dans *Imperial Tobacco Canada Itée c. Conseil québécois sur le tabac et la santé* l'a appliquée pour constater l'existence d'un vice caché en vertu de l'article 53 *L.p.c.* (qui fait partie du titre I). La Cour explique alors³⁵ :

[451] C'est dans l'arrêt *Richard c. Time Inc.* que la Cour suprême avalise la norme du consommateur crédule et inexpérimenté. Certes, elle s'intéresse alors au titre II (« Pratiques de commerce ») de la *L.p.c.*, et non pas à l'article 53 *L.p.c.*, qui n'était pas en cause dans cette affaire. Plus précisément, elle examinait ce qui constitue une « impression générale » au sens de l'article 218 *L.p.c.*, qui permet

³⁴ Thibaudeau, *supra*, note 25, p. 395, paragr. 788.

³⁵ *Imperial Tobacco Canada Itée c. Conseil québécois sur le tabac et la santé*, 2019 QCCA 358, paragr. 451.

de savoir si une représentation constitue une pratique interdite. Il n'y a pas de raisons cependant qui justifieraient de définir le consommateur moyen ou ordinaire d'une manière différente selon que l'on se trouve dans le titre II de la L.p.c. ou dans le titre I (qui inclut l'article 53 L.p.c.) ou dans un autre titre. Qu'il s'agisse d'évaluer la nature d'une représentation, d'un comportement ou, comme ici, d'un examen, cela doit être fait à l'aune du consommateur moyen, personne crédule et inexpérimentée.

[Soulignement ajouté]

[80] Il paraît donc pertinent à ce stade d'analyser les représentations faites par Kia à travers le regard du consommateur moyen, personne crédule et inexpérimentée, même dans le cadre des articles 40 à 42 L.p.c.

[81] Rappelons que la juge de première instance a conclu que le Bulletin Kia de 2012 est compatible avec l'information se retrouvant dans le manuel du propriétaire. De plus, selon elle, les programmes d'entretien décrits dans les dépliants constituent de simples recommandations³⁶.

[82] Voyons ce qu'il en est.

[83] Le manuel du propriétaire établit un certain lien entre un entretien adéquat et la garantie : « Un mauvais entretien par le propriétaire pendant la période de la garantie peut affecter la couverture de garantie »³⁷. Le manuel décrit deux programmes d'entretien : le programme normal et le programme intense. Il établit une liste de facteurs qui rendent un entretien intense plus approprié. Ces facteurs incluent la conduite répétitive sur de courtes distances, la conduite dans des zones où l'on utilise du sel ou d'autres matières corrosives sur les routes, et la conduite prolongée en temps froids ou humides³⁸. La liste est précédée de la mention suivante³⁹ :

Suivez le programme d'entretien normal si vous n'utilisez pas votre véhicule dans l'une des conditions suivantes. Si l'une ou l'autre des conditions suivantes s'applique, suivez le programme d'entretien pour service intense.

[84] Après avoir décrit le programme d'entretien normal, le manuel précise les parties du véhicule qui « doivent » faire l'objet d'un entretien plus fréquent étant donné les conditions de conduite particulières, qui sont énumérées à nouveau (à quelques ajouts près)⁴⁰.

³⁶ Jugement entrepris, *supra*, note 1, paragr. 102-103.

³⁷ Pièce P-2, Manuel du propriétaire de la demanderesse, M.A., vol. 2, p. 643.

³⁸ *Id.*, p. 646.

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ *Id.*, p. 660.

[85] Le manuel de garantie, relativement à la garantie limitée du véhicule neuf, exclut de la couverture le « dommage dû au manque d'entretien », qui comprend le « manque d'entretien décrit dans votre Manuel du propriétaire »⁴¹. Dans la section « Vos Responsabilités », le manuel de garantie prévoit que le propriétaire doit entretenir son véhicule « de manière appropriée », conformément au manuel du propriétaire⁴².

[86] Kia indique par ailleurs au propriétaire du véhicule qu'il doit conserver un dossier d'entretien afin de pouvoir fournir la preuve de l'entretien effectué : « [I]es réclamations au titre de la Garantie faites durant la période déterminée ne seront pas couvertes si un manque au niveau de l'entretien a été décelé »⁴³.

[87] Pour la description complète du calendrier d'entretien, Kia renvoie le consommateur au manuel du propriétaire⁴⁴. Les manuels du propriétaire des autres membres du groupe, ainsi que leurs manuels de garantie, sont très similaires à ceux de l'appelante : on y avise le propriétaire que les problèmes causés par un entretien défaillant ne seront pas couverts par la garantie, et on y décrit deux programmes d'entretien : les facteurs qui justifient l'entretien intense sont les mêmes⁴⁵.

[88] Les Bulletins remis par Kia aux concessionnaires, quant à eux, ne décrivent pas deux programmes d'entretien. Celui de 2010 recommande un entretien tous les 8 000 km, entretien dont l'étendue varie (certains services n'étant pas recommandés à chaque entretien). C'est ainsi qu'on peut lire ce qui suit dans le Bulletin Kia de 2010⁴⁶ :

En plus des recommandations aux intervalles suggérés par Kia ci-dessus, votre véhicule peut [sic] exiger des demandes de services à d'autres intervalles. Par exemples, le remplacement des iltres [sic] fuilides, [sic] des courroies et des bougies. Veillez consulter votre conseiller de service Kia et votre manuel du propriétaire pour plus de détails.

[Soulignements ajoutés]

[89] Dans les Bulletins Kia de 2012 et 2013, sous la rubrique « Intervalles d'entretien recommandé », Kia recommande un entretien tous les 6 000 km, et sous l'énumération de ces intervalles, on peut lire que :

Le climat du Canada est considéré comme étant très rigoureux. Les entretiens recommandés devraient être effectués aux 6 000 km ou aux 6 mois, selon la 1^{ère}

⁴¹ Pièce P-3, Manuel de la garantie de la demanderesse, M.A., vol. 2, p. 689.

⁴² *Id.*, p. 690.

⁴³ Pièce P-3, Manuel de la garantie de la demanderesse, M.A., vol. 2, p. 700.

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ Voir par exemple P-8, Manuels du propriétaire des membres du groupe, M.A., vol. 3, p. 783 et 787; P-9, Manuels de la garantie des membres du groupe, M.A., vol. 3, p. 2156- 2157.

⁴⁶ Pièce P-14, (IGA-1) Bulletin Kia 2010-07-23 (Français), M.A., vol. 3, p. 2438.

éventualité du « Calendrier des entretiens en climat rigoureux » de votre Manuel du propriétaire. Veuillez communiquer avec votre conseiller de services Kia pour plus de détails.⁴⁷

[Soulignements ajoutés]

[90] De cette preuve, la juge de première instance conclut notamment ce qui suit (dans le cadre de son analyse en vertu du titre II) :

[101] Quant aux représentations écrites, nulle part dans les dépliants et affiches préparés par KIA n'est-il indiqué que le service intense est exigé. Les documents indiquent, à plusieurs endroits, qu'il s'agit de « recommandations » et réfèrent le consommateur systématiquement au manuel du propriétaire. Les dépliants et affiches sont d'ordre général en ce qu'ils ne distinguent pas les années de fabrication et tous les modèles. Seul le manuel du propriétaire, remis après l'achat, est spécifique car il décrit l'entretien pour le modèle fabriqué une année donnée.

[102] Les procureurs de Martel ont administré une preuve abondante et détaillée démontrant que les dépliants et les affiches préparées par KIA diffèrent des manuels du propriétaire. Il est exact qu'il existe des différences. Cependant, l'on ne peut prétendre que la lecture de cette documentation, induit un consommateur à conclure que ces recommandations sont des exigences. Les références au manuel du propriétaire et les mentions « recommandé » notamment inscrites de façon visible dans l'en-tête, ne portent pas à confusion. D'ailleurs, ces affiches et dépliants sont divisés en sections qui, chacune, comporte un choix de niveau d'entretien offert aux consommateurs.

[Soulignements ajoutés]

[91] Cette conclusion de fait n'est pas entachée d'une erreur de nature à justifier l'intervention de la Cour. Dans le cadre de l'analyse sur le chapitre des pratiques interdites, la juge de première instance avait d'ailleurs formulé les remarques suivantes :

[95] La proposition de Martel se compose de deux volets :

- 1) un consommateur crédule et inexpérimenté, après lecture du manuel du propriétaire, détermine « que le programme d'entretien exigé du propriétaire » par le manufacturier est l'entretien normal.

et

⁴⁷ Pièce P-16, (IGA-3), Bulletin Kia 2012-08-20 (Français), M.A., vol. 3, p. 2443; Pièce P-17, (IGA-4) Bulletin Kia 2013 - Mars (Français), M.A., vol. 3, p. 2455.

- 2) cette exigence est différente du programme d'entretien exigé par le concessionnaire, soit le programme d'entretien intense.

[Soulignements dans l'original]

[92] En appel, l'appelante s'appuie sur ces deux mêmes prémisses, sans démontrer d'erreur manifeste et déterminante dans l'analyse des faits de la juge de première instance qui écarte leur bien-fondé. Elle se contente de lui reprocher de ne pas avoir tenu compte des dépliants préparés par Kia. Pourtant, la juge traite des dépliants et détermine que leur contenu n'est pas incompatible avec celui des manuels⁴⁸.

[93] Elle réitère d'ailleurs cette même conclusion lorsqu'elle traite de la garantie de conformité.

[94] L'affirmation de l'appelante selon laquelle la preuve quant aux impressions des consommateurs a été négligée en première instance s'avère inexacte puisque, lorsqu'elle compare l'impression qu'ont les consommateurs des différents documents avec ce qui leur est réellement imposé en matière d'entretien, la juge constate, en s'appuyant notamment à cet égard sur le témoignage du représentant de Kia, M. Axente, qui témoigne sur le respect des fréquences d'entretien au Québec :

[90] Rappelons que 33 % des consommateurs ont effectué l'entretien normal, 10 % un entretien plus que normal jusqu'à l'intense et 5 % plus qu'intense, ce qui démontre qu'ils ont compris pouvoir effectuer un choix.

[91] La majorité des six consommateurs interrogés ont fait une lecture partielle des manuels, après livraison du véhicule. Ils ont conclu que le niveau d'entretien normal s'appliquait à eux, ce qui correspond à une des options décrites dans les manuels du propriétaire. Les factures d'entretien démontrent qu'ils ont exercé leurs choix en acceptant généralement et parfois en refusant, les recommandations des concessionnaires.

[92] L'impression des consommateurs est conforme à la réalité. Ils peuvent opter pour l'un ou l'autre des entretiens. Les deux niveaux d'entretien permettent de maintenir la garantie.

[Soulignement ajouté]

[95] La juge de première instance ne commet pas d'erreur à mon avis en concluant que les dépliants ne permettent pas de constater un quelconque défaut de conformité : à l'instar des documents remis avec le véhicule, ces dépliants ne font qu'émettre des recommandations.

⁴⁸ Jugement entrepris, *supra*, note 1, paragr. 89.

[96] Finalement et comme le note la juge de première instance, l'appelante ne reproche pas à Kia de lui refuser la garantie au motif qu'un entretien « normal », plutôt qu'« intense », a été suivi. Le comportement de Kia, en lui-même, ne contredit pas le manuel du propriétaire. La juge note même que l'appelante devait avoir compris qu'il ne s'agissait que de recommandations, dans la mesure où elle a refusé des entretiens « intenses » recommandés par le concessionnaire.

[97] En définitive, l'appelante ne démontre pas d'erreur révisable de la part de la juge de première instance lorsqu'elle conclut que les recommandations contenues dans les dépliants ne viennent pas contredire le manuel du propriétaire ou modifier le contrat ou la garantie offerte aux propriétaires ou locataires de véhicules.

[98] Il est vrai que la juge reconnaît cependant que certains concessionnaires ont fait des commentaires qui ne se limitaient pas aux recommandations du fabricant et qu'ils établissaient un lien entre le niveau d'entretien recommandé et le respect de la garantie du véhicule par Kia, ce qui est faux.

[99] Elle signalera par ailleurs également que l'appelante n'allègue pas que le véhicule s'est avéré moins durable que promis ou que la garantie lui aurait été refusée en raison d'un défaut d'entretien.

[100] Elle précise, en réponse à l'argument soulevé par l'appelante (et réitéré en appel) à l'égard de l'obligation faite aux consommateurs de suivre leur programme d'entretien plus exigeant de Kia :

[113] Or, c'est la participation du concessionnaire au programme qui est obligatoire et non le respect par un consommateur d'un programme qui est exigé. De plus, nous avons déterminé que les affiches et dépliants que doivent utiliser les concessionnaires réfèrent au manuel du propriétaire, comportent le mot « recommandé », offrent diverses options aux consommateurs et ne constituent pas une fausse représentation.

[114] Rien dans les manuels de garantie ou dans les manuels de propriétaire ne soutient la proposition selon laquelle un consommateur doit suivre le service d'entretien intense pour maintenir sa garantie. Il est vrai que les manuels du propriétaire affirment « qu'un mauvais entretien peut affecter la couverture de garantie ».

[115] Cependant, KIA prend la peine d'indiquer clairement aux consommateurs qu'elle :

« n'autorise aucune personne incluant tout concessionnaire autorisé KIA ou tout préposé, agent ou employé de concessionnaire autorisé à modifier, prolonger ou

autrement amender les garanties qui vous sont consenties et qui sont décrites au présent manuel ».

[116] Il est également spécifié que la garantie est offerte par la compagnie KIA, celle-ci ne relève pas des concessionnaires.

[117] Dès que la compagnie KIA fut informée des allégations de certains consommateurs quant aux représentations des concessionnaires, elle a communiqué avec eux via un Bulletin Kia. Elle réitère aux concessionnaires qu'ils doivent mentionner aux clients que les entretiens recommandés ne sont pas obligatoires et que le fait de ne pas respecter le calendrier d'entretien intense n'annule pas la garantie.

[118] Les propriétaires de véhicules Kia interrogés ont mentionné qu'il s'agissait de représentations verbales faites par des représentants des concessionnaires lors de discussions précédant les contrats d'entretien des véhicules. Les concessionnaires sont des personnes morales distinctes de l'entreprise KIA, qui n'est pas une partie au contrat d'entretien. La preuve administrée ne permet pas au Tribunal de conclure que KIA, directement ou indirectement, obligeait, incitait ou tolérerait que les concessionnaires établissent un lien entre un entretien intense et la garantie.

[Soulignement dans l'original; renvois omis]

[101] Comme l'expliquent les auteurs L'Heureux et Lacoursière, les articles 40 à 42 *L.p.c.* font en sorte que « l'entente contractuelle n'est pas limitée aux mentions qui apparaissent dans l'écrit signé par les parties, mais elle comprend toutes les représentations qui ont influencé la prise de décision du consommateur et que ce dernier n'est pas censé avoir répudiées »⁴⁹. Ces représentations peuvent prendre diverses formes⁵⁰:

Le commerçant et le manufacturier sont donc liés par leurs propres déclarations et celles de leurs représentants. Ils sont liés également par le matériel publicitaire, les dépliants et les déclarations écrites de d'autres qu'ils utilisent dans le cours de leurs affaires, dans le but d'attirer et de convaincre les consommateurs.

[102] En l'espèce, la juge détermine que les remarques verbales de certains concessionnaires sur les exigences de fréquences d'entretien en lien avec l'application de la garantie et qui, en outre, ne peuvent être réconciliées avec le manuel du propriétaire, ne lient pas Kia, dans la mesure où il s'agit de représentations faites aux consommateurs au moment de la conclusion de contrats de service entre les concessionnaires et les propriétaires des véhicules et non lors de la conclusion des

⁴⁹ L'Heureux et Lacoursière, *supra*, note 24, p. 95, paragr. 78.

⁵⁰ Masse, *supra*, note 23, p. 321-322.

contrats d'achat, en sus du fait qu'il s'agissait, de toute manière, de recommandations et non d'exigences susceptibles d'affecter la garantie et qu'elles étaient rédigées de manière suffisamment claire pour que le consommateur crédule et inexpérimenté ne soit pas induit en erreur quant au choix qui s'offre à lui à l'égard du niveau d'entretien de son véhicule⁵¹.

[103] Ceci m'amène à traiter de la dernière question soulevée en appel.

3. La juge de première instance a-t-elle erré en ne retenant pas la responsabilité de Kia en lien avec les programmes d'entretien de ses concessionnaires?

[104] Selon l'appelante, la juge a erré en concluant que les concessionnaires, qui sont des représentants de Kia au sens de l'article 1 o) *L.p.c.*, ne sont pas visés par l'action collective et que Kia ne peut être tenue responsable de leurs propos concernant l'entretien, alors que celle-ci prépare les dépliants décrivant le programme d'entretien et oblige les concessionnaires à y participer.

[105] Je rappelle que l'article 1 o) *L.p.c.* prévoit :

o) « représentant » : une personne qui agit pour un commerçant ou un fabricant ou au sujet de laquelle un commerçant ou un fabricant a donné des motifs raisonnables de croire qu'elle agit en son nom;

o) “representative” means a person acting for a merchant or a manufacturer or regarding whom a merchant or a manufacturer has given reasonable cause to believe that such person is acting for him;

[106] À la lumière de cette définition, la doctrine considère que la notion de « représentant » couvre non seulement le mandataire, mais également le mandataire apparent d'un commerçant au sens de l'article 2163 *C.c.Q.*⁵². L'auteur Luc Thibaudeau précise à ce sujet :

Les mots importants à retenir dans l'article 2163 *C.c.Q.* sont « laisser croire ». Un parallèle peut être tracé avec le texte de l'article 1o) *L.p.c.* L'applicabilité de ces dispositions dépendra donc de l'attitude et des gestes du mandant et non de ceux du mandataire. L'application de l'article 2163 *C.c.Q.* à un cas donné dépend essentiellement de la détermination de questions de fait. Il devrait en être de même en ce qui concerne l'article 1o) *L.p.c.*⁵³

[Soulignement ajouté]

⁵¹ Jugement entrepris, *supra*, note 1, paragr. 154-156.

⁵² Masse, *supra*, note 23, p. 70. Voir aussi Thibaudeau, *supra*, note 25, p. 410, paragr. 819.

⁵³ Thibaudeau, *supra*, note 25, p. 410, paragr. 820.

[107] Dans ce contexte, le mandant doit donner des motifs raisonnables de croire qu'une entité agit comme son mandataire :

[...] celui qui se représente faussement comme le représentant d'un commerçant ne peut faire de représentations qui entraînent la responsabilité du commerçant en question. Autant en vertu de l'article 1o) L.p.c. que de l'article 2163 C.c.Q., des gestes positifs sont nécessaires pour que l'on puisse conclure en l'application de la théorie du mandat apparent. Celui qui allègue l'existence d'un mandat apparent doit démontrer que le mandataire a posé au moins un geste pouvant raisonnablement porter à conclure qu'une personne identifiable pouvait être son mandataire.⁵⁴

[Soulignement ajouté]

[108] Relativement à la relation entre le fabricant et le commerçant, l'auteur Thibaudeau ajoute que la qualité de représentant du commerçant ne devient pas automatique par le fait de l'article 42 L.p.c. Il s'agit d'une question de fait qui requiert qu'on s'attarde au comportement de la partie qu'on veut tenir responsable⁵⁵ :

L'article 42 L.p.c. ne crée pas un automatisme à cet effet, bien au contraire [...]. Il faudra étudier chaque fois les faits de l'espèce et déterminer si l'un ou l'autre du commerçant ou du fabricant ont donné des motifs raisonnables de croire que l'autre pouvait le lier par ses représentations. Ainsi, la garantie conventionnelle du fabricant ne liera pas toujours le commerçant, qui pourra dans certains cas agir à titre de lien entre le consommateur et le fabricant, mais n'en sera pas responsable. De manière similaire, la représentation formulée par le commerçant à l'occasion de la vente d'un bien à un consommateur ne sera pas toujours opposable au fabricant. Tout est une question de fait.

[Soulignements ajoutés]

[109] La juge constate l'existence d'un problème relatif aux déclarations fausses des concessionnaires au moment d'offrir des services d'entretien et de réparation des véhicules⁵⁶ :

[105] Les faits révèlent et le Tribunal reconnaît qu'il existe cependant une réelle problématique. Elle découle de représentations verbales faites par des concessionnaires aux consommateurs lors de discussions précédant les contrats de réparation d'automobiles.

⁵⁴ Thibaudeau, *supra*, note 25, 411, paragr. 821.

⁵⁵ *Id.*, p. 413, paragr. 822. Voir aussi L'Heureux et Lacoursière, *supra*, note 24, p.96, paragr. 78 : « En principe, le commerçant et le fabricant sont liés par leurs propres déclarations et leur publicité ».

⁵⁶ Jugement entrepris, *supra*, note 1, paragr. 105-107.

[106] Il appert de la preuve que certains concessionnaires ne se limitaient pas à faire des recommandations au moment des entretiens. Verbalement, ils établissaient un lien entre le niveau d'entretien recommandé et le respect de la garantie du véhicule par KIA. Après avoir recommandé le niveau d'entretien intense, ils affirmaient que le défaut de respecter ce niveau d'entretien pouvait affecter la garantie. Or, la preuve démontre que cette affirmation est fausse.

[107] Le Tribunal se garde de trancher les questions de droit découlant de cette situation, car les concessionnaires ne sont pas visés par la présente action.

[Soulignements ajoutés]

[110] Elle détermine que Kia n'est pas responsable de ces déclarations trompeuses pour plusieurs raisons.

[111] D'abord, les concessionnaires sont des personnes morales distinctes de Kia, et les remarques problématiques ont été faites dans le cadre du contrat d'entretien, auquel Kia n'est pas partie. De plus, la juge constate que : « La preuve administrée ne permet pas au Tribunal de conclure que Kia, directement ou indirectement, obligeait, incitait ou tolérait que les concessionnaires établissent un lien entre un entretien intense et la garantie »⁵⁷.

[112] Elle relève également que, par un bulletin interne, Kia a même rappelé à ses concessionnaires qu'ils devaient préciser que l'entretien recommandé par les dépliants n'était pas obligatoire pour assurer le maintien de la garantie. Il faut cependant signaler à cet égard que ce bulletin est transmis en octobre 2014, soit après le dépôt de la première requête en autorisation d'exercer un recours collectif contre Kia.

[113] Cela dit, l'appelante n'a pas fait pour autant la démonstration que Kia a mandaté ses concessionnaires pour faire des déclarations quant à la garantie ni qu'elle aurait donné des *motifs raisonnables de croire* que ses concessionnaires agissaient en son nom à l'occasion des propos formulés à l'égard de la garantie.

[114] Il ne suffit pas pour l'appelante de prétendre que Kia « prépare le contenu des dépliants des concessionnaires sur l'entretien » et que le manuel de garantie prévoit que pour obtenir du service relativement à la garantie, le consommateur doit se rendre chez un concessionnaire⁵⁸.

[115] D'ailleurs, ni les Bulletins préparés par Kia ni la Brochure préparée pour le concessionnaire Kia de Sherbrooke (sur laquelle s'appuie l'appelante) ne traitent de la garantie elle-même, autrement qu'en mentionnant l'importance de suivre le programme d'entretien recommandé par le manufacturier afin de préserver la couverture de la

⁵⁷ Jugement entrepris, *supra*, note 1, paragr. 118.

⁵⁸ Pièce P-3, Manuel de la garantie de la demanderesse, p. 13, M.A., vol. 2, p. 694.

garantie⁵⁹. Cette garantie demeure en tout temps liée aux recommandations du fabricant sur l'entretien telles que contenues dans le manuel du propriétaire.

[116] Rien n'indique que les concessionnaires ont un droit de regard sur la portée de la garantie. Au contraire, ils n'ont aucune autorité pour modifier, prolonger ou autrement amender les garanties consenties et décrites dans le manuel, comme le note d'ailleurs la juge de première instance, en reproduisant le texte du manuel de garantie⁶⁰ :

De plus, Kia Canada n'autorise aucune personne incluant tout concessionnaire autorisé Kia ou tout préposé, agent, employé d'un concessionnaire autorisé à modifier, prolonger ou autrement amender les garanties qui vous sont consenties et qui sont décrites au présent manuel.

[Soulignement dans l'original]

[117] D'ailleurs, lorsque l'appelante constate un écart entre les propos de son concessionnaire et ce qu'elle avait compris dans le manuel du propriétaire, elle appelle le service à la clientèle de Kia qui lui confirme que le concessionnaire ne peut lui imposer l'entretien intense et que le propriétaire est libre de choisir entre les deux programmes d'entretien décrits au manuel du propriétaire⁶¹.

[118] L'appelante ne démontre pas que Kia aurait laissé croire aux consommateurs que le concessionnaire était en mesure d'imposer des exigences d'entretien qui, si elles n'étaient pas suivies, risquaient de compromettre la garantie.

[119] Les entretiens supplémentaires qui auraient été proposés par les concessionnaires lors de la conclusion des contrats de service d'entretien, ne sauraient, dans ce contexte, être interprétés comme des entretiens exigés par Kia.

[120] J'ajouterais pour conclure que l'action collective telle qu'engagée⁶² ne portait pas sur les entretiens supplémentaires proposés par les concessionnaires lors de la conclusion des contrats de service d'entretien, mais plutôt sur les représentations prétendument fausses et trompeuses contenues dans le manuel du propriétaire remis lors de l'achat des véhicules. Or, comme je l'ai conclu précédemment, l'appelante ne fait pas voir d'erreur révisable dans l'analyse de la juge en ce qui a trait aux entretiens exigés par Kia dans le manuel du propriétaire.

⁵⁹ Pièce P-17, (IGA-4) Bulletin Kia 2013-Mars (Français), M.A., vol. 3, p. 2454; P-14, (IGA-1) Bulletin Kia, 2010-07-23 (Français), M.A., vol. 3, p. 2439.

⁶⁰ Jugement entrepris, *supra*, note 1, paragr. 71; voir Pièce P-3, Manuel de la garantie de la demanderesse, p. 11, M.A., vol. 2, p. 691.

⁶¹ Pièce P-5, Conversation téléphonique avec Mme Tonu Trinh, M.A., vol. 3, p. 743, lignes 7-10.

⁶² Dans sa formulation la plus récente, tel qu'il ressort de la version la plus à jour de la demande, à savoir la Demande introductive d'instance d'une action collective re-modifiée conformément au jugement du 18 septembre 2017, datée du 13 décembre 2017.

[121] Par ce dernier moyen d'appel, l'appelante propose un nouvel argument qui ne cadre pas avec le recours tel qu'entrepris.

[122] Pour l'ensemble de ces motifs, je propose de rejeter l'appel avec les frais de justice.

GENEVIÈVE MARCOTTE, J.C.A.