

**C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL**

**COUR SUPÉRIEURE
(ACTION COLLECTIVE)**

No : 500-06-000413-076

UNION DES CONSOMMATEURS, personne morale constituée en vertu de la Partie III de la *Loi sur les compagnies*, ayant son siège social au 7000, avenue du Parc, bureau 201, Montréal, district de Montréal, province de Québec, H3N 1X1

Demanderesse Représentante

c.

MAGASINS BEST BUY LTÉE, personne morale ayant élu domicile au 1200 Waterfront Centre, 200 Rue Burrard, Vancouver, Colombie-Britannique et dont le Fondé de pouvoir est BORDEN LADNER GERVAIS au 1000, de La Gauchetière Ouest, bureau 900, à Montréal, district de Montréal, province de Québec, H3B 5H4

Défenderesse

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE MODIFIÉE
(Article 583 et suivants C.p.c.)**

À L'HONORABLE SERGE GAUDET, JUGE DE LA COUR SUPÉRIEURE SIÉGEANT DANS LE DISTRICT DE MONTRÉAL, DÉSIGNÉ POUR GÉRER ET ENTENDRE LES PROCÉDURES ET L'INSTRUCTION EN L'INSTANCE, LA DEMANDERESSE EXPOSE CE QUI SUIT :

I. NATURE DE L'ACTION COLLECTIVE ET JUGEMENTS D'AUTORISATION

1. La demanderesse a demandé et obtenu l'autorisation d'exercer une action collective contre la défenderesse en alléguant que les garanties qu'elle vendait sous le nom de « *Plan de service sur les produits* » à son enseigne Future Shop et sous le nom de « *Plan de service et de performance* » (devenu depuis « *Plan de service protection Geek Squad* ») à son enseigne Best Buy (collectivement les « *Garantie Prolongée PSP* »), violaient certaines dispositions impératives de la *Loi sur la protection du consommateur* et que les PSP étaient lésionnaires.

2. Pour les fins de la présente procédure, copies des *Garanties Prolongées PSP* sont communiquées sous les cotes suivantes :
 - **pièces P-1 A à P-1 J** : brochures pour la *Garantie Prolongée PSP* de Future Shop illustrant la variation des termes et conditions dans le temps;
 - **pièces P-2 A à P-2 L** : brochures de *Garantie Prolongée PSP* de Best Buy illustrant la variation des termes et conditions dans le temps;
 - **pièce P-3** : feuillet de la défenderesse expliquant la *Garantie Prolongée PSP* de **Future Shop** remis à la Personne désignée.
3. Le 14 juillet 2016, l'honorable Lukasz Granosik j.c.s. a accueilli en partie la demande d'autorisation de l'action collective¹ en autorisant la cause d'action fondée sur la commission de pratiques de commerce interdites par les articles 219 et 220 de la *Loi sur la protection du consommateur*² (« L.p.c. »).
4. Le 22 mars 2018, la Cour d'appel a infirmé en partie le jugement de première instance et a autorisé la demanderesse à exercer l'action collective sur la base des fondements additionnels suivants :
 - a) l'exploitation objective des membres du groupe (article 8 L.p.c.)³;
 - b) la contravention à l'article 35 L.p.c., du fait que la défenderesse utilise la *Garantie Prolongée PSP* pour se soustraire à la garantie légale en indiquant qu'elle n'a aucune obligation de garantie pendant la période de garantie du fabricant (articles 53 et 54 L.p.c.)⁴.

La description du groupe

5. Le juge Granosik a décrit le groupe de la manière suivante:

Tout consommateur résidant au Québec qui, le ou après le 19 septembre 2004, a acheté de l'Intimée Magasins Best Buy Ltée, qui fait affaires sous les noms de Future Shop et Best Buy, une garantie prolongée aussi appelée « Plan de service » vendue sous le nom de PSP portant sur un bien acheté à l enseigne des magasins Future Shop ou Best Buy, par téléphone ou en

¹ *Union des consommateurs c. Magasins Best Buy Ltée (Future Shop Entrepôt de l'électronique et Best Buy)*, 2016 QCCS 3294, paragr. 52-66.

² *Loi sur la protection du consommateur*, c. P-40.1.

³ *Union des consommateurs c. Magasins Best Buy Ltée*, 2018 QCCA 445, paragr. 42-57.

⁴ *Union des consommateurs c. Magasins Best Buy Ltée*, 2018 QCCA 445, paragr. 58-60 et 66-69.

magasin ou sur les sites Internet FutureShop.ca et/ou BestBuy.ca; ainsi que tout consommateur qui, au Québec et durant cette période, a acheté une telle garantie de l'Intimée;

La nature et le fondement de l'action collective

6. La Cour d'appel a identifié comme suit la nature de l'action collective :

Une action en annulation du contrat d'achat de la *Garantie Prolongée PSP* et en remboursement du prix de cette garantie ou subsidiairement en diminution du prix et en dommages punitifs fondée sur l'inobservance des articles 8, 35, 219 et 220 de la *Loi sur la protection du consommateur*,

Les questions de fait et de droit traitées collectivement

7. Selon le jugement d'autorisation de la Cour supérieure et l'arrêt de la Cour d'appel, le tribunal est appelé à se prononcer sur les questions suivantes qui sont communes aux membres du groupe :

1. *les contrats de Garantie Prolongée PSP sont-ils susceptibles de donner au consommateur l'impression générale que les garanties supplémentaires qu'ils comportent sont supérieures aux garanties conventionnelles et légales?*
2. *la Garantie Prolongée PSP contrevient-elle à la Loi sur la protection du consommateur en ce qui a trait aux dispositions de cette loi concernant notamment la garantie légale et les pratiques de commerces interdites?*
3. *Best Buy se livre-t-elle à des pratiques de commerce interdites par la Loi sur la protection du consommateur?*
- 3a. *le prix que Best Buy exige pour ses contrats de Garantie Prolongée PSP est-il abusif et constitue-t-il de l'exploitation des consommateurs au sens de l'article 8 L.p.c.?*
- 3b. *la Garantie Prolongée PSP permet-elle à Best Buy de se soustraire à toute obligation de garantie pendant la période de garantie du fabricant, et ce, en contravention de l'article 35 L.p.c.?*
4. *le cas échéant, les contraventions aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur auxquelles Best Buy s'est livrée et auxquelles elle se livre constituent-elles des motifs d'annulation des contrats ou de diminution des obligations que les membres du groupe ont conclus avec Best Buy relativement à l'achat de la Garantie Prolongée PSP?*

5. *dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils droit de réclamer de Best Buy le remboursement du prix payé pour l'achat de la Garantie Prolongée PSP y compris le montant des taxes payées pour l'achat de cette garantie ou, subsidiairement, une diminution substantielle du prix payé pour ladite garantie et le remboursement d'une somme correspondante?*
6. *les membres du Groupe ont-ils droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs de Best Buy en vertu de la Loi sur la protection du consommateur, et dans l'affirmative, combien?*
7. *les membres du Groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle sur les montants de condamnation?*

II. IDENTIFICATION DES PARTIES

a. La demanderesse

8. Union des consommateurs est une personne morale régie par la Partie III de la *Loi sur les compagnies* et elle a notamment pour mission la promotion et la défense collective des droits des consommateurs, le tout tel qu'en font foi une copie des lettres patentes datées du 9 mai 1978 et des lettres patentes supplémentaires datées des 22 octobre 1998 et 29 mai 2002, lesquelles sont communiquées comme **pièce P-4, en liasse**.

b. La Personne désignée

9. Le tribunal a accordé à Mme Jessica Desjardins le statut de « Personne désignée » aux fins de l'action collective.

c. La défenderesse

10. La défenderesse exploite une entreprise de marketing et de vente au détail d'ordinateurs et de périphériques, de téléviseurs et produits vidéo et audio, d'électroménagers, d'équipements de communication et d'autres produits et accessoires qui sont notamment destinés à l'usage des particuliers ainsi que des *Garanties Prolongées PSP* assorties de divers services qu'elle a vendues sous le nom de « *Plan de service sur les produits* » à son enseigne Future Shop et qu'elle a vendues et continue de vendre sous le nom de « *Plan de service et de performance* » ou « *Plan de service protection Geek Squad* » à son enseigne Best Buy.

11. La défenderesse se décrit comme étant le plus grand détaillant de produits électroniques grand public au Canada, tel qu'il appert d'un extrait de son site Internet, consulté le 14 octobre 2020 et communiqué comme **pièce P-5**.

La bannière Future Shop

12. À la date de la demande d'autorisation, la défenderesse opérait environ 29 magasins sous la bannière **FUTURE SHOP**, répartis à travers la province de Québec, le tout tel qu'il appert d'un extrait du site Internet de la défenderesse communiqué comme **pièce P-6** et de l'État de renseignements d'une personne morale au registre des entreprises en date du 20 décembre 2012, communiqué comme **pièce P-7**.
13. De plus, au moment du dépôt de la demande d'autorisation, la défenderesse exploitait une plate-forme de commerce électronique à l'adresse « www.futureshop.ca » aussi connu sous le nom de « *InterBoutique Future Shop* » par le biais de laquelle un consommateur pouvait acheter les produits et services offerts par la défenderesse, y compris la *Garantie Prolongée PSP*.
14. Le ou vers le 4 avril 2015, la défenderesse a cessé d'exploiter les magasins et son site Internet interactif sous la bannière **FUTURE SHOP** au Québec.

La bannière Best Buy

15. À la date du dépôt de la demande d'autorisation, la défenderesse opérait environ 15 magasins sous la bannière **Best Buy** répartis à travers la province de Québec, le tout tel qu'il appert d'un extrait du site Internet de la défenderesse communiqué comme **pièce P-8** et de l'État de renseignements d'une personne morale au registre des entreprises en date du 20 décembre 2012, pièce P-7.
16. En date des présentes, la défenderesse opère 27 magasins sous la bannière **Best Buy** au Québec, le tout tel qu'il appert d'un extrait du site Internet de la défenderesse consulté le 14 octobre 2020 communiqué au soutien des présentes comme **pièce P-9** et de l'État de renseignements d'une personne morale au registre des entreprises en date du 14 octobre 2020 communiqué comme **pièce P-10**.
17. À la date du dépôt de la demande d'autorisation et jusqu'à ce jour, la défenderesse exploitait et exploite toujours une plate-forme de commerce électronique à l'adresse « www.bestbuy.ca » par le biais de laquelle un consommateur peut acheter ses produits et services.
18. La défenderesse proposait systématiquement aux consommateurs d'acheter la *Garantie prolongée PSP* sur les sites de commerce électronique exploités sous les enseignes Future Shop ou Best Buy et le propose toujours quant à ce dernier, tel qu'il appert des captures d'écran des sites communiquées comme **pièce P-11**, en liasse. Cette offre était et est toujours vraisemblablement tout aussi systématique lorsque les

consommateurs ont acheté en magasin ou par téléphone, tel qu'il sera démontré à l'enquête.

III. L'EXPÉRIENCE PERSONNELLE DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE COMME ILLUSTRATION DES PRATIQUES ET POLITIQUES DE LA DÉFENDERESSE QUANT AUX GARANTIES PROLONGÉES PSP

a. L'achat d'un ordinateur portable et d'une *Garantie Prolongée PSP*

19. Le **21 septembre 2006**, la Personne désignée, qui était à cette époque étudiante à temps plein à l'université d'Ottawa, s'est rendue au magasin Future Shop situé au 25, chemin de la Savane, à Gatineau, dans le but d'acheter un ordinateur portable pour son usage personnel.
20. Elle a rencontré à cette occasion un employé de la défenderesse, qui lui a proposé un ordinateur portable de marque ACER modèle TRAVEL MATE 2420 au prix de 599,00 \$, le tout tel qu'il appert d'une copie de la facture d'achat datée du **21 septembre 2006**, communiquée comme **pièce P-12**.
21. Immédiatement après que la Personne désignée eut confirmé vouloir acheter cet ordinateur, le préposé lui a offert une *Garantie Prolongée PSP* en lui remettant un feuillet décrivant le plan de garantie supplémentaire, pièce P-3.
22. Pour encourager la Personne désignée à adhérer à la *Garantie Prolongée PSP*, le préposé lui a proposé un rabais de 50,00 \$ sur le prix d'achat de ce plan de garantie supplémentaire.
23. La Personne désignée a donc accepté d'acheter la *Garantie Prolongée PSP* pour une durée de deux (2) ans, au coût de 100,00 \$ plus les taxes applicables, tel qu'il appert de sa *Garantie Prolongée PSP*, communiquée comme **pièce P-13**.

b. Les difficultés vécues par la Personne désignée en lien avec l'application de la *Garantie Prolongée PSP*

24. À la **fin du mois d'octobre 2006**, la Personne désignée a eu un premier problème avec son ordinateur portable : de petits points blancs sont apparus un peu partout sur son écran et le problème s'est intensifié de jour en jour.
25. Le **7 novembre 2006**, la Personne désignée a rapporté son ordinateur au magasin Future Shop où elle avait acheté l'appareil.

26. Un technicien travaillant pour la défenderesse l'a alors informée qu'aucune réparation ne pourrait corriger le problème de façon définitive et que, conséquemment, son ordinateur devait être remplacé.
27. La Personne désignée a alors demandé de rencontrer le gérant du magasin pour demander le remplacement de son ordinateur.
28. Le gérant de la défenderesse a catégoriquement refusé de remplacer l'ordinateur, ajoutant qu'il ne peut y avoir échange ou remplacement d'un produit défectueux que dans les quatorze (14) jours suivant l'achat du produit.
29. Le gérant de la défenderesse a ensuite suggéré à la Personne désignée de lui remettre l'ordinateur afin de l'envoyer à l'atelier de réparation de Future Shop à Toronto.
30. Elle a accepté la proposition du gérant et il a été convenu avec celui-ci qu'elle rapporterait son ordinateur au magasin Future Shop le **6 décembre 2006**, soit après la fin de sa session universitaire, le gérant l'assurant par ailleurs qu'elle pourrait récupérer son ordinateur quatorze (14) jours plus tard, soit le 20 décembre 2006.
31. Le **6 janvier 2007**, n'ayant toujours pas reçu son ordinateur et demeurant sans nouvelles de la défenderesse, la Personne désignée et sa mère se sont présentées à la succursale afin de récupérer l'appareil.
32. Constatant que l'ordinateur n'était pas prêt, elles ont demandé à rencontrer le gérant de la défenderesse, monsieur Andrew Delinsky, afin d'obtenir des explications.
33. Monsieur Delinsky leur a alors dit que :
 - a) Future Shop ne répare jamais les ordinateurs qu'elle vend durant la première année suivant l'achat, considérant qu'il existe une garantie du fabricant;
 - b) Future Shop n'avait aucune obligation d'envoyer l'ordinateur de la Personne désignée à l'atelier de réparation de Toronto et que c'était à titre exceptionnel que cela avait été fait;
 - c) les clients devaient se débrouiller seuls et faire leurs propres démarches auprès du fabricant pour faire réparer leur ordinateur pendant toute la durée de la garantie du fabricant.
34. Il a aussi remis à cette occasion une carte-cadeau d'une valeur de 25 \$ à la Personne désignée, qui lui a quand même communiqué son insatisfaction et l'a

informé qu'elle comptait porter plainte à l'Office de la protection du consommateur (ci-après « OPC »).

35. De fait, le **9 janvier 2007**, la Personne désignée a porté plainte auprès de l'OPC.
36. Ce n'est que le **17 janvier 2007** qu'un représentant de la défenderesse a informé la Personne désignée que son ordinateur avait été reçu au magasin Future Shop de Gatineau.
37. Le même jour, la Personne désignée, accompagnée de sa mère, s'est présentée au magasin pour constater que l'ordinateur n'avait pas été réparé. À ce moment, la session universitaire avait repris et elle avait besoin de son ordinateur.
38. M. Delinski leur a expliqué que, sans égard à la *Garantie Prolongée PSP* :
 - a) les problèmes vécus par la Personne désignée n'étaient pas attribuables à Future Shop, mais plutôt au fabricant et que Future Shop déclinait toute responsabilité quant au bon fonctionnement de l'ordinateur;
 - b) Future Shop ne faisait aucune démarche auprès du fabricant ni aucune réparation, et ce, tant et aussi longtemps que durait la garantie du fabricant;
 - c) il n'avait pas le pouvoir de faire autrement puisque sa décision était conforme à la politique de Future Shop, malgré qu'il comprenait les ennuis subis par la Personne désignée;
 - d) la Personne désignée devait assumer tous les frais d'expédition pour envoyer son ordinateur par messenger au fabricant, puis réclamer le remboursement de ces frais en communiquant avec le service à la clientèle de la défenderesse.
39. Le ou vers le **18 janvier 2007**, la Personne désignée a envoyé par messenger son ordinateur au fabricant ACER et a acquitté des frais de livraison de 34 \$, le tout tel qu'il appert d'une copie d'une lettre de transport aérien intérieure communiquée comme **pièce P-14**, ainsi que de la facture des frais d'expédition de FedEx datée du 25 janvier 2007, communiquée comme **pièce P-15**.
40. Le même jour, elle a aussi communiqué par téléphone avec le service à la clientèle de la défenderesse pour réclamer sans succès le remboursement des frais d'expédition. Une préposée lui a répondu qu'il n'est pas dans la politique de Future

Shop de rembourser ces frais et qu'elle ne comprenait pas pourquoi le gérant lui aurait dit qu'elle pourrait en demander le remboursement.

41. Le **18 janvier 2007**, la mère de la Personne désignée a reçu un appel du service juridique de la défenderesse, situé à Vancouver, relativement à la plainte adressée à l'OPC.
42. La mère de la Personne désignée a alors expliqué la mésaventure de sa fille au représentant du service juridique de la défenderesse qui a consenti à lui rembourser les frais d'expédition de 34 \$ tout en lui mentionnant que ce remboursement était exceptionnel, puisqu'il n'était pas dans la politique de Future Shop de rembourser de tels frais. Le remboursement a été effectué le 12 mars 2007, tel qu'il appert de lettre envoyée à la Personne désignée par Mélanie Wiehe, à laquelle était joint un chèque de 34,24 \$, communiquée comme **pièce P-16**.
43. La Personne désignée a récupéré son ordinateur le **25 janvier 2007**.
44. Au **début du mois de février 2007**, la Personne désignée a constaté un autre bris, semblable au premier, soit l'apparition d'une série de points blancs sur son écran, mais plus gros que ceux apparus en octobre 2006.
45. Le ou vers le **16 février 2007**, la Personne désignée a réexpédié son ordinateur au fabricant ACER.
46. Le ou vers le **23 février 2007**, la Personne désignée a reçu livraison de son ordinateur, lequel a bien fonctionné pendant environ un mois. Une copie de la note de ACER adressée à la Personne désignée est communiquée comme **pièce P-17**.
47. Vers la **fin du mois de mars 2007**, la Personne désignée a constaté un troisième bris, de même nature.
48. La Personne désignée a attendu la fin de sa session universitaire pour réexpédier son ordinateur au fabricant ACER, assumant encore une fois des frais de livraison semblables aux précédents, mais pour lesquels elle n'a pas été en mesure de retracer de facture.
49. La Personne désignée a récupéré l'ordinateur le ou vers le **17 juillet 2007**, tel qu'il appert d'une note de ACER adressée à la Personne désignée, communiquée comme **pièce P-18** et il a fonctionné normalement jusqu'à **l'automne 2007**.
50. À force d'insister, la Personne désignée a réussi à obtenir de la défenderesse le remboursement de tous les frais de livraison qu'elle avait assumés, soit un montant de 68 \$.

51. À compter du début de l'**automne 2007**, l'ordinateur de la Personne désignée est de nouveau défectueux : à une fréquence d'à peu près deux fois par semaine, des lettres tapées au clavier n'apparaissent pas à l'écran.
52. Le **5 décembre 2007**, la Personne désignée a apporté son ordinateur au magasin de la défenderesse et s'est entretenue avec un technicien afin de lui expliquer le problème.
53. Le **10 décembre 2007**, le technicien de la défenderesse a appelé la Personne désignée pour lui indiquer que son ordinateur n'avait pas de problème. Il lui a dit qu'il soupçonnait l'antivirus ou Windows et qu'il pouvait tenter de les réinstaller.
54. Ne sachant pas quoi lui répondre, la Personne désignée lui a dit qu'elle allait le rappeler.
55. Le **14 décembre 2007**, la Personne désignée a appelé la défenderesse afin de parler à un technicien et l'informer qu'elle était elle-même en mesure de réinstaller son antivirus ou Windows. Le technicien lui annonce alors que des frais de 40 \$ correspondant à 30 minutes de main d'œuvre lui seraient facturés.
56. La Personne désignée s'est fâchée et a dit au technicien que c'était fini, qu'elle leur avait donné toutes les chances de lui donner un bon service et de respecter la *Garantie Prolongée PSP* qu'elle avait achetée. Ainsi, c'est après ces cinq tentatives de faire réparer son ordinateur auprès du fabricant ou de Future Shop que la Personne désignée a compris que cette garantie ne serait jamais honorée et a jugé à partir de ce moment, considérant toutes ses tentatives infructueuses, qu'il était inutile de perdre plus de temps avec la défenderesse.
57. Le **14 décembre 2007**, la Personne désignée a récupéré son ordinateur au magasin de la défenderesse et, bien que l'appareil n'ait pas été réparé, elle a été obligée de payer 40 \$ en frais de main-d'œuvre.
58. La défenderesse n'a ni réparé ni remplacé l'ordinateur de la Personne désignée, malgré les obligations qui lui incombent en vertu de la *Garantie Prolongée PSP* et de la garantie légale.

IV. LA GARANTIE PROLONGÉE PSP, LES CONTRAVENTIONS À LA LPC ET LA LÉSION

59. Les *Garanties Prolongées PSP* que la défenderesse a offertes et vendues aux membres du groupe au fil des ans sont pour l'essentiel similaires, voire quasi identiques, tel qu'il appert des pièces P-1 A à J et P-2 A à L et d'un extrait du site

Internet de la défenderesse présentant la *Garantie Prolongée PSP*, communiqué comme **pièce P-19**.

60. La *Garantie Prolongée PSP* a une durée qui, selon le produit, varie généralement entre une et cinq années à compter de la date d'achat du produit, tel qu'il appert de tableaux détaillant les périodes de couverture offertes, communiqués comme **pièce P-20**.
61. La défenderesse décrit comme suit la « Couverture » de la *Garantie Prolongée PSP* :

Couverture : Ce plan couvre les vices de fabrication et de main d'œuvre se manifestant lors d'un usage normal. Les services effectués dans le cadre de ce Plan sont la main-d'œuvre et le remplacement des pièces nécessaires au fonctionnement normal de votre produit. Toutes les réparations doivent avoir reçu notre autorisation avant d'être effectuées. À notre discrétion, les pièces de rechange utilisées pourront être neuves, remises à neuf ou des pièces non originales conformes aux spécifications opérationnelles du produit établies par le fabricant.

tel qu'il appert de la pièce P-1 E. Voir également les autres pièces communiquées sous les cotes P-1, P-2 et P-3.

62. De plus, la *Garantie Prolongée PSP* comprend notamment les garanties et les prestations accessoires suivantes:
- a) la garantie anti-citron, qui permet le remplacement du produit acheté s'il nécessite plus de trois réparations importantes, après vérification et à la discrétion de la défenderesse :

Ne restez pas pris avec un citron.

Si votre produit nécessite plus de trois réparations importantes, nous vous fournirons un produit de remplacement.

Garantie anti-citron : Pendant la durée du Plan, si nous réparons votre produit trois fois et qu'après avoir été vérifié par notre centre de service autorisé, il doit être réparé une quatrième fois nous le remplacerons, à notre discrétion, par un produit au rendement comparable ou nous émettrons une note de crédit pour la valeur originale d'achat, le tout étant assujéti aux restrictions inscrites dans la section « Couverture » et « Produit de remplacement » ci-dessus. [...]

tel qu'il appert de la pièce P-1 G, p.1 et 2, respectivement. Voir également les pièces P-1, P-2 et P-3;

- b) la garantie de remplacement, déclenchée si plus de 60 jours (ou 20 jours dans les garanties les plus récentes) sont nécessaires pour effectuer une réparation par l'entremise du réseau de la défenderesse, qui stipule que la défenderesse fournira un nouveau produit neuf ou remis à neuf

dont les caractéristiques et les fonctions sont équivalentes ou similaires au bien initial, en cas de remplacement, ou émettra une note de crédit correspondant à la valeur initiale de l'achat :

Garantie de remplacement : Si plus de soixante (60) jours sont nécessaires pour effectuer la réparation, nous remplacerons votre produit par un produit au rendement comparable ou nous émettrons une note de crédit au montant de l'achat original selon notre choix, cette clause étant assujettie aux restrictions inscrites dans les sections « Couverture » et « Produit de remplacement » ci-dessus. La période de soixante (60) jours commence à la date où le produit est reçu à un magasin Future Shop ou dans un centre de service autorisé et se termine lorsque le produit est prêt à être récupéré par vous. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant respecté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou de l'émission d'une note de crédit au montant de l'achat original.

[...]

Produits de remplacement : À notre discrétion, nous remplacerons votre produit par un produit neuf ou remis à neuf, dont les caractéristiques et les fonctions sont équivalentes ou similaires, bien qu'ils ne soient pas nécessairement de la même marque ou nous émettrons une note de crédit en magasin correspondant à la valeur originale de l'achat. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le produit de remplacement coûte moins cher que le produit original. Si nous remplaçons un produit après la date d'expiration de la garantie du fabricant et pendant la durée de ce Plan, le Plan sera immédiatement considéré comme ayant été respecté et prendra fin à la date du remplacement.

tel qu'il appert de la pièce P-1 G, p. 1. Voir aussi les pièces P-1, P-2 et P-3;

- c) le service sur place ou par messenger pour certains produits ainsi que le soutien technique par téléphone pour le matériel et les logiciels;
- d) un nettoyage ou un alignement annuel de lecteurs de cassettes maison, les magnétoscopes et les caméscopes;
- e) la protection contre les surtensions;
- f) l'allocation d'une somme pouvant aller jusqu'à 300\$ pour la perte de nourriture découlant d'une surtension de réfrigérateur ou congélateur si une facture détaillant la nourriture achetée en remplacement est fournie;
- g) la transférabilité de la *Garantie Prolongée PSP* avec le produit.

63. La Garantie Prolongée PSP indique ce qui suit quant à sa portée :

Responsabilité du fabricant : Ce Plan complète, mais ne remplace pas la garantie du fabricant. Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier, notamment pour le Service sur place / par messenger. Si vous communiquez avec nous, nous vous référerons au fabricant concerné. Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains avantages supplémentaires qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-après.

tel qu'il appert de la pièce P-1 G, p. 2. Voir aussi les pièces P-1, P-2 et P-3.

64. La défenderesse tente de se soustraire par le biais de cette clause aux obligations qui lui incombent pour tout vice couvert par la garantie du fabricant et par la garantie légale, contrevenant ainsi aux articles 35, 37, 38 ainsi que 53 et 54 de la L.p.c., comme illustré par les faits allégués plus haut dans le cas de la Personne désignée.
65. De plus, la garantie « anti-citron », qui ne couvre que les réparations effectuées par la défenderesse (celles effectuées par le fabricant n'étant pas prises en compte), n'a vraisemblablement qu'une valeur très restreinte, voire aucune valeur, comme l'illustre le cas de la Personne désignée.
66. Même en supposant que la garantie « anti-citron » pourrait théoriquement s'appliquer, le remplacement pourrait se faire en donnant au consommateur un bien de valeur nettement moindre.
67. Or, ce remplacement, tout comme celui qui découlerait de la mise en œuvre de la garantie de remplacement, entraînerait la fin de la garantie en violation des articles 46 et 50 L.p.c.
68. (...)
69. (...)
70. Les représentations écrites par la défenderesse pour la promotion de la *Garantie Prolongée PSP* reproduites aux paragraphes 61 à 63, 71 et 72 de la présente *Demande introductive d'instance modifiée, lesquelles sont également reproduites aux annexes 14, 15 et 16 la pièce P-11,* contreviennent aussi aux articles 219 et 220 L.p.c.
71. En effet, la défenderesse prétend faussement ou donne l'impression que l'acquisition d'une *Garantie Prolongée PSP* permet au membre de bénéficier d'une

garantie supérieure à la garantie légale, comme l'illustrent notamment le plan de garantie supplémentaire remis à la Personne désignée avant son achat, pièce P-3 ainsi que les fenêtres contextuelles sur le site Internet dont copies sont communiquées comme **pièce P-21, en liasse**.

72. Au surplus, et pour les motifs allégués ci-dessus, la défenderesse a fausement affirmé aux consommateurs qu'ils obtenaient les bénéfices suivants qui n'en sont pas, (...) la durée supérieure de la *Garantie prolongée PSP*₁ (...) des économies potentielles relatives aux coûts de réparation si le consommateur ne souscrit pas à une garantie prolongée et la transférabilité de la garantie.
73. Vu ce qui précède, et considérant d'une part que la *Garantie prolongée PSP* en soi n'offre pratiquement rien de plus, voire moins, que la garantie légale, et d'autre part que les accessoires à cette garantie n'ont pratiquement aucune valeur réelle, les garanties prolongées PSP sont en outre lésionnaires au sens de l'article 8 L.p.c., car elles créent une disproportion entre les obligations respectives des parties tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur.
74. Selon les informations dont dispose la demanderesse, la valeur moyenne des bénéfices pour les consommateurs qui achètent ce type de garantie est en général 8 fois moins élevé que le coût moyen de la garantie, laquelle génère vraisemblablement pour la défenderesse une marge bénéficiaire de 90 %, tel qu'il sera plus amplement démontré à l'enquête à l'aide des données financières et comptables de la défenderesse.
75. Considérant, ce qui précède, la demanderesse demande à la Cour de répondre par l'affirmative aux questions communes et de faire droit aux conclusions énoncées ci-après.

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR l'action collective d'Union des consommateurs;

ANNULER les contrats de *Garantie Prolongée PSP* de tous les membres du groupe ou, subsidiairement, en réduire substantiellement le prix;

CONDAMNER Best Buy à rembourser à chacun des membres du groupe le prix payé pour l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* ou un montant équivalant à une réduction substantielle du prix payé pour la *Garantie Prolongée PSP*;

CONDAMNER Best Buy à payer à chacun des membres du groupe des dommages-intérêts punitifs d'un montant égal aux revenus qu'il a perçus et perçoit sur le prix de vente de la *Garantie Prolongée PSP*;

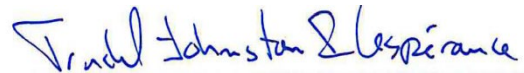
(...)

CONDAMNER Best Buy à payer l'intérêt plus l'indemnité additionnelle prévus par la loi sur les montants de condamnation;

ORDONNER le recouvrement collectif des réclamations;

CONDAMNER Best Buy aux frais de justice y compris les frais d'avis et les frais d'expertise.

Montréal, le 21 janvier 2022



TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE

Avocats de la demanderesse représentante

No. C.S.M. : 500-06-000413-076

COUR SUPÉRIEURE
DISTRICT DE MONTRÉAL
(Action collective)

UNION DES CONSOMMATEURS

(Demanderesse Représentante)

c.

MAGASINS BEST BUY LTÉE

(Défenderesse)

N/d : 1379-1

BT-1415

DEMANDE INTRUDUCTIVE D'INSTANCE
MODIFIÉE
(Article 583 et suivants C.p.c.)

ORIGINAL

Nom de l'avocat : Me Philippe Trudel
Me Mathieu Charest-Beaudry
Me Gabrielle Gagné

TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE s.e.n.c.
750, Côte de la Place d'Armes, bureau 90
Montréal (Québec) H2Y 2X8
Tél : 514 871-8385
Fax : 514 871-8800
philippe@tjl.quebec
mathieu@tjl.quebec
gabrielle@tjl.quebec