

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001282-231

DATE : Le 8 juillet 2025

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE PIERRE NOLLET, J.C.S.

JEAN-MICHEL NORMANDIN
Demandeur

c.
LA SOURCE (BELL) ÉLECTRONIQUE INC.
CONTINENTAL CASUALTY COMPANY
AMERICAN BANKERS INSURANCE COMPANY OF FLORIDA
ZURICH COMPAGNIE D'ASSURANCES SA
LA COMPAGNIE D'ASSURANCE LIBERTÉ MUTUELLE
COSTCO WHOLESALE CANADA LTD
BELL MOBILITÉ INC.
ROGERS COMMUNICATIONS CANADA INC.
TELUS CORPORATION
GLENTEL INC.
Défenderesses

JUGEMENT SUR DEMANDE D'AUTORISATION

APERÇU	2
1. LES FAITS PERTINENTS	3
2. PERMISSION DE MODIFIER	5
ANALYSE	7
3. LES FAITS ALLÉGUÉS PARAÎSSENT JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES (575(2) C.P.C.)	7

3.1	Conclusion.....	7
3.2	Faits pertinents à la question en litige	7
3.3	Principes juridiques	8
3.4	Discussion	10
4.	LA COMPOSITION DU GROUPE VS LES RÈGLES DU MANDAT D'ESTER.....	24
4.1	Principes juridiques	24
4.2	Discussion	25
5.	LES QUESTIONS DE DROIT OU DE FAIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES (575(1) C.P.C.).....	25
5.1	Conclusion.....	25
5.2	Faits pertinents à la question en litige	25
5.3	Principes juridiques	26
5.4	Discussion	26
6.	LA CAPACITÉ DU DEMANDEUR À ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES (575(4) C.P.C.).....	27
6.1	Conclusion.....	27
6.2	Faits pertinents à la question en litige	27
6.3	Principes juridiques	27
6.4	Discussion	28
7.	LA DESCRIPTION DU GROUPE EST-ELLE APPROPRIÉE?	28
7.1	Conclusion.....	28
7.2	Les principes juridiques	28
7.3	Discussion	28
	POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :	30

APERÇU

[1] Le demandeur désire exercer une action collective et être nommé représentant pour le compte des personnes faisant partie du groupe ci-après décrit, dont il se dit lui-même membre, à savoir :

« Toutes les personnes qui ont fait l'achat d'un plan de protection offert ou vendu par l'une ou l'autre des défenderesses au Québec ».

[2] Deux catégories de défenderesses sont poursuivies.

[3] Les « **Distributeurs** » parmi lesquels figurent La Source (Bell) Électronique inc., COSTCO, Bell Mobilité inc., Rogers Communications Canada inc., Telus Corporation et Glentel inc. qui vendent des équipements électroniques couverts par un produit d'assurance qui offre un plan de protection prolongée (la « **Protection prolongée** »).

[4] Les « **Assureurs** » sont les autres défenderesses, celles qui souscrivent le plan de Protection prolongée offert par les distributeurs.

[5] Les allégués de la demande vont de manquements à des obligations en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* (la « **LPC** »)¹ à des manquements à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (la « **LDPSF** »)², au *Règlement sur les modes alternatifs de distribution* (« **RMAD** »)³, au droit à des dommages compensatoires en vertu du *Code civil du Québec* et au droit à des dommages-intérêts punitifs.

1. **LES FAITS PERTINENTS**

[6] Le 27 octobre 2023, le demandeur Normandin achète de La Source, une manette sans fil Dualshock pour PlayStation 4⁴. La Source lui vend en sus une Protection prolongée afférente à cette manette. Cette Protection prolongée est assurée par Continental Casualty Company (« **CNA** »).

[7] CNA est une personne morale constituée en vertu d'une loi de l'Illinois⁵, un assureur autorisé par l'Autorité des marchés financiers (« **AMF** ») à exercer ses activités au Québec⁶.

[8] La pièce P-1 (reçu de la vente) réfère à une page Internet pour plus de détails sur la Protection prolongée⁷.

« Forfaits de protection prolongée : Vous avez des questions, besoin de soutien technique ou voulez faire une réclamation ? Composez le 1-855-359-La Source. Visitez en ligne : Asurion.com/thesource. »

[9] À partir de la page Internet, il est possible d'avoir accès à la police d'assurance⁸ souscrite par CNA à titre de Protection prolongée.

[10] La Source facture à M. Normandin 18,00 \$ pour la Protection prolongée de la manette. Les taxes de vente fédérale et provinciale (TPS 5 % et TVQ 9,9957 %) sont calculées tant sur le prix de la manette que sur la Protection prolongée, pour un total de 13,96 \$ en taxes.

[11] Il est allégué que la Protection prolongée se qualifie « d'assurance » en vertu de la LDPSF et du RMAD. Cette loi autorise la vente de certains produits d'assurance sans représentant. Ce régime d'exception est toutefois encadré par des dispositions que le distributeur et l'assureur sont tenus de suivre.

¹ RLRQ c. P-40.1.

² RLRQ, c. D-9.2.

³ RLRQ, c. D-9.2, r. 16.1.

⁴ Pièce P-1.

⁵ Pièce P-4.

⁶ Pièce P-5.

⁷ « Visitez en ligne : Asurion.com/thesource ».

⁸ Pièce P-3.

[12] L'AMF a rédigé un Guide de rédaction des sommaires à l'intention des assureurs⁹. Un sommaire du produit et une fiche de renseignements doivent être lus par le consommateur au moment de prendre la décision de contracter.

[13] De plus, lorsque la rémunération du distributeur excède 30 % de la prime exigée, ce fait doit être dévoilé au consommateur.

[14] M. Normandin allègue les manquements suivants :

- 14.1. Il n'a reçu aucune des informations exigées à l'article 431 LDPSF (obligation du distributeur d'informer le consommateur);
- 14.2. Il n'a reçu aucun sommaire de la Protection prolongée ou fiche de renseignements comme le requiert l'article 22 RMAD (la préparation du sommaire est une obligation de l'assureur);
- 14.3. Il n'a pas été informé par La Source d'une impossibilité de lui remettre ces documents lors de l'achat (exception prévue);
- 14.4. Rien ne lui a été dit à propos de la rémunération à recevoir par La Source pour la vente de la Protection prolongée;
- 14.5. Il paie la TVQ et la TPS sur la Protection prolongée alors que la *Loi sur la taxe de vente du Québec*¹⁰ prévoit plutôt une taxe de vente distincte et moins élevée sur les primes d'assurances (la « **TPA** »). Il plaide les fausses représentations.

[15] Il allègue que les omissions reprochées à La Source découlent d'une pratique ayant cours à travers toutes ses succursales.

[16] Il en veut, pour preuve, la transaction intervenue entre Mme Villeneuve et La Source dans une succursale différente de celle où M. Normandin a fait son achat et sur laquelle nous reviendrons plus loin.

[17] Le demandeur recherche :

- 17.1. La réduction de son obligation (le paiement de la prime de 18,00 \$). Il demande au Tribunal de fixer le montant de cette réduction;
- 17.2. Le partage de responsabilité entre La Source et CNA;
- 17.3. Le remboursement des taxes payées en trop (1,08 \$);

⁹ Pièces P-6 et P-7.

¹⁰ RLRQ, c. T-0.1, art. 507, 508, 512 et 523.

17.4. Des dommages-intérêts punitifs.

[18] La Protection prolongée a été offerte aux clients de La Source d'août 2022 au 31 octobre 2024, date à laquelle La Source a cessé ses activités.

2. PERMISSION DE MODIFIER

[19] Lors de l'audience, le demandeur a indiqué vouloir ajouter comme pièce le plan vendu par La Source du 1^{er} août 2019 au 10 août 2022. Me Bourgoin, l'un des avocats du demandeur, s'était d'abord opposé à ce que ce plan soit ajouté par la défenderesse à la déclaration sous serment de son représentant, arguant qu'elle n'avait pas eu la permission de le déposer comme preuve appropriée.

[20] La personne qui requiert l'autorisation d'exercer une action collective peut produire, au soutien de sa requête, les pièces qu'elle estime appropriées pour satisfaire son fardeau de démonstration, sans avoir à obtenir la permission du Tribunal pour ce faire¹¹.

[21] Toutefois, lorsque la pièce est ajoutée à la fin de l'audition de la demande d'autorisation et qu'elle n'est rattachée à aucun allégué en particulier, la permission de modifier la procédure doit à tout le moins être obtenue pour faire le lien et situer la pièce dans son contexte.

[22] Suivant la remarque du Tribunal exigeant que toute pièce doive être rattachée à un allégué de la Demande d'autorisation, le demandeur a indiqué vouloir modifier sa Demande d'autorisation.

[23] Les avocats de M. Normandin ont déposé une demande de permission de modifier la demande d'autorisation après la fin de l'audience, mais avec la permission de la Cour. Ils souhaitent ajouter le paragraphe 20.1 et la pièce P-3.1.

20.1 Du 1^{er} août 2019 au 10 août 2022, la défenderesse La Source a vendu aux membres du groupe le plan de protection communiqué comme pièce **P-3.1**, dont la section 7 couvre des dommages causés par des risques autres que ceux découlant d'une « défectuosité » ou d'un « mauvais fonctionnement », ce qui constitue une couverture d'assurance, et ce, sans donner les informations requises par l'art. 431 LDPSF et en ajoutant la TPS et la TVQ.

[24] Les avocats de La Source s'opposent à cette modification au motif qu'elle est faite à contretemps. Ils ajoutent qu'il est inapproprié et en violation du « contrat judiciaire » que les avocats de M. Normandin aient invoqué les documents du « Forfait avantage » lors de l'audition d'autorisation et aient attendu après l'audition et les représentations des défenderesses pour solliciter l'introduction de la nouvelle Pièce P-3.1 et demander la modification de la Demande d'autorisation.

¹¹ *Lambert (Gestion Peggy) c. Écolait*, 2016 QCCA 659.

[25] Le Tribunal refuse la modification demandée et le dépôt de la pièce P-3.1, puisqu'elles s'avèrent inutiles dans les circonstances.

[26] Notre dossier concerne ce qui semble s'apparenter à la vente d'une protection d'assurance par des distributeurs et des assureurs.

[27] Le Plan Assurant MAX+Protection distribué par COSTCO¹² a été qualifié de produit d'assurance par l'AMF. La modification demandée par M. Normandin est motivée par son désir de faire qualifier le Forfait Avantage de protection d'assurance.

[28] La décision de l'AMF conclut que MAX+Protection est un produit d'assurance parce qu'il couvre l'assuré contre les dommages causés par divers risques, dont les renversements de liquides, les chutes et les fissures.

[29] L'AMF n'a pas fait de telle détermination concernant le Forfait Avantage et le Tribunal doute que l'AMF en soit venue à la même conclusion dans le cas du Forfait Avantage. En effet, dans le cadre de son analyse du cas COSTCO, l'AMF indique que l'assurance se distingue de la garantie en ce qu'elle est offerte par un tiers qui n'a aucun intérêt économique dans la vente du bien couvert et dont l'activité principale est la spéculation sur les risques.

[30] Parmi les distinctions importantes entre le plan COSTCO et le Forfait Avantage, il y a que le plan COSTCO comprend l'intervention d'American Bankers en tant qu'assureur. Dans le cas du « Forfait Avantage », la protection n'est pas offerte pas un assureur et aucun assureur n'intervient dans le processus, y compris lors d'une réclamation¹³.

[31] Les détails concernant les modalités d'acquisition d'un Forfait Avantage n'ont pas été allégués.

[32] La modification à la Demande d'autorisation n'offre aucun syllogisme, aucune démonstration que la qualification de la garantie prolongée « Forfait avantage » à titre de produit d'assurance est défendable.

[33] La conclusion du demandeur selon laquelle le Forfait Avantage est un produit d'assurance en est une mixte de fait et de droit que le Tribunal n'a pas à tenir pour acquise au stade de l'autorisation.

[34] En l'absence de la démonstration d'une cause défendable sur cet aspect, la modification recherchée devient inutile.

¹² Pièce P-22.

¹³ Voir P-3.1.

ANALYSE

[35] Pour les fins des présentes, le Tribunal examine donc la demande d'autorisation d'exercer une action collective et pour être représentant modifiée en date du 17 juin 2024 (la « **Demande d'autorisation** »).

[36] L'autorisation d'exercer une action collective est accordée si chacun des quatre critères de l'article 575 C.p.c. est rencontré :

« 575. Le tribunal autorise l'exercice de l'action collective et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que :

1. les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;
2. les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;
3. la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance;
4. le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres. »

3. LES FAITS ALLÉGUÉS PARAISSENT JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES (575(2) C.P.C.)

3.1 Conclusion

[37] La seule cause d'action démontrée contre La Source est celle concernant la récupération des taxes à la consommation payées en trop.

3.2 Faits pertinents à la question en litige

[38] M. Normandin est un consommateur et La Source un commerçant au sens de la **LPC**.

[39] M. Normandin ne demande pas la résiliation de la Protection prolongée achetée en octobre 2023, mais une réduction de son obligation (qui consistait en le paiement de la protection) sans toutefois préciser ou quantifier cette réduction.

[40] Il est acquis que La Source a fait payer la TPS et la TVQ sur la Protection prolongée offerte à ses clients pendant une certaine période. Il est allégué que La Source aurait plutôt dû faire payer la TPA, laquelle est moins élevée.

[41] Entre le 10 août 2022 et la cessation de ses activités (31 octobre 2024), La Source aurait vendu un produit d'assurance prévu par la LDPSF¹⁴. Les employés devaient alors communiquer : le sommaire des protections¹⁵, la fiche de renseignements requise par la loi¹⁶ et un avis de résiliation de la police¹⁷.

[42] L'expérience de M. Normandin veut qu'il n'aurait pas reçu, lors de sa transaction du 27 octobre 2023, l'information prévue par la loi et s'est vu facturer la TVQ et la TPS sur un produit qui se qualifierait à titre d'assurance et pour lequel seule la TPA serait exigible.

[43] Il est également allégué que CNA n'a pas adéquatement supervisé La Source contrairement à ses obligations en vertu de la LDPSF et le RMAD. En particulier, elle n'aurait pas remis le sommaire et le guide prévus par la loi et n'aurait pas vérifié ce que La Source remettait à ses clients.

[44] Par la preuve autorisée, La Source et CNA établissent que la documentation requise par la réglementation (LDPSF et RMAD) existait au moment des faits allégués. Les employés avaient instructions de la remettre aux acheteurs de Protection prolongée. M. Normandin n'a pas remis en cause la teneur de cette documentation ou sa conformité avec la réglementation. Il allègue simplement qu'elle ne lui a pas été remise.

3.3 Principes juridiques

3.3.1 Les principes applicables à l'autorisation

[45] L'exercice auquel le Tribunal est convié en est un de filtrage dont l'objectif est de se satisfaire de l'existence d'une cause défendable. La jurisprudence préconise une approche souple, libérale et généreuse des critères d'autorisation d'une action collective¹⁸.

[46] Le demandeur n'a qu'un fardeau de démonstration. Néanmoins, ce fardeau implique de démontrer que tous les critères d'autorisation sont satisfaits en fonction du ou des recours qu'il propose.

[47] La demande d'autorisation doit énoncer les faits qui justifient les conclusions. Le juge autorisateur doit garder à l'esprit le fardeau peu onéreux de démontrer l'existence d'une cause défendable. Il doit se satisfaire que la procédure comporte suffisamment d'allégations de faits pour donner ouverture aux conclusions recherchées¹⁹.

¹⁴ Déclaration sous serment de Zachary Piotrowski du 26 avril 2024 et TS-4.

¹⁵ TS-1.

¹⁶ TS-2.

¹⁷ TS-3.

¹⁸ *Toitures T.B. Boyer inc. c. Pages jaunes solutions numériques et médias limitée*, 2019 QCCS 82; *Asselin c. Desjardins Cabinet de services financiers inc.*, 2017 QCCA 1673, par. 29-30.

¹⁹ *Union des consommateurs c. Bell Mobilité*, 2017 QCCA 504, par. 42.

[48] Les faits sont tenus pour avérés, sauf s'ils apparaissent invraisemblables ou manifestement inexacts²⁰.

[49] Les allégués ne doivent pas être vagues, généraux ou imprécis. La partie demanderesse doit « *alléguer des faits suffisants pour démontrer qu'il est possible de soutenir qu'une faute a été commise, un préjudice subi et un lien de causalité entre les deux* »²¹.

[50] Le Tribunal doit trancher une pure question de droit au stade de l'autorisation si le sort de l'action collective projetée en dépend. La question de droit ne doit pas requérir l'administration d'une preuve. Dans une certaine mesure, le Tribunal doit aussi interpréter la loi afin de déterminer si l'action collective projetée est frivole ou manifestement non fondée²².

[51] Si plus d'une cause d'action est proposée, les critères d'autorisation doivent être satisfaits à l'égard de chacune d'elles²³ et à l'égard de chacune des défenderesses lorsqu'il y en a plus d'une.

3.3.2 Les principes applicables aux dommages-intérêts punitifs

[52] L'article 272 LPC prévoit l'action directe contre le commerçant et différents remèdes possibles. Ceux-ci sont sans préjudice au droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs.

[53] Un manquement à une disposition de la LPC ne donne pas automatiquement droit à des dommages punitifs²⁴.

[54] L'octroi de dommages punitifs trouve sa source dans l'article 1621 C.c.Q.

[55] Dans *Simard c. Location Gabriel*, le juge Sheehan écrit :

[78] Par ailleurs, les tribunaux n'hésitent pas à rejeter des demandes de dommages-intérêts punitifs au stade de l'autorisation en l'absence d'allégations factuelles démontrant des violations intentionnelles, en l'absence de mauvaise foi ou de négligence grossière. Ce regard critique s'impose d'autant plus lorsqu'aucun dommage compensatoire n'a été subi²⁵.

[56] Quelles sont les allégations nécessaires pour supporter une condamnation en dommages punitifs?

²⁰ *Lambert (Gestion Peggy) c. Écolait Itée*, 2016 QCCA 659, par. 38.

²¹ *Dubois c. Municipalité de Saint-Esprit*, 2018 QCCA 1115, par. 8 (requête pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême - rejetée 2019 CanLII 18840).

²² *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, par.55.

²³ *Postras c. Concessions A25*, 2021 QCCA 1182, par. 41.

²⁴ *Fortin c. Mazda Canada inc.*, 2016 QCCA 31, par. 150.

²⁵ 2024 QCCS 2086.

[57] Pour le déterminer, il faut prendre en compte les objectifs de la LPC et l'article 1621 C.c.Q.

[58] Selon la Cour suprême, le Code civil confère aux dommages-intérêts punitifs une fonction essentiellement préventive. Suivant l'article 1621 C.c.Q., l'octroi de dommages-intérêts punitifs doit toujours conserver pour objectif ultime la prévention de la récidive de comportements non souhaitables²⁶.

[59] La détermination des types de conduite dont il importe de prévenir la récidive et des objectifs du législateur s'effectue à partir de la loi en vertu de laquelle une sanction est demandée²⁷.

[60] Quant à la LPC, la Cour suprême établit que l'objectif premier est le rétablissement d'un équilibre dans les relations contractuelles entre le consommateur et le commerçant²⁸.

[61] Le second objectif est l'élimination des pratiques déloyales et trompeuses susceptibles de fausser l'information dont dispose le consommateur et de l'empêcher de faire des choix éclairés²⁹.

[62] Il faut rechercher des comportements d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard des droits du consommateur et des obligations du commerçant envers lui³⁰.

[63] Le tribunal doit prendre en compte l'attitude du commerçant qui, constatant une erreur, aurait tenté avec diligence de régler les problèmes causés au consommateur³¹.

[64] Le tribunal doit donc apprécier non seulement le comportement du commerçant avant la violation, mais également le changement (s'il en est) de son attitude envers le consommateur, et les consommateurs en général, après cette violation³².

3.4 Discussion

[65] Le Tribunal analyse ci-après les syllogismes juridiques proposés, dans un premier temps, quant au recours personnel de M. Normandin.

3.4.1 Sous la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC)

[66] M. Normandin reproche à La Source d'avoir passé sous silence des faits importants à propos des Protections prolongées vendues à des membres du groupe (art. 228 LPC).

²⁶ *Richard c. Time*, 2012 1 CSC 8, par. 152.

²⁷ *Id.*, par. 153.

²⁸ *Id.*, par. 160.

²⁹ *Id.*, par. 161.

³⁰ *Id.*

³¹ *Id.*

³² *Id.*

Les faits importants omis seraient ceux visés à l'article 431 LDPSF et aux articles 22 et 23 du RMAD.

431. La personne qui distribue le produit, qu'il s'agisse du distributeur ou de la personne physique à qui ce dernier a confié cette tâche, doit le décrire au client et lui préciser la nature de la garantie.

Elle indique clairement les exclusions de garantie pour permettre au client de discerner s'il ne se trouve pas dans une situation d'exclusion.

Elle doit aussi, lorsque le distributeur reçoit pour la vente du produit une rémunération qui excède 30% de son coût, la dévoiler au client.

22. Avant d'offrir un produit par l'entremise d'un distributeur, l'assureur prépare le sommaire du produit conformément aux articles 28 et 29. Il confie au distributeur le mandat de le remettre au client au moment de lui offrir le produit avec une fiche de renseignements conforme au modèle de l'Annexe 2.

23. Lorsque le moyen de communication utilisé pour offrir le produit ne permet pas la remise du sommaire et de la fiche de renseignements au moment où celui-ci est offert, l'assureur doit prévoir dans le mandat qu'il confie au distributeur, l'obligation d'informer le client de cette impossibilité. L'assureur veille en outre à ce qu'il soit requis du distributeur qu'il obtienne alors son consentement à recevoir ces documents au plus tard lors de la remise de la police ou de l'attestation d'assurance et lui mentionne les renseignements contenus à ces documents.

[Le Tribunal souligne.]

[67] Le demandeur invoque une présomption de préjudice (art. 253 LPC), le droit à la réduction de son obligation (art. 272 LPC) de même qu'à des dommages-intérêts punitifs.

[68] Suivant l'arrêt *Richard c. Time*, la présomption de dol établie par l'article 253 LPC accorde une protection additionnelle au consommateur dans des situations où il ne souhaite pas ou ne peut pas exercer un recours en vertu de l'article 272 LPC. L'article 253 LPC veut d'abord faciliter la preuve du consommateur qui choisit de poursuivre un commerçant, un fabricant ou un publicitaire selon les règles ordinaires du droit commun. Dans un tel cas, il dispense le consommateur de l'obligation de prouver le caractère déterminant de la fraude sur son consentement³³.

[69] Pour les fins de l'autorisation, le fait d'avoir passé sous silence des faits importants à propos des Protections prolongées doit être tenu pour avéré à l'égard de M. Normandin. Il s'agit d'une pratique interdite au sens de l'article 228 LPC.

[70] Le manquement allégué est de nature précontractuelle (déficit informationnel) sans exclure un lien contractuel (le client a déboursé un montant plus élevé pour les taxes).

³³ *Richard c. Time*, 2012 CSC 8, par. 132.

[71] Au paragraphe 82 de la Demande d'autorisation, le demandeur recherche une réduction de son obligation (le paiement de la prime de 18,00 \$), mais ne précise pas la réduction recherchée ni le motif de cette réduction.

[72] Pour La Source, sans la quantification ou la définition du préjudice, il manque un élément important à la démonstration d'un syllogisme juridique devant se justifier par les faits énoncés. La nature du préjudice n'est pas précisée.

[73] La Source plaide que le demandeur devait demander la nullité, la résolution ou la résiliation de sa protection³⁴ ou encore dire que le prix de la protection est abusif ou disproportionné en regard de ses attributs ou du bénéfice qu'il retire³⁵. Or, M. Normandin ne demande ni la nullité, pas plus que la résolution ou la résiliation. Il n'indique pas à quel prix il aurait été disposé à contracter ni pourquoi.

[74] La présomption de préjudice dont parle le demandeur ne permet pas de présumer la nature ou la valeur du préjudice subi. Ce que cette présomption signifie, c'est qu'on peut présumer de l'effet dolosif de la pratique interdite sur le consentement du consommateur lors de la conclusion ou de la modification du contrat³⁶. Ainsi, le commerçant ne peut opposer au consommateur qu'il n'a subi aucun préjudice. Il est présumé que la pratique interdite a incité le consommateur à contracter et ce n'est pas contestable.

[75] Le consommateur doit toutefois faire la démonstration qu'il a subi un préjudice indemnisable en spécifiant en quoi consiste ce préjudice. La Cour d'appel enseigne ce qui suit :

[92] La réduction de l'obligation, tout comme le versement de dommages-intérêts autres que punitifs, est une réparation de nature compensatoire qui ne doit pas dépasser le véritable dommage subi par le consommateur. Une telle réparation vise « essentiellement à rétablir un équilibre rompu, et non à punir l'auteur d'un délit », en cherchant à indemniser la victime d'une perte économique. Le consommateur ne doit pas s'enrichir en obtenant par la réduction de son obligation un bénéfice qui soit supérieur au dommage réellement subi en raison de la pratique interdite. Les paroles du juge Baudouin dans l'arrêt *Harmegnies c. Toyota Canada inc.* trouvent encore écho :

[47] La faiblesse de la preuve sur la perte annoncée donne l'impression que l'appelant a fait la pétition de principe suivante : parce que Toyota a commis une faute et a contrevenu à la loi, elle a nécessairement dû causer un dommage, soit une hausse des prix.

[48] Or, un comportement fautif ne donne naissance à une créance basée sur la compensation de la perte subie que si, et seulement si, dans les faits, cet

³⁴ Plan d'argumentation de La Source, par. 28 c).

³⁵ *Id.*, par. 28 e).

³⁶ *Imperial Tobacco Canada Itée c. Conseil québécois sur le tabac et la santé*, 2019 QCCA 358, par. 938 à 941.

acte a provoqué un dommage, a causé un préjudice. Le recours collectif n'est pas le moyen de punir un contrevenant à la loi, mais bien seulement d'indemniser un groupe de personnes pour des pertes réelles subies en commun³⁷.

[Le Tribunal souligne]

[76] La Cour d'appel précise que le terme « préjudice » n'est pas entendu comme élément constitutif de la triade de la responsabilité civile. Il faut plutôt comprendre, écrit-elle, la présomption de préjudice comme une présomption irréfragable de l'effet préjudiciable de la pratique interdite sur le consentement du consommateur³⁸.

[77] La réduction d'une obligation ne peut cependant être ordonnée que lorsque la violation en cause a entraîné une perte réelle ou a réduit la valeur du bien ou du service acheté³⁹.

[78] Dans l'affaire *Harvey c. Vidéotron*, la Cour a refusé d'autoriser l'action collective en raison, entre autres, du défaut de la demanderesse d'alléguer qu'elle avait subi un préjudice à la suite des représentations prétendument trompeuses des défenderesses⁴⁰.

[79] Le demandeur ne peut simplement s'en remettre à la discrétion du Tribunal en lui demandant de choisir le remboursement approprié. Le Tribunal n'agit pas, pour cette partie du moins, en vue de sanctionner le non-respect de la loi, mais pour indemniser la perte du consommateur⁴¹.

[80] Au stade de l'autorisation, le demandeur n'a pas à faire la preuve du préjudice, mais uniquement une démonstration qui peut être moins que parfaite. Malheureusement ici, le Tribunal n'est pas satisfait qu'il y ait une démonstration quelconque de la nature du préjudice subi. Les faits justifiant les conclusions recherchées quant au préjudice ne se retrouvent pas à la Demande d'autorisation⁴².

3.4.2 Sous le Code civil du Québec (C.c.Q.)

[81] Cette cause d'action fait double emploi, pour partie, avec celle sous la LPC.

[82] Le recours se fonde sur l'article 1401 C.c.Q. (vice de consentement) pour manquement à des dispositions d'ordre public.

³⁷ *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2025 QCCA 480, par. 89 et 92-93.

³⁸ *Imperial Tobacco Canada ltée c. Conseil québécois sur le tabac et la santé*, 2019 QCCA 358, par. 938 à 941.

³⁹ *Meyerco Enterprises Ltd. c. Kinmont Canada inc.*, 2016 QCCA 89, par. 33 et 36-37.

⁴⁰ *Harvey c. Vidéotron*, 2019 QCCS 2994 (appel rejeté, *Harvey c. Vidéotron*, 2021 QCCA 1183), par. 64-69.

⁴¹ *Harmegnies c. Toyota Canada inc.*, 2008 QCCA 380, par. 48.

⁴² *Champagne c. Subaru Canada inc.*, 2018 QCCA 1554, par. 20-21.

[83] L'existence d'une pratique interdite constitue en soi un dol au sens de l'article 1401 C.c.Q.⁴³ bien que l'inobservance d'une obligation réglementaire (telle celle créée par la LDPSF pour les assureurs et les distributeurs) ne conduit pas nécessairement à la conclusion d'une faute civile⁴⁴.

[84] La présomption de l'article 253 LPC prévoit ceci :

Lorsqu'un commerçant, un fabricant ou un publicitaire se livre en cas de vente, de location ou de construction d'un immeuble à une pratique interdite ou, dans les autres cas, à une pratique interdite visée aux paragraphes *a* et *b* de l'article 220, *a*, *b*, *c*, *d*, *e* et *g* de l'article 221, *d*, *e* et *f* de l'article 222, *c* de l'article 224, *a* et *b* de l'article 225 et aux articles 227, 228, 229, 237 et 239, il y a présomption que, si le consommateur avait eu connaissance de cette pratique, il n'aurait pas contracté ou n'aurait pas donné un prix si élevé.

[Le Tribunal souligne.]

[85] L'article 1407 C.c.Q. précise que la demande en réduction d'une obligation doit être équivalente aux dommages-intérêts qu'il aurait été justifié de réclamer.

[86] Or, sans allégués relatifs à la quantification ou à la nature du préjudice subi, la réduction de l'obligation ne pourrait être obtenue.

[87] La réduction de l'obligation n'est pas une mesure de réparation qui permet au créancier d'obtenir la restitution intégrale du prix payé tout lui en permettant de conserver le bénéfice de la contrepartie. Il s'agirait alors d'un enrichissement injustifié⁴⁵.

[88] Le demandeur a aussi une portion distincte de sa réclamation sous le Code civil, qui vise la répétition de l'indu quant aux taxes payées en trop. Nous y reviendrons.

[89] M. Normandin tient CNA responsable de ne pas avoir adéquatement surveillé La Source quant aux renseignements importants que les membres du groupe devaient recevoir au moment de se faire offrir des plans de protection (1457 C.c.Q. et art. 33 RMAD).

33. L'assureur doit contrôler et superviser l'offre de produits d'assurance par ses distributeurs.

Il doit, à cette fin, adopter et mettre en œuvre des procédures permettant la supervision et la formation de ses distributeurs et des personnes physiques à qui ces derniers confient la tâche de traiter avec des clients, afin de s'assurer du respect des exigences prévues par la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et par le présent règlement.

⁴³ *Turgeon c. Germain Pelletier Ltée*, 2001 CanLII 10669 (QC CA), par. 46-47.

⁴⁴ *Ringuette c. Financière Banque Nationale inc.*, 2010 QCCS 5511, par. 14.

⁴⁵ *Verville c. 9146-7308 Québec inc.*, 2008 QCCA 1593, par. 56 et 61.

[90] M. Normandin réclame à cette fin, un montant équivalent à la réduction de son obligation déterminée par ailleurs. Selon le Tribunal, il s'agirait d'une indemnisation qui fait double emploi avec celle demandée de La Source. Comme pour cette dernière, M. Normandin n'allègue pas que les défenderesses, La Source et CNA sont débitrices solidaires, ni même *in solidum*.

[91] M. Normandin invoque aussi la responsabilité du mandant (assureur) pour la faute du mandataire (distributeur) en vertu de l'article 2160 alinéa 1 C.c.Q. sans conclure à un préjudice particulier.

[92] CNA n'est pas recherchée pour des dommages-intérêts punitifs ni en répétition de l'indu, puisque ce n'est pas elle qui a perçu les taxes.

3.4.3 Sous la Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)

[93] M. Normandin reproche à La Source d'avoir omis de remettre aux membres du groupe, le résumé de la Protection prolongée, la fiche de renseignement conforme à l'annexe 2, le détail des exclusions et la rémunération payable au distributeur lorsqu'elle excède 30 % de la prime (art. 431 LDPSF et 22 RMAD).

[94] Il reproche à CNA de ne pas avoir mandaté La Source pour remettre les informations en question (art. 22 et 33 RMAD) et d'avoir manqué à son devoir de surveillance⁴⁶.

[95] Comme source de responsabilité de CNA, M. Normandin invoque la présomption prévue à l'article 436 LDPSF.

[96] Contrairement à ce que prétend M. Normandin, le régime de responsabilité prévu par la LDPSF est tributaire de la démonstration d'un préjudice résultant du défaut de communiquer au consommateur/client les renseignements visés par l'article 431 LDPSF ou prévus par le RMAD.

[97] L'article 436 édicte :

436. Le distributeur dont un client n'a pas reçu les renseignements exigés par l'article 431 ou prévus par règlement pris pour l'application de la *Loi sur les assureurs* est responsable de tout préjudice en résultant pour ce client. [...]

[Le Tribunal souligne.]

[98] À l'égard des assureurs, le deuxième alinéa de l'article 436 LDPSF se lit comme suit :

⁴⁶ Demande d'autorisation, par. 58.

[...] L'assureur est également responsable lorsque le manquement du distributeur résulte du défaut de l'assureur de respecter une disposition du présent titre ou d'un règlement visé au premier alinéa.

[99] S'appuyant sur l'affaire *Immeubles Jacques Robitaille inc. c. Financière Banque Nationale*⁴⁷, les défenderesses plaident que :

[89] Le manquement à une réglementation de nature éthique visant principalement à régir le comportement des personnes qui œuvrent dans un secteur d'activité spécialisé n'est pas une source immédiate de responsabilité civile. Mais dans le cas où la réglementation invoquée servirait de fondement à la responsabilité, il doit être démontré un lien de causalité entre le prétendu manquement à la règle invoquée et le préjudice subi. [...]

[100] Dans *Richter & Associés inc. c. Merrill Lynch Canada inc.*, la Cour d'appel concluait de la même façon en faisant cette fois référence aux dispositions statutaire et réglementaire⁴⁸.

[101] Il n'y a pas de présomption de préjudice applicable en vertu de l'article 436 LDPSF. Le demandeur devait donc alléguer spécifiquement le préjudice, sa nature et le lien de causalité entre le manquement et ce préjudice.

3.4.4 Infraction à la Loi sur les taxes de vente du Québec (LTVQ)

[102] Le demandeur invoque les dispositions du *Code civil du Québec* sur la répétition de l'indu pour obtenir le remboursement des taxes perçues en trop. Si le produit vendu par les défenderesses se qualifie de produit d'assurance, les taxes devant être facturées au consommateur sont les taxes sur ce type de produit (TPA 9 %) et non la TPS et la TVQ.

[103] Au stade de l'autorisation, La Source ne conteste pas que les mauvaises taxes aient été appliquées à l'occasion de l'achat de la Protection prolongée par M. Normandin.

[104] Ainsi, la démonstration d'une cause d'action défendable pour la perception de l'indu ne pose pas de difficultés.

3.4.5 La cause d'action pour les dommages-intérêts punitifs

[105] Quels sont les comportements reprochés?

[106] La Source débute la vente de la Protection prolongée le 10 août 2022. C'est un produit d'assurance offert par CNA. Suivant la preuve tenue pour avérée, La Source perçoit les mauvaises taxes. Rien ne démontre qu'elle a remboursé le trop-perçu.

⁴⁷ 2011 QCCA 1952.

⁴⁸ 2007 QCCA 124.

[107] Le demandeur allègue spécifiquement le besoin d'utiliser la fonction préventive que constituent les dommages punitifs pour décourager des comportements similaires à ceux de La Source.

[108] Il est démontré que La Source a mis en place des directives pour permettre de satisfaire à ses obligations légales (documentation et remise de celle-ci aux clients), directives qui n'ont de toute évidence pas été suivies par l'employé lors de la transaction impliquant M. Normandin. Il n'y a aucun autre allégué, que le Tribunal peut tenir pour avéré, qui établisse un comportement similaire à répétition. Au contraire.

[109] En apparence, le comportement de La Source correspond donc à ce qui était attendu, sauf dans le cas de M. Normandin et à l'exception du trop-perçu de la TVQ et de la TPS. Cela justifie-t-il des dommages-intérêts punitifs?

[110] En fonction de l'objectif poursuivi par le législateur, l'aspect dissuasif serait nul à l'égard de La Source vu la fin de ses opérations. La Source plaide qu'en conséquence, les dommages-intérêts punitifs n'ont pas lieu d'être.

[111] Le Tribunal croit que cette interprétation de la fonction des dommages-intérêts punitifs est trop restrictive. L'aspect dissuasif doit être examiné en tenant compte des autres commerçants dans le marché qui pourraient être tentés d'agir comme La Source sans cet aspect dissuasif.

[112] Cela dit, en application de la jurisprudence citée plus haut, le Tribunal ne note aucune allégation de violations intentionnelles, de mauvaise foi ou de négligence grossière. Comme l'a fait le juge Sheehan dans cette autre affaire, il y a absence de justification pour octroyer des dommages-intérêts punitifs d'autant plus qu'aucun dommage indemnisable n'a été subi⁴⁹.

3.4.6 Conclusions quant aux causes d'action contre La Source et CNA

3.4.6.1 La Source

[113] La transaction avec M. Normandin a été imparfaite. Il est acquis qu'il n'a pas reçu la documentation qu'il devait recevoir. Il n'est pas contesté qu'il a payé une somme à titre de taxes qu'il n'aurait probablement pas dû payer.

[114] Seule la demande de remboursement du trop-payé pour les taxes à la consommation présente une démonstration suffisante pour être admise à l'autorisation.

[115] La Demande d'autorisation modifiée affirme que toutes les transactions entre La Source et ses clients à l'égard des Protections prolongées comportent les mêmes lacunes et donnent droit aux mêmes remèdes.

⁴⁹ Voir le paragraphe [55].

[116] Le Tribunal a autorisé La Source à déposer une déclaration sous serment et une certaine documentation qui établissent que depuis août 2022, les documents suivants doivent être fournis aux clients en relation avec la vente de Protection prolongée :

- Un résumé de la Protection prolongée⁵⁰;
- Une fiche de renseignement⁵¹;
- Un avis de résiliation⁵²;
- La police d'assurance⁵³.

[117] À l'exception du demandeur, rien n'indique que ce ne soit pas le cas. L'allégué du demandeur concernant le recours de chacun des membres et la similitude des événements entourant toute transaction concernant une Protection prolongée n'est qu'un énoncé général, vague et imprécis.

102. En outre, les omissions reprochées à LA SOURCE découle d'une pratique ayant cours à travers les succursales de LA SOURCE.

[118] Pour démontrer qu'il ne s'agit pas d'une situation unique, le demandeur donne l'exemple de Mme Villeneuve. Celle-ci se présente à une autre succursale de La Source le 23 septembre 2023. Après avoir choisi son produit, le préposé à la caisse lui propose d'acheter une Protection prolongée, ce qu'elle fait. La TPS et la TVQ lui sont facturées en sus.

[119] Comme l'indique le demandeur, le préposé a toutefois signalé que les modalités de la Protection prolongée lui seraient envoyées par courriel sans plus d'explications. Madame Villeneuve reçoit effectivement le courriel le 26 septembre 2023⁵⁴.

[120] La loi permet au commerçant de ne pas remettre la documentation requise sur place à la condition de le mentionner au client⁵⁵. Madame Villeneuve a effectivement reçu les documents qu'elle devait recevoir (à tout le moins, le demandeur n'allègue pas le contraire) et la pièce P-21 supporte cette position. Tout ce que le demandeur prétend, c'est qu'on ne l'aurait pas informée de son droit à la résiliation. Or, elle a reçu les informations à cet effet par courriel⁵⁶.

[121] Outre l'exemple de Mme Villeneuve, qui comprend une distinction importante de l'expérience de M. Normandin, le demandeur n'expose aucun autre exemple qui soit

⁵⁰ Pièce TS-1.

⁵¹ Pièce TS-2.

⁵² Pièce TS-3.

⁵³ Pièce TS-4.

⁵⁴ Pièce P-21.

⁵⁵ Art. 23 RMAD (chapitre D-9.2, r. 16.1).

⁵⁶ Pièce P-21, p. 3/7.

suffisamment précis pour permettre d'inférer qu'il s'agit d'une pratique systématique chez La Source.

[122] Le demandeur fait défaut de démontrer une cause d'action chez les membres putatifs dans le cas de La Source, hormis pour la question de la taxe de vente où l'on peut aisément inférer que le traitement a été le même pour tous les membres du groupe.

[123] Les reçus de M. Normandin, de Mme Villeneuve, de même que le fait qu'ils émanent de la caisse électronique et portent une signature semblable, suggèrent que la pratique est systématique. La Source a facturé la TPS et la TVQ sur la Protection prolongée alors qu'elle aurait dû, suivant les allégués, appliquer l'exception prévue pour les produits d'assurances⁵⁷. Le taux de taxe applicable est alors de 9 %.

[124] Dans ce cas, le préjudice peut se calculer et est identifié.

[125] Pour les autres réclamations, il faut constater l'absence de démonstration de l'existence d'un groupe.

3.4.6.2 Contre CNA

[126] Le demandeur n'allègue aucun préjudice subi qui pourrait justifier une réduction d'obligation ou des dommages-intérêts à l'encontre de CNA.

[127] La présomption de « responsabilité » prévue à l'article 436 LDPSF n'est d'aucune utilité au demandeur, puisque les conditions requises pour l'invoquer ne sont ni alléguées ni établies. Pour réussir, le demandeur devait démontrer ou alléguer : (i) le défaut de CNA de respecter une disposition visée par le titre VII de la LDPSF ou du RMAD, (ii) le lien de causalité entre les manquements de La Source et le défaut de CNA; et (iii) un préjudice résultant de ces manquements.

[128] Le demandeur n'allègue pas avoir été privé de la « Protection prolongée » pour laquelle il a payé ou qu'il a reçu une protection d'une valeur moindre que celle qu'il s'attendait raisonnablement à recevoir selon les informations mises à sa disposition.

[129] Son préjudice n'a pas été quantifié et l'assureur ne peut être tenu responsable là où le demandeur échoue contre le distributeur.

[130] Même si CNA est le mandant de La Source, l'article 2164 C.c.Q limite la responsabilité de celui-ci au préjudice causé par la faute du mandataire dans l'exécution de son mandat. Or, il y a absence de préjudice démontré.

⁵⁷ Pièce P-11.

[131] L'article 253 LPC ne permet pas de présumer de l'existence d'un préjudice indemnifiable pouvant être compensé par des dommages-intérêts ou la réduction de l'obligation du consommateur en vertu de l'article 1407 C.c.Q.

[132] Même si la formation d'un contrat de consommation est frappée de nullité en raison d'un dol, le consommateur n'a pas automatiquement droit à des dommages-intérêts, à moins de démontrer un préjudice indemnifiable.

3.4.7 L'apparence de droit contre COSTCO et American Bankers

[133] La situation de COSTCO et d'American Bankers diffère des autres parties. Aucun plan de protection supplémentaire n'a été vendu après le 12 juin 2020 chez COSTCO. Vu la conclusion du Tribunal quant à la période temporelle du recours et la prescription (voir plus loin⁵⁸), aucun client de COSTCO ne pouvait se trouver, après le 12 juin 2020, dans la situation alléguée par le demandeur. Il n'y a pas de membres putatifs possibles contre COSTCO et American Bankers.

3.4.8 L'apparence de droit contre Bell et Liberty

[134] Bell et Liberty plaident l'absence de substrat factuel pour soutenir les allégations du demandeur qui se lisent comme suit :

116. BELL a des pratiques similaires à celle de LA SOURCE et COSTCO quant à la vente des produits d'assurance.

117. Tel qu'allégué précédemment, BELL a omis de renseigner les membres en conformité avec les obligations que leur impose la LDPSF et le RMAD à titre de distributeur.

118. Tout comme CNA à l'égard de LA SOURCE, LIBERTY manque à son devoir de contrôle et de surveillance quant à l'offre du produit d'assurance *Entretien de téléphone intelligent de Bell Mobilité (Police d'assurance équipement de communications sans fil)* par BELL.

[135] Au paragraphe 113 de la Demande d'autorisation, le demandeur allègue que Bell, Rogers et Telus sont dans la même situation que COSTCO. Ce paragraphe n'appuie en rien le fait que Bell ait des pratiques similaires à celles alléguées contre La Source.

[136] À la suite des décisions de l'AMF déterminant que le plan de protection vendu par COSTCO et American Bankers était un régime d'assurance, ces dernières ont demandé le contrôle judiciaire des décisions de l'AMF⁵⁹.

⁵⁸ La période temporelle du recours peut débuter au plus tôt le 12 décembre 2020.

⁵⁹ Pièce P-26.

[137] Au paragraphe 104 de leur demande en contrôle judiciaire, COSTCO et American Bankers allèguent que Bell, Rogers et Telus vendent des plans de protection similaires à ceux de COSTCO et American Bankers.

[138] Bell et Liberty considèrent que cette allégation ne fait aucune démonstration à leur égard.

[139] Le Tribunal ne peut considérer le paragraphe 104 de la demande en contrôle judiciaire de COSTCO et American Bankers comme un fait qui doit être tenu pour avéré à l'égard des défenderesses autres que COSTCO et American Bankers. Au mieux, il s'agit d'un élément de ouï-dire auquel il manque certains détails pour pouvoir conclure quoi que ce soit.

[140] Le premier élément manquant, c'est la démonstration que La Source, Bell, Rogers et Telus auraient également prétendu vendre des garanties prolongées plutôt que des produits d'assurance.

[141] En effet, la clé dans la décision de l'AMF pour COSTCO et American Bankers, c'est que ces dernières prétendaient vendre une garantie prolongée et non une assurance et en conséquence, elles plaident ne pas être assujetties à la LDPSF ou au RMAD.

[142] Le produit allégué, vendu par Liberty et distribué par Bell (P-27), a toutes les apparences d'un produit d'assurance. Le demandeur ignore si ce produit était vendu à titre de garantie prolongée ou d'assurance. Il s'appuie sur le paragraphe 104 de la demande en contrôle judiciaire de COSTCO et American Bankers.

[143] Comme deuxième élément, les faits dont l'AMF dispose dans sa décision datent de janvier 2018. Les plans de protection vendus par Bell et Liberty en janvier 2018 n'ont pas été allégués et ne sont pas l'objet de la demande d'autorisation. Le demandeur ignore si les plans de Bell et Liberty vendus en 2018 correspondent aux mêmes plans de protection que ceux qu'il allègue aujourd'hui. Le Tribunal ne peut le tenir pour acquis.

[144] Il est également impossible d'inférer que Bell et Liberty sont, en décembre 2020, dans la même position que COSTCO puisque COSTCO ne vend plus de Protections prolongées à ce moment.

[145] En effet, le paragraphe 115 de la Demande d'autorisation réfère lui-même à un produit d'assurance vendu par Liberty et distribué par Bell (P-27) alors que dans COSTCO, cette dernière prétendait qu'elle ne vendait pas un produit d'assurance, mais une garantie prolongée.

[146] De même, le Tribunal ne peut inférer qu'en décembre 2020 (trois ans à compter du dépôt du recours), Bell vendait la Protection prolongée à titre de garantie prolongée plutôt que de produit d'assurance.

[147] Comme nous avons pu le voir plus tôt, La Source elle-même a modifié, après 2018, le plan de protection qu'elle vendait. La Protection prolongée a, dans son cas, été vendue uniquement à compter d'août 2022.

[148] Le demandeur devait, pour compléter sa démonstration, alléguer ce que Bell vendait ou distribuait à compter de décembre 2020 et en quoi Bell contrevenait à la loi à ce moment.

[149] Dans le cas de Bell, il n'est pas non plus démontré qu'elle a perçu la TPS et la TVQ après le 6 décembre 2020. En conséquence, même cette portion du recours ne peut être autorisée quant à Bell.

[150] L'allégué suivant peut-il constituer un substrat factuel suffisant pour rencontrer le seuil de démonstration :

Tel que l'a allégué COSTCO au paragraphe 104 de son *Application for Judicial Review* relative au dossier de la Cour portant le numéro 500-11058361-201, dénoncée comme pièce **P-26**, les défenderesses BELL, ROGERS et TELUS se trouvaient dans la même situation qu'elle [**Note du Tribunal : c'est-à-dire qu'elles vendaient un produit d'assurance sans le guide requis par la LDPSF et le RMAD**].

[151] Le fait que Bell n'ait pas distribué le guide prévu par la réglementation en 2018 (selon l'allégué 104 dans le contrôle judiciaire de COSTCO) n'est pas un fait que le Tribunal est tenu de tenir pour avéré contre Bell en décembre 2020. Le demandeur ignore ce fait. Il ne s'agit pas non plus d'un substrat factuel suffisant.

[152] Quant aux dommages-intérêts punitifs, il n'y a aucun allégué qui invoque des violations intentionnelles, la mauvaise foi ou la négligence grossière. Le simple fait d'une violation d'une disposition de la LPC ne suffit pas⁶⁰.

3.4.9 L'apparence de droit contre Rogers et Zurich

[153] Dans le cas de Rogers et Zurich, le Tribunal possède une information additionnelle au sujet de la police vendue. Les pièces P-30, P-31 et P-32 sont les versions de mai 2023. Les versions antérieures ne sont pas alléguées. Le Tribunal tient pour acquis que ce sont les produits d'assurance vendus à compter de ce moment (2023).

[154] Pour le reste cependant, le même raisonnement et la même conclusion que pour Bell et Liberty s'imposent. Il est insuffisant d'alléguer que les pratiques de Rogers et Zurich sont identiques à celles de La Source, sur la seule foi du paragraphe 104 de la demande en contrôle judiciaire puisque les faits qui y sont relatés remontent à janvier 2018 et concernent COSTCO et non La Source, Rogers et Zurich.

⁶⁰ *Id.* par. 178.

[155] Quant à savoir ce que Rogers et Zurich avaient comme pratique concernant la LDPSF et le RMAD en 2023, la seule allégation à l'effet que Rogers a des pratiques similaires à La Source est un allégué trop vague, un oui-dire remontant à 2018.

[156] Il n'y a aucun substrat factuel établissant la perception de la TVQ et de la TPS en lieu de la TPA.

[157] Aucun allégué n'ouvre la porte à des dommages-intérêts punitifs contre Rogers et Zurich.

3.4.10 L'apparence de droit contre TELUS et Liberty

[158] TELUS affirme que la demande d'autorisation ne contient aucune allégation démontrant qu'un seul de ses clients serait insatisfait des informations reçues ni qu'il/elle en aurait subi un quelconque préjudice.

[159] Tel que susdit, le préjudice se présume, mais sa nature ou son quantum doit faire l'objet d'une démonstration.

[160] La pièce P-35 déposée par le demandeur démontre que le produit vendu appert être un produit d'assurance et non une garantie prolongée. Les informations requises par la LDPSF et le RMAD se retrouvent à cette pièce. À l'exception de l'allégué général (non particularisé) du demandeur voulant que les pratiques de TELUS soient similaires à celles de La Source, la preuve documentaire tend à démontrer que la totalité de l'information requise par la loi était disponible aux consommateurs.

[161] Contrairement aux autres défenderesses toutefois, TELUS a admis :

- 161.1. Avoir vendu un plan de protection complet depuis le 11 novembre 2021, administré par Asurion et assuré par Liberty;
- 161.2. Avoir perçu la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente du Québec (TVQ) sur ces plans de protection plutôt que la taxe sur les produits d'assurance (TPA);
- 161.3. Avoir été cotisée par Revenu Québec pour la TPA impayée.

[162] TELUS n'a pas admis avoir enfreint la LDPSF ni le RMAD.

[163] TELUS a entrepris un plan de remboursement du trop-payé par ses clients en TPS et TVQ, plan qu'elle a complété en très grande partie en mai 2024. Tout solde fut payé par chèque en janvier 2025 et les intérêts sur lesdites sommes créditées en février 2025⁶¹.

⁶¹ Déclaration sous serment de Alejandra Castenada du 31 janvier 2025 et pièce T-4.

[164] La cause d'action quant au remboursement du trop-perçu n'a donc aucune chance de réussir à l'égard de TELUS.

[165] La recherche de dommages-intérêts punitifs dans ce contexte est encore plus aléatoire que pour les autres défenderesses.

[166] Appliquant le même raisonnement que pour La Source à l'égard du préjudice, il n'y a pas lieu de faire droit à la demande d'autorisation d'intenter une action collective contre TELUS et Liberty.

3.4.11 L'apparence de droit contre Glentel et Zurich

[167] Il n'y a aucune référence à Glentel dans l'allégué du paragraphe 104 de la demande en contrôle judiciaire de COSTCO et American Bankers. Il n'y a rien qui supporte l'allégué général voulant que Glentel ait eu des pratiques similaires à La Source.

[168] Le demandeur ne fait qu'assimiler Glentel à Rogers, parce que cette dernière en serait actionnaire. C'est insuffisant pour y voir une possibilité d'établir un comportement similaire.

[169] M. Normandin écrit :

145. Dans le cas de GLENTEL, la vente de certains produits d'assurance lui procure une rémunération supérieure à 50 % de la prime, tel qu'il appert du sommaire du produit « Plan de protection mobile » avant ou après le 17 octobre 2023, dénoncé comme pièce **P-46** et du sommaire du produit « Plan de protection mobile Plus » avant ou après le 17 octobre 2023 dénoncé comme pièce **P-47**.

[170] À l'examen de ces pièces, on constate qu'il s'agit d'informations sur les produits d'assurance requises par la LDPSF et le RMAD. M. Normandin ne démontre pas en quoi ces documents ne sont pas conformes à la loi, ne démontre pas qu'un seul des clients de Glentel ne les aurait pas reçus ni que le versement d'une commission supérieure à 30 % n'a pas été dénoncé.

[171] Le Tribunal ne peut conclure logiquement que Glentel a facturé autre chose que la TPA, puisque la protection était vendue à titre de produit d'assurance. Il n'y a aucun substrat factuel qui permette de conclure autrement.

4. LA COMPOSITION DU GROUPE VS LES RÈGLES DU MANDAT D'ESTER

4.1 Principes juridiques

[172] Le troisième critère de l'article 575 C.p.c. se lit comme suit :

la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance;

4.2 Discussion

[173] Les paragraphes 156 à 163 de la Demande d'autorisation traitent du troisième critère de l'article 575 C.p.c.

[174] Plusieurs arguments apparaissent de ces paragraphes.

[175] Le nombre de membres est estimé par le demandeur à des milliers de personnes. Seule La Source sait combien elle a vendu de produits pour lesquels elle aurait erronément facturé la TPS et la TVQ au lieu de la TPA.

[176] Chose certaine, il n'apparaît pas déraisonnable de penser qu'il serait difficile sinon impossible d'obtenir un mandat d'ester en justice de la part de tous les membres putatifs. Ce critère est donc rencontré.

5. LES QUESTIONS DE DROIT OU DE FAIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES (575(1) C.P.C.)

5.1 Conclusion

[177] Des questions de droit et de fait identiques, similaires ou connexes existent pour satisfaire à l'exigence de la question commune. Leur importance est susceptible d'influencer le sort du recours collectif. Elles sont toutefois limitées.

5.2 Faits pertinents à la question en litige

[178] M. Normandin propose les questions suivantes liées à la **LDPSF** et au **RMAD** :

- a) Les défenderesses qui agissent à titre de distributeurs ont-elles chacune manqué à leurs obligations en vertu des dispositions de la LDPSF et du RMAD ?
- b) Les défenderesses qui agissent à titre d'assureurs ont-elles failli à leurs obligations en vertu des dispositions de la LDPSF et du RMAD ?
- c) Les membres du groupe bénéficient-ils de la présomption contenue à l'article 436 LDPSF ?

[179] Les questions liées à la **LPC** sont :

- d) Les défenderesses qui agissent à titre de distributeurs ont-elles ainsi contrevenu à l'article 228 LPC ?
- e) Le demandeur et les membres du groupe sont-ils en droit de demander une réduction de leurs obligations de consommateurs ? Si oui, quel serait alors le montant de cette réduction ?

- f) Le demandeur et les membres du groupe sont-ils en droit de demander des dommages-intérêts punitifs d'une valeur à être déterminée ?

[180] Les questions de **droit civil** général sont :

- g) Le demandeur et les membres du groupe sont-ils en droit d'invoquer l'article 1401 C.c.Q. ?
- h) Le demandeur et les membres du groupe sont-ils en droit de demander des dommages-intérêts compensatoires équivalents à la différence entre, d'une part, la TPS et la TVQ qu'ils ont payées sur les produits d'assurances, et, d'autre part, la TPA qu'ils auraient dû payer. Si oui, quel serait alors le montant de cette réduction ?

5.3 Principes juridiques

[181] À ce stade, le Tribunal vérifie l'homogénéité du groupe proposé ainsi que la présence de questions communes.

[182] Dans *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*⁶² la Cour suprême précise que le seuil nécessaire pour établir l'existence des questions communes à l'étape de l'autorisation est peu élevé. La présence d'une seule question de droit identique, similaire ou connexe est suffisante pour satisfaire à l'exigence de la question commune pourvu que son importance soit susceptible d'influencer le sort du recours collectif.

[183] Le fait que tous les membres du groupe ne sont pas dans des situations parfaitement identiques ne prive pas celui-ci de son existence ou de sa cohérence. Il faut éviter la rigueur excessive dans la définition du groupe, car cela priverait le recours de toute utilité dans des situations où les réclamations sont souvent modestes, les réclamants nombreux et le traitement individuel des dossiers difficile⁶³.

[184] Les questions communes n'appellent pas nécessairement des réponses communes. La procédure civile québécoise retient une conception souple du critère de la communauté de questions⁶⁴.

5.4 Discussion

[185] Les questions communes doivent se rapporter aux faits allégués qui paraissent justifier les conclusions recherchées.

[186] Puisque le Tribunal en arrive à la conclusion que la seule cause d'action défendable est celle concernant la portion des taxes payées en trop lors de l'achat de la Protection

⁶² *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59 par. 72 et 73.

⁶³ *Guilbert c. Vacances sans Frontière Ltée*, [1991] R.D.J. 513, p. 517.

⁶⁴ *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1 par. 59.

prolongée chez La Source, il s'ensuit que toutes les questions qui ne portent pas sur cette issue sont sans objet.

[187] La première question à laquelle le juge d'instance pourrait devoir répondre est celle de savoir si La Source vendait effectivement un produit d'assurance, puisque ce n'est que dans ce contexte que les taxes facturées aux clients lors de l'achat d'une Protection prolongée seraient incorrectes.

[188] À moins que les parties n'en fassent une admission, la décision de l'AMF invoquée à l'encontre de COSTCO n'a pas l'autorité de la chose jugée en ce qui concerne La Source et une preuve indépendante pourrait être requise.

[189] Si la réponse est positive, il faudra alors déterminer l'écart entre les taxes facturées et celles qui auraient dû l'être.

6. LA CAPACITÉ DU DEMANDEUR À ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES (575(4) C.P.C.)

6.1 Conclusion

[190] Le demandeur a la capacité d'assurer la représentation du groupe pour la portion très limitée du recours que le Tribunal autorisera.

6.2 Faits pertinents à la question en litige

[191] Les paragraphes 173 à 180 de la Demande d'autorisation traitent du quatrième critère de l'article 575 C.p.c.

[192] La preuve appropriée déposée par les défenderesses ne remet pas ce critère en cause.

[193] Le demandeur n'a pas été interrogé.

6.3 Principes juridiques

[194] Le quatrième critère de l'article 575 C.p.c. se lit comme suit :

le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[195] Le représentant doit rencontrer trois exigences pour satisfaire le paragraphe 4° de l'article 575 C.p.c. Premièrement, il doit posséder un intérêt personnel à rechercher les conclusions qu'il propose. Deuxièmement, il doit être compétent, c'est-à-dire avoir le potentiel d'être mandataire de l'action, eût-il procédé sous l'article 91 C.p.c. Troisièmement,

il ne doit pas exister de conflit entre les intérêts du représentant et ceux des membres du groupe⁶⁵.

[196] Ces critères doivent être interprétés de manière libérale et le juge doit se garder d'être trop exigeant concernant la qualité du représentant⁶⁶.

6.4 Discussion

[197] Les défenderesses plaident l'absence de cause défendable personnelle au demandeur. Comme nous l'avons vu, sa cause d'action défendable se limite à ce que le demandeur appelle des dommages compensatoires pour les taxes payées en trop.

7. LA DESCRIPTION DU GROUPE EST-ELLE APPROPRIÉE?

7.1 Conclusion

[198] La description du groupe doit être légèrement remaniée pour tenir compte de la période temporelle retenue.

7.2 Les principes juridiques

[199] La jurisprudence établit comme suit les exigences relatives à la définition de groupe :

[40] De ces arrêts se dégagent les enseignements applicables à la définition du groupe dans le cadre d'une demande d'autorisation pour exercer un recours collectif:

1. La définition du groupe doit être fondée sur des critères objectifs;
2. Les critères doivent s'appuyer sur un fondement rationnel;
3. La définition du groupe ne doit être ni circulaire ni imprécise;
4. La définition du groupe ne doit pas s'appuyer sur un ou des critères qui dépendent de l'issue du recours collectif au fond⁶⁷.

7.3 Discussion

[200] Le principal objectif recherché est de permettre aux membres putatifs de déterminer s'ils font partie du groupe. Les membres ont le droit d'être informés de l'action collective,

⁶⁵ *Bouchard c. Agropur Coopérative*, 2006 QCCA 1342, par. 78, 88.

⁶⁶ *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59, par. 149.

⁶⁷ *George c. Québec (Procureur général)*, 2006 QCCA 1204, par. 40.

ont le droit de s'en exclure et peuvent avoir droit à une réparation, si une réparation est accordée. La définition du groupe doit donc avoir une portée conséquente.

[201] Le Tribunal doit s'assurer que la définition du groupe a un lien logique avec les questions retenues et les causes d'action démontrées.

[202] L'action des demandeurs se prescrit par trois ans⁶⁸. Le jour où le droit d'action a pris naissance fixe le point de départ de cette prescription⁶⁹. La prescription commence à courir lorsque tous les éléments de la responsabilité, soit la faute, le dommage et le lien de causalité, sont présents⁷⁰.

[203] Le demandeur plaide avoir été dans l'impossibilité d'agir parce que les membres auraient été induits en erreur par les défenderesses. À la question : Quand alors débiterait le calcul du délai de prescription, l'avocat du demandeur risque la réponse suivante : « *lors du dépôt de la demande d'autorisation puisque c'est à ce moment que les membres découvrent l'erreur* ».

[204] En 1983 dans l'arrêt *Abel Skiver Farm Corp. c. Ville de Sainte-Foy*⁷¹, la Cour suprême était saisie d'une affaire de réception de l'indu dans laquelle le contribuable réclamait le remboursement de taxes payées en trop. Le juge Beetz écrivait alors :

[...] [L]e remboursement de la taxe payée par erreur est exigible dès que la taxe est payée, car dès ce moment le contribuable peut légalement réclamer en justice l'annulation de la taxe et son remboursement. [...]

On s'est également demandé si, à cause de la règle *contra non valentem agere non currit praescriptio* [une prescription ne peut s'appliquer contre quelqu'un qui ne peut pas agir], il ne fallait pas faire partir la prescription du moment où le créancier découvre l'erreur qui a causé le paiement de l'indu. C'est à bon droit que, dans son ouvrage précité, à la p. 220, le professeur Martineau rejette cette solution [...].

[Références omises]

[205] L'exception invoquée par le demandeur lorsque le débiteur (La Source) est celui qui induit le créancier (M. Normandin) en erreur ne s'applique pas ici puisqu'il s'agit de la connaissance d'un droit que le demandeur n'est pas censé ignorer.

[206] La période de prescription viendra donc limiter la période temporelle de l'action collective et la définition du groupe au 12 décembre 2020 (trois ans avant le dépôt de la demande d'autorisation) ou à toute date ultérieure si le distributeur a débuté la vente des protections prolongées sous forme d'assurance après le 12 décembre 2020.

⁶⁸ C.c.Q., art. 2925.

⁶⁹ C.c.Q., art. 2880.

⁷⁰ *Monopro Ltd c. Montreal Trust*, J.E. 2000-777, par. 17 (C.A.) (demande pour autorisation d'appeler rejetée, C.S.C., 25-01-2001, 27953).

⁷¹ *Abel Skiver Farm Corp. c. Ville de Sainte-Foy*, 1983 CanLII 22 (CSC), p. 447.

[207] La limite temporelle quant à l'ouverture du groupe est la date la plus récente entre la date de la prescription du recours ou la date à laquelle la défenderesse a commencé à vendre la Protection prolongée. Dans le cas de La Source, la date du début de la vente de la Protection prolongée du type de celle achetée par M. Normandin est le 10 août 2022.

[208] La Source a cessé ses opérations le 31 octobre 2024. La période de l'action collective ne peut donc s'étendre au-delà puisqu'il est manifeste qu'aucune Protection prolongée n'a été vendue après cette date.

[209] La définition doit également circonscrire le groupe aux membres qui ont effectivement payé la TPS et la TVQ sur le prix de la Protection prolongée plutôt que la TPA.

[210] Le groupe sera donc défini ainsi :

« Toutes les personnes qui, entre le 10 août 2022 et le 31 octobre 2024, ont fait l'achat d'un plan de protection prolongée offert ou vendu par La Source (Bell) Électronique inc. au Québec, assuré par Continental Casualty Company, et qui ont payé la TPS et la TVQ sur le prix du plan de la protection prolongée ».

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[211] **REFUSE** la permission de modifier la Demande d'autorisation;

[212] **ACCUEILLE en partie** la *Demande d'autorisation pour exercer une action collective et pour être désigné représentant*, modifiée en date du 17 juin 2024 contre la défenderesse La Source (Bell) Électronique inc.;

[213] **AUTORISE** l'institution d'une action collective contre La Source (Bell) Électronique inc.;

[214] **REJETTE** la *Demande d'autorisation pour exercer une action collective et pour être désigné représentant*, à l'égard de toutes les autres défenderesses;

[215] **ATTRIBUE** au demandeur Jean-Michel Normandin le statut de représentant pour les membres du groupe suivant :

« Toutes les personnes qui, entre le 10 août 2022 et le 31 octobre 2024, ont fait l'achat d'un plan de protection prolongée offert ou vendu par La Source (Bell) Électronique inc. au Québec, assuré par Continental Casualty Company, et qui ont payé la TPS et la TVQ sur le prix du plan de la protection prolongée ».

[le « **Groupe** »]

[216] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions de fait ou de droit qui seront traitées collectivement :

- a. La Source a-t-elle agi à titre de distributeur d'un produit d'assurance en vendant la Protection prolongée après le 10 août 2022?
- b. Si oui, a-t-elle erronément facturé à ses clients la TPS et la TVQ sur le prix d'une Protection prolongée au lieu de la TPA?
- c. Le demandeur et les membres sont-ils en droit de demander des dommages-intérêts compensatoires équivalents à la différence entre, d'une part, la TPS et la TVQ qu'ils ont payées sur tout plan de protection prolongée vendu entre le 10 août 2022 et le 31 octobre 2024, et, d'autre part, la TPA qu'ils auraient dû payer. Si oui, quel serait alors le montant ou le pourcentage de ces dommages compensatoires?

[217] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

- a. **CONDAMNER** la défenderesse La Source (Bell) Électronique inc., à payer, à chaque membre, à qui elle a vendu un plan de protection prolongée assuré par Continental Casualty Company, entre le 10 août 2022 et le 31 octobre 2024, un montant équivalent à la différence entre, d'une part, la TPS et la TVQ qu'ils ont payées sur ce plan de protection prolongée, et, d'autre part, la TPA qu'ils auraient dû payer, avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date de la demande d'autorisation.
- b. **LE TOUT** avec frais de justice, incluant les frais d'experts, des frais pour la publication des avis et l'administration des réclamations.

[218] **FIXE** à (quarante-cinq) 45 jours après la publication des avis aux membres, le délai pour que tout membre du Groupe puisse s'exclure;

[219] **DÉCLARE** qu'à moins de s'être exclus, les membres du Groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la loi;

[220] **RECONVOQUE** les parties à une date à être déterminée, pour l'audition et la décision sur les avis d'autorisation et l'identité du payeur des frais reliés à ces avis;

[221] **AVEC frais de justice** contre le demandeur en faveur des défenderesses pour lesquelles la demande d'autorisation est rejetée;

[222] **FRAIS à suivre** quant au reste.

PIERRE NOLLET, J.C.S.

Me David Bourgoïn
BGA INC.
Me Benoit Marion
BMMD AVOCATS
Me Benoit Gamache
CABINET BG AVOCATS INC.
Avocats pour le demandeur

Me Vincent de l'Étoile
Me Valérie Lemaire
Me Audrey Bolduc-Boisvert
LANGLOIS AVOCATS, S.E.N.C.R.L.
Avocats pour les défenderesses La Source (Bell) Électronique inc, Bell Mobilité inc. et
Glentel inc.

Me Yves Martineau
Me Julien Demers-Postras
STIKEMAN ELLIOTT
Avocats pour la défenderesse Telus Communications Inc.

Me Frédéric Plamondon
Me Marie-Geneviève Bélanger
NORTON ROSE FULBRIGHT CANADA
Avocats pour la défenderesse Costco Wholesale Canada Ltd et American Bankers
Insurance Company of Florida

Me Margaret Weltrowska
Me Erica Shadeed
Me Nathalie Durocher
DENTONS CANADA LLP
Avocats pour la défenderesse Continental Casualty Company

Me Eric Azran
Me Juliette Regoli
STIKEMAN ELLIOTT
Avocats pour la défenderesse Zurich Compagnie d'Assurances SA

Me Vincent Rochette
Me Caroline Belair
NORTON ROSE FULBRIGHT CANADA
Avocats pour la défenderesse Compagnie d'Assurance Liberté Mutuelle

Me Bernard Amyot
Me Alberto Martinez

Me Sean Giacobbe
LCM AVOCATS INC.
Avocats pour la défenderesse Rogers Communications Canada Inc.

Dates d'audience : 20-21 janvier 2025 (délibéré 28 janvier 2025)