

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

**COUR SUPÉRIEURE**  
(Chambre des actions collectives)

---

**No : 500-06-001142-211**

**DOMINIQUE LAVOIE**

Demandeur

c.

**LA COMPAGNIE WAL-MART DU CANADA**

Défenderesse

---

**DÉFENSE**  
(art. 170 C.P.C.)

---

**EN DÉFENSE DE LA DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN ACTION COLLECTIVE, LA DÉFENDERESSE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

**I. ALLÉGATIONS DU DEMANDEUR**

1. Quant aux faits allégués aux paragraphes 1 à 3 de la Demande introductive d'instance (*Originating Application*) (la « **Demande** »), la défenderesse La Compagnie Wal-Mart du Canada (« **Walmart Canada** ») s'en remet au *Jugement*<sup>1</sup> sur la demande pour autorisation d'exercer une action collective, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
2. Walmart Canada n'a pas connaissance des faits exposés au paragraphe 4 de la Demande et requiert que le Demandeur présente une preuve formelle à cet égard.
3. Walmart Canada admet les faits allégués aux paragraphes 5 et 6 de la Demande, ajoutant ne pas être propriétaire de certains magasins, ceux-ci étant plutôt loués.
4. Quant aux faits allégués au paragraphe 7 de la Demande, Walmart Canada admet qu'elle agit à certaines occasions à titre de « commerçant », tel que le terme « *merchant* » est défini dans la version anglaise de la *Loi sur la protection du consommateur* (« **L.p.c.** »)<sup>2</sup>, mais nie que *toutes* ses activités sont régies par la *L.p.c.*

---

<sup>1</sup> [2022 QCCS 1060](#), rendu le 30 mars 2022 et rectifié le 30 mai 2022.

<sup>2</sup> RLRQ c. P-40.1.

5. Walmart Canada n'a aucune connaissance des faits exposés aux paragraphes 8 et 9 de la Demande et s'en remet à la pièce P-3, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
6. Walmart Canada nie les faits exposés au paragraphe 10 de la Demande et s'en remet à la pièce P-4, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
7. Walmart Canada n'a aucune connaissance des faits exposés aux paragraphes 11 à 15 de la Demande, mais admet que le Demandeur a passé les six (6) commandes mentionnées aux pièces P-5 à P-11 entre 20 h 01 et 22 h le 4 avril 2021, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
8. Walmart Canada admet les faits allégués au paragraphe 16 de la Demande, mais note que chacune des opérations de débit a été renversée au cours des jours suivants, comme l'indique la pièce P-12 (mise à jour).
9. En ce qui concerne les faits allégués aux paragraphes 17 à 21 de la Demande, Walmart Canada s'en remet aux pièces P-13, P-14, P-15 et P-16, niant tout ce qui n'y est pas conforme.
10. Walmart Canada nie les faits allégués aux paragraphes 22 à 25 de la Demande.
11. Walmart Canada admet les faits allégués au paragraphe 26 de la Demande, ajoutant que le prix indiqué n'était pas le bon prix, mais plutôt le résultat d'une erreur.
12. Quant aux faits allégués aux paragraphes 27 et 28 de la Demande, Walmart Canada admet uniquement qu'elle a immédiatement pris des mesures pour retirer les prix erronés de son site Web dans les meilleurs délais et que plusieurs des articles touchés étaient temporairement indisponibles ou entièrement retirés de son site Web jusqu'à ce qu'ils puissent être offerts à nouveau au bon prix, ajoutant que Walmart Canada n'a aucune connaissance de la provenance des pièces P-17 et P-18.
13. Walmart Canada nie les faits allégués aux paragraphes 29 à 36 de la Demande. Walmart Canada nie expressément être une « récidiviste » (*repeat offender*) et ajoute que les infractions dont fait mention les articles communiqués aux pièces P-19 et P-20 ne sont pas pertinentes en l'espèce, car elles datent d'il y a longtemps et ne concernent pas des erreurs de prix en ligne ou une conduite semblable aux faits allégués dans la Demande.
14. Walmart Canada nie les faits allégués aux paragraphes 37 à 51 de la Demande.

## ET PLAIDANT D'ABONDANT, LA DÉFENDERESSE SOUMET CE QUI SUIT :

### II. INTRODUCTION

15. Le 4 avril 2021, une erreur s'est produite entraînant l'affichage de milliers d'articles différents à un prix manifestement erroné pour tout visiteur du site Web de Walmart Canada, [www.walmart.ca](http://www.walmart.ca).
16. La propagation de l'annonce de ces erreurs de prix s'est répandue sur Internet comme une traînée de poudre, entraînant un pic des commandes de ces articles par des personnes qui savaient ou auraient dû savoir que les prix étaient manifestement erronés. Bon nombre des acheteurs ayant passé les commandes les plus importantes ont sciemment cherché à profiter de l'erreur de Walmart Canada, passant leurs commandes de mauvaise foi.
17. Walmart Canada a agi très rapidement pour corriger les prix erronés, annuler toute commande passée au prix erroné et informer les utilisateurs touchés de l'erreur, comme le permettent la loi et les *Conditions de vente* que chaque membre du groupe a acceptées lors de la passation de ses commandes. Copie des *Conditions de vente* en vigueur au moment de l'erreur de prix est communiquée comme **pièce D-1 en liasse**.
18. Rien n'indique que quelconque membre du groupe ait subi des dommages réels autres que l'inconvénient de voir ses commandes annulées.

### III. CONTEXTE FACTUEL

#### A. L'ERREUR DE PRIX

19. Chaque année, Walmart Canada apporte des millions de changements aux prix des produits qu'elle annonce sur son site Web, [www.walmart.ca](http://www.walmart.ca).
20. Le ou vers le 1<sup>er</sup> avril 2021, Walmart Canada a décidé de réduire de 50 % les prix de dix-sept (17) articles ou unités de gestion des stocks (SKUs) précis.
21. La réduction de prix de ces dix-sept (17) articles devait entrer en vigueur sur le site Web de Walmart Canada à ou vers 18 h 45 HAE le dimanche 4 avril 2021, soit le dimanche de Pâques.
22. À la suite d'une erreur humaine dans la saisie de l'information relative aux changements de prix et du fonctionnement inattendu de l'outil d'exécution des changements de prix (un logiciel informatique) utilisé par Walmart Canada, le changement de prix destiné uniquement au dernier article de la liste a été appliqué par erreur à presque tous les articles du Rayon Maison (*Domestics Department*) de Walmart Canada.
23. Le Rayon Maison comprend une vaste gamme de produits utilisés à l'intérieur de la maison.

24. À la suite de cette erreur, les prix de plus de dix mille (10 000) produits différents avec des unités de gestion des stocks (*SKUs*) distinctes ont été remplacés par le prix incorrect de 3,49 \$.
25. À ou vers 20 h HAE le dimanche 4 avril 2021, Walmart Canada a détecté un pic soudain de commandes et de visites sur son site Web.
26. Bien que l'erreur ait été commise et remarquée un dimanche de Pâques, Walmart Canada est rapidement intervenue et a procédé aux correctifs appropriés.
27. Afin de limiter les effets de l'erreur de prix, tous les articles touchés du Rayon Maison ont été temporairement rendus indisponibles sur le site Web de Walmart Canada. Ce processus a commencé vers 20 h HAE le dimanche 4 avril 2021 et s'est achevé vers minuit dans la nuit du dimanche 4 avril 2021 au lundi 5 avril 2021.
28. Au cours des jours qui ont suivi et conformément à ses droits en vertu de la loi et des *Conditions de vente* (D-1), Walmart Canada a annulé toutes les commandes qui n'avaient pas été complétées et a envoyé aux clients touchés des courriels afin de les informer de l'annulation desdites commandes, semblables à ceux communiqués par le Demandeur comme pièce P-15.
29. Le ou vers le 7 avril 2021, les clients dont les commandes ont été partiellement ou totalement annulées ont reçu un courriel d'excuses de Walmart Canada. Une copie des courriels d'excuses envoyés aux clients est communiquée *en liasse* comme **pièce D-2 en liasse**.
30. Au cours des jours suivants, les articles touchés du Rayon Maison ont été remis en vente sur le site Web de Walmart Canada aux bons prix.
31. L'erreur portant sur le prix, un élément essentiel d'un contrat de vente de biens, a vicié le consentement de Walmart Canada à l'égard de toute commande passée sur son site Web pendant la période visée par l'action collective pour les biens dont le prix a été affiché par erreur à 3,49 \$.
32. L'erreur de prix n'était pas inexcusable. Il s'agit d'une erreur sans précédent et inattendue qui s'est produite malgré les efforts constants de Walmart Canada afin de réduire ou éliminer les erreurs de prix. La réponse de Walmart Canada à cette erreur était légale, justifiée et appropriée dans les circonstances.
33. Après cet incident, Walmart Canada a pris des mesures additionnelles afin d'éviter que de tels événements se reproduisent, notamment en corrigeant la programmation de l'outil d'exécution des changements de prix, de manière à ce qu'il ne puisse pas appliquer les changements de prix à l'ensemble du Rayon Maison si des circonstances similaires devaient se reproduire.

**B. L'ERREUR DE PRIX ÉTAIT ÉVIDENTE**

34. Il était évident pour tous les utilisateurs du site Web de Walmart Canada que le prix de 3,49 \$ indiqué pour tous les articles du Rayon Maison était erroné.
35. Il n'était pas raisonnable pour toute personne, et particulièrement pour le Demandeur, de penser que le prix de 3,49 \$ indiqué pour ces articles était autre chose qu'une erreur de prix, ce qui signifie que chacun des membres du groupe savait ou aurait dû savoir que le prix de 3,49 \$ indiqué pour ces articles était erroné.
36. En effet, le 4 avril 2021, très rapidement après la survenance de l'erreur de prix, des publications qui sont apparues sur Internet et qui alertaient le public de l'existence de l'erreur, sont devenues virales.
37. Des centaines de publications consultées des dizaines de milliers de fois sont apparues sur des forums Internet tels que RedFlagDeals.com et Reddit.com.
38. Le soir du 4 avril 2021, l'utilisateur *hill15* de RedFlagDeals.com a créé au moins cinq (5) fils de discussion (le titre de chacun se terminant par « *\$3.49 (Price Error ?)* » informant les utilisateurs de l'existence de l'erreur et fournissant un lien direct vers le site Web de Walmart Canada.
39. L'un des premiers fils de discussion de *hill15*, publié à ou vers 19 h 47 HAE le 4 avril 2021, s'intitulait « *Grass mats & artificial grass mats \$3.49 (Price Error ?)* », le tout, tel qu'il appert d'une capture d'écran de ce fil, dont copie est communiquée au soutien des présentes comme **pièce D-3**.
40. L'un des fils de discussion les plus populaires, intitulé « *Many rugs at \$3.49 (Price Error ?)* », a été créé par le même utilisateur *hill15* à ou vers 19 h 56 HAE le 4 avril 2021 et contient les commentaires suivants :
  - a) À ou vers 19 h 58 HAE le 4 avril 2021, *Madevilz* a fourni la première réponse : « *\$1249 downn [sic] 3.49, definitely price error lol 😄* »;
  - b) À ou vers 21 h 48 HAE le 4 avril 2021, *Immortal* a ajouté : « *I've been chasing this high ever since the last Queen Sized mattress deal from Sears . If his [sic] ships, this will now be my new high score! Thanks!* »;
  - c) À ou vers 21 h 58 HAE le 4 avril 2021, *Gibsons* a écrit : « *I bought throw rugs like this at CT for \$39-49. It's definitely a price error, but not by as much as you think* ».

Une capture d'écran de ce fil de discussion est communiquée au soutien des présentes comme **pièce D-4**.

41. Dans un autre fil de discussion intitulé « *The whole \$3.49 clearance list* » (Liste complète des articles réduits à 3,49 \$), dont copie est communiquée au soutien

des présentes comme **pièce D-5**, qui a été créé à ou vers 21 h 09 HAE le 4 avril 2021, l'utilisateur *aeba7* a exécuté un *script* sur le site Web de Walmart Canada pour produire une liste complète des articles dont le prix affiché était de 3,49 \$. Cette liste a été publiée sur le fil de RedFlagDeals.com à ou vers 21 h 25 HAE le même soir.

42. La fréquentation des sites RedFlagDeals.com, Reddit.com et d'autres sites a déclenché un pic de commandes des biens affichant un prix erroné sur le site Web de Walmart Canada, qui a culminé entre 20 h et 23 h HAE le 4 avril 2021.
43. Parmi tous les articles commandés par les membres du groupe, le bon prix des articles était en moyenne supérieur à cent soixante-cinq dollars (165,00 \$). De nombreux membres du groupe ont ciblé des articles encore plus coûteux, comme le démontrent les achats du Demandeur indiqués au paragraphe 43 de la Demande.
44. Cette réaction virale aux erreurs de prix démontre que les erreurs étaient évidentes pour tout consommateur visitant le site [www.walmart.ca](http://www.walmart.ca) pendant les quelques heures où les prix erronés étaient affichés.

**C. SUBSIDIAIREMENT, PLUSIEURS DES MEMBRES DU GROUPE AVAIENT CONNAISSANCE DE L'ERREUR**

45. Si cette Cour n'arrive pas à la conclusion qu'au niveau du groupe, tous les membres du groupe savaient ou ne pouvaient pas ignorer que le prix de 3,49 \$ indiqué pour les articles était erroné, alors Walmart Canada soutient que plusieurs d'entre eux le savaient individuellement.
46. Les diverses publications sur RedFlagDeals.com, Reddit.com et d'autres sites Web, ainsi que la différence significative entre le prix indiqué de 3,49 \$ et le bon prix de nombreux articles commandés, démontrent que plusieurs membres du groupe ont passé une commande alors qu'ils avaient connaissance de l'erreur.
47. Le fait de passer une commande sur le site Web de Walmart Canada tout en sachant que le prix affiché était erroné constitue une violation de l'obligation d'agir de bonne foi et un dol qui vicie le consentement de Walmart Canada à l'égard de ces commandes.

**D. WALMART CANADA N'A PAS ENFREINT LA L.P.C.**

48. La *L.p.c.* n'aborde pas l'enjeu des erreurs de prix et aucun des faits allégués dans la Demande ne constitue une violation des dispositions de la *L.p.c.* en cause en l'espèce. Pour cette seule raison, la Demande doit être rejetée dans son intégralité.
49. Tel qu'il sera démontré au procès :

- a) Walmart Canada n'a pas enfreint l'article 16 de la *L.p.c.* en omettant de livrer des biens ou de fournir des services prévus dans un contrat validement conclu;
- b) Walmart Canada ne s'est pas livrée à une pratique d'indication de prix partiel (*drip pricing*) en violation de l'article 224c) de la *L.p.c.*;
- c) Walmart Canada n'a pas fait de la publicité concernant un bien ou un service qu'elle possède en quantité insuffisante pour répondre à la demande du public, en violation de l'article 231 de la *L.p.c.*

#### **IV. DOMMAGES-INTÉRÊTS COMPENSATOIRES**

- 50. Le Demandeur et les autres membres du groupe n'ont subi aucun dommage réel à la suite de l'annulation de leurs commandes.
- 51. Au contraire, l'application par cette Cour de la formule relative à la « perte de valeur » (*Lost Value*) suggérée par le Demandeur représenterait une pure aubaine injustifiée (*windfall*) pour les membres du groupe, lesquels s'enrichiraient aux dépens de Walmart Canada.
- 52. Les recours en dommages-intérêts du Demandeur doivent donc être rejetés.

#### **V. DOMMAGES-INTÉRÊTS PUNITIFS**

- 53. Les critères relatifs à l'octroi de dommages-intérêts punitifs n'ont pas été satisfaits en l'espèce, et il n'y a aucune allégation d'une conduite spécifique pouvant justifier l'octroi de dommages-intérêts punitifs.
- 54. Walmart Canada a agi de bonne foi et conformément aux *Conditions de vente* (D-1) acceptées par chaque membre du groupe qui a passé une commande sur le site Web à un prix erroné.
- 55. La demande d'accorder des dommages-intérêts punitifs doit donc être rejetée en l'espèce.

#### **VI. SUBSIDIAIREMENT, LE RECOUVREMENT COLLECTIF DES DOMMAGES-INTÉRÊTS NE PEUT ÊTRE ORDONNÉ**

- 56. Tel qu'il sera démontré lors de l'instruction des questions communes, plusieurs acheteurs n'étaient pas des consommateurs au sens de la *L.p.c.* et, par conséquent, ne sont pas membres du groupe. C'est le cas, par exemple, de tout acheteur qui a commandé de grandes quantités d'articles aux fins de revente dans le cadre des activités d'une entreprise.
- 57. En outre, Walmart Canada affirme comme moyen de défense contre la réclamation individuelle de chaque membre du groupe que ces derniers étaient de mauvaise foi lorsqu'ils ont passé leurs commandes, car ils savaient ou auraient dû

savoir qu'il s'agissait d'une erreur de prix, notamment les membres qui ont participé anonymement aux fils de discussion des forums RedFlagDeals.com, Reddit.com et autres, devenus viraux en seulement quelques heures lorsqu'on y a annoncé les erreurs de prix.

58. Une telle mauvaise foi ou un tel dol empêche le recouvrement collectif des dommages-intérêts, puisqu'il serait impossible pour la Cour de déterminer, sans cette preuve, quels consommateurs étaient de bonne foi et seraient incidemment susceptibles d'avoir droit à une indemnisation. Il serait impossible pour la Cour de déterminer avec suffisamment de certitude le montant total de l'indemnisation auquel le groupe a droit dans son ensemble.
59. Enfin, le montant des dommages subis, le cas échéant, dépend entièrement de la situation individuelle de chaque membre du groupe, de sorte qu'il serait impossible pour la Cour de quantifier avec suffisamment de certitude le montant total des dommages-intérêts auxquels le groupe aurait droit dans son ensemble, à supposer que la responsabilité de Walmart Canada soit retenue, ce qui est expressément nié.

## VII. CONCLUSION CONCERNANT LES QUESTIONS COMMUNES

60. Walmart Canada fait valoir que les questions communes établies par la Cour dans son jugement du 30 mars 2022 (rectifié le 30 mai 2022) devraient être répondues comme suit :
- a) En annulant les commandes de consommateurs les 4 et 5 avril 2021, Walmart Canada viole-t-elle les articles 16, 231 et 224 c) de la *Loi sur la protection du consommateur*?
    - i) Non. Walmart Canada n'a enfreint aucun article de la *L.p.c.*
  - b) Si oui, les membres du groupe ont-ils droit à des dommages compensatoires et, le cas échéant, à la hauteur de quel montant?
    - i) Non. N'ayant subi aucun dommage, les membres du groupe n'ont droit à aucune indemnisation.
    - ii) Subsidiairement, si des dommages ont été subis par un membre du groupe, ils doivent être déterminés par le biais du recouvrement individuel, car le montant total de la réclamation ne peut être déterminé avec suffisamment de précision en vue d'un recouvrement collectif en raison des questions individuelles qui restent à trancher pour chaque membre.
  - c) Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages punitifs et si oui, à la hauteur de quel montant?



- i) Non. Les dommages-intérêts punitifs ne sont pas justifiés en l'espèce.

61. La présente défense est bien fondée en faits et en droit.

**POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :**

**REJETER** la Demande introductive d'instance du Demandeur;

ou, subsidiairement,

**ORDONNER** le recouvrement individuel des dommages-intérêts; et,

**RÉSERVER** le droit de La Compagnie Wal-Mart du Canada de faire valoir des moyens de défense individuels contre chaque membre du groupe, y compris le dol;

**LE TOUT** avec les frais de justice, y compris les honoraires des experts.

**MONTRÉAL**, le 28 octobre 2022

(s) **Société d'avocats Torys S.E.N.C.R.L.**

---

**SOCIÉTÉ D'AVOCATS TORYS S.E.N.C.R.L.**

**Avocats de la défenderesse**

**LA COMPAGNIE WAL-MART DU CANADA**

M<sup>e</sup> Christopher Richter

[crichter@torys.com](mailto:crichter@torys.com)

Tél. : 514.868.5606

M<sup>e</sup> Matthew Angelus

[mangelus@torys.com](mailto:mangelus@torys.com)

Tél. : 514.868.5623

M<sup>e</sup> Karl Boulanger

[kboulanger@torys.com](mailto:kboulanger@torys.com)

Tél. : 514.868.5621

1 Place Ville Marie, bureau 2880

Montréal, Québec H3B 4R4

Télec. : 514.868.5700

[notifications-mtl@torys.com](mailto:notifications-mtl@torys.com)

Code permanent : BS-2554

Notre référence : 33924-2133

**COPIE CONFORME**

*Société d'avocats Torys S.E.N.C.R.L.*

---

**Société d'avocats Torys S.E.N.C.R.L.**

**NO : 500-06-001142-211**

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL  
COUR SUPÉRIEURE  
(Chambre des actions collectives)

**DOMINIQUE LAVOIE**

Demandeur

c.

**LA COMPAGNIE WAL-MART DU CANADA**

Défenderesse

**DÉFENSE**  
(art. 170 C.p.c.)

**COPIE**

M<sup>e</sup> Christopher Richter  
[crichter@torys.com](mailto:crichter@torys.com)  
**SOCIÉTÉ D'AVOCATS TORYS S.E.N.C.R.L.**  
1 Place Ville Marie, bureau 2880  
Montréal (Québec) H3B 4R4  
Tél. : 514.868.5606 | Téléc. : 514.868.5700  
[notifications-mtl@torys.com](mailto:notifications-mtl@torys.com)

BS-2554

Notre référence : 33924-2133