

COUR SUPÉRIEURE
Chambre des actions collectives

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001104-203

DATE : 8 novembre 2022

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE DONALD BISSON J.C.S. (JB4644)

BENJAMIN VIOT
Demandeur

c.
U-HAUL CO. (CANADA) LTÉE
Défenderesse

JUGEMENT

(sur demandes de gestion, de radiation d'allégations et de retrait de pièce)

Table des matières

INTRODUCTION : CONTEXTE ET QUESTIONS EN LITIGE	2
ANALYSE ET DISCUSSION	3
1. Demande de prolongation du délai d'inscription et d'homologation du protocole de l'instance	3
2. Demande de radiation d'allégations et de retrait de pièces	3
2.1 Les allégations et pièces visées	3
2.2 Le droit applicable	7
2.3 Position des parties	8
2.4 Décision du Tribunal	9
POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :	15

INTRODUCTION : CONTEXTE ET QUESTIONS EN LITIGE

[1] Le 7 octobre 2021¹, le juge Pierre-C. Gagnon de la Cour supérieure a autorisé l'exercice de la présente action collective à l'encontre de la défenderesse U-Haul Co. (Canada) Ltée pour le groupe suivant :

Tout consommateur ayant conclu un contrat, au Québec, auprès de la défenderesse, pour la location d'un véhicule avec retour dans la même localité, et ayant payé un montant supérieur à celui initialement annoncé, sauf les exceptions à l'article 224 de la *Loi sur la protection du consommateur*² (« LPC ») et à l'exclusion des locations interurbaines (one way).

Ne sont comprises que les locations conclues entre le 18 novembre 2017 et la date à être fixée par le jugement ultérieur fixant les modalités des avis aux membres.

[2] Les locations d'un véhicule avec retour dans la même localité sont qualifiées de « location en ville », par opposition aux locations « interurbaines » visent les réservations où le consommateur s'est déplacé d'une localité à une autre sans devoir retourner le véhicule à son point de départ.

[3] Le Tribunal a alors identifié les quatre questions suivantes comme étant identiques, similaires ou connexes :

- a) la défenderesse a-t-elle annoncé sur son site internet, son application mobile, ses véhicules, dans ses succursales et ailleurs, des prix moins élevés que ceux ultimement exigés, contrevenant ainsi au paragraphe 224c) LPC?
- b) les membres du groupe ont-ils droit à une réduction du prix de location correspondant à la différence entre le prix annoncé et le prix exigé, moins les taxes et droits prévus aux exceptions des articles 224 LPC et 91.8 RALPC³?
- c) la défenderesse doit-elle être condamnée à verser des dommages punitifs aux membres du groupe?
- d) est-ce que les réclamations des membres doivent être recouvrées collectivement?

[4] La demande introductive d'instance en action collective a été déposée le 16 décembre 2021. Par jugement rendu le 18 mai 2022⁴, le Tribunal a rejeté la demande du demandeur du 21 janvier 2022 pour permission de modifier la demande introductive d'instance en action collective.

[5] Le Tribunal est maintenant saisi des deux demandes suivantes :

¹ *Viot c. U-Haul Co. (Canada) Ltée*, 2011 QCCS 4212.

² RLRQ, c. P-40.1.

³ « RALPC » correspond à l'abréviation du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1, r. 3.

⁴ *Viot c. U-Haul Co. (Canada) Ltée*, 2022 QCCS 1794.

1) Une demande verbale conjointe des parties pour prolongation du délai d'inscription et pour homologation du protocole de l'instance;

2) Une demande de la défenderesse présentée en vertu de l'article 169 du *Code de procédure civile* (« Cpc ») en radiation des allégations contenues aux paragraphes 4, 46, 51 à 60, 64 à 68, 71 à 73, et 76 à 78 de la demande introductive d'instance, ainsi que le rejet des Pièces P-21, P-23 et P-24. La défenderesse prétend que les paragraphes 46, 51, 67, 68, 71 à 73, et 76 à 78 (ainsi que les Pièces P-21, P-23, et P-24) dépassent le cadre des questions autorisées et modifient la portée de l'action collective telle qu'autorisée, et que les paragraphes 4, 52 à 60, et 64 à 66 sont des allégations de droit, d'opinion et d'argumentation. Le demandeur conteste cette demande.

[6] Le Tribunal fait état plus loin des arguments des parties.

[7] Le Tribunal ajoute que le demandeur a demandé à la défenderesse, par lettre du 29 juillet 2022 (Pièce R-1), la communication de renseignements et de documents, dont une portion est basée sur les allégations dont la défenderesse demande ici radiation. Le Tribunal n'est cependant pas saisi de cette demande de communication de documents.

ANALYSE ET DISCUSSION

[8] Le Tribunal débute par la question de gestion du dossier.

1. DEMANDE DE PROLONGATION DU DÉLAI D'INSCRIPTION ET D'HOMOLOGATION DU PROTOCOLE DE L'INSTANCE

[9] Le Tribunal a étudié le protocole du 27 juin 2022 qui lui a été soumis et l'accepte en vertu de l'article 150 Cpc. Le Tribunal prolonge également jusqu'au 26 juillet 2023 le délai d'inscription en vertu de l'article 173 Cpc vu le degré élevé de complexité de l'affaire et les circonstances spéciales propres à la présente action collective.

2. DEMANDE DE RADIATION D'ALLÉGATIONS ET DE RETRAIT DE PIÈCES

[10] Débutons par les allégations visées, pour ensuite aborder le droit applicable et finalement l'appliquer à ces allégations.

2.1 Les allégations et pièces visées

[11] Les allégations et pièces de la demande introductive d'instance que la défenderesse attaque sont les paragraphes 4, 46, 51 à 60, 64 à 68, 71 à 73 et 76 à 78, ainsi que les Pièces P-21, P-23 et P-24. Ils se lisent ainsi :

4. En effet, il est interdit aux commerçants d'exiger un prix supérieur à celui qui est annoncé. La Lpc impose aux commerçants une obligation de s'assurer que les consommateurs sont suffisamment informés de tout fait qui est important. Elle

interdit aux commerçants de leurrer les consommateurs en faisant miroiter des prix moins élevés que les prix qu'ils devront payer au final.

46. Toutefois, lors de la prise de possession du véhicule, le représentant de la défenderesse U-Haul a vivement insisté sur l'importance de souscrire à l'exonération de responsabilité en cas de dommages et le demandeur, face à cette insistance, s'est senti obligé d'ajouter cette exonération au tarif de 18 \$, allant ainsi jusqu'à presque doubler le prix annoncé initialement.

51. Quant au service non obligatoire d'« Exonération de responsabilité pour les dommages en cas de collision et/ou de dommages », il est vendu sous pression.

V. LES INFRACTIONS À LA LPC

A. LES RÈGLES ENCADRANT L'ANNONCE DE PRIX AINSI QUE LES REPRÉSENTATIONS ET PUBLICITÉS

52. Les membres du groupe sont des consommateurs au sens de la Lpc et la demanderesse est un commerçant au sens de la Lpc.

53. La Lpc est une loi d'ordre public (art. 262). Le consommateur ne peut renoncer aux droits que la loi lui confère (art. 263).

54. La Lpc impose des obligations aux commerçants visant à garantir que les consommateurs aient toute l'information dont ils ont besoin pour connaître le prix des services qu'ils seraient tentés d'acheter, et ce, dès la première occasion où un prix est divulgué par un commerçant.

55. L'article 224 Lpc encadre spécifiquement l'annonce de prix par les commerçants :

224. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit :

a) accorder, dans un message publicitaire, moins d'importance au prix d'un ensemble de biens ou de services, qu'au prix de l'un des biens ou des services composant cet ensemble;

[...]

c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.

Aux fins du paragraphe c du premier alinéa, le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service. Toutefois, ce prix peut ne pas comprendre la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada. Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.

56. L'article 224 de la Lpc est complété par l'article 91.8 du RALPC, lequel prévoit une exemption pour les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale :

91.8 Le commerçant, le fabricant ou le publicitaire est exempté de l'obligation, découlant du troisième alinéa de l'article 224 de la Loi, d'inclure dans le prix annoncé les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale lorsque, en vertu de cette loi, ces droits doivent être perçus directement du consommateur pour être remis à une autorité publique.

57. Dès la première occasion où la défenderesse a choisi d'annoncer un prix, que ce soit sur un camion, sur un site internet, sur l'application mobile, dans une des succursales U-Haul ou ailleurs, ce prix doit donc inclure tous les frais que le consommateur devra déboursier, à l'exception de la taxe de vente du Québec, la taxe sur les produits et services du Canada et les droits visés à l'article 91.8 RALPC.

58. Comme exposé plus haut, la défenderesse contrevient à l'article 224 Lpc, car le prix exigé aux membres du groupe est systématiquement plus élevé que le prix annoncé.

59. Les manquements de la défenderesse à ces obligations légales donnent ouverture aux remèdes contractuels et aux dommages prévus à l'article 272 Lpc, ainsi qu'à des dommages punitifs.

B. LES REMÈDES CONTRACTUELS ET LES DOMMAGES PUNITIFS

60. L'article 272 Lpc donne ouverture à différents remèdes contractuels, dont les dommages et la réduction du prix payé par les membres du groupe. L'article 272 Lpc permet également l'octroi de dommages punitifs.

64. Un des objectifs principaux de la Lpc est de permettre aux consommateurs d'avoir une information complète avant d'acheter un bien ou un service.

65. L'article 224 Lpc est central à la réalisation de cet objectif, car il interdit à la défenderesse de retenir des informations concernant le prix ou de décomposer le prix annoncé afin d'attirer le regard du consommateur vers un prix nécessairement plus bas que ce qu'il aura à payer pour la location du véhicule.

66. Les articles 219 et 228 Lpc ajoutent également à cette protection en prohibant aux commerçants de communiquer des renseignements trompeurs ou de passer sous silence des faits importants.

67. Ainsi, constituent notamment des renseignements trompeurs et des omissions de mentionner des faits importants, le fait que les consommateurs sont responsables pour le coût de l'essence ainsi que le fait qu'il y aura dans une majorité de cas des frais supplémentaires importants pour les consommateurs qui choisissent l'exonération de responsabilité en cas de dommages, tel que plus amplement décrit ci-dessous.

68. Bien que le demandeur ne réclame ni des dommages-intérêts compensatoires pour le coût de l'essence, ni une réduction de prix pour l'exonération de responsabilité

liée à sa réservation, ces manquements constituent des facteurs aggravants pour les fins de la demande en dommages punitifs.

71. Cette stratégie se poursuit jusqu'à la prise de possession du véhicule au comptoir où, alors que les membres sont captifs, les représentants de la défenderesse insistent vivement pour que les membres souscrivent à l'exonération de responsabilité en cas de dommages dont le coût peut quasiment doubler le prix de location initialement annoncé. Pourtant, cette exonération de responsabilité constitue une partie importante du prix final.

72. Or, la plupart des clients de la défenderesse décident de prendre cette option afin d'éviter d'avoir à assumer d'importants frais pour d'éventuels dommages causés au véhicule de location puisque, généralement, de l'aveu même de la défenderesse – tel qu'il appert notamment de la vidéo pièce P-21 – les assurances détenues par les consommateurs ne couvrent pas la location de véhicules tels que les camionnettes, fourgonnettes et camions. En effet, la défenderesse y indique ce qui suit :

« Protection contre les dommages.

Les cartes de crédit et la plupart des polices d'assurance automobile ne couvrent pas les dommages ou le vol de l'équipement de location, même si elles couvrent les voitures de location. Par conséquent, nous sommes fiers d'offrir des forfaits de protection pour vous exonérer de la responsabilité des dommages subis par notre équipement. »

73. De plus, tel qu'il appert de la même pièce, la défenderesse indique que si la personne ne paye pas pour une exonération de responsabilité, elle sera immédiatement responsable en cas de dommages pouvant aller jusqu'à 45 000 \$ (caractères gras dans la pièce) :

« Remboursement immédiat de U-Haul en cas de dommages.

Le camion de location que vous avez choisi a une valeur approximative allant jusqu'à 45,000 \$. **Les cartes de crédit et la plupart des polices d'assurance automobile ne couvrent pas les camions de location.** »

76. Par exemple, pendant la même période en Ontario, en plus d'annoncer d'emblée le prix au kilomètre pour chaque type de véhicule, une succursale de la défenderesse accompagne l'annonce de prix en ligne de la mention à l'effet que les consommateurs doivent eux-mêmes assumer le coût de l'essence et que le prix de l'exonération optionnelle de responsabilité en cas de dommages varie entre 8 \$ et 15 \$ par jour selon le type de véhicule, tel qu'il appert de l'annonce de prix, pièce P-23.

77. Il est à noter que les annonces de la défenderesse au Québec n'incluent nulle part le fait que les consommateurs doivent payer le coût de l'essence, bien que la question de l'inclusion de l'essence soit une « question fréquemment posée » sur leur site web anglophone, tel qu'il appert de l'extrait de leur site web en anglais, pièce P-24 :

« Do I need to put gasoline in my U-Haul truck before I return it? If yes, how much?

We simply ask that you return the truck with the same amount of gas that it had when you picked it up. This amount will be marked on your contract when you pick up the vehicle. »

78. Les besoins de location des consommateurs sont normalement liés à un événement spécifique qui se déroule à un moment spécifique. De plus, il y a certaines périodes, comme la fin du mois ou l'été, lorsque les baux résidentiels expirent, pendant lesquelles il est particulièrement difficile pour les consommateurs de réserver un camion. Une fois que les consommateurs arrivent pour prendre possession du véhicule, ils n'ont dans les faits aucune possibilité de négocier ou de passer au service d'un concurrent. Ce déséquilibre rend les consommateurs encore plus vulnérables et captifs et, en annonçant des prix incomplets et trompeurs, la défenderesse profite de cette vulnérabilité.

[12] Le Tribunal note que le paragraphe 52 parle de la « demanderesse » mais il s'agit sûrement d'une erreur, car on doit vouloir viser la défenderesse.

[13] Passons au droit applicable.

2.2 Le droit applicable

[14] Tous s'entendent sur le droit applicable. L'article 169 Cpc se lit ainsi :

169. Une partie peut demander au tribunal toute mesure propre à assurer le bon déroulement de l'instance.

Elle peut aussi demander au tribunal d'ordonner à une autre partie de fournir des précisions sur des allégations de la demande ou de la défense ou de lui communiquer un document, ou encore de procéder à la radiation d'allégations non pertinentes.

Le jugement qui accueille une telle demande peut enjoindre à une partie de faire un acte dans un délai imparti sous peine de rejet de la demande introductive de l'instance ou de la défense ou de la radiation des allégations concernées.

[15] La notion de pertinence doit être comprise à la lumière de l'article 99 Cpc, qui prévoit qu'un acte de procédure doit énoncer les faits qui le justifient. Ainsi⁵, doivent être étrangères à une demande les allégations de droit, d'opinion, d'argumentation, et de contexte. Seuls des faits justifiant les conclusions recherchées peuvent se trouver dans une demande. Par contre, en présence d'allégations de droit, elles ne doivent pas être radiées dans la mesure où il y a au moins un élément de fait⁶.

⁵ Comme le résumant les auteurs Denis Ferland et Benoît Emery, *Précis de procédure civile du Québec, Volume 1 (Art. 1-301, 321-344 C.p.c.)*, 6e édition, 2020, par. 1-1009. Voir : *Association des propriétaires de Boisés de la Beauce c. Monde forestier*, 2009 QCCA 48, par. 29 à 32. Pour une illustration en matière d'action collective, voir : *A. c. Frères du Sacré-Cœur*, 2019 QCCS 258, par. 115.

⁶ *Léveillé c. Procureure générale du Québec*, 2021 QCCS 3585, par. 41.

[16] Cependant, la Cour d'appel⁷ précise que cette règle a néanmoins été appliquée avec souplesse puisqu'aucune disposition du Cpc n'interdit aux parties d'énoncer, de façon concise, les principes de droit invoqués au soutien de leur acte de procédure lorsque cela est nécessaire ou utile. D'ailleurs, dans certains domaines spécialisés du droit, il s'agit d'une pratique qui s'est développée et qui est acceptée, car elle permet de faire connaître à l'autre partie et au tribunal le fondement de l'action ou de tout moyen invoqué pour y faire échec, comme par exemple, à certains recours déclaratoires où de telles allégations de droit peuvent même être essentielles à l'intelligibilité de la procédure.

[17] De plus, selon la jurisprudence⁸, dans le contexte particulier d'une action collective, la demande introductive d'instance doit s'inscrire dans les limites imposées par le jugement d'autorisation. La pertinence et l'admissibilité des allégations doivent donc être analysées à la lumière de ce jugement. Les thèmes explicitement exclus par le juge d'autorisation ne peuvent donc être réintroduits par la suite. Autrement dit, la demande introductive d'instance doit demeurer une variation sur un thème connu⁹.

[18] Enfin, lorsque des allégations sont radiées, les pièces que celles-ci introduisent doivent également être retirées du dossier¹⁰.

2.3 Position des parties

[19] La défenderesse argumente ceci :

- Les allégations contenues aux paragraphes 46, 51, 67, 68, 71 à 73, et 76 à 78 de la demande introductive d'instance, ainsi que les Pièces P-21, P-23, et P-24 que ces allégations introduisent, doivent être radiées et rejetées, car elles portent essentiellement sur : 1) l'un des produits offerts par la défenderesse, soit une police d'assurance, ainsi que sur 2) l'exigence de retourner tout véhicule loué avec le même volume d'essence que lors de la prise en charge. Or, ces allégations modifient la portée de l'action collective telle qu'autorisée par l'honorable juge Gagnon et introduisent des questions qui, si ces allégations devaient demeurer au dossier, nécessiteraient l'autorisation et l'analyse de nouvelles questions sur une base collective. Au pire, même si le juge Gagnon a autorisé ces deux éléments comme partie intégrante de l'analyse des dommages punitifs, il ne pouvait pas le faire car les dommages punitifs doivent uniquement viser ici les violations de l'article

⁷ *Association des propriétaires de Boisés de la Beauce c. Monde forestier*, 2009 QCCA 48, par. 30,

⁸ *Lalande c. Compagnie d'arrimage de Québec ltée*, 2016 QCCS 4893, par. 15 à 18; *Guindon c. Bayer inc.*, 2021 QCCS 3561, par. 28, 29 et 33 à 35; *Toure c. Brault & Martineau inc.*, 2015 QCCS 40, par. 21 à 24; *Bernèche c. Canada (Procureur général)*, 2008 QCCA 1581, par. 3 et 4 (demande d'autorisation d'appel rejetée par la Cour suprême du Canada, 2009-02-12, no. 32852).

⁹ *Farias c. Federal Express Canada Corporation*, 2021 QCCS 338, par. 16 et 17.

¹⁰ *Centre hospitalier régional du Grand-Portage c. Michaud*, 2004 CanLII 76492 (C.A.), par. 4

224 LPC¹¹, et pas les violations des articles 219 et 228 LPC portant sur les assurances et l'essence;

- Les allégations contenues aux paragraphes 4, 52 à 60, et 64 à 66 de la demande introductive d'instance sont exclusivement des allégations de droit, d'opinion, ou d'argumentation qui n'ont pas leur place dans une demande introductive d'instance.

[20] Le demandeur conteste et argumente ceci :

- Il est évident tant du débat préalable qu'à l'étape de l'autorisation, ainsi que du jugement d'autorisation, des questions communes et des conclusions autorisées, que les sujets du carburant et de l'exonération de responsabilité étaient autorisés pour le débat sur le fond, principalement en lien avec les articles 219 et 228 LPC dans le cadre des dommages punitifs. Ils sont donc autorisés, pertinents au litige et ne peuvent être radiés;
- Les allégations contenues aux paragraphes 4, 52 à 60, et 64 à 66 de la demande introductive d'instance contiennent des éléments factuels ou sont essentielles à l'intelligibilité de la procédure, ce qui leur permet de ne pas être radiées.

[21] Que décider?

2.4 Décision du Tribunal

[22] Le Tribunal a étudié en détail les allégations en jeu et le jugement d'autorisation du 7 octobre 2021.

[23] Le Tribunal débute par l'argument aux allégations et pièces qui dépasseraient le cadre des questions autorisées. Cela vise les paragraphes 46, 51, 67, 68, 71 à 73, et 76 à 78 (ainsi que les Pièces P-21, P-23, et P-24) de la demande introductive d'instance.

[24] De l'avis du Tribunal, ces allégations portent essentiellement sur : 1) l'un des produits offerts par la défenderesse, soit une police d'assurance, ainsi que sur 2) l'exigence de retourner tout véhicule loué avec le même volume d'essence que lors de la prise en charge.

[25] De l'avis du Tribunal, ces sujets ont été soulevés et débattus devant le juge d'autorisation, qui a estimé qu'ils remplissaient le fardeau permettant de les plaider au fond au moment des dommages punitifs. Voici pourquoi.

[26] Voici tout d'abord les paragraphes pertinents de la décision du juge Gagnon, sans les notes en bas de page :

¹¹ Comme l'explique, selon les défenderesses, la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Richard c. Time inc.*, 2012 CSC 8, par. 150, 155 et suivants.

E.3 La réclamation de dommages punitifs?

[97] D'une part, U-Haul insiste que ses pratiques commerciales ne transgressent pas la *Loi sur la protection du consommateur*. Elle ajoute que, si le jugement au fond devait lui donner tort à ce sujet, ceci ne serait pas suffisant pour l'exposer à une condamnation à des dommages punitifs. Même en supposant que ses pratiques soient controversées le point de vue de U-Haul est néanmoins raisonnable et défendable

[98] D'autre part, le demandeur soutient que la demande d'autorisation démontre l'existence d'une stratégie commerciale visant à recruter des clients en leur cachant délibérément le véritable coût d'une location de véhicule.

[99] Le demandeur invoque des circonstances aggravantes en ce que telle stratégie commerciale transgresse également les articles 219 et 228 LPC par des représentations fausses et trompeuses, tout en passant sous silence des faits importants :

219. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur.

228. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important.

[100] Plus spécifiquement, le demandeur considère que ces dispositions sont transgressées à chaque fois que le client doit payer lui-même le carburant utilisé durant la location et les frais d'exonération CDW, jamais mentionnés dans le prix annoncé.

[101] Sur ce point précis, U-Haul rétorque qu'il n'est pas loisible d'invoquer de la sorte de transgression des articles 219 et 228 LPC, tant que des faits précis ne sont pas allégués à cet effet.

[102] Il est bien établi depuis l'arrêt *Time* de 2012 et réitéré dans l'arrêt *Marcotte* que, pour donner ouverture à l'octroi de dommages punitifs en application de la LPC, il n'est pas nécessaire d'alléguer un comportement antisocial ou répréhensible. Il suffit d'avoir adopté une attitude laxiste, passive ou ignorante face aux droits des consommateurs, ou encore un comportement d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse.

[103] Dans l'arrêt *Time*, la Cour suprême invite à vérifier s'il y a indication de comportements du commerçant qui sont incompatibles avec les objectifs de la LPC et dont la perpétuation nuit à la réalisation de tels objectifs.

[104] La Cour suprême précise alors que la vérification n'est déterminante qu'après avoir pu étudier l'ensemble du comportement du commerçant, tant avant la dénonciation de ses comportements, que par la suite jusqu'à la fin du procès. On voit que cette vérification relève du juge du fond.

[105] En l'espèce, la demande d'autorisation décrit factuellement l'insistance et l'omniprésence dans la publicité des montants 19,95 \$, 29,95 \$ et 39,95 \$, de même que la tardiveté à aviser l'éventuel client du montant des frais inévitables et incontournables qu'il faudra ajouter au prix affiché.

[106] Cette façon d'agir peut correspondre à des représentations fausses et surtout trompeuses aux consommateurs, notamment en passant délibérément sous silence un fait important, soit la quotité des frais additionnels et incontournables.

[107] La demande d'autorisation décrit le cheminement (présumé typique) du processus de réservation et de location de M. Viot, qui ajoute l'insistance de l'employé de U-Haul à lui faire payer la couverture CDW pour l'exonération de responsabilité (au prix de 18 \$, presque autant que le tarif de 19,95 \$).

[108] La demande d'autorisation précise que la stratégie commerciale de U-Haul persiste sans modification, ce qui amène le demandeur à déplorer que l'objectif de modification des comportements n'a pas été atteint.

[109] Les allégations de la demande d'autorisation suffisent pour démontrer que les articles 219 et 228 LPC paraissent eux aussi être transgressés, et plus généralement pour donner ouverture à la réclamation de dommages punitifs.

[27] Il faut ajouter les paragraphes 122 et 125 du juge Gagnon, qui se trouvent dans la section sur l'analyse des questions communes :

[122] Les faits allégués indiquent que la phase précontractuelle se continue en succursale, notamment quand les clients éventuels se font proposer l'exonération de responsabilité CDW.

[125] Cependant, tel recours au programme 24/7 Truck Share n'élimine pas l'exposition des clients qui y recourent à la stratégie commerciale alléguée. On ne sait pas, non plus, si les « series of questions » auxquelles M. Baldwin fait allusion, excluent toute offre de l'exonération de responsabilité CDW. C'est improbable. De toute façon, à ce stade, le doute à ce sujet doit bénéficier au demandeur, tel qu'indiqué dans l'arrêt *Oratoire*.

[28] Ensuite, dans la Demande modifiée du 9 septembre 2021 pour autorisation d'exercer une action collective, le demandeur alléguait les mêmes éléments qui font l'objet des demandes de radiation; il les alléguait comme étant des facteurs aggravants dans le cadre de sa demande de dommages punitifs. Voici les paragraphes pertinents (soulignements enlevés) :

b. Les dommages punitifs

3.37. Le demandeur recherche également une condamnation de la défenderesse (...) à des dommages punitifs pour une somme à être déterminée selon la preuve qui sera administrée.

3.38. Un des objectifs principaux de la Lpc est de permettre aux consommateurs d'avoir une information complète avant d'acheter un bien ou un service.

3.39. L'article 224 Lpc est central à la réalisation de cet objectif, car il interdit à la défenderesse (...) de retenir des informations concernant le prix ou de décomposer le prix annoncé afin d'attirer le regard du consommateur vers un prix nécessairement plus bas que ce qu'il aura à payer pour la location du véhicule.

3.40. Les articles 219 et 228 Lpc ajoutent également à cette protection en prohibant aux commerçants de communiquer des renseignements trompeurs ou de passer sous silence des faits importants.

3.41. Ainsi, constituent notamment des renseignements trompeurs et des omissions de mentionner des faits importants que les consommateurs sont responsables pour le coût de l'essence et qu'il y aura dans une majorité de cas des frais supplémentaires importants pour les consommateurs qui choisissent l'exonération de responsabilité en cas de dommages, tel que plus amplement décrit ci-dessous.

3.41.1. Bien que le demandeur ne réclame pas de dommages-intérêts compensatoires pour les coûts de l'essence ou de l'exonération de responsabilité liée à sa réservation, ces manquements constituent des facteurs aggravants pour les fins de la demande en dommages punitifs.

3.42. En effet, les membres du groupe ont été privés de leur droit à une information complète et n'ont pas pu faire un choix éclairé avant de s'engager dans l'engrenage de réservation de la défenderesse (...).

3.43. Le système de réservation de la défenderesse (...) est conçu de manière à ne dévoiler les frais supplémentaires qu'au fur et à mesure, manifestement afin d'afficher un prix d'appel attrayant pour les membres du groupe et afin de ne pas faire fuir les consommateurs.

3.44. Cette stratégie se poursuit jusqu'à la prise de possession du véhicule au comptoir où, alors que les membres sont captifs, les représentants de la défenderesse (...) insistent vivement pour que les membres souscrivent à l'exonération de responsabilité en cas de collision dont le coût peut correspondre au prix de location initialement annoncé. Pourtant, cette exonération de responsabilité constitue une partie importante du prix final, correspondant parfois presque au prix annoncé.

3.45. Or, la plupart des clients de la défenderesse (...) décident de prendre cette option afin d'éviter d'avoir à assumer d'importants frais pour d'éventuels dommages causés au véhicule de location puisque, généralement, de l'aveu même de la défenderesse (...) – tel qu'il appert notamment de la pièce P-23 – les assurances détenues par les consommateurs ne couvrent pas la location de véhicules tels que les camionnettes, fourgonnettes et camions. En effet, la défenderesse (...) y indique ce qui suit :

Protection contre les dommages

Les cartes de crédit et la plupart des polices d'assurance automobile ne couvrent pas les dommages ou le vol de l'équipement de location, même si elles couvrent les voitures de location. Par conséquent, nous sommes fiers d'offrir des forfaits de protection pour vous exonérer de la responsabilité des dommages subis par notre équipement.

3.46. Les manquements privant les consommateurs de leur droit à une information complète sont graves, particulièrement lorsqu'ils concernent un élément aussi essentiel du contrat que le prix.

3.47. La défenderesse a (...) les moyens et la capacité d'annoncer le prix complet dès la première annonce de prix, mais a (...) fait le choix d'induire les consommateurs en erreur, le tout en violation de la Lpc, et doit être sanctionnée (...) pour ce grave manquement à une loi d'ordre public.

3.48. Par exemple, pendant la même période en Ontario, en plus d'annoncer d'emblée le prix au kilomètre pour chaque type de véhicule, U-Haul accompagne l'annonce de prix en ligne de la mention que les consommateurs doivent eux-mêmes assumer le coût de l'essence, tel qu'il appert de l'annonce de prix déposée comme la pièce P-25. En revanche, les représentations de la défenderesse au Québec n'incluent (...) nulle part que les consommateurs doivent payer le coût de l'essence.

3.49. En annonçant des prix décomposés et des prix inférieurs aux prix exigés, et en omettant de préciser des éléments essentiels qui ne sont pas inclus dans le prix annoncé, la défenderesse a (...) agi avec négligence sérieuse (...) voire avec insouciance à l'égard des droits des consommateurs et de leurs obligations envers ces derniers sous le régime de la L.p.c.

[29] Personne n'a porté en appel la décision du juge Gagnon.

[30] Le Tribunal conclut que le juge Gagnon a spécifiquement étudié les questions du carburant et de l'exonération de responsabilité, et il les a autorisées dans le cadre des dommages punitifs, tant sur l'aspect apparence de droit que sur l'aspect des questions communes. Le demandeur ne demande aucun dommage compensatoire pour ces deux questions. Cependant, aux paragraphes 100 à 109 de sa décision, le juge Gagnon décide que la question du carburant et celle de l'assurance ont une apparence de droit, même s'il n'en fait pas une question commune distincte débouchant sur des dommages compensatoires. De plus, aux paragraphes 122 et 125, le juge Gagnon décide que la question de l'assurance (ou exonération) a l'aspect commun requis, même s'il n'en fait pas une question commune distincte. Il en est de même pour la question du prix de l'essence (ou carburant), qui se trouve moindre et incluse dans les mots suivants du paragraphe 122 : « Les faits allégués indiquent que la phase précontractuelle se continue en succursale [...] »; il faut lire entre les lignes.

[31] Autrement dit, le juge Gagnon a autorisé les éléments suivants, tant au niveau de l'apparence de droit que des questions communes :

- 1) Y a-t-il une violation de l'article 224 LPC? Si oui, les membres ont-ils droit à des dommages compensatoires?
- 2) Y a-t-il une violation aux articles 219 et 228 LPC quant à l'assurance et au coût du carburant? Aucun dommage compensatoire n'est autorisé, d'où l'explication que les questions communes proposées par le demandeur aux paragraphes 6.3 et 6.4 de sa Demande modifiée du 9 septembre 2021 pour autorisation d'exercer une action collective n'ont pas été autorisées par le juge Gagnon;
- 3) Les violations des articles 224, 219 et 228 LPC donnent-elles droit à des dommages punitifs?

[32] Même si l'article 1621 du *Code civil du Québec* parle de « l'étendue de la réparation à laquelle il est déjà tenu envers le créancier » comme critère d'octroi de dommages punitifs, ce n'est pas le seul critère et il est bien établi que les dommages punitifs sont autonomes et peuvent être octroyés même sans dommages compensatoires.

[33] Ainsi, les allégations contenues aux paragraphes 46, 51, 67, 68, 71 à 73, et 76 à 78 (ainsi que les Pièces P-21, P-23, et P-24) de la demande introductive d'instance ne modifient pas la portée de l'action collective telle qu'autorisée par le juge Gagnon et n'introduisent des questions qui nécessitent l'autorisation et l'analyse de nouvelles questions sur une base collective. Le juge Gagnon a autorisé ces questions et ces pratiques dans le cadre de la question autorisée sur les dommages punitifs. Tout ce qui apparaît dans les paragraphes contestés était déjà dans la demande d'autorisation, à quelques détails près, sans conséquence. Autrement dit, il s'agit d'une variation sur un même thème.

[34] Il est vrai que la question autorisée par le juge Gagnon sur les dommages punitifs se lit ainsi : « la défenderesse doit-elle être condamnée à verser des dommages punitifs aux membres du groupe? ». Il n'y a pas de référence aux articles 219 et 228 LPC. Cependant, le juge Gagnon y réfère dans le corps de ses motifs et cela est suffisant. On ne peut se limiter uniquement au texte de la question.

[35] De plus, même si, au paragraphe 68 de la demande introductive d'instance, le demandeur affirme qu'il ne réclame aucuns dommages-intérêts compensatoires, ni aucune réduction de prix, pour ces éléments, cela ne change rien : ces éléments font partie des dommages punitifs; ils ont été allégués à l'autorisation et acceptés dans le jugement d'autorisation.

[36] Le Tribunal verra au procès comment il traitera les questions de savoir si l'offre et la vente de produits d'assurance et si l'obligation de remettre de l'essence dans le véhicule sont effectuées en contravention des articles 219 et 228 LPC. Mais cet aspect est déjà inclus dans le jugement d'autorisation, au niveau des dommages punitifs. Le Tribunal rappelle qu'il n'a cependant pas de réclamation autorisée pour des dommages compensatoires pour ces éléments.

[37] Finalement, ces allégations ne constituent pas des « allégations de contexte » visant à donner de la couleur à la demande en dommages punitifs. Il est vrai que des allégations de contexte n'ont pas leur place dans une demande introductive d'instance lorsque de telles allégations, en apparence inoffensives, élargissent inutilement les questions à traiter : *Conseil québécois sur le tabac et la santé c. JTI-MacDonald Corp.*¹² Cependant, ici, elles ont été spécifiquement analysées et autorisées par le juge Gagnon.

[38] Bref, tout le contenu des paragraphes 46, 51, 67, 68, 71 à 73, et 76 à 78 (ainsi que les Pièces P-21, P-23, et P-24) est compris au jugement du juge Gagnon. Le Tribunal doit agir avec souplesse et éviter un formalisme démesuré¹³.

[39] Le Tribunal va donc rejeter la demande de radiation des paragraphes 46, 51, 67, 68, 71 à 73, et 76 à 78 de la demande introductive d'instance et de retrait du dossier des Pièces P-21, P-23, et P-24.

[40] Passons aux allégations que la défenderesse qualifie d'allégations de droit, d'opinion et d'argumentation. Cela vise les paragraphes 4, 52 à 60 et 64 à 66 de la demande introductive d'instance.

[41] Le Tribunal constate que les paragraphes 57, 58 et 59 contiennent des éléments de fait. Pour ce motif, ils ne peuvent être radiés.

[42] Quant aux autres paragraphes, il s'agit d'allégations de droit. Cependant, dans le présent dossier, ces allégations sont ici essentielles à l'intelligibilité de la procédure. Elles donnent le cadre d'analyse de la LPC en paraphrasant les dispositions pertinentes, sans aller dans la jurisprudence ou des subtilités juridiques. Bref, elles ne transforment pas la demande introductive d'instance en plaidoirie.

[43] Le Tribunal va donc rejeter la demande de radiation des paragraphes 43, 52 à 60 et 64 à 66 de la demande introductive d'instance.

[44] La demande de radiation d'allégations et de retrait de pièces va donc être rejetée en entier, avec frais de justice en faveur du demandeur.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

Sur la demande verbale de prolongation du délai d'inscription et pour homologation du protocole de l'instance :

[45] **ENTÉRINE** le protocole de l'instance du 27 juin 2022 et **ORDONNE** aux parties de s'y conformer;

¹² 2009 QCCS 5862, par. 44 et 76 à 81 (requêtes pour permission d'appeler accueillies, *JTI-MacDonald Corp. c. Conseil québécois sur le tabac et la santé*, 2010 QCCA 177, mais désistement d'appel (C.A., 2010-06-01).

¹³ Comme le souligne la Cour d'appel dans l'arrêt *Billette c. Toyota Canada inc.* 2007 QCCA 847, au par. 8.

[46] **PROLONGE** le délai d'inscription au 26 juillet 2023;

[47] **LE TOUT**, sans frais de justice;

Sur la demande de radiation d'allégations et de retrait de pièces :

[48] **REJETTE** la demande de radiation d'allégations et de retrait de pièces;

[49] **LE TOUT**, avec frais de justice en faveur du demandeur.



L'HONORABLE DONALD BISSON, J.C.S.

M^e Mathieu Charest-Beaudry
TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE
Avocat du demandeur

M^e Bruno Grenier et M^e Cory Verbauwheide
GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.
Avocats du demandeur

M^e Peter Shams
HADEKEL SHAMS S.E.N.C.R.L.
Avocat du demandeur

M^e Joséane Chrétien, M^e Yassin Gagnon-Djalo, M^e Sidney Elbaz et
Mme Laura Hamdan stagiaire
MCMILLAN S.E.N.C.R.L., S.R.L.
Avocats de la défenderesse

Date d'audience : 1^{er} novembre 2022