

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001195-227

DATE : 10 août 2023

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

EVA BITTON

Demandeur

c.

AMAZON.COM.CA INC.

AMAZON CANADA FULLFILLMENT SERVICES INC.

AMAZON.COM, INC.

AMAZON.COM LLC

WAYFAIR LLC

HOME DEPOT OF CANADA INC.

Défenderesses

JUGEMENT SUR DEMANDE D'AUTORISATION

APERÇU.....	2
ANALYSE	3
1. LES QUESTIONS DE DROIT OU DE FAITS IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES (575 (1) C.P.C.)	4
1.1 Conclusion.....	4
1.2 Faits pertinents à la question en litige	4
1.3 Principes juridiques	5
1.4 Discussion	5

2. LES FAITS ALLÉGUÉS PARAÎSSENT JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES (575 (2) C.P.C.).....	6
2.1 Conclusion.....	6
2.2 Faits pertinents à la question en litige	6
2.3 Principes juridiques	7
2.4 Les défenderesses Amazon	8
2.5 Réduction de l'obligation par le remboursement du prix payé.....	9
2.6 Dommages exemplaires.....	11
2.7 Composition du groupe	13
2.8 Les conclusions injonctives	16
3. L'APPLICATION DIFFICILE OU PEU PRATIQUE DES RÈGLES SUR LE MANDAT D'ESTER EN JUSTICE POUR LE COMPTE D'AUTRUI OU SUR LA JONCTION D'INSTANCE (575 (3) C.P.C.).....	16
4. LA CAPACITÉ DE LA DEMANDERESSE À ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES (575 (4) C.P.C.)	17
4.1 Conclusion.....	17
4.2 Principes juridiques	17
4.3 Discussion	17
POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :	18

APERÇU

[1] La plus récente itération de la demande l'autorisation d'exercer une action collective de Mme Bitton («**Demande d'autorisation**»)¹ est pour être nommé représentante des groupes suivants :

All consumers who purchased an extended warranty on goods from the Amazon mobile application(s) and/or website(s) until April 17, 2023.

(the "**Amazon Class**")

All consumers who, from February 7, 2019 to September 30, 2022, purchased an extended warranty on goods from the Home Depot mobile application(s) and/or website(s).

(the "**Home Depot Class**")

All consumers who purchased an extended warranty on goods from the Wayfair mobile application(s) and/or website(s) until October 31, 2022.

(hereinafter the "**Wayfair Class**")

[2] Home Depot et la demanderesse en sont venues à une entente de principe. Home Dépôt ne conteste pas la date de début du recours pour son groupe soit le 7 février 2019. Les parties au règlement Home Depot déposeront à la Cour une demande pour autoriser

¹ Demande modifiée en date du 12 décembre 2022.

le groupe Home Depot à des fins de règlement uniquement. La défenderesse Home Dépôt n'est donc pas visée par les motifs et conclusions du présent jugement.

[3] Les défenderesses Amazon et Wayfair sont des entreprises de commerce au détail qui, pendant la «**Période du recours**²», ont vendu des appareils électroniques grand public et des appareils électroménagers et, moyennant un coût supplémentaire, des garanties prolongées (ou garanties supplémentaires) pour ces mêmes articles ou appareils.

[4] Mme Bitton allègue que les défenderesses vendent des garanties prolongées aux consommateurs du Québec sans jamais les aviser de la garantie légale du Québec, contrairement à leurs obligations en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* («**LPC**»)³ et de son règlement d'application («le **Règlement**»)⁴. À ce titre, elles seraient réputées avoir commis une pratique prohibée en vertu de l'article 228 LPC.

[5] Mme Bitton recherche le remboursement de la garantie prolongée payée par les membres de même qu'une indemnité en dommages punitifs de 100 \$ par membre.

[6] La fin de la période du recours varie pour chaque défenderesse généralement en fonction de la date à laquelle la défenderesse a modifié ses pratiques.

ANALYSE

[7] 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. »

² Période différente pour chaque défenderesse débutant soit à une date précise ou encore trois ans avant le dépôt de la demande d'autorisation

³ RLRQ., c. P-40.1.

⁴ RLRQ., c. P-40.1, r. 3.

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

[8] Les défenderesses ne contestent pas que ce critère soit rencontré.

1.1 Conclusion

[9] Je aussi suis d'avis que la présente affaire présente plusieurs questions de droit ou de faits identiques, similaires ou connexes.

1.2 Faits pertinents à la question en litige

[10] Le 14 juin 2022, Mme Bitton achète, sur le site www.amazon.ca une table de mixage DJ Scratch à deux canaux pour 549,00 \$ plus taxes⁵.

[11] Sur la page du produit, Amazon propose un "plan de protection des périphériques PC de 3 ans" (la "garantie prolongée") pour 59,99 \$⁶. Selon Mme Bitton, Amazon incite les consommateurs à acheter cette garantie prolongée en utilisant des polices de couleur bleue et rouge.

[12] Selon le site Web d'Amazon, la prolongation de garantie comprend la couverture étendue suivante : « ... Dysfonctionnements couverts après la garantie du fabricant »⁷.

[13] Mme Bitton s'est procuré la garantie prolongée d'Amazon et a payé à Amazon un montant supplémentaire de 59,99 \$ pour celle-ci⁸.

[14] L'achat effectué au cours d'une seule transaction a par la suite été débité à sa carte de crédit en deux transactions dont l'une pour la garantie prolongée⁹.

[15] Le 14 juin 2022, Mme Bitton reçoit un courriel de « l'équipe du Plan de protection d'Asurion »¹⁰ la société qui fournit la garantie prolongée achetée sur le site Web d'Amazon « Asurion Consumer Solutions of Canada Corp » (« **Asurion** »).

[16] À aucun moment avant son achat, Amazon n'a référé Mme Bitton à l'avis requis en vertu de l'article 91.9 du *Règlement* bien qu'elle lui ait vendu un contrat de garantie supplémentaire¹¹.

⁵ Pièce P-5.

⁶ Pièce P-6 (capture d'écran prise le 26 juillet 2022 comme une simulation du processus d'achat de Mme Bitton pour cet article

⁷ Pièce P-7.

⁸ Pièce P-8.

⁹ Pièce P-9.

¹⁰ Pièce P-10.

¹¹ *Règlement*, art. 91.12.

[17] D'autres détaillants offrent des garanties supplémentaires par l'entremise d'Asurion. Mme Bitton cite en exemple les sites de Walmart.ca et Costco.ca. Ces deux sites réfèrent expressément à l'avis prévu à l'article 91.9 du *Règlement*.

[18] Elle en tire l'inférence que le non-respect par les défenderesses de donner l'avis requis par la LPC est intentionnel et qu'il constitue une pratique de commerce interdite au sens de l'article 228.1 LPC.

[19] Mme Bitton exige également une injonction permanente pour mettre fin à cette pratique interdite.

1.3 Principes juridiques

[20] Une question commune est celle dont la résolution est nécessaire pour régler à tout le moins le sort d'un élément non négligeable de la demande du groupe. La présence d'une seule question de droit identique, similaire ou connexe serait suffisante pour satisfaire à l'exigence de la question commune¹².

[21] Une question sera considérée commune si elle permet de faire progresser le règlement de la réclamation de chacun des membres du groupe. Elle n'exige pas une réponse identique pour tous les membres du groupe. Il n'est pas nécessaire que les questions communes soient prépondérantes par rapport aux questions individuelles¹³.

[22] L'objectif consiste à déterminer si le véhicule procédural que constitue l'action collective est le moyen approprié pour obtenir justice.

[23] Les actions collectives sont souvent jugées comme étant des moyens efficaces dans un contexte où l'on recherche la modification des comportements préjudiciables et l'économie des ressources judiciaires¹⁴.

1.4 Discussion

1.4.1 Les questions communes

[24] Le seuil de démonstration à ce stade est peu élevé¹⁵.

[25] Le Tribunal est satisfait que les questions proposées rencontrent ce seuil peu élevé et retient les questions suivantes comme étant des questions communes. Il les reformule en français et comme suit :

¹² *Infineon Technologies A.G. c. Option Consommateurs*, 2013 CSC 59, par. 71-73.

¹³ *Dupuis c. Comité paritaire de l'entretien d'édifices publics de la région de Montréal*, 2022 QCCS 3040, par. 68.

¹⁴ *J.J. c. Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal*, 2017 QCCA 1460, confirmé par *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35.

¹⁵ *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1, par. 58 et 72.

- 25.1. Les défenderesses Amazon ou Wayfair ont-elles manqué à leur devoir d'information en vertu de l'article 228 LPC dans leurs représentations auprès des consommateurs québécois concernant les garanties supplémentaires qu'elles vendent ?
- 25.2. En l'absence d'information adéquate lors de la représentation des garanties supplémentaires aux consommateurs québécois, ces derniers ont-ils droit aux remèdes prévus à l'article 272 LPC et, si oui, lesquels ?
- 25.3. Les défenderesses Amazon ou Wayfair devraient-elles payer des dommages-intérêts compensatoires et/ou punitifs aux membres du groupe et dans l'affirmative, de quel montant ?
- 25.4. Une injonction devrait-elle être émise pour interdire à Amazon de continuer à vendre des garanties supplémentaires sans donner l'avis prévu par la LPC ?
- 25.5. À compter de quel moment la prescription pour la classe Amazon et la classe Wayfair est-elle acquise et pendant combien de temps la prescription a-t-elle été suspendue par la déclaration d'une urgence sanitaire due à la pandémie de Covid ?

[26] Aucune question de fait et de droit particulière à chacun des membres n'a été identifiée.

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

[27] Il s'agit ici du seul critère que les défenderesses Wayfair et Amazon contestent.

2.1 Conclusion

[28] La demanderesse présente une cause défendable à l'égard des défenderesses Amazon et Wayfair.

2.2 Faits pertinents à la question en litige

[29] La demanderesse a effectué un achat sur le site d'Amazon.ca¹⁶.

[30] Il est allégué au paragraphe 3 de la Demande d'autorisation d'intenter une action collective que toutes les défenderesses Amazon opèrent ce site web. L'allégué se lit comme suit :

¹⁶ Pièces P-5 à P-11.

3. The Amazon Defendants (collectively referred to herein as “**Amazon**”) operate retail websites (www.amazon.ca and www.amazon.com) and the mobile application(s) for physical and digital goods and services, as it appears from the extract of the Quebec Enterprises Register communicated as **Exhibit P-1**

[31] La pièce P-1 démontre que Amazon.com.ca, Inc. a été constituée au Delaware le 30 novembre 2000, immatriculée au Québec le 22 décembre 2020 et radiée du registre québécois des entreprises volontairement le 7 septembre 2021.

[32] Il y a une admission judiciaire de l’avocat des défenderesses Amazon que le site www.amazon.ca et l’application mobile de ce site est opéré par Amazon.com.ca., Inc.

[33] La seule transaction alléguée par Mme Bitton est celle avec le site www.amazon.ca.

[34] Les défenderesses Amazon ont annoncé leur intention de contacter tous les membres du groupe directement par courriel pour leur offrir un remboursement du prix d’achat de la garantie supplémentaire¹⁷.

2.3 Principes juridiques

[35] À l’étape de l’autorisation, la fonction du juge consiste uniquement à écarter les demandes frivoles, insoutenables ou ne présentant aucune chance de succès. Sa décision est de nature procédurale¹⁸.

[58] Le fardeau qui incombe au demandeur au stade de l’autorisation consiste simplement à établir l’existence d’une « cause défendable » eu égard aux faits et au droit applicable. [...] **Il s’agit d’un « seuil peu élevé »** [...] En effet, le demandeur n’a qu’à établir une **simple « possibilité » d’avoir gain de cause sur le fond, pas même** une possibilité « réaliste » ou « raisonnable ». [...] Le seuil légal prévu à l’art. 575(2) C.p.c. est un simple **fardeau de « démonstration »** du caractère soutenable du « syllogisme juridique » proposé. [...] Tel que je l’ai signalé précédemment, il n’y a en principe pas lieu pour le tribunal, au stade de l’autorisation, de se prononcer sur **le bien-fondé en droit des conclusions au regard des faits allégués**. Il suffit que la demande ne soit ni « frivole » ni « manifestation non fondée » en droit; en d’autres termes, le demandeur doit établir « une apparence sérieuse de droit » ou encore un « droit d’action qui paraisse sérieux ». [...] Le seuil de preuve prévu à l’art. 575(2) C.p.c. est quant à lui plus utilement défini par ce qu’il *n’est pas*. Premièrement, le demandeur *n’est pas* tenu d’établir l’existence d’une cause défendable selon la norme de preuve applicable en droit civil, soit celle de la prépondérance des probabilités; en fait, le seuil de preuve requis pour établir l’existence d’une cause défendable est « **beaucoup moins exigeant** ». [...] Deuxièmement, il *n’est pas* nécessaire, contrairement à ce

¹⁷ Pièce P-20.

¹⁸ *L’Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, par. 56-58 (motifs du juge Brown, pour la majorité).

qui est exigé ailleurs au Canada, que le demandeur démontre que sa demande repose sur un « **fondement factuel suffisant** ».

[emphasis par la Cour Suprême]

[références omises]

[36] Les faits seront tenus pour avérés, mais non les éléments qui relèvent de l'opinion, de l'argumentation juridique, des inférences ou hypothèses non vérifiées ou encore qui sont carrément contredits par une preuve documentaire fiable¹⁹.

[37] Malgré tout, lorsqu'il s'agit d'allégués vagues ou généraux, des éléments de preuve doivent pouvoir corroborer ces allégués²⁰.

[38] Il ne s'agit pas de décider si l'action a des chances de succès ou si elle est bien fondée, mais uniquement s'il existe une cause défendable²¹.

2.4 Les défenderesses Amazon

[39] La demande d'autorisation allègue que toutes les défenderesses Amazon opèrent les sites www.amazon.com et www.amazon.ca.

[40] L'avocat des défenderesses Amazon plaide que l'allégué du paragraphe 3 est trop général et vague sans être appuyé d'un élément de preuve pour chacune des défenderesses Amazon. Il soumet que seul Amazon.com.ca, Inc. devrait être désignée comme défenderesse.

[41] Il est en effet de jurisprudence constante que les allégués vagues et généraux doivent être accompagnés d'un élément factuel quelconque qui tend à établir l'allégué vague ou général.

[42] Outre l'admission judiciaire, il n'y a encore aucune preuve faite concernant la société qui opère les sites www.amazon.com et www.amazon.ca.

[43] L'allégué du paragraphe 3 est dans les faits très précis. Il allègue que ce sont toutes les défenderesses Amazon qui opèrent les sites www.amazon.com et www.amazon.ca. L'allégué est possiblement inexact mais il n'est contredit par aucune preuve incontestable. Or, au stade de l'autorisation, le Tribunal tient pour acquis les faits allégués.

[44] La pièce P-1 à laquelle Mme Bitton et les défenderesses Amazon font référence ne permet pas d'établir qui opère les sites en question. L'entreprise indiquée est même radiée du registre ce qui pourrait indiquer qu'elle n'a pas d'opérations au Québec. Si tel

¹⁹ *Option Consommateurs c. Bell Mobilité*, 2008 QCCA 2201, par. 37 et 38.

²⁰ *Tessier c. Economical, compagnie mutuelle d'assurance*, 2023 QCCA 688, par. 35.

²¹ *A.B. c. Corporation épiscopale catholique romaine de Saint-Hyacinthe*, 2022 QCCS 2146, par. 22.

était le cas, ceci contredirait l'admission d'Amazon. N'ayant été immatriculée qu'en décembre 2020, la preuve n'établit pas encore qui opérait les sites avant cette date. Or la période du recours s'étendra avant cette date.

[45] Concernant le fait que la seule preuve au dossier réfère à une vente entre Mme Bitton et le site www.amazon.ca, il ne s'agit pas d'un motif valable pour éliminer toutes les autres défenderesses avec lesquelles elle n'aurait pas transigé. Tel que susdit, sauf pour l'admission ci-dessus, la preuve n'est pas encore faite de la société qui opère ce site. En autant que les faits allégués sont suffisamment précis, le Tribunal les tient comme avérés.

[46] Par conséquent, toutes les sociétés Amazon nommées à la demande sont défenderesses. Elles seront ci-après appelées Amazon. Le procès se chargera d'établir la véritable société responsable des opérations, s'il y a lieu. À l'étape des questions communes, le Tribunal ajoutera une question permettant de déterminer laquelle des sociétés Amazon doit être tenue responsable s'il y a lieu.

2.5 Réduction de l'obligation par le remboursement du prix payé.

[47] L'article 272 LPC prévoit ceci :

272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas:

- a) l'exécution de l'obligation;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;
- c) la réduction de son obligation;
- d) la résiliation du contrat;
- e) la résolution du contrat; ou
- f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

[48] Le demandeur demande la réduction complète de son obligation. Il allègue le défaut d'Amazon et Wayfair de se conformer à l'article 228.1 LPC lequel prévoit que le commerçant doit, avant de proposer au consommateur de conclure, à titre onéreux, un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien, l'informer verbalement et par écrit, de la manière prescrite par règlement, de l'existence et du

contenu de la garantie prévue aux articles 37 (usage normal) et 38 (durée raisonnable de l'usage normal) de la LPC.

[49] Amazon et Wayfair contestent toutes deux la suffisance des allégués pour la réduction des obligations des consommateurs.

[50] Elles plaident aussi la prescription applicable avant le 26 juillet 2019 (trois ans avant le dépôt de la demande d'autorisation du recours). Le Tribunal aborde ce point dans la discussion sur la composition du groupe.

[51] Amazon a annoncé son intention de mettre sur pied une offre de remboursement du prix payé pour la garantie supplémentaire.

[52] Wayfair n'a pas fait de telle annonce mais a déjà modifié ses pratiques de commerce.

[53] S'appuyant sur l'affaire *Lachaine c. Air Transat AT Inc*²² Amazon demande au Tribunal de reconnaître que la demanderesse n'a plus de cause d'action contre elle.

[54] La position d'Amazon ici diffère de celle constatée dans *Lachaine*. Amazon n'a pas encore mis sur pied son programme de remboursement et elle ne s'est pas engagée devant la Cour ou autrement à des conditions précises.

[55] Ce ne sont pas tous les consommateurs québécois qui ont payé pour une garantie supplémentaire qui recevront un remboursement. Selon ce que le Tribunal en comprend, Amazon offrirait aux consommateurs le choix entre conserver la garantie supplémentaire achetée ou encore accepter un remboursement complet (et ne plus bénéficier de la garantie supplémentaire). Amazon donnerait un avis conforme à la loi au moment où elle ferait son offre aux consommateurs.

[56] Amazon a initialement distingué entre les consommateurs qui ont mis en œuvre la garantie supplémentaire (réclamer une réparation ou un remboursement de l'appareil acheté) et ceux qui ne l'aurait pas fait. À l'audition elle indiquait abandonner cette distinction.

[57] L'offre d'Amazon ne lie personne au présent stade, même pas Amazon. Le programme de remboursement n'a pas été exécuté et à la différence de celui d'Air Canada ou Air Transat dans l'affaire *Lachaine*, il comporte des conditions dont l'effet et la légitimité n'ont pas été débattues.

[58] Par sa procédure proposée, Amazon s'accapare tout éventuel reliquat ce qui peut être contestable. La procédure de la publicité de l'offre ou encore de sa durée n'ont pas été précisées.

²² 2021 QCCS 2305.

[59] La position d'Amazon infère qu'il est possible de « réparer sa faute » en donnant l'avis requis par la loi après l'achat de la garantie supplémentaire plutôt qu'avant. Il s'agit d'une position fortement contestée par Mme Bitton.

[60] L'affaire *Lachaine* réfère à celle d'*Apple c. St-Germain*²³. Dans l'affaire *Apple*, il s'agit d'un recours au fond et non à l'étape de l'autorisation. *Apple* avait offert à la première occasion, avant l'introduction de l'action collective, et à toutes les personnes de qui elle avait perçu des redevances sur le droit d'auteur au Canada, y compris les membres du groupe représenté par l'intimé, un règlement avantageux, en vertu duquel le demandeur lui-même aurait obtenu entière satisfaction s'il en avait accepté les termes. Il a été jugé qu'une restitution ne pouvait être ordonnée parce que le montant payé n'était pas de l'indu.

[61] Il est vrai que le juge Morissette, j.c.a. ajoute que si l'appelante (*Apple*) avait plaidé en première instance tout ce qu'elle a plaidé en appel, le juge aurait dû refuser l'autorisation d'exercer le recours.

[62] Nous ne sommes toutefois pas dans une situation de faits identique. Le juge Morissette estimait que le demandeur aurait été en droit d'exiger d'*Apple* le remboursement promis, mais uniquement parce qu'*Apple* avait elle-même créé cette nouvelle obligation par son engagement et non à cause d'un paiement indu. Dans notre cas, le programme d'Amazon est non exécutoire et embryonnaire.

[63] Rappelons que le débiteur d'une obligation pour laquelle le créancier refuse de recevoir paiement peut se libérer de cette obligation en consignat la somme appropriée selon la procédure prévue au *Code civil* et au *Code de procédure civile*. Cela n'a pas été fait. Amazon n'a pas non plus procédé par engagement financier irrévocable conforme au second alinéa de l'article 1574 C.c.Q.

[64] Le syllogisme juridique entre les faits allégués et les conclusions présente une cause défendable.

2.6 Dommages exemplaires

[65] Tel qu'indiqué plus haut, l'article 272 prévoyant *inter alia* la demande en réduction complète de l'obligation n'empêche pas de réclamer des dommages exemplaires (punitifs).

[66] Amazon et Wayfair contestent toutes deux la suffisance des allégués pour donner droit à des dommages exemplaires.

[67] Selon les défenderesses, Mme Bitton n'a pas démontré qu'elles ont agi de manière intentionnelle, malveillante ou vexatoire.

²³ 2010 QCCA 1376.

[68] Dans l'arrêt *Banque de Montréal c. Marcotte*^[25], la Cour suprême du Canada résume ainsi l'état du droit sur les dommages punitifs en vertu de l'article 272 LPC :

109. En conséquence, avec égard, il n'est pas nécessaire d'établir un comportement antisocial ou répréhensible pour que des dommages-intérêts punitifs soient attribués en vertu de la *L.p.c.* Il faut plutôt examiner le comportement global du commerçant avant, pendant et après la violation, pour déterminer s'il a adopté une attitude « laxiste, passive ou ignorante à l'égard des droits du consommateur et [de leurs propres] obligations », ou un comportement « d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse ».

101. [...] le tribunal devant apprécier « non seulement le comportement du commerçant avant la violation, mais également le changement (s'il en est) de son attitude envers le consommateur [. . .] après cette violation ».

[citations omises]

[69] Mme Bitton admet qu'après la notification de la demande d'autorisation initiale, Wayfair a modifié ses pratiques de commerce en introduisant l'avis requis par la LPC et le Règlement²⁴.

[70] Son reproche à l'égard d'Amazon va comme suit :

11.2 Unlike Defendants Wayfair and Home Depot who promptly modified their business practices to comply with Quebec law following service of these proceedings, the Amazon Defendants had not modified their practice and still completely and defiantly ignored their legal obligations under Quebec law when selling extended warranties to Quebec consumers, up until April 17, 2023, as it appears from **Exhibit P-21**;

12. It appears that the other major retailers selling extended warranties in Quebec do adequately provide the required notice under the CPA, meaning that Amazon, Wayfair and Home Depot's violations can only be qualified as intentional and insouciant. The Applicant communicates screen captures of the CPA notice provided by the following major retailers on their Canadian websites *en liasse* herewith as **Exhibit P-4**: www.walmart.ca, www.costco.ca, www.bestbuy.ca, www.renodepot.com, www.rona.ca, www.staples.ca and www.thebrick.com, www.thesource.ca;²⁵

[Le Tribunal souligne]

[71] Dans le cas d'Amazon, les allégués s'avèrent suffisants pour soutenir une prétention à des dommages punitifs.

²⁴ Demande d'autorisation remodifiée du 2 juin 2023 par. 11.1.

²⁵ Demande d'autorisation remodifiée du 2 juin 2023.

[72] Pour Wayfair les allégués font au contraire croire que celle-ci a agi promptement, tout le contraire d'une personne laxo, passive, ignorante de ses obligations ou des droits des consommateurs.

[73] Cependant, il y a d'autres reproches faits par Mme Bitton dont le manquement à une obligation existante depuis plusieurs années ou encore le fait que d'autres commerçants de même envergure et utilisant la vente en ligne, ont adopté une pratique conforme à la loi alors que Wayfair négligeait de le faire.

[74] Compte tenu du comportement de Wayfair après qu'on lui eut signalé la faute, il est possible que l'évaluation des dommages exemplaires à son égard, si de tels dommages sont accordés, soit différente de celle d'Amazon. Le Tribunal ne peut toutefois conclure qu'il n'y a aucune cause défendable à l'égard de Wayfair quant aux dommages exemplaires.

2.7 Composition du groupe

2.7.1 La période du recours

[75] L'exercice d'un droit personnel est assujetti à la prescription triennale²⁶. Sauf impossibilité d'agir pendant cette période, au-delà de celle-ci, une partie ne peut plus tenter de recours contre la personne débitrice ou fautive.

[76] Lorsque la demande d'autorisation de l'action collective a été initialement déposée, le 26 juillet 2022, le groupe était décrit comme suit :

All consumers who, since July 26, 2019, purchased an extended warranty on goods from the Amazon, Wayfair or Home Depot website(s).

[77] Une demande modifiée a subdivisé les groupes en trois catégories, une pour chacune des défenderesses (ou groupe de défenderesses dans le cas d'Amazon). La date de départ pour le calcul de la période du recours a été modifiée. La date du 26 juillet 2019 a été devancée au 7 février 2019 comme étant le point de départ pour Amazon.

[78] Dans la demande remodifiée au jour de l'audition, il n'y a plus aucune date d'indiquée pour le début de la période du recours, mais elle se termine, dans le cas d'Amazon, le 17 avril 2023. C'est la date à laquelle Amazon aurait modifié ses pratiques à l'égard de l'avis requis²⁷.

[79] Amazon plaide que la prescription a été interrompue au jour du dépôt de la demande d'autorisation²⁸, le 26 juillet 2022, à l'égard des groupes visés par la demande

²⁶ Art. 2925 C.c.Q.

²⁷ Pièce P-21.

²⁸ Plan d'argumentation des Amazon par. 64.

d'autorisation telle qu'elle se lisait alors, et qu'en conséquence, la description du groupe doit débiter le 26 juillet 2019.

[80] Les deux modifications de la demande d'autorisation ont été autorisées par la Cour et n'ont pas été contestées par les défenderesses.

[81] Les défenderesses s'appuient sur une décision du juge Granozik j.c.s. dans l'affaire *Turgeon*²⁹ pour demander au Tribunal de limiter le groupe aux membres qui ont acheté une garantie supplémentaire après le 26 juillet 2019. La décision *Turgeon* précise qu'une modification ne peut avoir pour effet de faire revivre un droit prescrit.

[82] L'article 2908 C.c.Q. stipule que le dépôt demande pour obtenir l'autorisation d'exercer une action collective suspend la prescription en faveur du groupe décrit à la demande ou en faveur de celui que décrit le jugement qui fait droit à la demande. La prescription commence à courir lorsque le jugement d'autorisation n'est plus susceptible d'appel.

[83] La suspension en faveur du groupe décrit à la demande a pour principal intérêt d'identifier ceux qui bénéficient de la suspension dans le cas d'un rejet de la demande d'autorisation.

[84] La suspension en faveur du groupe décrit au jugement d'autorisation bénéficie aux personnes décrites dans ce jugement et non à celles qui étaient nommées dans la demande d'autorisation.

[85] Le Tribunal n'est pas lié par la description du groupe qu'en fait Mme Bitton. Lorsqu'elle modifie sa demande pour étendre le début de la période du recours au 7 février 2019, elle le fait parce que certaines dispositions législatives ont suspendu la prescription pendant la pandémie.

[86] En effet, le 15 mars 2020, la juge en chef du Québec et la ministre de la Justice signent l'arrêté 2020-4251 qui prévoit la suspension des délais de prescription extinctive et de déchéance en matière civile, de même que la suspension des délais de procédure civile.

[87] Le 13 juillet 2020, le ministre de la Justice et procureur général du Québec et la juge en chef du Québec annoncent la levée de la suspension des délais à compter du 1^{er} septembre 2020.

[88] Au total, les délais de prescription ont été suspendus pendant 169 jours. Pour calculer la période de prescription au 26 juillet 2022, il faut ajouter 169 jours précédant le 26 juillet 2019, ce qui nous amène au 7 février 2019.

²⁹ *Turgeon v. Pharmacie Carole Bessette et Francis Gince, pharmaciens Inc.*, 2023 QCCS 1498.

[89] C'est le groupe tel que défini par le jugement d'autorisation qui déterminera qui bénéficie de la suspension, sans préjudice au droit des défenderesses de plaider la prescription à l'égard d'une portion du groupe lorsque la demande introductive aura été déposée.

[90] Le juge Granozisk j.c.s. dans l'affaire *Turgeon* était dans une situation différente. Il ne décidait pas de la période de suspension mais de la date d'interruption et n'agissait pas au stade de l'autorisation mais bien au stade de la demande introductive d'instance. C'est un tout autre contexte qui requiert l'examen des dispositions du Code civil concernant l'interruption de la prescription et non de sa suspension.

[91] Pour Amazon le début de la période du recours sera le 7 février 2019.

[92] Wayfair demande que la définition de leur groupe soit modifiée pour fixer la date de départ au 22 mai 2019. Le Tribunal ne croit pas que ce raisonnement ait été expliqué. À tout événement le même raisonnement que pour Amazon s'applique.

[93] La fin de la période du recours demandée pour Amazon est le 17 avril 2023. Pour Wayfair, la période du recours se termine le 31 octobre 2022.

2.7.2 Portée territoriale

[94] Mme Bitton souhaite représenter tous les consommateurs canadiens, dans toutes les provinces.

[95] La LPC définit le consommateur comme une personne physique, sauf un commerçant qui se procure un bien ou un service pour les fins de son commerce.

[96] Lorsqu'elle parle de l'adresse du consommateur, la LPC réfère au lieu de sa résidence habituelle indiquée dans le contrat ou celui d'une nouvelle résidence dont il a avisé postérieurement le commerçant.

[97] La LPC n'a pas de portée extraterritoriale. Les dispositions spécifiques applicables dans les autres provinces n'ont pas été alléguées³⁰.

[98] Dans sa demande d'autorisation, Mme Bitton réfère aux membres dispersés à travers la province³¹ et au mandat donné à son avocat de faire en sorte que les défenderesses se conforment aux lois du Québec³².

[99] La démonstration du syllogisme se limite à la province de Québec et les consommateurs visés se limiteront à ceux qui résidaient ou étaient domiciliés au Québec au moment de l'achat de leur garantie supplémentaire.

³⁰ Art. 2809 C.c.Q.

³¹ Demande d'autorisation remodifiée, par.46.

³² Demande d'autorisation remodifiée, par.50 a.

2.8 Les conclusions injonctives

[100] Mme Bitton demande l'émission d'une ordonnance pour que les défenderesses cessent la vente de garanties supplémentaires aux consommateurs résidant au Québec à moins que les consommateurs ne reçoivent l'avis de l'existence d'une garantie légale.

[101] Wayfair et Amazon contestent l'inclusion de la demande d'injonction aux motifs que la conclusion recherchée est outrageusement large et imprécise. Elles plaident surtout que la modification de leurs pratiques rend ladite injonction inutile.

[102] Au paragraphe 33 de la demande d'autorisation remodifiée, la demanderesse admet que Wayfair a modifié ses pratiques d'affaires depuis le dépôt de la demande initiale³³. Il n'y a aucune chance qu'un remède injonctif soit accordé dans ce contexte.

[103] À l'égard d'Amazon, en limitant la période du recours à une date définitive et en indiquant à sa procédure que les pratiques d'affaires d'Amazon ont changé en avril 2023, il est loisible de penser que Mme Bitton reconnaît également que la situation a maintenant été corrigée pour le futur. L'injonction demandée serait tout aussi inutile.

[104] Au surplus, telle que rédigée, l'ordonnance demandée en est une de se conformer à la loi. Or de telles ordonnances n'ont pas lieu d'être. La loi s'applique ou elle ne s'applique pas.

3. L'APPLICATION DIFFICILE OU PEU PRATIQUE DES RÈGLES SUR LE MANDAT D'ESTER EN JUSTICE POUR LE COMPTE D'AUTRUI OU SUR LA JONCTION D'INSTANCE (575 (3) C.P.C.)

[105] Wayfair et Amazon ne contestent pas que ce critère soit rencontré.

[106] Les consommateurs québécois qui ont acheté une garantie supplémentaire sur l'un ou l'autre des sites des défenderesses sont trop nombreux pour être identifiés.

[107] Chaque catégorie de membres est susceptible de regrouper des milliers de consommateurs, répartis aux quatre coins de la province.

[108] Il serait impossible d'obtenir un mandat d'ester en justice pour le compte des membres.

[109] La jonction de multiples instances civiles est une solution non pratique et qui ne répond pas à l'impératif de proportionnalité recherché par le législateur. Le critère de 575 (3) C.p.c. est donc rencontré.

³³ Paragraphe 35.1 de la demande remodifiée.

4. LA CAPACITÉ DE LA DEMANDERESSE À ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES (575 (4) C.P.C.)

4.1 Conclusion

[110] La demanderesse a la capacité pour assurer une représentation adéquate des membres.

4.2 Principes juridiques

[111] 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.

[112] L'arrêt phare en la matière est celui d'*Infinéon*³⁴. Les juges Lebel et Wagner écrivent :

[149] Selon l'alinéa 1003d) C.p.c., « le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant [doit être] en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres ». Dans *Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs* (1996), P.-C. Lafond avance que la représentation adéquate impose l'examen de trois facteurs : « . . . l'intérêt à poursuivre [. . .], la compétence [. . .] et l'absence de conflit avec les membres du groupe . . . » (p. 419). Pour déterminer s'il est satisfait à ces critères pour l'application de l'al. 1003d), la cour devrait les interpréter de façon libérale.

Aucun représentant proposé ne devrait être exclu, à moins que ses intérêts ou sa compétence ne soient tels qu'il serait impossible que l'affaire survive équitablement.

4.3 Discussion

[113] Ni la représentativité pas plus que la compétence de Mme Bitton ne sont contestées.

[114] Elle est clairement membre du groupe Amazon. Elle a l'intérêt juridique requis pour poursuivre. Aucun conflit d'intérêts entre elle et les membres n'a été soulevé.

[115] Mme Bitton est celle qui a donné le mandat aux avocats du groupe. Elle dit avoir le temps, l'énergie et les capacités pour que la demande procède de façon diligente et dit comprendre la nature de l'action collective.

³⁴ *Infineon Technologies c. Option Consommateurs*, 2013 CSC 59.

[116] Tel que la Cour suprême l'a indiqué dans l'arrêt *Banque de Montréal c. Marcotte*³⁵, la loi permet que l'action collective soit menée par un représentant même si celui-ci n'a pas un recours direct contre chaque défenderesse.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[117] **ACCUEILLE** la demande d'autorisation pour l'exercice d'une action collective telle que modifiée en date du 2 juin 2023;

[118] **ACCORDE** le statut de représentant à la demanderesse aux fins d'exercer l'action collective pour le compte des membres des groupes («**les Groupes**») ci-après décrit :

<p>Tous les consommateurs résidants ou domiciliés au Québec au moment de l'achat et ayant acheté une garantie supplémentaire pour un bien acheté à partir de l'application(s) mobile(s) et/ou site(s) internet d'Amazon entre le 7 février 2019 et le 17 avril 2023.</p>	<p>All consumers residing or domiciled in Quebec at the time of the purchase and who purchased an extended warranty on goods purchased from the Amazon mobile application(s) and/or website(s) between February 7, 2019 and April 17, 2023.</p>
<p>(le « Groupe Amazon »)</p>	<p>(the “Amazon Class”)</p>
<p>Tous les consommateurs résidants ou domiciliés au Québec au moment de l'achat et ayant acheté une garantie supplémentaire pour un bien acheté à partir de l'application(s) mobile(s) et/ou site(s) Web Wayfair entre le 7 février 2019 et le 31 octobre 2022.</p>	<p>All consumers residing or domiciled in Quebec at the time of the purchase and who purchased an extended warranty on goods purchased from the Wayfair mobile application(s) and/or website(s) between February 7, 2019 and October 31, 2022.</p>
<p>(ci-après le « Groupe Wayfair »)</p>	<p>(hereinafter the “Wayfair Class”)</p>

[119] **IDENTIFIE** de la manière suivante les principales questions de fait ou de droit qui seront traitées collectivement :

119.1. Amazon ou Wayfair ont-elles manqué à leur devoir d'information en vertu de l'article 228 LPC dans leurs représentations auprès des consommateurs québécois concernant les garanties supplémentaires qu'elles ont vendu pour la période définie dans leur Groupe respectif?

119.2. En l'absence d'information adéquate lors de la vente des garanties supplémentaires aux consommateurs québécois, ces derniers ont-ils droit aux remèdes prévus à l'article 272 LPC et, si oui, lesquels ?

³⁵ 2017 CSC 55, par 31.

119.3. Amazon ou Wayfair devraient-elles payer des dommages-intérêts exemplaires et/ou punitifs aux membres de chaque groupe et dans l'affirmative, de quel montant ?

119.4. À compter de quel moment la prescription pour la classe Amazon et la classe Wayfair est-elle acquise et pendant combien de temps la prescription a-t-elle été suspendue par la déclaration d'une urgence sanitaire due à la pandémie de Covid ?

119.5. Les défenderesses Amazon doivent-elles être tenues responsables, s'il y a lieu, conjointement et solidairement ?

[120] **IDENTIFIE** de la manière suivante les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

<p>PERMETTRE le recours collectif de la Représentante Demanderesse et de tous les membres de chacun des Groupes Amazon et Wayfair contre les défenderesses Amazon ou Wayfair suivant Groupe auquel le membre appartient ;</p>	<p>ALLOW the class action of the Representative Plaintiff and all class members of the Amazon Class and Wayfair Class against Defendants Amazon or Wayfair based on the Class to which the member belongs;</p>
<p>CONDAMNER les Défenderesses à verser aux membres de leur Groupe, une somme à déterminer au fond conformément à l'art. 253 ou 272 Lpc et ORDONNER que cette condamnation fasse l'objet d'un redressement collectif ;</p>	<p>CONDEMN the Defendants to pay the members of their Class an amount to be determined on the merits pursuant to art. 253 or 272 Lpc and ORDER that this condemnation be subject to collective redress;</p>
<p>CONDAMNER les Défenderesses à payer aux membres de leur Groupe, 100,00 \$ par membre à titre de dommages-intérêts punitifs et ORDONNER que cette condamnation fasse l'objet d'un recouvrement collectif ;</p>	<p>CONDEMN the Defendants to pay the members of their Class, \$100.00 per member as punitive damages and ORDER that this condemnation be subject to collective recovery;</p>
<p>ORDONNER aux Défenderesses de déposer au greffe de la Cour la totalité des sommes qui font partie du recouvrement collectif, avec intérêts, indemnité additionnelle et frais de justice suivant la loi;</p>	<p>ORDER the Defendants to deposit in the Court Offices all of the sums that form part of the collective recovery, with interest, the additional indemnity and legal costs according to law;</p>
<p>ORDONNER que les réclamations des membres individuels de chacun des</p>	<p>ORDER that the claims of individual members of each Class be subject to</p>

Groupes fassent l'objet d'une liquidation collective si la preuve le permet et alternativement, d'une liquidation individuelle ;	collective liquidation if the evidence permits and, alternatively, to individual liquidation;
CONDAMNER les Défenderesses à supporter les frais de la présente action y compris les frais de pièces, d'avis, les frais de gestion des réclamations et les frais d'experts, le cas échéant, y compris les frais d'experts nécessaires pour établir le montant des ordres collectifs de recouvrement ;	CONDEMN the Defendants to bear the costs of this action, including the costs of exhibits, notices, claims management costs and the costs of experts, if any, including the costs of experts necessary to establish the amount of collective recovery orders;

[121] **DÉCLARE** qu'à moins d'exclusion, les membres de chacun des Groupes seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la loi;

[122] **FIXE** le délai d'exclusion à quarante-cinq (45) jours de la date de publication de l'avis aux membres pour chacun des Groupes, délai à l'expiration duquel les membres du Groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

[123] **ORDONNE** la publication d'un avis aux membres de chaque Groupe conformément aux prescriptions de la loi, dans les termes et selon les moyens qui seront déterminés par le Tribunal après représentations des parties;

[124] **ORDONNE** aux parties de convenir d'un protocole de diffusion de l'avis aux membres et de soumettre toute difficulté qui pourrait en découler et présenter au Tribunal la demande d'approbation **dans un délai d'au plus trente (30) jours** suivant le présent jugement;

[125] **AVEC LES FRAIS DE JUSTICE À SUIVRE** le sort de l'action collective au fond, **à l'exception des frais de publication de l'avis aux membres** qui sont à la charge des défenderesses Amazon et Wayfair LLC, chacune pour moitié, sauf entente contraire entre les parties ou ordonnance différente du Tribunal lors de l'approbation du plan de diffusion.

PIERRE NOLLET, J.C.S.

Me Joey Zuchran
LPC AVOCAT
Avocats de demanderesse

Me Alexandre Fallon
Me Sophie Courville-Le Bouyonnec
OSLER, HOSKIN & HARCOURT
Avocats des défenderesses Amazon

Me Éric Lefebvre
NORTON ROSE FULLBRIGHT
Avocats de la défenderesse Wayfair

Me Catherine Martin
MCCARTY
Avocats de la défenderesse Home Depot

Date d'audience : 5 juin 2023