

C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE JOLIETTE

No : 705-06-000009-218

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)

JACQUES GÉNÉREUX
et
ROBERT BEAUDRY

Demandeurs

c.

DESJARDINS GROUPE D'ASSURANCES
GÉNÉRALES INC.

et

DESJARDINS ASSURANCES GÉNÉRALES
INC.

et

LA PERSONNELLE ASSURANCES
GÉNÉRALES INC.,

et

INTACT COMPAGNIE D'ASSURANCE

et

AVIVA, COMPAGNIE D'ASSURANCE
GÉNÉRALE

et

L'UNIQUE ASSURANCES GÉNÉRALES INC.

et

INDUSTRIELLE ALLIANCE, ASSURANCE
AUTO ET HABITATION INC.

et

LA COMPAGNIE D'ASSURANCE BELAIR INC.

et

LA CAPITALE ASSURANCES GÉNÉRALES
INC.

et

COMPAGNIE D'ASSURANCE HABITATION ET
AUTO TD

et

ALLSTATE DU CANADA, COMPAGNIE
D'ASSURANCE

et

PAFCO COMPAGNIE D'ASSURANCE,



et
PEMBRIDGE, INSURANCE COMPANY
et
COMPAGNIE D'ASSURANCE SONNET
et
ECONOMICAL, COMPAGNIE MUTUELLE
D'ASSURANCE
et
SOCIÉTÉ D'ASSURANCE GÉNÉRALE
NORTHBRIDGE
et
GROUPE PROMUTUEL FÉDÉRATION DE
SOCIÉTÉS MUTUELLES D'ASSURANCE
GÉNÉRALE
et
LA COMPAGNIE D'ASSURANCE GÉNÉRALE
CO-OPERATORS
et
COMPAGNIE D'ASSURANCE COSECO,
et
SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE INC.
et
LA COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE
WAWANESA
et
GROUPEMENT DES ASSUREURS
AUTOMOBILES

Défenderesses

**PLAN D'ARGUMENTATION DES DEMANDEURS
CONCERNANT LA
DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE**

**À L'HONORABLE JUGE PIERRE NOLLET, JUGE DE LA COUR SUPÉRIEURE,
SIÉGEANT DANS ET POUR LE DISTRICT DE JOLIETTE, LES DEMANDEURS
EXPOSENT RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

1. LES FAITS ALLÉGUÉS À LA REQUÊTE POUR AUTORISATION

1.1. Réseau d'ateliers



1. Les défenderesses, excluant la défenderesse Groupement des assureurs automobiles (ci-après le « **GAA** »), utilisent un stratagème qui consiste à proposer une liste préétablie de carrossiers et garagistes (ci-après « **Réseau préférentiel** » ou « **Réseau d'ateliers** ») pour l'exécution des réparations automobiles après sinistre, à leurs assurés ayant subi des dommages couverts par leur police d'assurance automobile, le tout en ne divulguant pas aux assurés qu'il existe déjà des ententes signées avec les ateliers privilégiés proposés stipulant qu'en échange du référencement, les ateliers privilégiés en question doivent reverser une ristourne monétaire aux défenderesses;
2. La défenderesse GAA qui est au fait de ce stratagème, non seulement néglige d'agir pour la protection des assurés, mais tolère cette pratique en fermant les yeux;
3. Les défenderesses font la promotion de ce genre d'offre au moment où l'assuré fait sa dénonciation de sinistre (accident automobile) au téléphone et par le biais de leur site internet, tel qu'il appert des extraits, en liasse, des sites internet des défenderesses, dénoncés au soutien des présentes comme pièce P-26 :
 - i. En effet, les défenderesses Desjardins et La Personnelle proposent toutes deux (2) de choisir parmi son réseau d'entreprises recommandées pour les réparations automobiles, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
 - ii. Les défenderesses Intact et Bélair proposent le même choix par le biais de leur réseau de confiance d'ateliers de réparation agréés, tel qu'il appert de la pièce P-26;
 - iii. La défenderesse La Capitale propose aussi d'opter pour les services d'un réseau de garages et carrossiers accrédités, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
 - iv. La défenderesse TD recommande d'opter pour les services de ses Centres auto-TD assurance, ou parmi ses fournisseurs privilégiés, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
 - v. La défenderesse Aviva propose à ses assurés d'avoir accès à son réseau de fournisseurs de première pour les réparations automobiles, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
 - vi. Les défenderesses Allstate et Pembridge proposent également une liste de centres de service privilégiés, soit le Programme de réparations automobiles professionnelles (Ateliers PRO), le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
 - vii. La défenderesse Pafco propose à ses assurés un programme de fournisseurs privilégiés, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
 - viii. La défenderesse Economical offre à ses assurés de choisir parmi son réseau d'ateliers de réparation privilégiés, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;



- ix. La défenderesse Sonnet propose à ses assurés de profiter de son programme sans tracas en choisissant l'un des professionnels parmi son réseau de fournisseurs certifiés, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
 - x. La défenderesse Promutuel offre de choisir un atelier dans son réseau signature proposant un réseau de carrossiers certifiés, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
 - xi. La défenderesse L'Alpha propose à ses assurés de les référer vers leur réseau de distinction ALPHA pour les réparations automobiles, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
 - xii. La défenderesse Northbridge propose également à ses assurés une liste de fournisseurs privilégiés sélectionnés, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
 - xiii. Les défenderesses Co-operators et COSECO offrent également à leurs assurés l'accès à leur réseau de fournisseurs privilégiés, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
 - xiv. La défenderesse SSQ offre également à ses assurés un accès à des experts internes recommandés, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
 - xv. La défenderesse Chubb propose un réseau d'ateliers de réparation fiables et certifiés pour les sinistres automobiles, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
 - xvi. La défenderesse Wawanesa offre un réseau d'ateliers de réparation en qui ils ont confiance, tel qu'il appert de la pièce P-26;
- 4. Les défenderesses font la promotion de leur Réseau préférentiel et encouragent à leur utilisation en vantant certains avantages d'utilisation de celui-ci;
 - 5. Ainsi, les défenderesses font valoir auprès de leur clientèle ou du public en général, l'attestation que le travail des professionnels recommandés répond à des normes de qualité rigoureuses, telles que la rapidité, la qualité de services, l'intégrité, le fait que les assurés n'auront pas à gérer le processus de réclamation qui s'en trouvera simplifié et plus pratique, la conformité de leur soumission ainsi que l'accès à des voitures de remplacement par le biais de leur réseau;
 - 6. De plus, les défenderesses offrent généralement une garantie dite « à vie » sur les réparations effectuées par les membres de leur Réseau préférentiel, le tout sous certaines conditions telles que l'assuré demeure propriétaire du véhicule et qu'il demeure assuré avec la défenderesse concernée;
 - 7. Ces divers avantages vantés par les défenderesses par le biais de leurs sites internet rendent très attrayant le fait d'opter pour un atelier de réparation provenant de leur Réseau préférentiel;



8. Lorsqu'un sinistre survient, il s'agit généralement d'un événement soudain et imprévu qui ne pouvait être empêché et qui prend par surprise les assurés;
9. En conséquence du caractère urgent et surprenant de la situation d'un sinistre et que les défenderesses font la promotion de leur Réseau préférentiel, en sus de leur site web, au téléphone durant l'appel téléphonique lors duquel l'accident automobile est divulgué alors que les assurés sont en situation de choc et vulnérables, une grande partie des assurés choisissent l'une des entreprises proposées par la défenderesse émettrice de la police d'assurance qui les couvre sous la ferme impression qu'ils n'ont pas le choix;
10. Toutefois, malgré ces avantages, les défenderesses omettent volontairement de déclarer les avantages qu'elles-mêmes retirent lorsqu'un assuré choisit de faire affaire avec l'un de ces ateliers membre du Réseau préférentiel;
11. En effet, tel qu'il appert de la déclaration sous serment de M. Stéphane Lachance, dénoncée au soutien des présentes comme P-26.1, une commission secrète est versée entre les sociétés d'assurances et les estimateurs et sociétés d'assurances variant de 5 à 20 %, que les assureurs perçoivent;
12. Tel que mentionné par cet affiant, un montant de 20 % du chèque d'indemnisation serait reversé à certains assureurs, dont ING (maintenant Intact (paragraphe 41 de la déclaration sous serment) ;
13. Au surplus, les estimateurs seraient tenus de verser des commissions (que l'affiant appelle « pots de vin ») aux assureurs pour obtenir les contrats d'estimation;
14. En bref, il apparaît limpide que les montants réellement nécessaires aux réparations sont artificiellement gonflés, au profit des assureurs, qui refilent la facture dans des augmentations de primes à leurs assurés;
15. En recommandant ces ateliers, les défenderesses omettent de déclarer qu'elles retirent elles-mêmes des avantages lorsqu'un assuré choisit de faire affaire avec l'un de ceux-ci;

1.2. Les défenderesses

16. Hormis Desjardins Groupe d'assurances générales inc. et le GAA, les défenderesses sont toutes des sociétés commerciales qui exercent leur entreprise au Québec et qui, dans le cadre de leurs activités, offrent et vendent de l'assurance automobile aux personnes physiques et morales résidant au Québec;
17. La défenderesse Desjardins Groupe d'assurances générales inc. (« Groupe Desjardins ») est une société de portefeuille qui est le premier actionnaire des défenderesses Desjardins assurances générales inc. et La Personnelle assurances générales inc., ayant établi son principal établissement à Lévis, le tout



tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la pièce P-1;

18. La défenderesse Desjardins assurances générales inc. (« Desjardins ») a établi son principal établissement à Lévis, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la pièce P-2;
19. La défenderesse La Personnelle assurances générales inc. (« La Personnelle ») a établi son principal établissement à Lévis, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la pièce P-3;
20. La défenderesse Intact compagnie d'assurance (« Intact ») a établi son principal établissement à Saint-Hyacinthe, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la pièce P-4;
21. La défenderesse Aviva, Compagnie d'Assurance Générale (« Aviva ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la pièce P-5;
22. La défenderesse L'Unique, assurances générales inc. (« L'Unique ») a établi son principal établissement à Québec, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la pièce P-6;
23. La défenderesse Industrielle Alliance, assurance auto et habitation inc. (« Industrielle Alliance ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la pièce P-7;
24. La défenderesse La compagnie d'assurance Bélair inc., (« Bélair ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la pièce P-8;
25. La défenderesse La Capitale assurances générales inc. (« La Capitale ou Beneva »), dorénavant utilisant le nom de Beneva Assurance, a établi son principal établissement à Québec, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la pièce P-9;
26. La défenderesse Compagnie d'assurance auto et habitation TD (« TD Assurance ») a établi son principal établissement à Laval, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la pièce P-10;



27. La défenderesse Allstate du Canada, compagnie d'assurance (« Allstate ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la pièce P-11;

1.3. Les demandeurs

28. Le demandeur Jacques Généreux est actuellement assuré auprès de la défenderesse Desjardins et couvert au terme d'une police d'assurance numéro 65431249, entrée en vigueur le 8 novembre 2015 et toujours renouvelée depuis de sorte qu'il fait partie du groupe A, tel qu'il appert de la preuve d'assurance dénoncée au soutien des présentes sous la pièce P-28;
29. Le demandeur Robert Beaudry a subi un sinistre automobile en 2013 alors qu'il était assuré avec Intact assurance, couvert par la police A57-1064, dossier numéro 26142720, tel qu'il appert de la preuve de sinistre, dénoncée au soutien des présentes sous la pièce P-29;
30. En effet, le 13 mars 2013, le demandeur Robert Beaudry fut victime d'un accident automobile et a dû réclamer à la défenderesse Intact en vertu de sa police d'assurance automobile en raison de dommages à son automobile de marque Toyota RAV4, année 2011;
31. Le demandeur Robert Beaudry a produit une réclamation à la défenderesse Intact qui a tout d'abord accepté d'indemniser le sinistre en vertu d'une police d'assurance couvrant spécifiquement ces dommages;
32. La défenderesse Intact a offert au demandeur d'utiliser un atelier de carrosserie de son Réseau préférentiel pour les réparations de son sinistre;
33. Le demandeur Robert Beaudry a initialement refusé de faire effectuer ses réparations à l'atelier du Réseau préférentiel;
34. Un employé et estimateur pour la défenderesse Intact a effectué une estimation des réparations au montant de SEPT MILLE TROIS CENT QUATRE-VINGT-HUIT DOLLARS (7 388 \$). Ces réparations incluaient le changement de deux portes neuves ainsi que le prix pour la location d'une voiture de courtoisie pendant la durée d'un (1) mois;
35. La défenderesse Intact a refusé d'indemniser le demandeur au montant de l'estimé en affirmant que le changement de deux panneaux serait suffisant ainsi qu'en refusant le prix pour la location de la voiture de courtoisie;
36. Le demandeur ayant plusieurs connaissances sur la qualité des métaux automobiles a insisté afin d'effectuer le changement des deux portes;



37. Après discussion entre le demandeur Robert Beaudry et la défenderesse Intact, la défenderesse a offert de changer les deux portes, ainsi que le paiement pour la voiture de courtoisie, le tout à condition que le demandeur effectue ses réparations à l'un des deux ateliers de son Réseau préférentiel, le tout sous la raison que les réparations seraient garanties à vie;
38. Le demandeur s'est senti forcé d'accepter cette condition afin d'être entièrement indemnisé;
39. Le demandeur a apporté son automobile à un atelier membre d'une bannière du Réseau préférentiel, à savoir Rivest, dorénavant utilisant le nom de Garage Richard Landy, maintenant connue comme CarExpert Groupe Rivest Lanaudière;
40. L'automobile du demandeur fut réévaluée et des sommes au titre de réajustements ont augmenté l'évaluation d'une somme de DEUX MILLE TROIS CENT SEIZE DOLLARS ET DIX-NEUF CENTS (2 316,19 \$);
41. Après les réparations qui ont pris plus d'un (1) mois pour être effectuées, le demandeur ne fut pas satisfait des réparations, les portes n'étant pas neuves conformément à l'offre de la défenderesse Intact;
42. Le demandeur Robert Beaudry a inspecté son véhicule automobile constatant que les réparations étaient de mauvaises qualités et bâclées;
43. Le demandeur a fait revenir l'évaluateur de la défenderesse Intact, lequel a confirmé qu'effectivement les réparations n'étaient pas conformes;
44. L'atelier de réparations automobiles a refait les travaux, cependant le demandeur n'était toujours pas satisfait;
45. La défenderesse Intact a fait une offre au demandeur Robert Beaudry pour compenser la mauvaise qualité des travaux, offre que le demandeur a refusée;
46. Le demandeur a ensuite effectué une plainte à la défenderesse GAA, qui, à la suite d'une audition, a refusé la plainte;
47. Le demandeur a effectué une demande en justice en Cour des petites créances pour les mauvaises réparations effectuées et obtenu gain de cause contre la défenderesse Intact;
48. Le demandeur Robert Beaudry a été mis au courant, en 2021, de l'existence du stratagème quant aux clauses de ristourne avec les défenderesses;
49. Vu les circonstances, le demandeur Robert Beaudry a de fortes raisons de croire qu'un paiement de ristourne a eu lieu relativement au traitement du sinistre ayant eu lieu en 2013, car l'atelier référé était lié par une clause de ristourne avec la défenderesse Intact à cette même époque de sorte qu'il fait partie des sous-groupes A, B et C;



1.4. Les ententes de service avec les défenderesses

50. Aux termes des ententes avec les défenderesses, les ateliers préférentiels fournissent leurs services et leur expertise pour les assurés des défenderesses;
51. Ces ententes sont signées dans le cadre du Réseau préférentiel propre à chacune des défenderesses, tel qu'il appert de l'Avis de Autopro daté du 1er décembre 2004 constatant une entente conclue avec les défenderesses Desjardins et La Personnelle, dénoncé au soutien des présentes comme pièce P-27;
52. L'Avis transmis par Autopro à tous les ateliers membres de la bannière a pour objet « Desjardins assurances générales et La Personnelle, nouvelle entente commerciale ». De plus, l'avis joint une copie des nouvelles conditions de l'entente commerciale conclue, tel qu'il appert de la pièce P-27;
53. Dans le cadre de cet avis, Autopro communiquait à tous ses ateliers membres que l'objectif de la nouvelle entente était l'augmentation du volume d'affaires pour tous les carrossiers membres de sa bannière, le nouveau taux de ristourne et les conditions de la nouvelle entente;
54. L'avis déposé en preuve démontre que la pratique s'effectue depuis de nombreuses années, étant même antérieure à 2004 pour les défenderesses Desjardins et La Personnelle, de sorte qu'il est impossible, sans la lecture des ententes de connaître exactement la durée d'exercice de cette pratique au sein de chacune des défenderesses;
55. Comme le *modus operandi* des défenderesses est identique pour chacune d'entre elles, les demandeurs mettront en preuve les ententes concernant chacune des défenderesses individuellement;
56. Par ailleurs, ce type d'ententes écrites avec des ateliers de carrosserie et de réparation impliquant une ristourne monétaire ou entente de volume, constitue une pratique quasi généralisée dans l'industrie de l'assurance automobile;
57. En effet, les ententes commerciales secrètes sont conclues généralement entre les défenderesses et un réseau d'ateliers de carrosserie et de réparation regroupés sous une bannière, à savoir, de façon non exhaustive : « Autopro », « Carstar », « Carrosserie CarrXpert », « Carrossier Procolor » et « Fix Auto » (ci-après les « bannières »);
58. Les ententes commerciales conclues par les défenderesses avec les bannières lient également les membres ou franchisés de ces bannières qui doivent se conformer aux obligations des ententes;
59. Les ententes prévoient notamment certaines exigences de qualification professionnelle, à savoir de détenir une licence conforme à la réglementation des normes de l'association professionnelle la Corporation des Carrossiers du Québec



(CCPQ), le respect de la *Loi sur la protection du consommateur*, le maintien d'une assurance responsabilité civile par l'atelier et autres conditions;

60. Ces ententes prévoient également que les ateliers de carrosserie et de réparation membres des bannières du Réseau préférentiel qui fournissent leur service aux assurés, s'engagent également à fournir un devis de réparation ainsi que des photographies à la défenderesse l'ayant référé, l'assumption d'une part de certains frais et autres détails techniques;
61. Ces ententes font en sorte que les défenderesses réfèrent systématiquement leurs assurés à leur Réseau préférentiel pour l'évaluation après sinistre;
62. Cependant, ce que les assurés ignorent, c'est qu'en vertu des ententes de service du Réseau préférentiel, les défenderesses se voient reverser une ristourne en raison de l'application de clauses types, tel qu'il appert de la pièce P-27;
63. En effet, l'Avis transmis par Autopro est un exemple évident de ce stratagème;
64. En consultant l'avis, on y fait mention du « nouveau taux d'escompte » devant être perçu et transmet également un « Addenda à la convention AUTOPRO Carrosserie » devant débiter le 1er janvier 2006;
65. La ristourne varie d'une entente commerciale à une autre et peut prendre la forme de plusieurs expressions langagières telles qu'« ententes de volume », « taux d'escompte », « allocation cumulative », « entente privilégiée » ou encore simplement « ristourne »;
66. Étant donné que les ententes sont fréquemment conclues entre les défenderesses et les bannières du Réseau préférentiel directement, les directives quant au taux de ristourne devant être reversé, sont communiquées par les bannières à leurs ateliers de carrosserie et de réparation membres;
67. La méthode employée pour effectuer le paiement de la ristourne peut varier d'un atelier privilégié à l'autre. En certains cas, la ristourne sera reversée dans un deuxième temps, à savoir séparément du versement pour le sinistre après l'écoulement d'un délai et dans d'autres, elle sera soustraite par l'atelier privilégié sur la facturation finale adressée à la défenderesse concernée;
68. Encore, dans d'autres cas, les ateliers privilégiés verseront leur part à la bannière qui, elle, à son tour, versera les sommes aux défenderesses recevant des ristournes;
69. Dans ce dernier cas, les ateliers privilégiés versent donc des ristournes indirectement dans un second temps, après avoir encaissé le paiement reçu pour l'exécution des travaux de réparations;



70. La ristourne à être reversée s'évalue généralement selon un indice de pourcentage et, très souvent, selon la tranche de la valeur des mandats de travaux obtenus dans une période déterminée;
71. Par exemple, si l'atelier concerné a reçu des contrats de service par le biais du Réseau préférentiel, pour une valeur de ZÉRO DOLLAR (0 \$) À VINGT-CINQ MILLE DOLLARS (25 000 \$), une ristourne variant d'un à deux pour cent (1 à 2 %) devra être effectuée, pour une tranche de plus de VINGT-CINQ MILLE UN DOLLARS (25 001 \$), une ristourne de cinq à six pour cent (5 à 6 %) ou même plus devra être versée, tel qu'il appert de l'entente pièce P-27;
72. Il n'y a, dans les faits, aucune dénonciation, et ce, en aucun temps, aux assurés de ces bénéfices pécuniaires reçus par les défenderesses;
73. Par cette façon de faire, les assureurs s'enrichissent en encourageant leurs assurés à faire affaire avec certains ateliers plutôt qu'avec d'autres;
74. Ce faisant, les sommes excédentaires déboursées pour payer la ristourne vont nécessairement faire gonfler les montants de paiements de prestations des assureurs, et par conséquent faire gonfler les primes payables dans le futur pour l'ensemble des assurés automobiles;
75. Également, comme le processus d'évaluation des sinistres ne respecte pas l'esprit ni la lettre de la LAA, les assureurs ne contrôlent aucunement les sommes qui sont payables aux co-contractants, les carrossiers, qui effectuent les tâches de réparation et perçoivent les primes (et retournent les ristournes sur ces primes);
76. Ce faisant, non seulement les montants payables sont gonflés par des évaluations bâclées ou inexistantes, mais ces évaluations sont nécessairement gonflées par les carrossiers du montant de ristourne nécessaire pour satisfaire l'assureur, rehaussant d'autant le montant de la prestation payable et donc, dans l'avenir, de la prime;
77. La finalité de tout cela est évidemment le paiement d'une prime plus élevée en ce qui concerne le consommateur;
78. Les ateliers de leur Réseau préférentiel ont ou avaient pour pratique courante de faire signer aux assurés une subrogation conventionnelle dans les droits de l'assuré, et ce, jusqu'à concurrence du montant de l'évaluation du sinistre qui sera l'objet des réparations;
79. Par cette façon de faire et qu'importe la méthode de ristourne utilisée, il est impossible pour l'assuré d'avoir connaissance de la clause à l'entente cachée concernant la ristourne, de sorte qu'ils pensent que l'assureur paie la somme indiquée à l'évaluation de dommages et indiquée dans l'entente de subrogation avec l'atelier, constituant les contrats apparents;



- 80. Par les ententes de service secrètes, les défenderesses masquent la véritable indemnité versée pour les dommages des assurés ce qui est majeur et à l'encontre du cœur même du contrat d'assurance terrestre de dommages qu'est le contrat d'assurance automobile;
- 81. Non seulement les défenderesses masquent la véritable indemnité, mais elles encouragent à l'utilisation et la valorisation des services du Réseau préférentiel;
- 82. Ce faisant, les défenderesses n'offrent pas la véritable couverture offerte sur le contrat de police d'assurance automobile, ayant elles-mêmes la certitude qu'une grande partie des assurés choisiront d'utiliser leur Réseau préférentiel en cas de sinistre;

1.5. Le contrat d'assurance avec les assurés et détermination des primes payables

- 83. Les défenderesses ont conclu avec les assurés un contrat d'assurance terrestre de dommages tel qu'il appert du Code civil du Québec, c. CCQ-1991, (« **C.c.Q** ») :

« 2389. Le contrat d'assurance est celui par lequel l'assureur, moyennant une prime ou cotisation, s'oblige à verser au preneur ou à un tiers une prestation dans le cas où un risque couvert par l'assurance se réalise.

L'assurance est maritime ou terrestre.

2396. L'assurance de dommages comprend l'assurance de biens, qui a pour objet d'indemniser l'assuré des pertes matérielles qu'il subit, et l'assurance de responsabilité, qui a pour objet de garantir l'assuré contre les conséquences pécuniaires de l'obligation qui peut lui incomber, en raison d'un fait dommageable, de réparer le préjudice causé à autrui. ».

- 84. Il résulte de ce contrat que l'obligation principale des défenderesses est de verser aux assurés, une prestation dans un cas où un risque couvert par l'assurance se réalise;
- 85. Dans le cadre du contrat d'assurance automobile, le risque est la survenance d'un fait dommageable pouvant causer des pertes matérielles au bien de l'assuré, et plus précisément, dans ce cas précis, au véhicule (automobile, camion, motocyclette, etc.);
- 86. L'industrie québécoise de l'assurance automobile est régie par la *Loi sur l'assurance automobile*, RLRQ, c. A-25 (« **LAA** »), et compte deux (2) régimes distincts, mais complémentaires;



87. Le premier régime est public et concerne l'indemnisation du préjudice corporel, les indemnités étant versées par la Société de l'assurance automobile du Québec;
88. Le deuxième régime est privé et concerne l'indemnisation du préjudice matériel causé aux véhicules, fondé sur la faute et la responsabilité civile, les indemnités étant versées par les assureurs automobiles;
89. Le contrat d'assurance faisant l'objet de la présente demande d'autorisation ne vise que le régime privé d'indemnisation du préjudice matériel;
90. Les contrats d'assurance automobile faisant partie du régime privé comportent deux (2) parties, soit 1) l'assurance responsabilité civile pour les dommages causés à autrui (ci-après « **assurance responsabilité civile** ») et 2) l'assurance pour les dommages au véhicule appartenant à l'assuré lui-même (ci-après « **assurance dommages** »);
91. L'assurance responsabilité civile est obligatoire au Québec en vertu des articles 84 et suivants du Chapitre A de la LAA, tous les propriétaires et locataires à long terme de véhicules doivent la souscrire;
92. La LAA prévoit certaines modalités et seuils de couverture de l'assurance responsabilité civile :

« 85. Le contrat d'assurance de responsabilité doit garantir le propriétaire de l'automobile et toute personne qui conduit l'automobile, à l'exception de celui qui l'a obtenue par vol, contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant leur incomber en raison du préjudice matériel causé lors d'un accident au Canada et aux États-Unis.

Le contrat d'assurance de responsabilité doit garantir aussi le propriétaire assuré contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité lorsqu'il conduit l'automobile d'un tiers.

Le contrat d'assurance de responsabilité doit garantir également les personnes visées dans le présent article contre les conséquences pécuniaires de leur responsabilité pour un préjudice corporel visé au deuxième sous-alinéa de l'article 2 et qui a été causé par l'automobile hors du Québec, ailleurs au Canada et aux États-Unis.

86. Nonobstant toute stipulation à l'effet contraire qui y serait contenue, le contrat d'assurance est réputé comporter des garanties au moins égales à celles requises par la présente loi et ses règlements. ».



93. Plus précisément, l'assurance responsabilité civile couvre :
- a. Les dommages matériels causés à autrui avec le véhicule de l'assuré;
 - b. Les blessures et autres dommages corporels causés à une autre personne, et qui ne sont pas couverts par la Société d'assurance automobile du Québec ou autre régime public; et
 - c. En cas de collision entre le véhicule de l'assuré et celle d'une autre personne, l'assurance responsabilité civile couvre les dommages causés au véhicule de l'assuré s'il n'est pas responsable de cette collision;
94. L'assurance dommages de l'assuré n'est pas obligatoire, elle est optionnelle;
95. L'assurance pour les dommages au véhicule appartenant à l'assuré couvre notamment les dommages causés par une collision, le vol du véhicule de l'assuré, ou autres types de protection choisis par l'assuré;
96. Les types de protection facultative offerte peuvent être les suivantes :
- i. Les dommages causés au véhicule de l'assuré en cas de collision avec un véhicule et/ou en cas de renversement, même quand l'assuré est responsable;
 - ii. Les dommages causés sans collision (notamment incendie, grêle, inondation, vandalisme, vol du véhicule) ;
 - iii. La protection tous risques, qui couvre tous les dommages au véhicule de l'assuré, à l'exception de ceux qui sont expressément exclus; et
 - iv. Les risques spécifiques précisés dans la police (exemple : une explosion ou un tremblement de terre).
97. Dès lors que l'atteinte cause des dommages, l'assureur doit verser une prestation équivalente à ce qu'il s'était engagé de garantir par contrat d'assurance automobile;
98. La prestation à verser constitue un élément au cœur même de tout contrat d'assurance tel que stipulé au C.c.Q;
99. De plus, la somme pour laquelle les défenderesses s'engagent à indemniser l'assuré, constitue-t-elle aussi un élément essentiel au cœur même de la formation du contrat d'assurance;
100. À titre d'appréciation quantitative de l'enjeu, voici ci-après une étude comparative extrapolée entre les années 2009 et 2018, concernant l'état de la situation en



matière d'assurance automobile au Québec pour l'ensemble des assurances collision, versement et assurances tous risques, tel qu'il appert des données extrapolées du Rapport statistique sur l'assurance automobile 2018 transmis par courriel par la défenderesse GAA, en liasse, dénoncés au soutien des présentes comme pièce P-25 ;

Année	Nombre véhicules souscrits	Primes souscrites	Prime souscrite moyenne	Nombre sinistre	Sinistre et frais de règlement	Coût moyen /sinistre
2009	3 516 574	892 045 144	254	157 767	597 597 619	3 788
2018	3 402 746	1 084 141 245	252	202 599	971 301 288	4 794

101. Lorsqu'un fait dommageable survient et qu'il est couvert par la police d'assurance automobile, les défenderesses ont l'obligation d'indemniser leurs assurés jusqu'à la valeur réelle des dommages ou jusqu'à la valeur maximale du plafond d'assurance à laquelle elles se sont engagées;
102. Lorsque vient le temps d'exécuter la prestation des défenderesses, il existe plusieurs options possibles offertes aux assurés dont notamment la réparation ou le remplacement du véhicule (selon les modalités de la police d'assurance) et donc, d'engager les services d'un carrossier et/ou garagiste en cas de réparation;
103. Le cas qui fait l'objet de la présente action collective concerne notamment celui où des réparations sont nécessaires et que l'assuré retient les services d'un carrossier et/ou garagiste pour les exécuter;
104. Selon la LAA, le choix de cette entreprise revient à l'assuré, qui peut choisir de son propre gré l'atelier de réparation qu'il désire ou, comme il arrive couramment, il peut choisir parmi la liste des ateliers suggérés par la compagnie d'assurance qui le couvre, soit les ateliers privilégiés;

1.6. La détermination et le calcul des primes payables

105. Il est bien connu que les primes d'assurance automobiles sont déterminées par un ensemble de facteurs de risques, tel qu'il appert des diverses publications aisément accessibles sur le web démontrant le tout, pièce P-25.1;
106. Dans cet ensemble, un élément majeur est le coût des sinistres, soit;
 - a) Le cout des sinistres antérieurs de l'assuré demandant une soumission ou un renouvellement;
 - b) Le coût des sinistres de l'ensemble des assurés;



107. Évidemment, plus le coût des sinistres est élevé, plus la prime sera élevée, puisque l'assureur tiendra pour acquis que le risque que représente l'assuré en question est plus élevé;
108. Les assureurs ont développé un concept appelé « sinistralité automobile », connaissant très précisément les coûts des sinistres payés, tel qu'il appert de P-25.1;
109. À titre d'exemple, entre 2020 et 2021, le coût moyen des sinistres est passé de 4 149 \$ à 4 461 \$, ce qui expliquerait la hausse des primes pour l'année suivante, sur l'ensemble des primes d'assurances;
110. Ainsi, le contrôle du paiement des prestations d'assurance lors d'un sinistre est directement et intimement relié au coût des primes pour l'année suivante et les années suivantes;
111. Les assureurs utilisent un concept de calcul appelé « *rapport sinistre à prime* », qui leur permet de mesurer l'efficacité de leurs opérations et leur gestion de risque, selon des données actuarielles très sophistiquées, tel qu'il appert de l'exemple d'application probabilistes inclus en liasse dans P-25.1;

1.7. Traitement inéquitable des assurés

112. L'instauration et le maintien de nombreux réseaux d'ateliers privilégiés ont amené, à long terme, à l'intégration de certaines pratiques malsaines au sein de l'industrie des ateliers de réparations automobiles, de sorte que les assurés subissent un traitement inéquitable entre eux;
113. Dans un premier temps, les ateliers privilégiés bénéficient d'un certain laxisme de la part des défenderesses dans le processus d'indemnisation des assurés;
114. En effet, les défenderesses ont pour obligation d'appliquer certaines normes prévues à la LAA;
115. En mettant en place le nouveau régime d'assurance automobile, le gouvernement québécois a aussi exigé des assureurs-automobiles qu'ils adoptent, par l'entremise d'une entité les représentant, des mécanismes visant à améliorer, au bénéfice des assurés, le fonctionnement du régime privé du préjudice matériel causé aux véhicules;
116. À cette fin, tous les assureurs automobiles du Québec se sont regroupés en une association nommée la défenderesse **GAA**;
117. La LAA prévoit notamment à ses articles 171 et 172 :



*« **171.** Le Groupement doit établir ou agréer des centres d'estimation chargés de faire l'évaluation du dommage subi par une automobile.*

Le Groupement détermine les normes d'établissement et d'opération des centres qu'il agréé, ainsi que les conditions de retrait de son agrément.

Les centres d'estimation établis ou agréés en vertu du présent article doivent offrir leurs services à tout assureur agréé et chacun des assureurs agréés doit recourir aux services de ces centres à toutes les fois que la chose est possible.

Le Groupement est en outre responsable de la qualification des personnes qui désirent agir à titre d'estimateurs. À cette fin, il établit et administre des programmes de formation et détermine les exigences minimales que requiert l'exercice de l'activité d'estimateur.

***172.** Les centres d'estimation peuvent être chargés de faire la vérification des réparations effectuées à la suite d'un dommage évalué par eux. ».*

[Nos soulignements]

118. Les membres de ces centres d'estimation sont notamment soumis aux directives, normes et procédures définies par le GAA en matière d'estimation;
119. L'objet et la finalité de la création de ces centres étaient non seulement de permettre l'accessibilité à des estimateurs, mais également le traitement équitable entre tous les assurés dans l'évaluation de sinistre;
120. Les pratiques de maintien de Réseaux préférentiels parmi une grande majorité des membres de la défenderesse GAA, amènent non seulement à un relâchement et à de la permissivité en ce qui a trait aux normes en matière de qualité de réparation, d'estimation, mais à l'absence complète de contre-vérification obligatoire des réparations effectuées exigée à l'article 171 LAA;
121. En sus, le fait pour les assurés d'être dirigés, pratique malsaine et illégale selon les publications réglementaires de l'Autorité des marchés financiers, par les défenderesses directement vers un membre de leur Réseau préférentiel a notamment pour conséquence de diminuer le nombre de consultations auprès de ces centres d'estimation agréés;



122. En effet, les ententes commerciales avec les ateliers de réparation privilégiés prévoient généralement l'évaluation et l'estimation des dommages aux véhicules sinistrés par des employés des défenderesses;
123. À preuve, selon les données du GAA lui-même, publiées sur le web, seulement quelques centres d'estimation agréés demeurent, pour l'ensemble du Québec, soit 10 centres d'estimation, selon la pièce P-27.1;
124. Ces centres d'estimation ne suffisent pas à la tâche et réalisent environ 15 % des estimations totales;
125. De plus, les pratiques malsaines des défenderesses de référer les assurés de façon automatique à leur expert en sinistre interne pour l'évaluation des dommages contrevient à l'article 171 de la LAA et au *Code de déontologie des experts en sinistre*¹ (« **Code de déontologie** ») :

« 1. Les dispositions du présent code visent à favoriser la protection du public et la pratique intègre et compétente des activités de l'expert en sinistre quel que soit son mode d'exercice, la nature de sa relation contractuelle avec son mandant ou sa catégorie de discipline.

2. L'expert en sinistre doit s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et celles de ses règlements d'application.

[...]

8. L'expert en sinistre doit s'abstenir de recevoir, en plus de la rémunération ou des émoluments auxquels il a droit, tout autre avantage relatif à l'exercice de ses activités, sauf dans les cas permis par la loi. »

126. L'existence d'ententes commerciales où les défenderesses et les ateliers privilégiés ont des intérêts pécuniaires mutuels met en péril la finalité de la protection du traitement équitable entre les assurés;
127. Chacune des défenderesses, en tant qu'assureur agréé, a l'obligation légale selon l'article 171 de la LAA, de référer le plus souvent que possible aux centres d'estimation indépendants agréés établis par la défenderesse GAA, obligation qui n'est pas respectée;

¹ RLRQ, c. D-9.2, r. 4, ce code est édicté en vertu des pouvoirs prévus à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2.



128. On constate au surplus une absence de demande par les centres d'estimation agréés de contre-vérification des réparations ayant été effectuées par les membres des Réseaux préférentiels, de sorte que ces réparations ne sont pas contre-vérifiées;
129. La mise en place de réseaux particuliers propres à chaque défenderesse pour l'estimation et la vérification des réparations amène à une absence absolue de contrôle de la qualité des travaux effectués sur les automobiles des assurés, et à fortiori du coût;
130. L'existence de Réseaux préférentiels où les ateliers privilégiés doivent verser une ristourne aux défenderesses crée un déséquilibre dans le traitement des sinistres en raison du fait que les ateliers privilégiés sont plus rarement contre-vérifiés par des centres indépendants;
131. Par leurs ententes commerciales avec des réseaux préférentiels, les défenderesses ont créé un non-respect des normes de qualité des réparations effectuées et font fi du processus de vérification des réparations prévu à la LAA;
132. Les privilèges donnés aux Réseaux préférentiels et les avantages mutuels pour les contractants et les défenderesses pervertissent le mandat du GAA et des protections de traitement équitable devant être données aux assurés;

1.8. Les causes d'action

133. Les défenderesses ont l'obligation de verser une prestation qui indemnise intégralement les assurés en cas de risque couvert;
134. Le stratagème utilisé par les défenderesses vise à contourner la règle de base d'indemnisation en matière d'assurance de dommages prévue au C.c.Q énoncée de la manière suivante à ses articles 2389, 2396 et 2463 :

« 2389. Le contrat d'assurance est celui par lequel l'assureur, moyennant une prime ou cotisation, s'oblige à verser au preneur ou à un tiers une prestation dans le cas où un risque couvert par l'assurance se réalise.

2396. L'assurance de dommages comprend l'assurance de biens, qui a pour objet d'indemniser l'assuré des pertes matérielles qu'il subit, et l'assurance de responsabilité, qui a pour objet de garantir l'assuré contre les conséquences pécuniaires de l'obligation qui peut lui incomber, en raison d'un fait dommageable, de réparer le préjudice causé à autrui.

2463. L'assurance de dommages oblige l'assureur à réparer le préjudice subi au moment du sinistre, mais seulement jusqu'à concurrence du montant de l'assurance. »



135. L'article 2 de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1, spécifie l'obligation de verser l'indemnité dans le rôle de l'assureur :

« 2. L'activité d'assureur consiste à s'obliger à verser, en vertu d'un contrat d'assurance, une prestation dans le cas où un risque couvert par l'assurance se réalise. [...] ».

136. Les défenderesses doivent agir de bonne foi dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat d'assurance automobile en vertu du régime général des obligations aux termes des articles 6, 7 et 1375 C.c.Q.;
137. Or, les défenderesses, en contravention des obligations qui leur incombent, n'ont pas agi de bonne foi envers les assurés, notamment en omettant des informations importantes dans l'établissement de la prestation payable en cas de sinistre (se répercutant sur leur prime future et sur la prime future en général des assurés en dommage automobile) et en offrant systématiquement des prestations moindres que le montant réclamé raisonnable par les assurés qui font le choix de faire réparer leur véhicule dans un atelier de leur choix autre qu'un atelier de leur Réseau préférentiel, vu l'existence de la ristourne;
138. Les défenderesses ont fait des représentations fausses ou trompeuses en vantant et en encourageant l'utilisation du Réseau préférentiel, en sachant pertinemment les conséquences déplorables possibles et les avantages pécuniaires qu'elles en tiraient, ainsi que leur non-application des dispositions de la LAA;
139. En effet, en plusieurs cas, l'utilisation du Réseau préférentiel permet aux défenderesses de verser une prestation d'assurance inférieure à ce qui est dû. En ce sens, lorsque l'évaluation des dommages dépasse le montant maximal d'assurance, les assurés doivent déboursier eux-mêmes les sommes manquantes pour la réparation de leur véhicule;
140. Dans ce dernier cas, non seulement les défenderesses ne versent pas réellement le montant maximal compte tenu de la ristourne postérieure, mais l'assuré se trouve à déboursier par lui-même une somme à l'atelier de carrosserie et de réparation chargée de réparer le véhicule qui normalement devrait être moindre ou, même, inexistante, et sur laquelle ils n'ont aucun contrôle indépendant contrairement à la LAA;
141. Certains contrats d'assurance prévoient un plafond à l'indemnisation des dommages du véhicule de l'assuré, il est donc crucial pour chacune des défenderesses de dénoncer les possibles conséquences désavantageuses de l'utilisation de leur Réseau préférentiel;
142. Il existe un risque non négligeable pour les assurés de ne jamais recevoir intégralement la prestation pour laquelle les défenderesses se sont engagées, et ce, dès la signature du contrat et sur encaissement des primes payées de bonne foi par les assurés;



143. Le risque est tel, que les défenderesses connaissent le taux d'assurés qui choisiront d'utiliser les services des entreprises du Réseau préférentiel, et ce, au moment de la signature du contrat d'assurance;
144. Ce faisant, les défenderesses sont de mauvaise foi au moment de la signature du contrat, sachant pertinemment les statistiques de référencement et les probabilités de ristournes, mais choisissent de conclure un contrat de police d'assurance demandant une prime trop élevée pour les prestations réelles qui pourraient être versées;
145. En effet, les défenderesses vantent les mérites de leur Réseau préférentiel par le biais de leur site internet et transmettent l'information quant à l'existence du Réseau lors de la signature du contrat d'assurance;
146. Ce faisant, les pratiques adoptées par les défenderesses sont non seulement désavantageuses pour les assurés, mais ont pour effet de dénaturer le fondement même du contrat d'assurance qui est basé sur l'indemnisation intégrale des assurés en cas de risque couvert et sur une prime égale à l'indemnisation maximale;
147. Le comportement des défenderesses est inacceptable et va à l'encontre des exigences de la bonne foi parce que déloyal et déraisonnable;
148. Cette même obligation de bonne foi inclut, notamment, le devoir des assureurs de donner tous les renseignements pertinents à la conclusion d'un contrat d'assurance. En ce sens, la *Loi sur les assureurs* prévoit également l'obligation d'avoir de saines pratiques commerciales par le traitement équitable de sa clientèle, et ce, notamment en donnant une information adéquate;

« 50. Un assureur autorisé doit suivre de saines pratiques commerciales.

Dans l'exercice des activités d'institution financière de l'assureur, ces pratiques comprennent le traitement équitable de sa clientèle, notamment par:

1° la communication d'une information adéquate; [...] »

149. Les saines pratiques commerciales ne se limitent pas à celles énoncées dans la Loi et concernant toutes pratiques frauduleuses ou manque de transparence envers les assurés;
150. À cet effet, l'Autorité des marchés financiers publiait, dans un bulletin² les indications suivantes :

² Bulletin de l'Autorité des marchés financiers, vol. 13, numéro 36, 8 septembre 2016, page 152-163.



« Avis relatif aux saines pratiques commerciales en matière d'assurance automobile

En juin 2013, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a publié la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales (la « Ligne directrice ») laquelle énonce les obligations que doivent suivre les institutions financières à l'égard de saines pratiques commerciales, notamment celle d'informer adéquatement les personnes à qui elles offrent un produit ou un service et d'agir équitablement dans leurs relations avec celles-ci.

[...]

Dans cet esprit, à la suite de certaines représentations qui ont été faites auprès de l'Autorité, cette dernière tient à rappeler aux assureurs automobiles faisant affaire au Québec qu'ils ont l'obligation de fournir les renseignements nécessaires à leurs assurés leur permettant de faire un choix éclairé, notamment lorsque vient le temps de faire une demande d'indemnité.

Ainsi, l'Autorité s'attend à ce que les assurés aient le libre choix de leur atelier de réparation. Dans la mesure où un assuré n'exprime aucune préférence quant au choix du réparateur, l'assureur peut alors le guider vers des réparateurs de son choix. Toutefois, l'assuré doit bénéficier en tout temps de l'ensemble des protections offertes par le contrat d'assurance automobile auquel il a souscrit et ce, sans égard au réparateur retenu.

L'Autorité insiste sur le fait que le traitement équitable des consommateurs doit être un élément central de la gouvernance des institutions financières et de leur culture d'entreprise, ce qui constitue la pierre d'assise de la Ligne directrice. À cet effet, l'Autorité continue ses travaux de surveillance afin de voir à la bonne mise en œuvre de cette ligne directrice. »

[Nos soulignements]

151. Le stratagème utilisé de ristourne va à l'encontre de pratiques commerciales saines, car les défenderesses ne communiquent pas l'information essentielle quant à l'utilisation de leur Réseau préférentiel et encourage un traitement inéquitable entre les assurés;



152. Les défenderesses ont passé sous silence des faits importants concernant les avantages qu'elles retirent du Réseau préférentiel et les conséquences désavantageuses de son utilisation dans le versement de la prestation à l'assuré, ayant pour effet de vicier le consentement des assurés lors de la conclusion du contrat;
153. Les défenderesses sont assujetties tant à la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1 (« **LPC** »), en tant que commerçantes, qu'à la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. (1985), c. C-34, de sorte qu'il leur est interdit de faire des représentations fausses ou trompeuses et de passer sous silence un fait important :

Loi sur la protection du consommateur

*« **215.** Constitue une pratique interdite aux fins du présent titre une pratique visée par les articles 219 à 251.2 ou, lorsqu'il s'agit de la vente, de la location ou de la construction d'un immeuble, une pratique visée aux articles 219 à 222, 224 à 230, 232, 235, 236 et 238 à 243.*

***216.** Aux fins du présent titre, une représentation comprend une affirmation, un comportement ou une omission.*

***218.** Pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés.*

***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.*

Loi sur la concurrence

***52 (1)** Nul ne peut, de quelque manière que ce soit, aux fins de promouvoir directement ou indirectement soit la fourniture ou l'utilisation d'un produit, soit des intérêts commerciaux quelconques, donner au public, sciemment ou sans se soucier des conséquences, des indications fausses ou trompeuses sur un point important.*



(1.1) Il est entendu qu'il n'est pas nécessaire, afin d'établir qu'il y a eu infraction au paragraphe (1), de prouver :

a) qu'une personne a été trompée ou induite en erreur;

b) qu'une personne faisant partie du public à qui les indications ont été données se trouvait au Canada;

c) que les indications ont été données à un endroit auquel le public avait accès. [...] »

154. Le silence des défenderesses à l'égard des conséquences pécuniaires de l'utilisation de leur Réseau préférentiel constitue une indication fausse pour le public en général et pour leurs assurés en particulier dans le but de promouvoir leurs uniques intérêts commerciaux, avant le meilleur intérêt de leurs consommateurs;

155. En d'autres termes, l'assureur ne considère aucunement l'effet de la mauvaise évaluation du sinistre (ou de son absence d'évaluation) sur le prix des primes d'assurances futures de l'assuré;

156. Finalement, les défenderesses ne peuvent exagérer l'étendue des protections offertes aux assurés ou celles de leur prestation payable, le tout en vertu du *Règlement d'application de la loi sur les assurances*, RLRQ, c. A-32.1, r. 1 :

« 35. Dans toute offre d'assurance, l'assureur ne doit pas exagérer l'étendue des protections offertes ou le montant des prestations payables, ni en minimiser le coût.

Sauf dans sa publicité, l'assureur doit également préciser les exclusions susceptibles d'affecter la nature ou la portée des protections offertes par le contrat. Il doit aussi exposer toute limitation résultant d'un délai de carence.

Lors d'un renouvellement, d'une annulation ou de la cessation d'un contrat, l'assureur doit mentionner les dispositions du contrat qui s'y rapportent. ».

157. Les défenderesses ont représenté par omission à leurs assurés que l'utilisation du Réseau préférentiel était avantageuse pour eux, notamment en promouvant la sélection des ateliers selon des critères de compétence et de qualité ainsi qu'en offrant des garanties conventionnelles conditionnelles sur les réparations effectuées;

158. Les défenderesses exagèrent sciemment l'étendue des protections offertes dès lors qu'elles connaissent l'existence du Réseau préférentiel au sein de leur pratique commerciale et des ristournes qu'elles en reçoivent;



159. Les défenderesses promeuvent sciemment l'utilisation du Réseau préférentiel dans leur publicité, sur leur site internet et leur offre de service, le tout avec l'attente de se voir retourner une partie des sommes qu'elles versent pour l'indemnisation des sinistres;
160. Ces représentations sont fausses et trompeuses, les défenderesses profitant en toute connaissance de cause de l'ignorance des assurés quant aux ententes commerciales existant avec les ateliers privilégiés ainsi que relativement aux clauses de ristournes;
161. Le silence et l'omission grave de mentionner les intérêts pécuniaires des défenderesses en cas d'utilisation du Réseau préférentiel, font en sorte qu'elles maintiennent volontairement une impression contraire sur les avantages de l'utilisation de tels réseaux;
162. De plus, le comportement des défenderesses s'assimile à une conduite déloyale dans le contexte où l'assuré est pris par surprise lorsque survient un sinistre et doit rapidement laisser place à la réorganisation et aux choix urgents qui en découlent;
163. L'offre des défenderesses devient, en conséquence, très attrayante de telle sorte que la situation de vulnérabilité de l'assuré lui devient d'autant plus profitable;
164. Les assurés sont d'autant plus vulnérables que la quasi-totalité des ateliers de réparation disponibles sur le marché est liée par une clause avec l'une ou l'autre des défenderesses;
165. En effet, les ateliers de carrosserie indépendants, qui représentent moins de cinq pour cent (5 %) de tous les ateliers de carrosserie au Québec, de toute bannière et de toute entente de ristourne, correspondent à une petite minorité dans le domaine des ateliers de carrosserie et de réparation;
166. La situation de vulnérabilité des assurés en cas de sinistre ainsi que la situation d'expertise, de pouvoir et d'information des défenderesses, requiert d'elles une diligence accrue dans leurs obligations d'information et de bonne foi;
167. Les défenderesses sont bien au fait que les assurés sont en position de vulnérabilité et qu'il ne leur est pas possible de connaître l'existence des ententes commerciales qu'elles détiennent avec les entreprises membres du Réseau préférentiel et, *a fortiori*, des clauses de ristourne y étant incluses;
168. Les défenderesses connaissent parfaitement les risques pour les assurés de payer une prime trop élevée à l'égard de la couverture, de devoir déboursier injustement des sommes en cas de dommages dépassant le plafond d'assurance et, le cas échéant, qu'elles allaient être en mesure d'en profiter par l'utilisation de la ristourne du Réseau préférentiel;



169. Les défenderesses manquent de bonne foi lors de la conclusion du contrat d'assurance en sachant qu'elles n'auront pas nécessairement à verser la prestation intégrale initialement prévue en cas de sinistre;
170. Les défenderesses omettent de poser les gestes qui s'imposent pour s'assurer que leurs assurés sont justement informés des véritables conséquences en cas d'utilisation de leur Réseau préférentiel sur la prestation payable;
171. Ce faisant, elles empêchent les consommateurs de pouvoir véritablement comparer l'offre de produits des différents assureurs pour faire jouer la concurrence entre eux;
172. Les défenderesses sont, en conséquence, responsables pour les dommages et pertes subis par les assurés visés, en raison de leurs pratiques, conduites, représentations et omissions trompeuses, fausses, fautives, abusives et illégales;
173. De plus, la défenderesse GAA est inscrite comme une association professionnelle au *Registraire des entreprises du Québec*, où il est précisé que ses activités sont « *l'application de la loi en matière de sinistres automobiles agir comme agence de statistiques en assurance automobile* »;
174. La défenderesse GAA est au fait de toutes ces causes d'actions ci-haut décrites depuis le début de ce stratagème de ristourne secrète avec le Réseau préférentiel, des pratiques malsaines et déloyales des défenderesses et de la mauvaise foi des défenderesses, qui sont ses membres;
175. En effet, l'ensemble des défenderesses fait partie de ses membres de sorte que la violation des obligations légales prévues à la LAA incombant aux défenderesses est bien connue de la défenderesse GAA;
176. La défenderesse GAA néglige d'agir dans l'intérêt de sa mission réelle prévue à la LAA et omet de poser des gestes proactifs dans l'intérêt du respect de la LAA et du meilleur intérêt des assurés et finalement, tolère aveuglément les manquements de ses membres depuis des dizaines d'années;
177. La défenderesse GAA faillit à sa mission et à son rôle conféré par le Ministre des Finances du Québec, via notamment la LAA, ce qui est grave et alarmant;

1.9. Les fautes reprochées aux défenderesses et les réclamations contre elles

178. Les défenderesses ont commis des actes et omissions fautifs qui contreviennent aux dispositions de la LPC, de la *Loi sur la concurrence*, de la *Loi sur les assureurs* ainsi qu'à son règlement d'application, et, finalement, aux dispositions du C.c.Q.;
179. En particulier, les défenderesses, à l'exclusion de la défenderesse GAA :
 - a) ont fait, par omission, des représentations fausses ou trompeuses aux



membres du groupe en omettant de déclarer qu'elles reçoivent des avantages pécuniaires, c'est-à-dire une ristourne lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel, en violation des articles 215 à 219 LPC, donnant droit aux mesures de réparation et aux dommages-intérêts compensatoires et punitifs prévus à l'article 272 LPC;

- b) ont fait, des représentations fausses ou trompeuses aux membres du groupe en laissant croire, littéralement ou par impression générale qui s'en dégage, que l'utilisation du Réseau préférentiel est véritablement avantageuse pour les assurés et sans conséquence sur le versement de la prestation d'indemnisation intégrale, en violation des articles 215 à 219 et 228 LPC, donnant droit aux mesures de réparation et aux dommages-intérêts compensatoires et punitifs prévus à l'article 272 LPC;
- c) ont passé sous silence le fait important qu'elles reçoivent un avantage pécuniaire, soit une ristourne lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel, en violation des articles 215 et 228 LPC, donnant ainsi lieu aux mesures de réparation et aux dommages-intérêts compensatoires et punitifs prévus à l'article 272 LPC et ainsi qu'aux mesures de réparation prévues à l'article 1407 C.c.Q. fondées sur la présomption à l'article 253 LPC;
- d) ont passé sous silence le fait important que les assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel et que l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance, en violation des articles 215 et 228 LPC, donnant ainsi lieu aux mesures de réparation et aux dommages-intérêts compensatoires et punitifs prévus à l'article 272 LPC et ainsi qu'aux mesures de réparation prévues à l'article 1407 C.c.Q. fondées sur la présomption à l'article 253 LPC;
- e) ont donné, par omission, au public en général et à leurs assurés en particulier, sciemment ou sans se soucier des conséquences, des indications trompeuses sur deux (2) points importants :
 - i. soit celui qu'elles reçoivent un avantage pécuniaire, c'est-à-dire une ristourne lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel;
 - ii. soit celui que les assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les ateliers



membres du Réseau préférentiel et que l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance.

le tout en violation de l'article 52 de la *Loi sur la concurrence*, constituant ainsi une faute civile et donnant lieu aux dommages-intérêts compensatoires et autres mesures de réparation prévue à l'article 36 de la *Loi sur la concurrence*;

- f) ont violé leur obligation d'agir de bonne foi envers les assurés, tant au moment de la conclusion du contrat ou lors de son renouvellement, qu'en cours d'exécution du contrat, en omettant de les informer :
 - i. qu'elles reçoivent un avantage pécuniaire, c'est-à-dire une ristourne lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel;
 - ii. que les assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel et que l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance.

le tout en violation des articles 6, 7 et 1375 C.c.Q., constituant une faute civile donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1457 C.c.Q.;

- g) ont violé leur obligation de renseignement envers les assurés, tant au moment de la conclusion du contrat ou de son renouvellement, qu'en cours d'exécution du contrat, en omettant de les informer :
 - i. qu'elles reçoivent un avantage pécuniaire, c'est-à-dire une ristourne lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel;
 - ii. que les assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel et que l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance.
 - iii. Que le montant des prestations versées allait générer un changement des primes dans le futur;



le tout en violation des articles 6, 7 et 1375 C.c.Q., constituant une faute civile donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1457 C.c.Q. ;

- h) ont violé leur obligation d'informer adéquatement leurs assurés à l'effet :
 - i. qu'elles reçoivent un avantage pécuniaire, c'est-à-dire une ristourne lorsque les assurés choisissent les entreprises membres du Réseau préférentiel;
 - ii. que les assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les entreprises membres du Réseau préférentiel et que l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance.
 - iii. Que la prestation payable, qui est évaluée en non-conformité avec la LAA, fera varier leur prime d'assurance à la hausse pour le futur;

le tout en violation de l'article 50 de la *Loi sur les assureurs*, constituant une faute civile donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1457 C.c.Q.;

- i) ont violé leur obligation d'agir équitablement envers leurs assurés notamment en sachant que certains assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement et que d'autres pourraient recevoir l'entièreté de la prestation, en violation de l'article 50 de la *Loi sur les assureurs*, constituant une faute civile donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1457 C.c.Q.;
- j) ont violé leur obligation d'agir équitablement envers leurs assurés notamment en encourageant ouvertement et en y ajoutant des garanties et autres avantages, l'utilisation du Réseau préférentiel, réduisant par le fait même la chance que ses assurés se voient verser l'intégralité de la prestation due en vertu du contrat, en violation de l'article 50 de la *Loi sur les assureurs*, constituant une faute civile donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1457 C.c.Q.;
- k) ont exagéré l'étendue des protections offertes ou des prestations en cas de sinistre sachant les fortes probabilités que l'assuré utilise le Réseau préférentiel et ne se voit pas verser l'intégralité de la prestation, le tout en violation de l'article 35 du *Règlement d'application de la loi sur les assurances*;



- i. ont violé leur obligation de recourir aux services des centres d'estimation agréés à toutes les fois que la chose est possible, le tout en violation avec l'article 171 de la *Loi sur l'assurance automobile*.
180. La défenderesse GAA a commis des actes et omissions fautifs qui contreviennent aux dispositions de la *Loi sur l'assurance automobile* constituant une faute civile donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1457 C.c.Q.;
- i. En particulier, la défenderesse GAA :
 - a. a négligé d'agir dans l'intérêt de sa mission réelle prévue à la *Loi sur l'assurance automobile*;
 - b. a omis de poser des gestes proactifs dans l'intérêt du respect de la *Loi sur l'assurance automobile* et du meilleur intérêt des assurés et finalement;
 - c. a toléré les manquements de ses membres à la *Loi sur l'assurance automobile*.
181. En conséquence, les demandeurs demanderont à cette honorable Cour de condamner chacune des défenderesses solidairement avec la défenderesse GAA, à verser à chaque membre des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de réduction de leurs obligations, d'indemnisation et/ou de dommages-intérêts compensatoires, à être fixés selon le sous-groupe, selon la nature des actes commis et des dommages ou perte subis, une somme visant à compenser les sommes payées en trop par les assurés pour des couvertures d'assurance dont le plafond d'assurance risquait fortement d'être diminué en raison de l'offre existante des services du Réseau préférentiel, calculée à même les ristournes reçues;
182. Compte tenu de l'ensemble des actes, omissions et autres fautes répréhensibles reprochés aux défenderesses, les demandeurs demanderont également à cette honorable Cour de condamner chacune des défenderesses solidairement avec la défenderesse GAA, à verser des dommages-intérêts punitifs de DIX MILLIONS DE DOLLARS (10 000 000 \$) aux membres des trois (3) sous-groupes A, B et C qui sont des « consommateurs » au sens de la LPC, puisque leurs fautes constituent des violations intentionnelles ou, à tout le moins, une « *conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse* [de la part des défenderesses] à l'égard de leurs obligations et des droits du consommateur sous le régime de la LPC »³;
183. Au surplus, les demandeurs demanderont à cette honorable Cour de condamner la défenderesse GAA à verser à chaque membre des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de dommages-intérêts exemplaires, une somme de CINQ MILLIONS DE

³ *Richard c. Time inc.*, 2012 CSC 8, paragraphe 180.



DOLLARS (5 000 000 \$) visant à compenser les actions et omissions commises de la défenderesse GAA puisque celles-ci constituent de la tolérance et de l'encouragement à l'égard de ses membres suite à leur non-respect de la *Loi sur l'assurance automobile*;

2. LA DESCRIPTION DU GROUPE

184. Les demandeurs désirent exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie des trois (3) sous-groupes ci-après, dont ils sont membres, à savoir :

SOUS-GROUPE A

Tous les membres du sous-groupe A : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle ils étaient assurés proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés avaient tous la possibilité de se voir recommander par la défenderesse concernée le choix d'un atelier de réparation provenant du Réseau préférentiel, (iv) que l'atelier de réparation recommandé était lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse concernée et, (v) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;

SOUS-GROUPE B

Tous les membres du sous-groupe B : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle ils étaient assurés proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés ont subi un sinistre qui nécessita des travaux de réparation, (iv) ils ont reçu l'offre de choisir un atelier de réparation lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse concernée et, (v) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;

SOUS-GROUPE C

Tous les membres du sous-groupe C : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle il était assuré proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés ont subi un sinistre qui



nécessita des travaux de réparation, (iv) ils ont reçu l'offre de choisir un atelier de réparation lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse concernée, (v) les assurés ont accepté de faire affaire avec l'atelier de réparation provenant du Réseau préférentiel et, (vi) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;

ou tout autre groupe à être déterminé par la Cour;

3. LES CRITÈRES DE L'ACTION COLLECTIVE

3.1. LES DEMANDES DES MEMBRES SOULÈVENT DES QUESTIONS DE DROIT OU DE FAIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES

185. Plusieurs questions de droit ou de fait sont communes aux membres des trois (3) sous-groupes proposés, dont les questions suivantes :

- a) Est-ce que les membres du groupe qui sont des personnes physiques sont des « consommateurs » au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* ?
- b) Est-ce que la simple existence de pratiques commerciales de ristourne monétaire provenant de la somme versée aux entreprises pour les réparations après sinistre va à l'encontre des obligations d'indemnisation intégrale et de bonne foi des défenderesses ?
- c) Est-ce que le fait de recevoir une ristourne monétaire provenant de la somme initialement versée aux ateliers pour les réparations après sinistre diminue la prestation qui fut effectivement payée dans le cadre du sinistre ?
- d) Est-ce que la diminution du plafond d'assurance pour laquelle une police d'assurance dommages est émise ou renouvelée constitue un fait important à divulguer aux assurés ?
- e) Est-ce que le fait de ne pas informer un assuré que le plafond d'assurance peut être diminué par l'utilisation des services d'un atelier de réparation tenu à une ristourne monétaire constitue une omission dans les informations importantes à divulguer lors de la souscription ou du renouvellement du contrat d'assurance?



- f) Est-ce que les défenderesses ont fait, par omission, des représentations fausses ou trompeuses en ce qui concerne l'étendue de l'indemnisation en cas d'utilisation de leur Réseau préférentiel pour effectuer les réparations, en violation de la *Loi sur la protection du consommateur* ?
- g) Est-ce que les défenderesses ont passé sous silence des faits importants en ce qui concerne les ristournes qu'elles reçoivent des ateliers de réparation dont elles recommandent les services, et qui, par le fait même, diminue la prestation déboursée, en violation de la *Loi sur la protection du consommateur* ?
- h) Est-ce que les défenderesses ont commis une faute au sens du *Code civil du Québec* résultant de leur silence ou réticence en ce qui concerne l'existence des ristournes qu'elles reçoivent des ateliers de réparation dont elles recommandent les services ?
- i) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation d'agir de bonne foi en vertu du *Code civil du Québec* ? Plus particulièrement :
 - i. Est-ce que les défenderesses ont le droit d'avoir des ententes commerciales avec une liste d'ateliers de réparation préférentiels stipulant qu'elles recevront en échange de la recommandation une ristourne monétaire? Si oui, ont-elles exercé ce droit d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi?
 - ii. Est-ce que les défenderesses ont le droit de cacher les avantages pécuniaires qu'elles reçoivent et qui pourraient diminuer leur obligation contractuelle de prestation lorsqu'elles émettent une police d'assurance ou un renouvellement? Si oui, ont-elles exercé ce droit d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi?
 - iii. Est-ce que les défenderesses ont le droit de cacher les avantages pécuniaires dont elles bénéficient à leurs assurés lorsqu'elles proposent d'utiliser les services des ateliers de réparation du Réseau préférentiel? Si oui, ont-elles exercé ce droit d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi?
 - iv. Est-ce que les défenderesses ont le droit de cacher les avantages pécuniaires dont elles bénéficient à leurs assurés lorsque ceux-ci



acceptent d'utiliser les services des ateliers membres du Réseau préférentiel? Si oui, ont-elles exercé ce droit d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi?

- j) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation de renseignement en vertu du Code civil du Québec en ne divulguant pas ou en ne divulguant pas adéquatement les conséquences de l'utilisation des services d'un atelier de réparation qu'elles recommandent via leur Réseau préférentiel?
- k) Est-ce que les contrats d'assurance conclus par les défenderesses constituent des contrats de consommation pour les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C qui sont des personnes physiques?
- l) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation d'informer adéquatement les membres du groupe en ne divulguant pas ou en ne divulguant pas adéquatement les conséquences de l'utilisation des services d'un atelier de réparation qu'elles recommandent via leur Réseau préférentiel, et ce, tant au moment de la souscription initiale ou du renouvellement avec ou sans sinistre préalable de la police d'assurance avec les assurés, qu'au moment d'un sinistre nécessitant des réparations, en violation de la Loi sur les assureurs et de son règlement d'application?
- m) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation d'agir équitablement dans leurs relations avec leurs assurés qui sont membres d'un des trois (3) sous-groupes A, B et C, notamment en recevant une ristourne lorsque certains assurés acceptaient d'utiliser les services d'un atelier de réparation qu'elles recommandent via leur Réseau préférentiel, en violation de la Loi sur les assureurs et de son règlement d'application?
- n) Est-ce que les défenderesses ont exagéré l'étendue des protections offertes ou des prestations en cas de sinistre en violation du Règlement d'application de la loi sur les assurances?
- o) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation de recourir aux services des centres d'estimation agréés à toutes les fois que la chose est possible en référant leurs assurés à leur Réseau préférentiel, en violation de la Loi sur l'assurance automobile, provoquant ainsi une hausse des coûts des sinistres et donc du coût des primes d'assurances ?
- p) Dans l'éventualité d'une commission de pratiques interdites en violation de la Loi sur la protection du consommateur, est-ce que les membres des trois



- (3) sous-groupes A, B et C ont droit à une réduction de leurs obligations (relativement à l'augmentation du prix des primes) et à des dommages-intérêts compensatoires? Si oui, lesquels et pour quel montant?
- q) Dans l'éventualité d'une commission de pratiques interdites en violation de la Loi sur la protection du consommateur, est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C ont droit à des dommages-intérêts punitifs? Si oui, pour quel montant?
- r) Dans l'éventualité de violations de dispositions de la Loi sur la concurrence, ou d'inexécution de leurs obligations légales ou statutaires aux termes du Code civil du Québec (obligation d'agir de bonne foi et de renseignement) ou de la Loi sur les assureurs, est-ce que les défenderesses, ont engagé, de ce fait, leur responsabilité civile à l'égard des membres des trois (3) sous-groupes A, B et C? Si oui, est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C en ont subi préjudice? Si oui, est-ce qu'ils ont droit à des dommages-intérêts compensatoires? Si oui, quels sont la nature et le quantum de tels dommages-intérêts pour chacun des sous-groupes?
- s) En cas de faute au sens du Code civil du Québec, est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C ont droit à une réduction de leurs obligations, soit le montant de primes d'assurances payées? Si oui, pour quel montant pour chacun des sous-groupes?
- t) Est-ce que les montants auxquels les défenderesses seraient condamnées à verser aux membres des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de dommages-intérêts compensatoires, de dommages-intérêts punitifs, de réduction de leurs obligations, d'indemnisation ou de toute autre forme de compensation pécuniaire, peuvent faire l'objet d'un recouvrement collectif?
- u) Est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C peuvent recouvrer des défenderesses, conformément à la Loi sur la concurrence, toute somme que la Cour peut fixer et qui n'excède pas le coût total de toute enquête relativement à l'affaire et des procédures engagées? Si oui, quel montant peut être ainsi recouvré ?
- v) Est-ce que la défenderesse GAA a négligé d'agir dans l'intérêt de sa mission, a omis de poser des gestes proactifs dans l'intérêt et le respect de la loi et ses assurés, a toléré les manquements de ses membres [...] en contravention avec les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile, générant ainsi une augmentation générale des primes d'assurance automobile pour tous les assurés membres des groupes mentionnés ?



- w) Est-ce que la défenderesse GAA a failli à sa mission de protection des assurés et fait le même a engagé sa responsabilité civile auprès des assurés pour les fautes commises par les défenderesses dont elle devrait assurer la supervision ?
- x) En cas de responsabilité partagée avec les défenderesses pour les fautes commises, est-ce que la défenderesse GAA doit être tenue solidairement responsable avec chacune d'entre elles pour les dommages devant être versés ?
- y) En cas de faute au sens du Code civil du Québec, est-ce que les membres des trois (2) sous-groupes A, B et C ont droit à des dommages-intérêts exemplaires de la défenderesse GAA, notamment en réduction des augmentations de primes ? Si oui, pour quel montant pour chacun des sous-groupes ?

4. Les questions de fait et de droit, particulières à chacun des membres des trois (3) sous-groupes A, B et C consistent en la suivante :

- i. Le cas échéant, quel est le quantum des dommages-intérêts compensatoires, de la réduction de son obligation, de l'indemnisation ou toute autre forme de compensation pécuniaire auquel chaque membre du groupe a droit ?
186. Ainsi, les questions de droit ou de fait, identiques, similaires ou connexes reliant les membres des trois (3) sous-groupes aux défenderesses et que le demandeur entend faire trancher par le recours collectif, portent l'existence des ententes signées avec les ateliers privilégiés proposés stipulant qu'en échange du référencement, les ateliers privilégiés en question doivent reverser une ristourne monétaire aux défenderesses, l'omission de divulguer celles-ci, l'obligation d'agir de bonne foi et la sanction des violations commises par les défenderesses;
187. Les questions relatives aux ententes de services, l'omission de divulguer celles-ci, l'obligation d'agir de bonne foi et la sanction des violations des défenderesses sont identiques pour tous les membres des trois (3) sous-groupes A, B, C, puisque tous les membres ont eu l'occasion de recevoir des recommandations semblables d'utiliser un atelier privilégié du Réseau préférentiel;

4.1.1 La politique de ristourne

188. La politique de ristourne est la clé de voute du présent recours collectif;



189. Les questions de droit ou de fait communes aux membres des trois (3) sous-groupes proposés concernant la politique de ristournes par les assurés sont donc les suivantes:
- a) Est-ce que le fait de recevoir une ristourne monétaire provenant de la somme versée aux ateliers privilégiés pour les réparations après sinistre diminue la prestation qui fut effectivement payée dans le cadre du sinistre ?
 - b) Est-ce que la simple existence de pratiques commerciales de ristourne monétaire aux assureurs provenant de la somme versée aux ateliers privilégiés pour les réparations après sinistre va à l'encontre des obligations d'indemnisation intégrale et de bonne foi des défenderesses ?

4.1.2 L'obligation d'agir adéquatement

190. Puisque la bonne foi doit gouverner la conduite des parties, tant au moment de la naissance de l'obligation qu'au moment de son exécution ou de son extinction, il appert plus que pertinent de déterminer si le fait d'appliquer une politique de ristourne et de la cacher viole cette obligation de bonne foi;
191. Les questions de droit ou de fait communes aux membres des trois sous-groupes proposés concernant l'obligation d'agir adéquatement envers les assurés sont donc les suivantes :
- a) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation d'agir de bonne foi en vertu du *Code civil du Québec* ? Plus particulièrement :
 - i. Est-ce que les défenderesses ont le droit d'avoir, avec une liste d'ateliers privilégiés, des ententes de service stipulant qu'elles recevront une ristourne monétaire en échange de ces services de référencement? Si oui, ont-elles exercé ce droit de manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi?
 - ii. Est-ce que les défenderesses ont le droit de cacher les avantages pécuniaires qu'elles reçoivent et qui pourraient diminuer leur obligation contractuelle de prestation découlant de la police d'assurance? Si oui, ont-elles exercé ce droit de manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi?
 - iii. Est-ce que les défenderesses ont le droit de cacher à leurs assurés les avantages pécuniaires dont elles bénéficient lorsqu'elles leur proposent d'utiliser les services des ateliers privilégiés? Si oui, ont-



elles exercé ce droit de manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi?

- iv. Est-ce que les défenderesses ont le droit de cacher à leurs assurés les avantages pécuniaires dont elles bénéficient lorsque ceux-ci acceptent d'utiliser les services des ateliers de la liste préférentielle? Si oui, ont-elles exercé ce droit de manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi?
- b) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation d'agir équitablement dans leurs relations avec leurs assurés qui sont membres des trois (3) sous-groupes A, B et C, notamment en recevant une ristourne lorsque certains acceptaient d'utiliser les services d'un atelier qu'elles proposent via leur réseau, en violation de la *Loi sur les assureurs* et de son règlement d'application?

4.1.3 La non-communication de la politique des ristournes

- 192. Dans le cas où les questions relatives à la politique de ristourne reçoivent une réponse par l'affirmative et que l'existence de la politique de ristourne constitue donc un élément essentiel à communiquer lors de la conclusion ou de l'exécution du contrat, le consentement libre et éclairé des assurés est assurément vicié;
- 193. La Cour devra donc se pencher à savoir s'il existe une faute et le cas échéant, si les assurés auront droit à être dédommagés pour l'équivalent des prestations auxquelles les défenderesses se sont soustraites;
- 194. Les questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes aux membres des trois (3) sous-groupes proposés relatives à la connaissance des ristournes par les assurés sont donc les suivantes :
 - a) Est-ce que la diminution du plafond d'assurance pour laquelle une police d'assurance dommages est émise ou renouvelée constitue un fait important à divulguer aux assurés ?
 - b) Est-ce que le fait de ne pas informer un assuré que le plafond d'assurance peut être diminué par l'utilisation des services d'un atelier tenu à une ristourne monétaire constitue une omission d'information importante à divulguer lors de la souscription ou du renouvellement ?
 - c) Est-ce que les défenderesses ont commis une faute au sens du *Code civil du Québec* en raison de leur silence ou réticence à propos des ristournes qu'elles reçoivent des ateliers dont elles recommandent les services ?



- d) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation de renseignement en vertu du *Code civil du Québec* en ne divulguant pas ou en ne divulguant pas adéquatement les conséquences de l'utilisation des services d'un atelier qu'elles proposent via leur réseau?
- e) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation d'informer adéquatement les membres du groupe en ne leur divulguant pas ou en ne leur divulguant pas adéquatement les conséquences de l'utilisation des services d'un atelier qu'elles proposent via leur réseau, et ce, tant au moment de la souscription ou du renouvellement de la police d'assurance avec les assurés, qu'au moment d'un sinistre nécessitant des réparations, en violation de la *Loi sur les assureurs* et de son règlement d'application?
- f) Est-ce que les défenderesses ont exagéré l'étendue des protections offertes ou des prestations en cas de sinistre en violation du *Règlement d'application de la loi sur les assurances*?
- g) Est-ce que les contrats d'assurance conclus par les défenderesses constituent des contrats de consommation pour les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C qui sont des personnes physiques?
- h) Est-ce que les membres du groupe qui sont des personnes physiques sont des « consommateurs » au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*?
- i) Est-ce que les défenderesses ont fait, par omission, des représentations fausses ou trompeuses en ce qui concerne l'étendue de l'indemnisation en cas d'utilisation de leur réseau d'ateliers préférentiels pour effectuer les réparations, en violation de la *Loi sur la protection du consommateur* ?
- j) Est-ce que les défenderesses ont passé sous silence des faits importants en ce qui concerne les ristournes qu'elles reçoivent des ateliers dont elles recommandent les services, et qui, par le fait même, diminue la prestation déboursée, en violation de la *Loi sur la protection du consommateur* ?

4.1.4 La sanction des violations commises par les défenderesses

195. La question relative aux dommages punitifs est une question « commune » pour tous les membres du groupe, qu'ils aient eu recours aux services d'un atelier en sinistre recommandé par les défenderesses ou non, pourvu qu'ils aient le statut de consommateur au sens de la L.p.c.;



196. Les questions de droit ou de fait communes à chacun des membres des trois (3) sous-groupes proposés concernant les actes et des omissions fautifs qui contreviennent à la législation au paragraphe ci-haut sont donc les suivantes :
- a) Dans l'éventualité de la commission de pratiques interdites en violation de la *Loi sur la protection du consommateur*, les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C ont-ils droit à une réduction de leurs obligations et à des dommages-intérêts compensatoires? Si oui, lesquels et pour quel montant?
 - b) Dans l'éventualité de commission de pratiques interdites en violation de la *Loi sur la protection du consommateur*, est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C ont droit à des dommages-intérêts punitifs? Si oui, pour quel montant?
 - c) Dans l'éventualité de violations de dispositions de la *Loi sur la concurrence*, ou d'inexécution de leurs obligations légales ou statutaires aux termes du *Code civil du Québec* (obligation d'agir de bonne foi et de renseignement) ou de la *Loi sur les assureurs*, est-ce que les défenderesses ont engagé, de ce fait, leur responsabilité civile à l'égard des membres des trois (3) sous-groupes A, B et C? Si oui, est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C en ont subi préjudice? Et dans ce cas, ont-ils droit à des dommages-intérêts compensatoires? Si oui, quels sont la nature et le quantum de tels dommages-intérêts pour chacun des trois sous-groupes?
 - d) En cas de faute au sens du *Code civil du Québec*, est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C ont droit à une réduction de leurs obligations? Si oui, pour quel montant dans chacun des trois (3) sous-groupes?
 - e) Est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C peuvent recouvrer des défenderesses, conformément à la *Loi sur la concurrence*, toute somme que le tribunal peut fixer et qui n'excède pas le coût total de toute enquête relativement à l'affaire et des procédures engagées? Si oui, quel montant peut être ainsi recouvré?
 - f) Est-ce que les montants auxquels les défenderesses seraient condamnées à verser aux membres des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de dommages-intérêts compensatoires, de dommages-intérêts punitifs, de réduction de leurs obligations, d'indemnisation ou de toute autre forme de compensation pécuniaire, peuvent faire l'objet d'un recouvrement collectif?
197. Les questions de droit ou de fait particulières à chacun des membres des trois (3) sous-groupes A, B et C se résument en la question suivante :



- i. Le cas échéant, quel est le quantum des dommages-intérêts compensatoires, de la réduction de son obligation, de l'indemnisation ou toute autre forme de compensation pécuniaire auquel chaque membre du groupe a droit?
- 198. La démonstration des fautes reprochées aux défenderesses profitera indubitablement à l'ensemble des membres des trois (3) sous-groupes A, B et C;
- 199. L'exercice du recours collectif, s'il est autorisé, évitera la répétition de l'appréciation des faits et de l'analyse juridique relative aux questions propres à l'ensemble des membres;
- 200. Il est donc opportun d'autoriser l'exercice d'une action collective pour le compte des membres des trois (3) sous-groupes;

4.2. LES FAITS ALLÉGUÉS PARAISSENT JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES

- 201. Relativement à ce deuxième critère, le fardeau des demandeurs est peu exigeant :

Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello, 2014 CSC 1, par. 37

Par contre, la loi n'impose pas au requérant un fardeau onéreux au stade de l'autorisation; il doit uniquement démontrer l'existence d'une « apparence sérieuse de droit », d'une « cause défendable » : Infineon, par. 61-67; Marcotte c. Longueuil (Ville), 2009 CSC 43, [2009] 3 R.C.S. 65, par. 23.

[Référence omise]

- 202. Les faits analysés par le tribunal saisi par la demande sont tenus pour avérés sauf s'ils apparaissent invraisemblables ou manifestement inexacts :

Baratto c. Merck Canada inc., 2018 QCCA 1240

[48] À cet égard, il est utile de rappeler qu'il ne doit pas, à ce stade, se pencher sur le fond du litige[7] et qu'il doit prendre les faits pour avérés, sauf s'ils apparaissent invraisemblables ou manifestement inexacts[8].

[Référence omise]



4.2.1 L'exemple des demandeurs

203. Le demandeur Jacques Généreux est actuellement assuré auprès de la défenderesse Desjardins et couvert au terme d'une police d'assurance numéro 65431249, entrée en vigueur le 8 novembre 2015 et toujours renouvelée depuis de sorte qu'il fait partie du groupe A, tel qu'il appert de la preuve d'assurance dénoncée au soutien des présentes sous la pièce P-28;
204. Le demandeur Robert Beaudry a subi un sinistre automobile en 2013 alors qu'il était assuré avec Intact assurance, couvert par la police A57-1064, dossier numéro 26142720, tel qu'il appert de la preuve de sinistre, dénoncée au soutien des présentes sous la pièce P-29;
205. En effet, le 13 mars 2013, le demandeur Robert Beaudry fut victime d'un accident automobile et a dû réclamer à la défenderesse Intact en vertu de sa police d'assurance automobile en raison de dommages à son automobile de marque Toyota RAV4, année 2011;
206. Le demandeur Robert Beaudry a produit une réclamation à la défenderesse Intact qui a tout d'abord accepté d'indemniser le sinistre en vertu d'une police d'assurance couvrant spécifiquement ces dommages;
207. La défenderesse Intact a offert au demandeur d'utiliser un atelier de carrosserie de son Réseau préférentiel pour les réparations de son sinistre;
208. Le demandeur Robert Beaudry a initialement refusé de faire effectuer ses réparations à l'atelier du Réseau préférentiel;
209. Un employé et estimateur pour la défenderesse Intact a effectué une estimation des réparations au montant de sept mille trois cent quatre-vingt-huit dollars (7 388 \$). Ces réparations incluaient le changement de deux portes neuves ainsi que le prix pour la location d'une voiture de courtoisie pendant la durée d'un (1) mois;
210. La défenderesse Intact a refusé d'indemniser le demandeur au montant de l'estimé en affirmant que le changement de deux panneaux serait suffisant ainsi qu'en refusant le prix pour la location de la voiture de courtoisie;
211. Le demandeur ayant plusieurs connaissances sur la qualité des métaux automobiles a insisté afin d'effectuer le changement des deux portes;
212. Après discussion entre le demandeur Robert Beaudry et la défenderesse Intact, la défenderesse a offert de changer les deux portes, ainsi que le paiement pour la voiture de courtoisie, le tout à condition que le demandeur effectue ses réparations à l'un des deux ateliers de son Réseau préférentiel, le tout sous la raison que les réparations seraient garanties à vie;



- 213. Le demandeur s'est senti forcé d'accepter cette condition afin d'être entièrement indemnisé;
- 214. Le demandeur a apporté son automobile à un atelier membre d'une bannière du Réseau préférentiel, à savoir Rivest, dorénavant utilisant le nom de Garage Richard Landy, maintenant connue comme CarExpert Groupe Rivest Lanaudière;
- 215. L'automobile du demandeur fut réévaluée et des sommes au titre de réajustements ont augmenté l'évaluation d'une somme de deux mille trois cent seize dollars et dix-neuf cents (2 316,19 \$);
- 216. Après les réparations qui ont pris plus d'un (1) mois pour être effectuées, le demandeur ne fut pas satisfait des réparations, les portes n'étant pas neuves conformément à l'offre de la défenderesse Intact;
- 217. Le demandeur Robert Beaudry a inspecté son véhicule automobile constatant que les réparations étaient de mauvaises qualités et bâclées;
- 218. Le demandeur a fait revenir l'évaluateur de la défenderesse Intact, lequel a confirmé qu'effectivement les réparations n'étaient pas conformes;
- 219. L'atelier de réparations automobiles a refait les travaux, cependant le demandeur n'était toujours pas satisfait;
- 220. La défenderesse Intact a fait une offre au demandeur Robert Beaudry pour compenser la mauvaise qualité des travaux, offre que le demandeur a refusée;
- 221. Le demandeur a ensuite effectué une plainte à la défenderesse GAA, qui suite à une audition a refusé la plainte;
- 222. Le demandeur a effectué une demande en justice en Cour des petites créances pour les mauvaises réparations effectuées et obtenu gain de cause contre la défenderesse Intact;
- 223. Le demandeur Robert Beaudry a été mis au courant, en 2021, de l'existence du stratagème quant aux clauses de ristourne avec les défenderesses;
- 224. Vu les circonstances, le demandeur Robert Beaudry a de fortes raisons de croire qu'un paiement de ristourne a eu lieu relativement au traitement du sinistre ayant eu lieu en 2013, car l'atelier référé était lié par une clause de ristourne avec la défenderesse Intact à cette même époque de sorte qu'il fait partie des sous-groupes A, B et C;

4.2.2 L'obligation d'agir adéquatement

- 225. Les défenderesses ont l'obligation de verser une prestation qui indemnise intégralement les assurés pour le risque couvert;



226. Le C.c.Q. prévoit à ses articles 2389, 2396 et 2463 la règle de base d'indemnisation en matière d'assurance :

« 2389. Le contrat d'assurance est celui par lequel l'assureur, moyennant une prime ou cotisation, s'oblige à verser au preneur ou à un tiers une prestation dans le cas où un risque couvert par l'assurance se réalise.

2396. L'assurance de dommages comprend l'assurance de biens, qui a pour objet d'indemniser l'assuré des pertes matérielles qu'il subit, et l'assurance de responsabilité, qui a pour objet de garantir l'assuré contre les conséquences pécuniaires de l'obligation qui peut lui incomber, en raison d'un fait dommageable, de réparer le préjudice causé à autrui.

2463. L'assurance de dommages oblige l'assureur à réparer le préjudice subi au moment du sinistre, mais seulement jusqu'à concurrence du montant de l'assurance. »

227. La prestation à verser constitue un élément au cœur même de tout contrat d'assurance tel que stipulé à l'article 2389 C.c.Q.;
228. L'article 2 de la *Loi sur les assureurs* rend fondamentale au rôle de l'assureur l'obligation de verser l'indemnité:

Loi sur les assureurs, RLRQ, c. A-32.1.

« 2. L'activité d'assureur consiste à s'obliger à verser, en vertu d'un contrat d'assurance, une prestation dans le cas où un risque couvert par l'assurance se réalise. [...] »

229. En outre, les parties doivent agir de bonne foi dans le cadre de la formation et de l'exécution du contrat d'assurance immeuble en vertu du régime général des obligations aux termes des articles 6,7 et 1375 C.c.Q.;
230. La *Loi sur les assureurs* prévoit également l'obligation d'agir adéquatement :

Loi sur les assureurs, RLRQ, c. A-32.1.

« 50. Un assureur autorisé doit suivre de saines pratiques commerciales. »

231. La bonne foi enjoint l'assureur d'agir adéquatement dans le paiement de la prestation.

Denis W. BOIVIN, « La bonne foi et l'indemnisation des personnes assurées », 1998 43 R.D. McGill 221, par. 25.



« Il est raisonnable pour une personne assurée de s'attendre à recevoir, en cas de sinistre, la contrepartie pour laquelle elle a payé ses primes. [...]. Il est donc raisonnable pour une personne assurée de s'attendre à conserver les bénéfices contractuels qu'elle a acquis, soit les droits qui ne peuvent être niés, et à obtenir la coopération de son vis-à-vis à cet égard. Le principe uberrima fides confirme simplement cette attente. »

[Nos soulignements]

232. L'auteur Bergeron explique que la bonne foi enjoint aussi les assureurs à agir loyalement à l'égard des assurés:

Jean-Guy BERGERON, « Les obligations après sinistre », dans S.F.P.B.Q., *Développements récents en droit des assurances* (2010), Cowansville, Éditions Yvon Blais, p.23.

« La bonne foi interdit à l'assureur de poser quelque geste susceptible de compromettre le droit à la garantie pleine et entière. La bonne foi ne permet pas à l'assureur de présumer passivement que l'assuré est au courant de ses droits. Au contraire, l'assureur doit prendre des mesures actives pour s'assurer qu'il a bien cette connaissance. L'assureur ne peut non plus se contenter d'une information partielle qui ferait en sorte que son assuré soit dissuadé de réclamer la prestation qui lui est due. »

[Notre soulignement]

233. La Cour suprême dans *Fidler c. Sun Life* a récemment remis en lumière les paramètres d'un comportement de bonne foi de l'assureur, reprenant à son compte l'opinion de la Cour d'appel de l'Ontario dans *702535 Ontario Inc. c. Lloyd's London, Non-Marine Underwriters* (2000), 2000 CanLII 5684 (ON CA) :

Fidler c. Sun Life du Canada, compagnie d'assurance vie, 2006 CSC 30, par. 63

« [TRADUCTION] L'obligation d'agir de bonne foi oblige aussi l'assureur à traiter équitablement la réclamation de son assuré. L'obligation d'agir équitablement s'applique aussi bien à la manière dont l'assuré fait enquête et évalue la réclamation qu'à la décision de payer ou non la demande. Pour décider s'il doit refuser de payer une demande présentée par son assuré, l'assureur doit évaluer le



bien-fondé de cette demande de façon impartiale et raisonnable. Il ne doit pas refuser ou retarder le paiement afin de tirer profit de la vulnérabilité financière de l'assuré ou de se ménager une position de force dans la négociation du règlement.»

[Notre soulignement]

234. Compte tenu de ce qui précède, le stratagème utilisé par les défenderesses contourne la règle de base d'indemnisation prévue au C.c.Q. et dans la *Loi sur les assureurs*, il enfreint le principe de la bonne foi devant guider la conduite des parties prévue au C.c.Q.;
235. Le traitement des réclamations des assurés n'est assurément pas équitable, puisque les assureurs se soustraient à leur obligation de prestation et de bonne foi;
236. L'utilisation du Réseau permet aux défenderesses de verser une prestation d'assurance inférieure à ce qui est dû selon le contrat d'assurance avec l'assuré;
237. Ce faisant, les défenderesses n'offrent pas la véritable couverture complète offerte et promise sur le contrat de police d'assurance immeuble;
238. Les défenderesses ne rencontrent pas leur obligation d'agir équitablement envers leurs assurés, notamment en sachant que certains assurés encourent le risque de ne pas se voir intégralement verser la prestation alors que d'autres pourraient en recevoir l'entièreté, en violation de l'article 50 *Loi sur les assureurs*. Ces manquements constituent une faute civile donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1457 C.c.Q.;
239. En effet, les défenderesses connaissent parfaitement les risques pour les assurés de devoir déboursier injustement des sommes en cas de dommages dépassant le plafond d'assurance et, le cas échéant, dont elles allaient en profiter par l'utilisation de la ristourne du Réseau;
240. Même que dans certains cas, lorsque l'évaluation des dommages dépasse le montant maximal d'assurance, les assurés doivent déboursier eux-mêmes les sommes manquantes pour la réparation de leur véhicule;
241. Non seulement les défenderesses ne versent pas réellement le montant maximal vu la ristourne postérieure, mais l'assuré se trouve à déboursier par lui-même une somme à l'atelier de leur Réseau d'ateliers;
242. Également, les défenderesses ne rencontrent pas leur obligation d'agir équitablement envers leurs assurés en encourageant, ouvertement et même en y ajoutant des garanties et autres avantages, l'utilisation du Réseau, réduisant par le fait même la chance des assurés de se voir verser l'intégralité de la prestation due en vertu du contrat, en violation de l'article 50 *Loi sur les assureurs*, constituant



une faute civile donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'articles 1457 C.c.Q.;

- 243. En outre, le comportement des défenderesses s'assimile à une conduite déloyale dans le contexte où l'assuré est désarmé lorsque survient un sinistre et doit rapidement procéder à des choix urgents;
- 244. L'offre des défenderesses devient, en conséquence, très attrayante, de telle sorte qu'elle revient à exploiter la situation de vulnérabilité de l'assuré dans les circonstances;
- 245. La situation de vulnérabilité des assurés en cas de sinistre ainsi que la situation d'expertise, de pouvoir des défenderesses requièrent de ces dernières une diligence accrue dans leurs obligations d'information et de bonne foi;

Cohen c. Lloyd's Underwriters, 2019 QCCS 826.

« [159] Dans *Whiten c. Pilot Insurance Co.* et dans *Fidler c. Sun Life du Canada*, la Cour suprême rappelle qu'un contrat d'assurance a pour finalité la tranquillité d'esprit pour l'assuré et exige la plus haute bonne foi non seulement de l'assuré, mais de l'assureur aussi puisque dans le cas d'un sinistre, l'assuré est à la merci de l'assureur. Il est dans une position de très grande vulnérabilité. Cette plus haute bonne foi doit exister tout au long du processus d'enquête et décisionnel.

[160] La Cour suprême reconnaît également qu'en raison de cette nature particulière du contrat d'assurance, l'assuré est en droit d'obtenir des dommages-intérêts, y compris des dommages punitifs lorsque l'assureur ne respecte pas ses engagements contractuels. Dans ces circonstances, « les dommages-intérêts compensatoires visent à rétablir la partie lésée dans la situation où elle se serait trouvée s'il n'y avait pas eu violation du contrat. »

[Nos soulignements] [Références omises]

- 246. Les défenderesses sont bien au fait que les assurés sont en position de vulnérabilité et qu'il ne leur est pas possible de connaître l'existence des ententes de service qu'elles détiennent avec les membres du Réseau d'ateliers, *a fortiori*, des clauses de ristourne y étant incluses;
- 247. D'ailleurs, le contrat d'assurance est un contrat d'adhésion par excellence;

General Accident cie d'assurance du Canada c. Genest, 2001 CanLII 17737 (QCCA), par. 37.



« Le contrat d'assurance est devenu l'exemple classique de contrat d'adhésion. Il en résulte qu'une clause externe à ce contrat est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance de la partie qui y adhère, à moins que l'autre partie ne prouve que l'adhérent en avait par ailleurs connaissance (a. 1435 C.C.). »

- 248. La recommandation des ateliers privilégiés est une forme d'exécution de l'obligation d'indemniser de l'assureur et donc un élément du contrat d'assurance;
- 249. En vertu des dispositions relatives aux contrats d'adhésion, les contrats d'assurance des défenderesses devraient divulguer leur intérêt à recommander le Réseau d'ateliers;

4.2.3 L'omission de divulguer la politique de ristournes

- 250. De l'obligation de bonne foi prévue aux articles 6, 7 et 1375 C.c.Q. découle l'obligation de renseignement;

Banque de Montréal c. Bail Ltée, 1992 CanLII 71(CSC) p.40.

« Je crois qu'il est possible d'esquisser une théorie globale de l'obligation de renseignement, qui reposerait sur l'obligation de bonne foi dans le domaine contractuel [...] »

- 251. L'obligation de renseignement en matière d'assurance a été soulignée par la Cour suprême :

Fletcher c. Société d'assurance publique du Manitoba, 1990 CanLII 59 (CSC), p. 224.

« L'obligation de l'assureur est de fournir à ses clients des renseignements suffisamment opportuns, clairs et exacts au sujet des diverses protections facultatives disponibles pour qu'ils puissent faire des choix éclairés quant aux risques contre lesquels ils veulent s'assurer, en plus de ceux contre lesquels la loi les oblige à le faire. Il s'agit donc, dans ce pourvoi, de décider si le message de la Société a été suffisamment clair.»

[Nos soulignements]



252. La *Loi sur les assureurs* prévoit également l'obligation de communiquer une information adéquate :

Loi sur les assureurs, RLRQ, c. A-32.1.

« 50. Un assureur autorisé doit suivre de saines pratiques commerciales.

Dans l'exercice des activités d'institution financières de l'assureur, ces pratiques comprennent le traitement équitable de sa clientèle, notamment par :

1° la communication d'une information adéquate; [...] »

253. Les défenderesses ne peuvent pas non plus exagérer l'étendue des protections offertes aux assurés ou celles de leur prestation payable, le tout en vertu du *Règlement d'application de la loi sur les assurances* :

Règlement d'application de la loi sur les assurances, RLRQ, c. A-32.1, r. 1.

« 35. Dans toute offre d'assurance, l'assureur ne doit pas exagérer l'étendue des protections offertes ou le montant des prestations payables, ni en minimiser le coût.

Sauf dans sa publicité, l'assureur doit également préciser les exclusions susceptibles d'affecter la nature ou la portée des protections offertes par le contrat. Il doit aussi exposer toute limitation résultant d'un délai de carence.

Lors d'un renouvellement, d'une annulation ou de la cessation d'un contrat, l'assureur doit mentionner les dispositions du contrat qui s'y rapportent. »

254. Compte tenu de la législation énoncée ci-haut, les défenderesses sont en contravention des obligations qui leur incombent, car elles n'ont pas agi de bonne foi envers les assurés en omettant des informations importantes dans l'établissement de la prestation payable en cas de sinistre;
255. Les défenderesses ne rencontrent pas leur obligation de renseignement qui découle de leur obligation de bonne foi envers les assurés, tant au moment de la conclusion du contrat ou de son renouvellement, qu'en cours d'exécution du contrat, en omettant de les informer :



- a) Qu'elles reçoivent un avantage pécuniaire, c'est-à-dire une ristourne lorsque les assurés choisissent les membres du Réseau d'ateliers;
- b) Que les assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les membres du Réseau d'ateliers et que l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance;

Tout cela en violation des articles 6, 7 et 1375 C.c.Q. et l'article 50 de la *Loi sur les assureurs* donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1457 C.c.Q.;

- 256. En effet, les défenderesses omettent de divulguer à leurs assurés que l'utilisation des ateliers privilégiés était avantageuse pour eux, alors qu'ils faisaient la promotion de leurs ateliers pour leur compétence et qualité, et en offrant des garanties conventionnelles conditionnelles sur les travaux effectués;
- 257. Les défenderesses profitent en toute connaissance de cause de l'ignorance des assurés quant aux ententes de service existant avec les ateliers privilégiés ainsi que relativement aux clauses de ristournes;
- 258. Le silence et l'omission grave de mentionner les intérêts pécuniaires des défenderesses dans le recours font en sorte qu'elles maintiennent volontairement une impression erronée sur les avantages de l'utilisation des ateliers privilégiés;
- 259. De plus, les défenderesses passent sous silence des faits importants concernant les conséquences désavantageuses de l'utilisation du Réseau de confiance dans le versement de la prestation à l'assuré, ce qui a pour effet de vicier le consentement des assurés lors de la conclusion du contrat (art. 1385 et 1399 C.c.Q.);
- 260. Les défenderesses ont également exagéré l'étendue des protections offertes ou des prestations en cas de sinistre, sachant les fortes probabilités que l'assuré utilise le Réseau et ne se voie pas verser l'intégralité de la prestation du selon les primes payées par l'assuré, le tout en violation de l'article 35 du *Règlement d'application de la loi sur les assurances*;
- 261. Effectivement, les défenderesses exagèrent sciemment l'étendue des protections offertes dès lors qu'elles intègrent dans leur pratique commerciale leurs Réseaux d'ateliers les ristournes qu'elles en reçoivent;
- 262. Par ailleurs, les saines pratiques commerciales ne se limitent pas à celles énoncées dans la *Loi sur les assureurs*, elles concernent toutes pratiques frauduleuses ou manque de transparence envers les assurés;



- 263. Le stratagème de ristourne des défenderesses va à l'encontre des pratiques commerciales saines, car les défenderesses ne communiquent pas l'information essentielle quant au recours à leur Réseau d'ateliers;
- 264. Cela crée un risque adverse aux intérêts pécuniaires des assurés et fragilise la stabilité des relations contractuelles entre les entreprises privées et les particuliers;
- 265. Il en va de même dans plusieurs secteurs économiques de la société où le succès économique réciproque repose sur l'information transmise. Par exemple, les entreprises ont l'obligation légale de produire des états financiers véridiques pour assurer la prise de décisions rationnelles des créanciers ou des investisseurs;
- 266. Les défenderesses sont assujetties au titre II de la *Loi sur la protection du consommateur* en tant que commerçantes :

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

« 215. Constitue une pratique interdite aux fins du présent titre une pratique visée par les articles 219 à 251.2 ou, lorsqu'il s'agit de la vente, de la location ou de la construction d'un immeuble, une pratique visée aux articles 219 à 222, 224 à 230, 232, 235, 236 et 238 à 243.

216. Aux fins du présent titre, une représentation comprend une affirmation, un comportement ou une omission.

218. Pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés.

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. »

- 267. Les membres du groupe qui sont des personnes physiques sont des « consommateurs » au sens de la L.p.c (art.1 e) L.p.c.);
- 268. En effet, les membres des sous-groupes qui sont des personnes physiques se procurent un produit d'assurance de la part de commerçants qui sont les défenderesses, pour des fins personnelles et domestiques;



269. Puisqu'au sens de la L.p.c. les défenderesses sont des commerçantes et que les demanderesses sont des « consommateurs », un contrat de consommation de la L.p.c. lie les parties;
270. Les défenderesses ont commis des actes et omissions fautifs qui contreviennent aux dispositions de la L.p.c. :
- a) Elles ont fait, par omission, des représentations fausses ou trompeuses aux membres du groupe en omettant de déclarer qu'elles reçoivent des avantages pécuniaires, c'est-à-dire une ristourne lorsque les assurés choisissent les membres du Réseau d'ateliers, en violation des articles 215 à 219 L.p.c., donnant droit aux mesures de réparation et aux dommages-intérêts compensatoires et punitifs prévus à l'article 272 L.p.c.;
 - b) Elles ont fait des représentations fausses ou trompeuses aux membres du groupe en laissant croire, littéralement ou par impression générale qui s'en dégage, que l'utilisation du Réseau d'ateliers est avantageuse pour les assurés et sans conséquence sur le versement de la prestation d'indemnisation intégrale, en violation des articles 215 à 219 et 228 L.p.c., donnant droit aux mesures de réparation et aux dommages-intérêts compensatoires et punitifs prévus à l'article 272 L.p.c.;
 - c) Elles ont passé sous silence le fait important qu'elles reçoivent un avantage pécuniaire soit une ristourne lorsque les assurés choisissent les membres du Réseau d'ateliers, en violation des articles 215 et 228 L.p.c., donnant ainsi lieu aux mesures de réparation et aux dommages-intérêts compensatoires et punitifs prévus à l'article 272 L.p.c. et ainsi qu'aux mesures de réparation prévues à l'article 1407 C.c.Q. fondées sur la présomption à l'article 253 L.p.c.;
 - d) Elles ont passé sous silence le fait important que les assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les membres du Réseau d'ateliers et que l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance, en violation des articles 215 et 228 L.p.c., donnant ainsi lieu aux mesures de réparation et aux dommages-intérêts compensatoires et punitifs prévus à l'article 272 L.p.c. et ainsi qu'aux mesures de réparation prévues à l'article 1407 C.c.Q. fondées sur la présomption à l'article 253 L.p.c.;
271. Les représentations des défenderesses sont fausses ou trompeuses :

**Ève GAUDET et Valérie SCOTT, dans *Jurisclasseur Québec*,
coll. « Droit des affaires », Droit de la consommation et de la**



concurrence, fasc. 6.2, Montréal, LexisNexis Canada, no 10, à jour au 29 mai 2018.

« Une représentation est fausse lorsqu'elle est contraire à la réalité. »

Daneau c. General Motors Acceptance Corporation du Canada, 2013 QCCS 3655.

« [49] « Trompeur » signifie « qui peut donner lieu à une erreur » et l'une des significations de « tromper » est « induire en erreur ». Ces mentions constituent des représentations trompeuses concernant le montant de droits exigibles en vertu d'une loi provinciale, contrairement aux articles 219 et 227.1 de la Loi. »

[Références omises]

272. Le mutisme des assureurs induit en erreur les assurés sur l'avantage pécuniaire qu'ils en retirent :
- i. Les assurés ont une impression fausse de la réalité : le recours au Réseau ateliers préférentiels n'est pas pour leur bénéfice, mais pour celui des assureurs;
 - ii. Les assurés sont induits en erreur que la recommandation de recourir au Réseau d'ateliers préférentiels est pour leur seul bénéfice et sans conséquence sur le versement de la prestation d'indemnisation intégrale;
273. Non seulement les assurés sont induits en erreur, mais en plus, ils ne peuvent pas s'informer sur la politique de ristourne parce qu'il s'agit d'une pratique secrète de l'industrie et qu'en raison de leur vulnérabilité informationnelle, ils n'ont pas les moyens de savoir qu'une telle pratique a lieu;
274. Par conséquent, les défenderesses ont fait, par omission, des représentations fausses ou trompeuses aux membres du groupe en omettant de déclarer qu'elles reçoivent des avantages pécuniaires, c'est-à-dire des ristournes lorsque les assurés choisissent les membres du Réseau d'ateliers;
275. La Cour suprême a défini l'optique à adopter par les tribunaux pour analyser la qualité de la représentation envers le consommateur :

Richard c. Times, 2012 CSC 8



« [78] Les tribunaux appelés à évaluer la véracité d'une représentation commerciale doivent procéder, selon l'art. 218 L.p.c. à une analyse en deux étapes, en tenant compte, s'il y a lieu, du sens littéral des mots employés par le commerçant : (1) décrire d'abord l'impression générale que la représentation susceptible de donner chez le consommateur crédule et inexpérimenté; (2) déterminer ensuite si cette impression générale est conforme à la réalité. Dans la mesure où la réponse à cette dernière question est négative, le commerçant aura commis une pratique interdite. »

- 276. Tel que mentionné, les défenderesses font la promotion de leur Réseau d'ateliers préférentiels, par le biais de sites Internet, tel qu'il appert des extraits en liasse des sites Internet des défenderesses, déposés au soutien des présentes comme pièce P-22;
- 277. L'impression générale que ces représentations produisent chez un consommateur de bonne foi, mais inexpérimenté, est que l'utilisation d'un Réseau d'ateliers est avantageuse et sans conséquence sur le versement de la prestation d'indemnisation intégrale et due;
- 278. Ainsi, les défenderesses font valoir auprès de leur clientèle ou du public en général, que leurs listes sont de qualité en regard de l'attestation des professionnels en regard de critères préétablis, tels que la rapidité de leur déploiement, le fait qu'ils n'auront pas à gérer le processus de réclamation, la crédibilité et les compétences des ateliers, et la vérification par les assureurs de : leur solvabilité, leur conformité au Registre des entreprises du Québec, la validité de leur licence, la conformité de leur soumission, leurs numéros de taxes et leur assurance responsabilité civile;
- 279. Il n'est nulle part fait mention des ristournes dans les représentations des assurés auprès des assurés;
- 280. Ces représentations ne sont pas conformes à la réalité, car en recourant au Réseau d'ateliers privilégiés, les consommateurs n'obtiennent pas la prestation équivalente prévue au contrat;
- 281. Suivant le test établi par la Cour suprême, les consommateurs bénéficient de la présomption absolue de préjudice de l'article 272 L.p.c. :

Richard c. Times, 2012 CSC 8.

« [124] L'application de la présomption absolue de préjudice présuppose qu'un lien rationnel existe entre la pratique interdite et la relation contractuelle régie par la loi. Il importe donc de préciser les conditions d'application de cette présomption dans le contexte



de la commission d'une pratique interdite. À notre avis, le consommateur qui souhaite bénéficier de cette présomption doit prouver les éléments suivants : (1) la violation par le commerçant ou le fabricant d'une des obligations imposées par le titre II de la loi; (2) la prise de connaissance de la représentation constituant une pratique interdite par le consommateur; (3) la formation, la modification ou l'exécution d'un contrat de consommation subséquente à cette prise de connaissance, et (4) une proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le bien ou le service visé par le contrat. Selon ce dernier critère, la pratique interdite doit être susceptible d'influer sur le comportement adopté par le consommateur relativement à la formation, à la modification ou à l'exécution du contrat de consommation. Lorsque ces quatre éléments sont établis, les tribunaux peuvent conclure que la pratique interdite est réputée avoir eu un effet dolosif sur le consommateur. Dans un tel cas, le contrat formé, modifié ou exécuté constitue, en soi, un préjudice subi par le consommateur. L'application de cette présomption lui permet ainsi de demander, selon les mêmes modalités que celles décrites ci-dessus, l'une des mesures de réparation contractuelles prévues à l'art. 272 L.p.c. »

[Notre soulignement]

- 282. Comme expliqué plus haut, les consommateurs n'ont pas moyen de prendre connaissance des ristournes, puisque le versement de ristourne aux défenderesses est une pratique secrète;
- 283. Par conséquent, il est possible de bénéficier de la présomption de préjudice de l'article 272 L.p.c.;
- 284. Le cas échéant, il est évident que les assurés n'auraient pas contracté ou auraient contracté différemment s'ils avaient été au courant des ristournes versées aux défenderesses;
- 285. Personne n'accepterait de s'engager dans un contrat pour lequel les prestations respectives sont inégales;
- 286. Les contractants d'une police d'assurance ont l'objectif d'être pleinement indemnisés en raison des primes qu'ils ont contractées et payées;
- 287. Lorsqu'il a subi un sinistre en 2007, il a fait affaire avec un entrepreneur du Réseau d'ateliers recommandé par Desjardins;



288. En outre, même si le recours des membres des sous-groupes dépendent des représentations des vendeurs, celles-ci pouvant varier à l'infini, il s'agit en l'espèce de représentations identiques faites par toutes les défenderesses;

Fortier c. Meubles Léon ltée, 2014 QCCA 195.

« [121] Le juge Prévost considère qu'interprétée littéralement (celle du paragr. 6.1 des requêtes), une telle représentation, dans la mesure où elle est faite, n'est pas totalement inexacte. Par ailleurs, le « caractère répétitif et systématique de cette représentation » pour tous les membres, pour autant de commerçantes vendant des produits parfois différents, le rend perplexe, d'autant que la période couverte par les recours est étendue. En l'absence d'allégations qui rapportent des faits laissant croire à l'existence d'un stratagème, il juge qu'« [...] [i]l faut prendre avec beaucoup de circonspection une telle allégation répétée systématiquement dans dix dossiers différents ». L'allégation du paragr. 6.1 lui paraît ainsi gratuite. Il conclut « que le syllogisme proposé par le requérant ne tient pas la route ».

[122] Avec égards, je ne partage pas cet avis. L'absence d'un stratagème ou d'un complot n'est pas fatale ici. Le poids d'éléments complémentaires présents au dossier permet d'établir une cause défendable. À elle seule, l'allégation de fausses représentations répétée machinalement dans les sept dossiers de Montréal serait insuffisante pour établir une cause défendable au sens de l'arrêt Infineon. Mais il se trouve qu'en l'espèce, cette simple affirmation trouve écho dans certains éléments de la preuve documentaire et testimoniale aux dossiers qui en quelque sorte peuvent être qualifiés, du moins à ce stade préliminaire, d'assises factuelles. »

[Nos soulignements] [Références omises]

289. De même, selon la Cour d'appel dans **Lévesque c. Vidéotron, s.e.n.c., 2015 QCCA 205, par. 31**, le préjudice subi par les membres en raison d'une pratique interdite au sens de la L.p.c. doit être évalué de « *façon objective et non par rapport à un consommateur en particulier* »;
290. En vertu de l'article 228 L.p.c., les défenderesses ont une obligation de renseignement envers les assurés;
291. Le fait que les défenderesses reçoivent un avantage pécuniaire, soit une ristourne lorsque les assurés choisissent les membres du Réseau d'ateliers constitue un fait important à divulguer aux assurés;



292. La Cour d'appel du Québec, sous la plume de l'honorable juge Chamberland, explique ce qui constitue un fait important :

Amar c. Société des loteries du Québec, 2015 QCCA 889.

« [49] Il est acquis qu'un « fait important » est un fait qui, s'il avait été communiqué au consommateur en temps opportun, « aurait été de nature à influencer sur sa décision de contracter ou sur les conditions et modalités du contrat ».

[Références omises]

293. Comme expliqué plus haut, il est évident que les assurés n'auraient pas contracté ou auraient contracté différemment s'ils avaient été au courant des ristournes versées aux défenderesses, car cela a une incidence directe sur la prestation des défenderesses;
294. La Cour supérieure en 2007 a autorisé un recours collectif contre les vendeurs de meubles Brault & Martineau. Les demandeurs alléguaient que la défenderesse contrevenait à l'article 228 L.p.c. en ne dévoilant pas au consommateur les frais que Brault & Martineau payait aux sociétés de crédit pour offrir des plans de financement à ses clients.

Riendeau c. Brault & Martineau inc., 2007 QCCS 4603.

« [185] En agissant ainsi, Brault & Martineau fait supporter par tous ses clients, le coût des programmes de financement qui permettent à un acheteur de retarder ou d'étaler le paiement de ses achats.

[187] Pour conclure, le Tribunal est d'avis que :

[...]

- *la publicité omet d'informer le consommateur que Brault & Martineau paie des frais importants aux sociétés de crédit pour offrir ce service et qu'un consommateur peut obtenir un rabais s'il paie comptant et viole ainsi l'article article 228 de la Loi.*

[188] En fait, la façon d'opérer de Brault & Martineau fait fi de toutes les dispositions prises par le législateur pour s'assurer que les consommateurs puissent faire un choix éclairé entre le paiement au comptant et le paiement à crédit. »

[Nos soulignements] [Références omises]



295. Dans cette décision, la ristourne que Brault et Martineau verse aux sociétés de crédit constitue un fait important qu'elle aurait dû informer le consommateur;
296. D'ailleurs, l'obligation du commerçant de communiquer un fait important nécessite de tenir compte de la nature de la transaction pour évaluer l'intensité de l'obligation;
297. Dans le cadre de la conclusion, du renouvellement ou de l'exécution d'un contrat d'assurance, il paraît hautement raisonnable d'exiger que le commerçant divulgue l'existence des ristournes à chaque consommateur avant la conclusion du contrat et lors de son exécution;
298. En effet, ce sont les consommateurs qui supportent le prix des ristournes. Il va donc de soi, qu'ils en soient conscients;
299. Le risque que les assurés encourent de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les membres du Réseau d'ateliers et lorsque l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance constitue un fait important;
300. C'est parce que l'éventualité de ce risque affecte une condition essentielle du contrat d'assurance entre les assurés et les défenderesses, soit l'indemnité versée par l'assureur;
301. Les éléments relatifs au prix contracté par le consommateur constituent un fait important;

Roberge c. Groupe Laro Alta inc., 2016 QCCQ 5141.

« [136] Considérant l'importance que revêt, pour le consommateur moyen, le prix total qu'il doit payer à la suite d'un engagement contractuel, les représentants du Club Vacances auraient dû divulguer clairement ce « fait important » :

[...]

[137] Rappelons qu'« [i]l est acquis qu'un « fait important » est un fait qui, s'il avait été communiqué au consommateur en temps opportun, « aurait été de nature à influencer sur sa décision de contracter ou sur les conditions et modalités du contrat ».[15]

[138] Enfin, pour inciter les demandeurs à signer la convention d'achat, madame Duchesne donne à entendre que l'offre qui leur est faite est avantageuse mais ne tient que pour la journée même, le prix régulier pour devenir membre RCI excédant plutôt 15 000,00 \$.



[139] Monsieur Roberge a témoigné que cet élément l'avait influencé dans sa décision de conclure immédiatement le contrat, jugeant l'offre « à ne pas négliger ».

[Références omises]

302. Compte tenu de ce qui précède, le risque que les assurés encourent de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les membres du Réseau d'ateliers et lorsque l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance constitue un fait important;
303. Les défenderesses sont assujetties à la *Loi sur la concurrence*, de sorte qu'il leur est interdit de faire sciemment ou sans se soucier des conséquences, des indications fausses ou trompeuses sur un point important :

Loi sur la concurrence, L.R.C. (1985), ch. C-34

« 52 (1) Nul ne peut, de quelque manière que ce soit, aux fins de promouvoir directement ou indirectement soit la fourniture ou l'utilisation d'un produit, soit des intérêts commerciaux quelconques, donner au public, sciemment ou sans se soucier des conséquences, des indications fausses ou trompeuses sur un point important.

(1.1) Il est entendu qu'il n'est pas nécessaire, afin d'établir qu'il y a eu infraction au paragraphe (1), de prouver :

- a) qu'une personne a été trompée ou induite en erreur;*
- b) qu'une personne faisant partie du public à qui les indications ont été données se trouvait au Canada;*
- c) que les indications ont été données à un endroit auquel le public avait accès.*

[...] »

304. Les défenderesses ont donné, par omission, au public en général et à leurs assurés en particulier, sciemment ou sans se soucier des conséquences, des indications trompeuses sur deux (2) points importants :
- i. elles reçoivent un avantage pécuniaire, c'est-à-dire une ristourne lorsque les assurés choisissent les membres du Réseau d'ateliers;
 - ii. les assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les membres du Réseau



d'ateliers et que l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance;

le tout en violation de l'article 52 *Loi sur la concurrence*, constituant ainsi une faute civile et donnant lieu aux dommages-intérêts compensatoires et autres mesures de réparation prévue à l'article 36 *Loi sur la concurrence*;

305. Les représentations aux consommateurs faites par les rencontrent l'interprétation suivant la *Loi sur la concurrence* :
- i. Le silence des défenderesses à l'égard des conséquences pécuniaires de l'utilisation de leur Réseau d'ateliers constitue une indication fausse au public en général et à leurs assurés en particulier dans le but de promouvoir des intérêts commerciaux;
 - ii. Les représentations sont fausses et trompeuses, elles induisent en erreur le consommateur sur l'avantage que les défenderesses retirent lorsque les assurés choisissent les membres du Réseau d'ateliers et elles induisent en erreur le consommateur sur l'absence de risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsqu'ils choisissent les membres du Réseau d'ateliers et que l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance;
 - iii. Les représentations possèdent une influence déterminante sur le choix des membres des sous-groupes de contracter avec les défenderesses; les consommateurs ne contracteraient pas aux mêmes conditions avec les défenderesses s'ils étaient conscients de la réalité;
306. Conséquemment aux représentations fausses et trompeuses des défenderesses, les consommateurs subissent un préjudice en ce qu'ils n'obtiennent pas la prestation équivalente des défenderesses contractées et qu'ils supportent le prix des ristournes;
307. Ce préjudice est directement en lien avec les représentations des défenderesses, car si les consommateurs avaient su, ils n'auraient pas contracté ou auraient contracté différemment;
308. Les consommateurs sont dans un rapport d'inégalité de force avec les défenderesses et ne bénéficient pas de toutes les ressources qu'elles possèdent pour se renseigner;
309. Il est normal, vu l'objet et la nature de la relation, que les consommateurs fassent confiance en les défenderesses. Celles-ci ont abusé de cette confiance;



310. D'ailleurs, les défenderesses agissent sans se soucier des conséquences de leurs représentations fausses ou trompeuses aux membres des sous-groupes concernant la police d'assurance payée;
311. Les défenderesses ont fait des représentations fausses ou trompeuses en vantant et en encourageant l'utilisation du Réseau d'ateliers, en sachant pertinemment les conséquences déplorables possibles et les avantages pécuniaires qu'elles en tiraient;
312. Les défenderesses savaient ou ne pouvaient ignorer que leurs représentations se révélaient inexactes;
313. Les défenderesses ont des avocats à leurs services pour interpréter les lois et prévenir les situations comme en l'espèce;
314. Les défenderesses ont bénéficié de la vulnérabilité informationnelle des consommateurs et ont tout de même persisté dans leur comportement illégal;
315. Leurs gestes portent préjudice aux consommateurs qui, vulnérables et inexpérimentés, dépendent des représentations des assureurs pour comprendre les contrats d'assurances pour lesquels ils contractent;
316. Les consommateurs ont contracté pour des polices d'assurances trop élevées et sont en droit d'obtenir des dommages-intérêts pour les agissements anticoncurrentiels des défenderesses;
317. Les pratiques adoptées par les défenderesses sont non seulement désavantageuses pour les assurés, mais ont pour effet de dénaturer le contrat d'assurance qui est basé sur l'indemnisation intégrale des assurés en cas de risque couvert ainsi que sur la plus haute bonne foi;
318. Les défenderesses empêchent les consommateurs de pouvoir véritablement comparer l'offre de produits des différents assureurs pour faire jouer la concurrence entre eux;
319. Les défenderesses sont, en conséquence, responsables pour les dommages et pertes subis par les assurés visés en raison de leurs pratiques, conduites, représentations et omissions trompeuses, fausses, fautives, abusives et illégales;
320. L'ensemble des violations à la législation énumérée ci-haut affaiblit la confiance entre les membres d'une même société, laquelle est nécessaire pour assurer le succès économique des parties;
321. Il n'y a pas d'équilibre économique pour les assurés s'ils ne sont pas indemnisés intégralement pour les polices d'assurance qu'ils ont contractées et conformément aux primes payées;



322. D'ailleurs, les agissements des assureurs vont à l'encontre de l'essence du contrat d'assurance qui est la tranquillité d'esprit :

Whiten c. Pilot Insurance co., 2002 CSC 18, par. 115. (Onglet 16)

« La plupart des gens savent fort bien que, dans le monde des affaires, les différents acteurs poursuivent farouchement leur intérêt personnel. En l'espèce, toutefois, nous sommes en présence d'un contrat tendant à assurer la « tranquillité d'esprit » du propriétaire d'une habitation.

Comme l'indique le portrait que la société Pilot brosse d'elle-même, la tranquillité d'esprit est l'argument qu'invoquent les assureurs pour vendre leurs contrats d'assurance et la raison qui incite les membres du public à les acheter. Plus la perte est catastrophique, plus l'assuré risque de se trouver financièrement à la merci de l'assureur et plus il peut lui être difficile de contester un refus illégitime de verser l'indemnité demandée. La dissuasion est nécessaire. En raison de l'obligation qu'avait Pilot d'agir de bonne foi, la tranquillité d'esprit de l'appelante aurait dû être l'objectif de Pilot, qui n'aurait pas dû accroître la vulnérabilité de cette dernière comme tactique de négociation. C'est cette situation de dépendance et de vulnérabilité que Pilot a exploitée de façon inacceptable en l'espèce. Le jury a, semble-t-il, décidé qu'un vigoureux message de châtement, de dissuasion et de dénonciation s'imposait, et il a donné ce message. »

[Références omises]

323. L'assuré ne peut être tranquille s'il doit vis-à-vis de son assureur être constamment aux aguets afin d'être indemnisé intégralement et conformément aux primes qu'il paie;
324. En l'absence de la connaissance quant aux ristournes, les demandeurs n'ont pu faire un choix libre et éclairé, confiant en leurs assureurs, ils ont choisi un atelier faisant partie du réseau et, par-là, il en a résulté une diminution de la valeur réelle de leurs indemnisations;
325. Que le résultat final ait été satisfaisant ou que l'atelier ait été bon, ne revêt aucune importance, car finalement, c'est le consentement libre et éclairé de l'assuré qui est vicié quand ce dernier n'est pas au courant d'une information essentielle au contrat;



- 326. Adopter un tel raisonnement serait comme d'absoudre le constructeur d'automobiles allemandes Volkswagen pour avoir installé un logiciel qui limitait faussement la libération de polluants parce que « les voitures menaient bien à destination » et que « le service à la clientèle était bon ». Ce qui importait est que Volkswagen ait trompé le public;
- 327. La pratique généralisée de la politique de ristourne empêche la libre concurrence entre les assureurs, puisque les prix des primes d'assurances sont affectés par les comportements des assureurs;
- 328. En effet, le prix offert par l'atelier est nécessairement impacté par la somme qu'il doit reverser en ristourne à l'assureur en raison du référencement, en conséquence le prix qu'il réclame des assurés n'est pas le meilleur prix possible;
- 329. Par conséquent, l'assureur, en recevant ces « ristournes » ne permet pas à son réseau de recevoir les produits et services au meilleur prix sur le marché ou au meilleur prix possible de l'atelier autorisé qu'il a choisi et désigné;
- 330. Si l'assureur ne redistribue pas ces ristournes dans son réseau, il survient ici un conflit d'intérêt entre l'intérêt de l'assureur et de l'assuré;
- 331. En effet, le professeur Didier Lluelles affirme que les assureurs ne peuvent imposer une pratique de l'industrie de l'assurance aux assurés sans leur consentement :

Didier LLUELLES, *Droit des assurances terrestres*, 6^e éd., Montréal, Éditions Thémis, 2004, par. 120 :

« Si l'assureur ne peut en principe opposer une stipulation figurant dans un document externe en présence d'une clause de renvoi, il ne saurait à fortiori opposer une politique interne, voire une pratique de l'industrie de l'assurance, advenant même que cette politique ou cette pratique ait été portée à l'attention du preneur. »

- 332. De toute évidence, le demandeur a subi un préjudice en faisant affaire à un atelier du Réseau de confiance de la défenderesse, car il a reçu une prestation moindre que ce à quoi il avait droit;
- 333. En conséquence, dans l'examen au fond, le demandeur demandera au tribunal de condamner chacune des défenderesses à verser à chaque membre des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de réduction de leurs obligations, d'indemnisation et/ou de dommages-intérêts compensatoires, à être fixées selon le sous-groupe, selon la nature des actes commis et des dommages ou perte subis, une somme visant à compenser les sommes payées en trop par les assurés pour des couvertures d'assurance dont le plafond d'assurance risquait fortement d'être diminué en raison de l'offre existante des services du Réseau d'ateliers;



334. Compte tenu de l'ensemble des actes, omissions et autres fautes répréhensibles reprochés aux défenderesses, le demandeur demandera également au tribunal de condamner chacune des défenderesses à verser des dommages-intérêts punitifs de CINQ MILLION DE DOLLARS (5 000 000 \$) aux membres des trois (3) sous-groupes A, B et C qui sont des « consommateurs » au sens de la L.p.c., puisque leurs fautes constituent des violations intentionnelles ou, à tout le moins, une « conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse [de la part des défenderesses] à l'égard de leurs obligations et des droits du consommateur sous le régime de la L.p.c. »;

4.2.4 Les conclusions recherchées

335. Il est opportun d'autoriser l'exercice d'une action collective pour le compte des membres des trois (3) sous-groupes;
336. La nature du recours que les demandeurs entendent exercer pour le compte des membres des sous-groupes est :
- i. Action en responsabilité civile pour dommages-intérêts compensatoires, en réduction d'obligations, en indemnisation et en dommages-intérêts punitifs.
337. Les sommes demandées visent d'une part, à compenser les sommes payées en trop par les assurés pour des couvertures d'assurance dont le plafond d'assurance risquait fortement d'être diminué en raison de l'offre existante des services du Réseau d'ateliers, et d'autre part, à encourager les assureurs à respecter de saines pratiques commerciales;

CONCLUSIONS :

338. Les conclusions que le demandeur recherche contre les défenderesses et qui sont justifiées à la lumière des faits allégués à la présente demande sont énoncées aux paragraphes ci-après :
- a) **ACCUEILLIR** l'action collective des demandeurs contre les défenderesses;
 - i. À titre de mesure provisionnelle, **ORDONNER** à chacune des défenderesses de fournir ses calculs actuariels afin de déterminer les augmentations de taux de primes dus à la sinistralité et au paiement des primes, et ce, pour toutes les années couvertes par la demande;
 - b) **CONDAMNER** les défenderesses solidairement avec la défenderesse GAA, à verser à chaque membre des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de réduction de leurs obligations, d'indemnisation et/ou de dommages-intérêts compensatoires à être fixés selon les sous-groupes, selon la nature des actes commis et des dommages ou perte subis, une somme visant à



compenser les sommes payées en trop par les assurés pour des couvertures d'assurance dont le plafond d'assurance risquait fortement d'être diminué en raison de l'offre existante des services du Réseau préférentiel, à même les ristournes reçues, le tout avec intérêt au taux légal et indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, depuis la signification de la Demande pour autorisation d'exercer une action collective;

- c) **CONDAMNER** chacune des défenderesses solidairement avec la défenderesse GAA, à payer aux membres des trois (3) sous-groupes A, B et C, des dommages-intérêts punitifs au montant de DIX MILLIONS DE DOLLARS (**10 000 000 \$**);
- d) **CONDAMNER** la défenderesse GAA à verser à chaque membre des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de dommages-intérêts exemplaires, une somme de CINQ MILLIONS DE DOLLARS (**5 000 000 \$**) visant à compenser les actions et omissions commises de la défenderesse GAA puisque celles-ci constituent de la tolérance et de l'encouragement à l'égard de ses membres suite à leur non-respect de la *Loi sur l'assurance automobile*;
- e) **ORDONNER** le recouvrement collectif des réclamations des membres des trois (3) sous-groupes et des dommages-intérêts punitifs;
- f) **ORDONNER** aux défenderesses de fournir aux avocats soussignés, en format électronique, une liste de tous leurs assurés respectifs qui :
 - i. Quant au sous-groupe A, tous les membres du sous-groupe A : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle ils étaient assurés proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés avaient tous la possibilité de se voir recommander par la défenderesse concernée le choix d'un atelier de réparation provenant du Réseau préférentiel, (iv) que l'atelier de réparation recommandé était lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse concernée et, (v) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;
 - ii. Quant au sous-groupe B, tous les membres du sous-groupe B : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise



par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle ils étaient assurés proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés ont subi un sinistre qui nécessita des travaux de réparation, (iv) ils ont reçu l'offre de choisir un atelier de réparation lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse concernée et, (v) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;

iii. Quant au sous-groupe C, tous les membres du sous-groupe C : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle ils étaient assurés proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés ont subi un sinistre qui nécessita des travaux de réparation, (iv) ils ont reçu l'offre de choisir un atelier de réparation lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse concernée, (v) les assurés ont accepté de faire affaire avec l'atelier de réparation provenant du Réseau préférentiel et, (vi) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;

g) **RECONVOQUER** les parties dans les quarante-cinq (45) jours du jugement final afin de fixer les mesures de distribution des montants recouvrés collectivement;

h) **LE TOUT** avec frais de justice, incluant les frais d'expert, d'avis et de dépenses de l'administrateur, le cas échéant;

4.3. 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

339. Les demandeurs estiment que plusieurs dizaines de milliers de personnes, voire plusieurs millions de personnes, ont été victimes des actes et omissions reprochés aux défenderesses au cours des dernières années et ont, en conséquence, subi de la part de leur assureur respectif un manquement grave contractuel puisqu'ils ont payé une prime d'assurance pour une couverture qui était dans les faits plus basse que celle prévue au contrat, en raison des ristournes versées à leur assureur en cas de sinistre;



- 340. 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;
- 341. Il est en effet impossible pour les demandeurs de contacter tous les membres du groupe, et, à plus forte raison, d'obtenir un mandat de ceux-ci;
- 342. De même, vu le caractère confidentiel, il est impossible de connaître l'identité des personnes visées par les trois (3) sous-groupes sans avoir obtenu au préalable l'information des défenderesses;
- 343. Dans les circonstances, l'action collective est une procédure appropriée pour que les membres du groupe puissent effectivement faire valoir leurs droits respectifs et aient accès à la justice;
- 344. Dans les circonstances, l'action collective est la seule procédure appropriée pour que les membres du groupe puissent effectivement faire valoir leurs droits respectifs et aient accès à la justice;

4.4. LES MEMBRES AUXQUELS IL ENTEND ATTRIBUER LE STATUT DE REPRÉSENTANTS SONT EN MESURE D'ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES

- 345. Les demandeurs demandent que le statut de représentants du groupe envisagé leur soit attribué;

4.4.1 Intérêt à poursuivre

- 346. Le demandeur Jacques Généreux est membre du sous-groupe A et possède une bonne connaissance du dossier;
- 347. Le demandeur Robert Beaudry est membre des sous-groupes A, B et C et possède également une bonne connaissance du dossier;
- 348. Les demandeurs ont un intérêt à poursuivre les défenderesses, car ils ont également un recours personnel à faire valoir;

4.4.2 Compétence des demandeurs

- 349. Les demandeurs sont en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres, car :
 - a) Ils ont initié *proprio motu* des démarches visant à déterminer si les défenderesses étaient dans leurs droits de détenir une politique de ristourne et de le cacher aux assurés;



- b) Ils ont communiqué avec d'autres membres des sous-groupes préalablement à la présentation de la présente demande;
 - c) Ils ont mandaté un cabinet d'avocats afin de connaître et présenter ses droits et ceux des membres des sous-groupes;
 - d) Les demandeurs agissent de bonne foi dans le seul but d'obtenir justice pour eux-mêmes et pour chacun des membres des sous-groupes;
 - e) Les demandeurs sont disposés à investir les ressources et le temps nécessaires à l'accomplissement, dans le meilleur intérêt des sous-groupes qu'ils désirent représenter, de toutes les formalités et tâches, utiles ou nécessaires, reliés à l'exercice de la présente action collective et ils se sont engagés à collaborer pleinement avec leurs avocats;
350. À cet égard, de façon concomitante à l'accueil par le tribunal de la présente demande, les demandeurs et ses avocats mettront en ligne une page internet qui permettra aux membres des sous-groupes envisagés de se renseigner sur le présent dossier et de s'inscrire à une lettre électronique d'information sur les développements à venir;
351. De même, les demandeurs et ses avocats mettront également sur pied un service téléphonique afin de répondre aux questions que pourraient avoir les membres du groupe envisagé. À cette fin, le personnel du cabinet des avocats du demandeur a reçu une formation afin de répondre adéquatement aux questions éventuelles des membres du groupe envisagé. En outre, des avocats du cabinet soussigné répondront de temps à autre et au besoin aux questions des membres du groupe envisagé;

4.4.3 Absence de conflits d'intérêts avec les membres du groupe

352. En ce qui concerne l'exigence d'absence de conflit d'intérêts, la simple apparence ou le risque de conflit ne sont pas suffisants pour refuser une autorisation d'exercer une action collective;

Infineon Technologies v. Option consommateurs, 2013 CSC 59.

« [150] Même lorsqu'un conflit d'intérêts peut être démontré, le tribunal devrait hésiter à prendre la mesure draconienne de refuser l'autorisation. D'après Lafond à la p. 423, « [e]n cas de conflit, le refus de l'autorisation nous apparaît une mesure trop radicale qui porterait préjudice aux membres absents, d'autant plus que le juge siégeant au stade de la requête pour autorisation a le pouvoir d'attribuer le statut de représentant à un autre membre que le



*requérant lui-même ou le membre proposé. » Puisque l'étape de l'autorisation vise uniquement à écarter les demandes frivoles, il s'ensuit que l'al. 1003d) ne peut avoir pour conséquence de refuser l'autorisation en présence d'une simple possibilité de conflit. Ce point de vue est d'ailleurs étayé par la jurisprudence qui semble refuser l'autorisation en vertu de l'al. 1003d) pour cause de conflit d'intérêts seulement lorsque les représentants demandeurs omettent de divulguer des faits importants ou intentent le recours dans le seul but d'obtenir des gains personnels. (Voir *Croteau c. Air Transat A.T. inc.*, 2007 QCCA 737, [2007] R.J.Q. 1175; *Bouchard c. Agropur Coopérative*, 2006 QCCA 1342, [2006] R.J.Q. 2349; *Black c. Place Bonaventure inc.* (2004), 41 C.C.P.B. 181 (C.A. Qué.); *Comité syndical national de retraite Bâtirente inc. c. Société financière Manuvie*, 2011 QCCS 3446 (CanLII); *Bourgoin c. Bell Canada inc.*, 2007 QCCS 6087 (CanLII); et *Rosso c. Autorité des marchés financiers*, 2006 QCCS 5271, [2007] R.J.Q. 61.) »*

[Notre soulignement]

- 353. En aucun cas les demandeurs ne sont dans une situation de conflit d'intérêts avec les membres des sous-groupes ou avec les défenderesses;
- 354. Pour ces motifs, les demandeurs sont en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres des sous-groupes qu'il entend représenter;

5. L'ABENCE DE MOTIFS POUR REJETER L'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE

- 355. Dans *Union des consommateurs c. Sirius XM Canada Holdings Inc.*, l'honorable juge Sansfaçon (Onglet 19) fournit un résumé succinct du rôle du Tribunal au stage de la demande d'autorisation d'une action collective;

***Union des consommateurs c. Sirius XM Canada Holdings Inc.*,
2018 QCCS 2137**

« [9] Pour que la demande d'autorisation d'une action collective soit accordée, elle doit satisfaire les quatre conditions prévues à l'article 575 du Code de procédure civil :

« **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. »

[10] La Cour d'appel, à l'instar de la Cour suprême du Canada, enseigne que la demande d'autorisation d'exercer une action collective est un processus de filtrage et de vérification du mérite possible de l'action dont l'objectif est d'écarter les recours insoutenables ou frivoles. La Cour ajoute que lors de son analyse, le juge doit garder à l'esprit que les conditions d'autorisation doivent recevoir une interprétation et une application larges afin que se réalisent les objectifs de ce type de véhicule procédural.

[11] Le juge doit de plus tenir pour avérées les allégations de la demande, éviter de s'aventurer sur le fond du litige et n'appliquer que la norme de la simple « démonstration ». »

[Nos soulèvements] [Références omises]

- 356. Il est manifeste que la présente action collective n'est pas insoutenable ou frivole;
- 357. La présente action collective a pour objectif de rééquilibrer la relation économique entre les assurés et les défenderesses ainsi que de rétablir la relation de confiance qui doit prévaloir dans les contrats d'assurance;
- 358. Le présent recours est un retour vers le principe de mutualisme qui caractérise les contrats d'assurance;
- 359. Lorsque la demande d'autorisation comporte plusieurs causes d'action, comme il est le cas en l'espèce, le juge doit regarder le syllogisme juridique pour chacune d'elles;

Union des consommateurs c. Bell Canada, 2012 QCCA 1287.



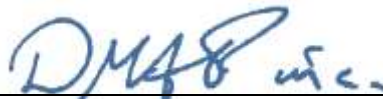
« [88] L'examen de la requête à la lumière de cette condition constitue en quelque sorte un mécanisme de filtrage et de vérification. Il s'agit d'écarter les recours frivoles ou manifestement mal fondés. L'examen se fait à partir de la cause d'action du membre désigné, en l'occurrence madame Raphaël. Les faits allégués dans la requête sont tenus pour avérés; le juge doit toutefois prendre en considération les pièces produites au dossier et tenir compte des interrogatoires versés au dossier. Lorsque plusieurs causes d'actions distinctes sont alléguées, l'examen de la qualité des syllogismes juridiques se fait séparément afin de déterminer si la personne désignée présente une apparence de droit à l'égard de chacun. Au stade de l'autorisation, le fardeau du requérant n'en est pas un de preuve prépondérante; il lui suffit de faire la démonstration d'un syllogisme juridique qui mènera, si prouvé, à une condamnation. Son fardeau en est donc un de logique et non de preuve. »

[Nos soulignements]

- 360. Pour chaque infraction à la législation énumérée ci-haut, les demandeurs ont une cause d'action personnelle à faire valoir;
- 361. En effet, les défenderesses aient fait des représentations trompeuses à l'égard de leurs assurés;
- 362. De plus, au stade de l'autorisation et tel que régulièrement cité dans les autorités présentées, au stade de l'autorisation de l'action collective, les faits doivent être tenus pour avérés;
- 363. En somme, la présente demande d'autorisation d'action collective est incontestablement recevable par ce tribunal.

LE TOUT RESPECTUEUSEMENT SOUMIS.

Trois-Rivières, le 24 février 2025



DAIGLE & MATTE, AVOCATS FISCALISTES INC.

(M^e François Daigle, M. Fisc.)

Avocats des demandeurs

Téléphone : 819 840-1881

Télécopieur : 819 840-1880

Courriel : fdaigle@dmdroit.com

Notification : notification@dmdroit.com

