

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
SIÈGE DE MONTRÉAL

N° : 500-09-031658-255

N° : 500-06-001282-231

COUR D'APPEL DU QUÉBEC

JEAN-MICHEL NORMANDIN,

et

LE GROUPE

PARTIE APPELANTE - DEMANDEURS

c.

LA SOURCE (BELL) ÉLECTRONIQUE INC.,
personne morale ayant son domicile au 1,
Carrefour Alexander-Graham-Bell, bureau A-
7, Montréal (Québec) H3E 1H3, district de
Montréal

et

CONTINENTAL CASUALTY COMPANY,
personne morale ayant son principal
établissement au 520-1800, Avenue McGill
College, Montréal (Québec) H3A 3J6, district
de Montréal

et

**AMERICAN BANKERS INSURANCE
COMPANY OF FLORIDA,** personne morale
dûment constituée dotée d'un fondé de
pouvoir en la personne de NORTON ROSE
FULBRIGHT CANADA LLP, 2500-1, Place
Ville-Marie, Montréal (Québec) H3B 1R1,
district judiciaire de Montréal

et

**ZURICH COMPAGNIE D'ASSURANCES
SA,** personne morale ayant son principal
établissement au 1100-1800, Avenue McGill
College, Montréal (Québec) H3A 3J6, district
de Montréal

et

LA COMPAGNIE D'ASSURANCE LIBERTÉ MUTUELLE, personne morale ayant son principal établissement au 2000, avenue McGill College, Montréal, (Québec) H3A 3H3, district de Montréal

et

COSTCO WHOLESALE CANADA LTD, personne morale ayant son principal établissement au 5701, autoroute Félix-Leclerc, Pointe-Claire (Québec) H9R 1B7, district de Montréal

et

BELL MOBILITÉ INC., personne morale ayant son domicile au 1, Carrefour Alexander-Graham-Bell, bureau A-7, Montréal (Québec) H3E 1H3, district de Montréal

et

ROGERS COMMUNICATIONS CANADA INC., personne morale ayant son principal établissement au 4000-800, rue de La Gauchetière Ouest, Montréal (Québec) H5A 1K3, district de Montréal

et

TELUS CORPORATION, personne morale ayant une place d'affaire à la Tour Telus située au 630, boul. René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec) H3B 1S6, district de Montréal

et

GLENTEL INC., personne morale ayant son principal établissement au 900-1000, rue de la Gauchetière Ouest, Montréal, (Québec) H3B 4W5, district de Montréal

PARTIES INTIMÉES - DÉFENDERESSES

DÉCLARATION D'APPEL

(Article 352 C.p.c.)

Partie appelante

Datée du 27 août 2025

I – MENTION EXPRESSE

1. Le dossier ne comporte pas d'élément confidentiel.

II - FAITS

2. La partie appelante se pourvoit contre un jugement de la Cour supérieure rendu le 8 juillet 2025, par l'honorable Pierre Nollet siégeant dans le district de Montréal et qui a accueilli en partie la *Demande d'autorisation pour exercer une action collective et pour être désigné représentant*, modifiée en date du 17 juin 2024, (ci-après la « **Demande d'autorisation** », le tout tel qu'il appert du jugement de première instance communiqué au soutien de la présente en **annexe 1**.
3. Un avis de jugement conformément à l'article 335 C.p.c. a été émis par le greffe de première instance en date du 30 juillet 2025.
4. La durée de l'audience en première instance a été de deux jours.

III - MOYENS D'APPEL

5. Le juge de première instance a erré dans son jugement pour des motifs se rattachant au deuxième critère énoncé à l'article 575 C.p.c.
6. Ces erreurs commandent une intervention de la Cour d'appel afin de réviser l'appréciation faite par le juge de première instance eu égard à ce deuxième critère et conséquemment de réviser l'identification des principales questions qui seront traitées collectivement et les conclusions qui s'y rattachent.
7. De plus, le juge de première instance a erré dans son jugement pour des motifs liés à la prescription extinctive, qui commandent également une intervention de la Cour d'appel quant aux limites temporelles contenues à la description du groupe.

Erreurs de droit liées à la cause d'action fondée sur l'article 227 de la Loi sur la protection du consommateur¹

8. Le juge de première instance a erré lorsqu'il a décidé qu'il y avait absence de démonstration d'une cause défendable fondée sur l'article 227.1 LPC.
9. Cette erreur concerne les parties intimées BELL MOBILITÉ INC.², ROGERS COMMUNICATIONS CANADA INC.³, TELUS CORPORATION⁴, et GLENTEL INC.⁵ (Ci-après respectivement appelées « **Bell** », « **Rogers** », « **TELUS** », et « **Glentel** »).
10. Dans le cas de Glentel, la partie appelante entend démontrer que le juge de première instance aurait également dû apprécier le fait que la vente d'un produit d'assurance par celle-ci n'implique pas nécessairement qu'elle ait perçu la TPA : la situation de La Source⁶ et celle de TELUS quant au produit Protection complète d'appareils⁷ le démontrent.
11. La partie appelante entend également démontrer que l'allégation de fait contenue au paragraphe 149 de la Demande d'autorisation est accompagnée d'une « certaine preuve » qui permet d'établir une cause défendable contre Bell, Rogers, TELUS et Glentel, le tout, tel qu'il appert de la Demande d'autorisation communiquée au soutien de la présente en **annexe 2**.
12. Il s'agit de brochures et de pages web contenues à la pièce P-48, en liasse, qui contiennent l'une ou l'autre des expressions « Taxes en sus » ou « Taxes non incluses », le tout tel qu'il appert de ladite pièce P-48, *en liasse*, communiquée au soutien de la présente en **annexe 3**.

¹ Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, c P-40.1 (ci-après la « **LPC** »).

² Jugement de première instance, annexe 1, p. 22, par. 149.

³ Jugement de première instance, annexe 1, p. 23, par. 156.

⁴ Jugement de première instance, annexe 1, p. 24, par. 164.

⁵ Jugement de première instance, annexe 1, p. 24, par. 171.

⁶ Jugement de première instance, annexe 1, p. 16, par. 103.

⁷ Jugement de première instance, annexe 1, p. 23, par. 161 et 161.2.

13. Bell, Rogers, et Glentel n'ont par ailleurs pas demandé au tribunal la permission de présenter une preuve pour démontrer le caractère invraisemblable ou faux de cette allégation et/ou de ces brochures et pages web.
14. TELUS, a quant à elle, demandé au tribunal la permission de présenter une preuve pour démontrer qu'elle avait perçu la TPS et la TVQ plutôt que la taxe sur les primes d'assurance (ci-après la « TPA ») dans le cas du produit *Protection complète d'appareils*.
15. Cependant, TELUS n'a rien demandé quant au produit *Protection d'appareils TELUS*.
16. Dans ces circonstances, tout doute aurait dû bénéficier à la partie appelante.
17. Le juge de première instance aurait donc dû tenir avérée l'allégation de fait contenue au paragraphe 149 de la Demande d'autorisation.
18. Cette erreur est déterminante puisque le tribunal a rejeté la Demande d'autorisation contre Bell, Rogers, TELUS, et Glentel⁸.

Erreurs de droit relatives à la cause d'action fondée sur l'article 272 LPC (demande de dommages-intérêts punitifs)

19. Le juge de première instance a commis une erreur de droit en imposant à la partie appelante un seuil de preuve trop élevé⁹.
20. La partie appelante entend démontrer qu'il existe une cause défendable contre les parties intimées La Source, Bell, Rogers, TELUS, et GLENTEL¹⁰, en se basant sur les allégations de la Demande d'autorisation considérées globalement.

⁸ Jugement de première instance, annexe 1, p. 30, par. 214. La partie appelante précise qu'une telle cause d'action a été démontrée également contre la partie intimée COSTO WHOLESALE CANADA LTD.

⁹ Jugement de première instance, annexe 1, p. 17 (par. 112), p. 22 (par. 152), et p. 23 (par. 157). Dans le cas de Glentel, le jugement de première instance ne contient aucun motif.

¹⁰ COSTO également.

21. La Demande d'autorisation contient plusieurs références aux dispositions législatives et réglementaires applicables¹¹, soit celles de la Loi sur la distribution de produits et services financiers¹² et du Règlement sur les modes alternatifs de distribution¹³.
22. Elle réfère également à un guide de l'Autorité des marchés financiers¹⁴ ainsi qu'à un Bulletin du Bureau des services financiers¹⁵.
23. La Demande d'autorisation contient des allégations démontrant que la LDPSF est d'ordre public et que les parties intimées La Source, Bell, Rogers, TELUS et Glentel – COSTO également – sont des distributeurs visés par un régime d'exception¹⁶.
24. Le juge de première instance aurait par ailleurs dû considérer que des allégations de faits particulières à chacune de ces parties intimées¹⁷, incluant celles liées à « la rémunération du distributeur ».
25. La partie appelante soumet que le juge de première instance lui a donc imposé un fardeau trop lourd en omettant d'apprécier tout ce qui précède et de les considérer avec les paragraphes 86, 87, 151 à 164 de la Demande d'autorisation :

« 86. Deuxièmement, il demande aussi l'attribution de dommages-intérêts punitifs d'une valeur à être déterminée.

87. À cet effet, le demandeur désire que de tels dommages puissent, par leur fonction préventive, permettent une meilleure protection du consommateur au moment de la décision d'acheter au non un produit d'assurance offert par l'entremise d'un distributeur.

[...]

151. Les membres du groupe disposent des mêmes bases de recours individuels que celles du demandeur.

¹¹ Demande d'autorisation, par. 31, 46 et 47.

¹² Loi sur la distribution de produits et services financiers, RLRQ, c. D-9.2 (ci-après la « **LDPSF** »).

¹³ Règlement sur les modes alternatifs de distribution, RLRQ c. D-9.2, r. 16.1 (Ci-après « **RMAD** »).

¹⁴ Demande d'autorisation, par. 35 et suivants.

¹⁵ Demande d'autorisation, par. 42 et 43.

¹⁶ Demande d'autorisation, par. 28 à 34. Voir également les par. 32, ainsi que par. 94 et suivants.

¹⁷ Demande d'autorisation, voir de manière non limitative, les par. 48 et suivants dont les par. 51 et 52 quant à la rémunération du distributeur La Source, par. 111 (COSTCO), ainsi que les par. 141 et 147 pour les autres défenderesses quant à leur rémunération à titre de distributeurs.

152. Il y a lieu de préciser que les renseignements et les documents prescrits par la LDPSF et le RMAD doivent être donnés par les défenderesses à tous les membres qui acquièrent un produit d'assurance sans représentant.

153. De plus, ces renseignements et documents permettent aux membres de prendre une décision éclairée en étant mieux informés notamment quant à la nature du produit qu'ils achètent, des exclusions au plan de protection et de la réparation du montant qu'ils paient.

154. Les membres du groupe doivent pouvoir se fier aux défenderesses qui distribuent les plans de protection [...] »

26. Cette erreur de droit est déterminante puisque le juge de première instance n'a pas accueilli cette cause d'action contre La Source¹⁸ et qu'il a rejeté la Demande d'autorisation contre les autres parties intimées, en incluant donc cette cause d'action¹⁹.

Erreurs de droit relatives au préjudice

27. Le juge de première instance a commis une erreur de droit en imposant encore une fois un fardeau trop lourd à la partie appelante quant à la démonstration d'un préjudice²⁰.
28. La partie appelante entend démontrer que le juge de première instance ne devait pas apprécier une preuve de préjudice selon la balance des probabilités dans le cadre de la démonstration des causes défendables liées aux manquements à la LDPSF et au RMAD.
29. La partie appelante allègue un préjudice financier²¹ dont la compensation est d'au plus 18,00 \$²².
30. Il a par ailleurs été argumenté lors de l'audience que ce préjudice financier est en lien avec la rémunération du distributeur.
31. Cette démonstration aurait dû suffire au stade de l'autorisation, d'autant plus que les parties intimées ont décidé de ne pas demander à interroger le demandeur.

¹⁸ Jugement de première instance, annexe 1, p. 30, par. 212.

¹⁹ Jugement de première instance, annexe 1, p. 30, par. 214.

²⁰ Jugement de première instance, annexe 1, p. 12, par. 71 et 80 pour La Source.

²¹ Demande d'autorisation, par. 78.

²² Demande d'autorisation, voir notamment le par. 82.

32. Cette erreur est déterminante puisque le tribunal a rejeté la Demande d'autorisation quant aux causes d'actions découlant de manquements allégués à la LDPSF et le RMAD, à l'égard des parties intimées qui sont des distributeurs – incluant La Source –, mais également à l'égard des parties intimées qui sont des assureurs²³.
33. En commentant cette erreur, le juge de première instance a effectivement mal apprécié la responsabilité d'un assureur en sa qualité de mandant pour les agissements fautifs de son distributeur²⁴.
34. Il a en outre mal apprécié l'article 23 du RMAD : il n'y a eu aucune demande de preuve appropriée quant à une « impossibilité »²⁵ pour ne pas remettre la *documentation* requise sur place.

Erreurs de droit liés à la prescription extinctive

35. Le juge de première instance a erré en droit lorsqu'il a décidé que :

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

²³ Jugement de première instance, annexe 1, p. 30, par. 214.

²⁴ Jugement de première instance, annexe 1, p. 15, par. 91. Voir aussi la Demande d'autorisation, par. 47 qui reproduit l'article 33 du RMAD : l'assureur doit contrôler et superviser l'offre de produits d'assurance par ses distributeurs.

²⁵ Jugement de première instance, annexe 1, p. 18, par. 120. Voir aussi la Demande d'autorisation, par. 47 qui reproduit l'article 23 du RMAD : il doit s'agir d'une exception.

36. La partie appelante entend démontrer que l'arrêt *Oznaga c. Société d'exploitation des loteries*²⁶ doit trouver application :

Ainsi suis-je d'avis que c'est à bon droit que de façon générale les auteurs refusent de considérer l'ignorance, par le créancier, des fiats juridiques générateurs de son droit, comme étant une impossibilité absolue en fait d'agir (voir Pierre Martineau, LA prescription, P.U.M., 1977, aux pp. 353 et ss.). Par ailleurs, on semble tout autant d'Accord, et j'y souscris, pour reconnaître que l'ignorance des faits juridiques générateurs de son droit, lorsque cette ignorance résulte d'une faute du débiteur, est une impossibilité en fait d'agir prévue à l'Art. 2232 et que le point de départ de la computation des délais sera suspendu jusqu'à ce que le créancier ait eu connaissance de l'existence de son droit, en autant, ajouterais-je, qu'il se soit comporté avec la vigilance du bon père de famille.

37. Cette erreur est déterminante puisqu'elle est directement liée à l'appréciation manifestement mal fondée de la part du juge de première instance à l'égard de la description du groupe.
38. Dans le cas des parties intimées COSTCO WHOLESALE CANADA LTD (ci-après appelée « **COSTO** ») et AMERICAN BANKERS INSURANCE COMPANY OF FLORIDA (ci-après appelée « **American Bankers** »), le juge de première instance en est venu à errer en écrivant que « [I]l n'y a pas de membres putatifs possibles contre COSTCO et American Bankers »²⁷.
39. L'application de l'arrêt *Oznaga*, précité, permet toutefois d'inclure dans le groupe des membres qui se sont procuré auprès de COSTCO le plan Assurant MAX+Protection entre le 13 juin 2019 et le 12 juin 2020.
40. Dans le cas de COSTO / American Bankers, la Cour d'appel doit donc intervenir également pour apprécier l'ensemble du deuxième critère énoncé à l'article 575 C.p.c.

²⁶ *Oznaga c. Société d'exploitation des loteries*, 1981 CanLII 28 (CSC), [1981] 2 RCS 113 p. 126. (ci-après « **Ozanga** »)

²⁷ Jugement de première instance, annexe 1, p. 20, par. 133.

41. Dans le cas des autres parties intimées, cette erreur est déterminante en ce qu'elle vient limiter la période temporelle de l'action collective :

[206] La période de prescription viendra donc limiter la période temporelle de l'action collective et la définition du groupe au 12 [sic] décembre 2020 (trois ans avant le dépôt de la demande d'autorisation) ou à toute date ultérieure su le distributeur a débuté la vente des protections prolongées sous forme d'Assurance après le 12 [sic] décembre 2020.²⁸

42. Par prudence, la partie appelante soumet qu'à ce stade-ci, la description du groupe ne devrait pas inclure de limite temporelle.

IV- CONCLUSIONS

43. La partie appelante demandera à la Cour d'appel de :
44. **ACCUEILLIR** l'appel;
45. **INFIRMER** le jugement de première instance;
46. **ACCUEILLIR** la *Demande d'autorisation pour exercer une action collective et pour être désigné représentant*, modifiée en date du 17 juin 2024;
47. **AUTORISER** l'exercice de l'action collective, dont la nature est celle d'une action en réduction de l'obligation d'un consommateur, en dommages-intérêts, et en dommages-intérêts punitifs.
48. **DÉSIGNER** Jean-Michel Normandin comme représentant du groupe ci-après décrit :

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

49. **IDENTIFIER** comme suit les principales questions de droit ou de fait qui seront traitées collectivement :
- a) Les défenderesses qui agissent à titre de distributeurs ont-elles chacune manqué à leurs obligations en vertu des dispositions de la LDPSF et du RMAD?

²⁸ Jugement de première instance, annexe 1, p. 39, par. 206.

- b) Les défenderesses qui agissent à titre d'assureurs ont-elles failli à leurs obligations en vertu des dispositions de la LDPSF et du RMAD?
- c) Les membres bénéficient-ils de la présomption contenue à l'article 436 LDPSF?
- d) Les défenderesses qui agissent à titre de distributeurs ont-elles ainsi contrevenu à l'article 228 LPC?
- e) Le demandeur et les membres sont-ils en droit de demander une réduction de leurs obligations de consommateurs? Si oui, quel serait alors le montant de cette réduction?
- f) Le demandeur et les membres sont-ils en droit de demander des dommages-intérêts punitifs d'une valeur à être déterminée?
- g) Le demandeur et les membres du groupe sont-ils en droit d'invoquer l'article 1401 C.c.Q.?
- h) Le demandeur et les membres sont-ils en droit de demander des dommages-intérêts compensatoires équivalents à la différence entre, d'une part, la TPS et la TVQ qu'ils ont payées sur les produits d'assurances, et, d'autre part, la TPA qu'ils auraient dû payer. Si oui, quel serait alors le montant de cette réduction?
- i) Quel est le partage de responsabilité entre les défenderesses qui agissent de distributeur et qui agissent d'assureur?

50. **IDENTIFIER** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

- a) **CONDAMNER** les défenderesses à payer à chaque membre à qui elles ont offert un plan de protection par l'entremise d'un distributeur ou vendu un plan de protection un montant à déterminer, avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date de la présente demande d'autorisation.
- b) **CONDAMNER** les défenderesses LA SOURCE, COSTCO, BELL, ROGERS, TELUS et GLENTEL à payer, à chaque membre, à qui elles ont vendu un plan de protection, un montant équivalent à la différence entre, d'une part, la TPS et la TVQ qu'ils ont payées sur les produits d'assurances, et, d'autre part, la TPA qu'ils auraient dû payer, avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date de la présente demande d'autorisation.

- c) **CONDAMNER** les défenderesses LA SOURCE, COSTCO, BELL, ROGERS, TELUS et GLENTEL à payer à chaque membre, à qui elles ont vendu un plan de protection, des dommages-intérêts punitifs à être déterminés, avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date du jugement à être rendu.
 - d) **LE TOUT** avec frais de justice, incluant les frais d'experts, des frais pour la publication des avis et l'administration des réclamations.
- 51. **DÉCLARER** qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective et de la manière prévue par la loi.
 - 52. **FIXER** le délai d'exclusion à trente jours, délai à l'expiration duquel les membres du groupe qui ne se seront pas prévalu des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir.
 - 53. **ORDONNER** la publication d'un avis aux membres selon des termes et par les moyens à déterminer lorsque le jugement sur la présente demande ne sera plus susceptible d'appel.
 - 54. **RÉFÉRER** le dossier au juge en chef pour la détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et la désignation du juge pour l'entendre.
 - 55. **ORDONNER** au greffier de cette Cour, pour le cas où l'action doit être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district.
 - 56. **CONDAMNER** les parties intimées aux frais de justice tant en première instance qu'en appel.
 - 57. Toutefois, la partie appelante pourrait devoir modifier la présente déclaration d'appel suivant le jugement à être rendu sur son pourvoi en rétractation de jugement à l'égard de Rogers et Glentel.
 - 58. Finalement, la partie appelante entend présenter une demande de permission d'appeler dans cette même affaire, relativement au rejet de la *Demande pour permission de modifier la demande d'autorisation d'exercer une action collective et pour être représentant*.

59. Cette demande de permission d'appeler ne vise que La Source, mais la partie appelante pourrait encore une fois devoir modifier la présente déclaration d'appel et/ou, en accord avec le principe de proportionnalité, demander à ne produire qu'un seul mémoire en lien avec les deux appels.
60. En effet, l'ensemble des moyens d'appels invoqués touchent à des erreurs de droit similaires notamment en ce que le juge de première instance s'est trouvé à se prononcer sur le fond de l'affaire : par exemple, le juge n'avait pas à décider de la qualification d'un produit en se basant sur le seul fait que la protection offerte soit ou non offerte par un tiers qui n'a aucun intérêt économique dans la vente du bien protégé²⁹.

²⁹ Jugement de première instance, annexe 1, p. 6, par. 29.

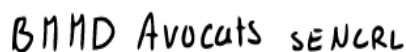
Avis de la présente déclaration d'appel est donné à LA SOURCE (BELL) ÉLECTRONIQUE INC., CONTINENTAL CASUALTY COMPANY, COSTCO WHOLESALE CANADA LTD, AMERICAN BANKERS INSURANCE COMPANY OF FLORIDA, BELL MOBILITÉ INC., LA COMPAGNIE D'ASSURANCE LIBERTÉ MUTUELLE, ROGERS COMMUNICATIONS CANADA INC., ZURICH COMPAGNIE D'ASSURANCE SA, TELUS CORPORATION, et GLENTEL INC., à Me Vincent de l'Étoile, Me Valérie Lemaire, Me Audrey Bolduc-Boisvert, Me Yves Martineau, Me Julien Demers-Poitras, Me Frédéric Plamondon, Me Marie-Geneviève Bélanger, Me Malgorzata Weltrowska, Me Erica Shadeed, Me Nathalie Durocher, Me Eric Azran, Me Juliette Regoli, Me Vincent Rochette, Me Caroline Bélair, Me Bernard Amyot, Ad. E., Me Alberto Martine, Me Sean Giacobbe et au greffe de la Cour supérieure du district de Montréal.

Québec, le 27 août 2025



Me Benoit Gamache
bgamache@cabinetbg.ca
Cabinet BG Avocat inc.
(Code d'impliqué : AQ7724)
425, boul. René-Lévesque Ouest
Québec (Québec) G1S 1S2
Téléphone: 514 908-7446
Télécopieur: 514 329-0120
Avocats de la PARTIE APPELANTE –
Demandeurs

Montréal, le 27 août 2025



Me Benoit Marion
bmarion@bmavocats.ca
BMMD AVOCATS S.E.N.C.R.L.
(Code d'impliqué : BB9832)
428, rue St-Pierre, bureau 101
Montréal (Québec) H2Y 2M5
Téléphone: 514 418-8233
Télécopieur: 514 418-8234
Avocats de la PARTIE APPELANTE -
Demandeurs

Québec, le 27 août 2025



Me David Bourgoin
dbourgoin@bga-law.com
BGA inc.
(Code d'impliqué : BB8221)
425, boul. René-Lévesque Ouest
Québec (Québec) G1S 1S2
Téléphone : 418 523-4222
Télécopieur : 418 692-5695
Avocats de la PARTIE APPELANTE -
Demandeurs

TABLES DES MATIÈRES DES ANNEXES AU SOUTIEN
DE LA DÉCLARATION D'APPEL

	Onglets
ANNEXE 1 : Jugement de l'honorable Pierre Nollet de la Cour Supérieure rendu le 8 juillet 2025	1
ANNEXE 2 : Demande d'autorisation pour exercer une action collective et pour être désigné représentant modifiée en date du 17 juin 2024	2
ANNEXE 3 : Pièce P-48, en liasse (brochures et d'extraits de leur site Internet)	3

ANNEXE 1

Jugement de l'honorable Pierre Nollet
de la Cour supérieure rendu le 8 juillet 2025

COUR SUPÉRIEURE

(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001282-231

DATE : Le 8 juillet 2025

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

JEAN-MICHEL NORMANDIN

Demandeur

c.

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

Défenderesses

JUGEMENT SUR DEMANDE D'AUTORISATION

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

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

APERÇU

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

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

[2] Deux catégories de défenderesses sont poursuivies.

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

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

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

1. LES FAITS PERTINENTS

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

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

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

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

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

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

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

¹ RLRQ c. P-40.1.

² RLRQ, c. D-9.2.

³ RLRQ, c. D-9.2, r. 16.1.

⁴ Pièce P-1.

⁵ Pièce P-4.

⁶ Pièce P-5.

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

⁸ Pièce P-3.

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

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

[14] M. Normandin allègue les manquements suivants :

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

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

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

[17] Le demandeur recherche :

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

⁹ Pièces P-6 et P-7.

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

17.4. Des dommages-intérêts punitifs.

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

2. PERMISSION DE MODIFIER

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

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

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

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

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

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

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

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

500-06-001282-231

PAGE : 6

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

¹² Pièce P-22.

¹³ Voir P-3.1.

ANALYSE

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

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

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

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

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

3.1 Conclusion

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

3.2 Faits pertinents à la question en litige

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

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

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

[41] Entre le 10 août 2022 et la cessation de ses activités (31 octobre 2024), La Source aurait vendu un produit d'assurance prévu par la LDPSF ¹⁴. Les employés devaient alors communiquer : le sommaire des protections¹⁵, la fiche de renseignements requise par la loi¹⁶ et un avis de résiliation de la police¹⁷.

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

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

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

3.3 Principes juridiques

3.3.1 Les principes applicables à l'autorisation

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

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

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

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

¹⁵ TS-1.

¹⁶ TS-2.

¹⁷ TS-3.

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

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

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

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

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

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

3.3.2 Les principes applicables aux dommages-intérêts punitifs

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

²⁵ 2024 QCCS 2086.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4 Discussion

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

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

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

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

²⁷ *Id.*, par. 153.

²⁸ *Id.*, par. 160.

²⁹ *Id.*, par. 161.

³⁰ *Id.*

³¹ *Id.*

³² *Id.*

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

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

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

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

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

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

[Le Tribunal souligne.]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

³⁵ *Id.*, par. 28 e).

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

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

[Le Tribunal souligne]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[Le Tribunal souligne.]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[97] L'article 436 édicte :

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

[Le Tribunal souligne.]

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

⁴⁶ Demande d'autorisation, par. 58.

500-06-001282-231

PAGE : 16

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[105] Quels sont les comportements reprochés?

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

⁴⁷ 2011 QCCA 1952.

⁴⁸ 2007 QCCA 124.

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

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

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

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

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

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

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

3.4.6.1 La Source

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

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

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

⁴⁹ Voir le paragraphe [55].

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

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

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

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

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

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

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

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

⁵⁰ Pièce TS-1.

⁵¹ Pièce TS-2.

⁵² Pièce TS-3.

⁵³ Pièce TS-4.

⁵⁴ Pièce P-21.

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

⁵⁶ Pièce P-21, p. 3/7.

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

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

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

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

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

3.4.6.2 Contre CNA

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

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

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

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

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

⁵⁷ Pièce P-11.

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

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

3.4.7 L'apparence de droit contre COSTCO et American Bankers

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

3.4.8 L'apparence de droit contre Bell et Liberty

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

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

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

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

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

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

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

⁵⁹ Pièce P-26.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

500-06-001282-231

PAGE : 22

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

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

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

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

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

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

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

3.4.9 L'apparence de droit contre Rogers et Zurich

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

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

⁶⁰ *Id.* par. 178.

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

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

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

3.4.10 L'apparence de droit contre TELUS et Liberty

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4.11 L'apparence de droit contre Glentel et Zurich

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

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

[169] M. Normandin écrit :

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

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

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

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

4.1 Principes juridiques

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

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

4.2 Discussion

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

[174] Plusieurs arguments apparaissent de ces paragraphes.

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

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

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

5.1 Conclusion

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

5.2 Faits pertinents à la question en litige

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

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

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

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

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

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

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

5.3 Principes juridiques

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

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

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

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

5.4 Discussion

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1 Conclusion

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

6.2 Faits pertinents à la question en litige

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

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

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

6.3 Principes juridiques

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

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

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

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

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

6.4 Discussion

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

7. LA DESCRIPTION DU GROUPE EST-ELLE APPROPRIÉE?

7.1 Conclusion

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

7.2 Les principes juridiques

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

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

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

7.3 Discussion

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[Références omises]

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

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

⁶⁸ C.c.Q., art. 2925.

⁶⁹ C.c.Q., art. 2880.

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

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

500-06-001282-231

PAGE : 30

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

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

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

[210] Le groupe sera donc défini ainsi :

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

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

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

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

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

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

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

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

[le « **Groupe** »]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PIERRE NOLLET, J.C.S.

500-06-001282-231

PAGE : 32

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

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

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

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

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

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

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

Me Bernard Amyot
Me Alberto Martinez

500-06-001282-231

PAGE : 33

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

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

ANNEXE 2

Demande d'autorisation pour exercer une action
collective et pour être désigné représentant modifiée
datée du 17 juin 2024

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

(Actions collectives)
COUR SUPÉRIEURE

N° : 500-06-001282-231

JEAN-MICHEL NORMANDIN

Demandeur

c.

LA SOURCE (BELL) ÉLECTRONIQUE INC.

et

CONTINENTAL CASUALTY COMPANY

et

**AMERICAN BANKERS INSURANCE
COMPANY OF FLORIDA**

et

**ZURICH COMPAGNIE D'ASSURANCES
SA**

et

**LA COMPAGNIE D'ASSURANCE LIBERTÉ
MUTUELLE**

et

COSTCO WHOLESALE CANADA LTD

et

BELL MOBILITÉ INC.

et

**ROGERS COMMUNICATIONS CANADA
INC.**

et

TELUS CORPORATION

et

GLENTEL INC.

Défenderesses

**DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR
ÊTRE REPRÉSENTANT MODIFIÉE EN DATE DU 17 JUIN 2024**
(Article 574 C.p.c.)

I LE GROUPE ET L'OBJET DE L'ACTION COLLECTIVE

1. Le demandeur désire exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie du groupe ci-après décrit, dont il est lui-même membre, à savoir :

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

2. Cette action collective porte sur des manquements à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (ci-après appelée la « **LDPSF** ») et au *Règlement sur les modes alternatifs de distribution*, RLRQ c. D-9.2, r. 16.1 (ci-après appelé le « **RMAD** »), qui sont imputables aux défenderesses.
3. Des défenderesses, qui forment une première catégorie composée de « distributeurs », ont chacune passé sous silence des faits importants à propos des plans de protection qu'elles ont vendus à des membres du groupe et elles ont chacune omis de remettre aux membres du groupe des documents obligatoires au moment de leur offrir ces plans de protection.
- 3.1 Les omissions reprochées à ces défenderesses et liées au produit d'assurance tout comme les représentations fausses ou trompeuses en lien avec l'application de la TPS/TVQ ne pouvaient être connues des membres au moment de l'achat du produit d'assurance ou même pendant son exécution.
4. Les autres défenderesses – les « assureurs » - avaient chacune le devoir de surveiller certaines des défenderesses de la première catégorie quant aux renseignements importants que les membres du groupe devaient recevoir au moment de se faire offrir des plans de protection.
5. Ces autres défenderesses sont par ailleurs celles qui ont confié le mandat de remettre aux membres du groupe les documents obligatoires dont ceux-ci n'ont pas bénéficié en temps opportun.
6. Finalement, cette action collective porte aussi sur les taxes applicables à la vente des plans de protection.

7. À cet effet, les défenderesses de la catégorie des « distributeurs » ont perçu la taxe sur les produits et services (ci-après appelée la « TPS ») calculée au taux de 5 %, et la taxe de vente du Québec (ci-après la « TVQ ») calculée au taux de 9,9975 %, plutôt que la taxe sur les primes d'assurance (ci-après appelée la « TPA ») calculée au taux de 9 %.

II LE RECOURS INDIVIDUEL DU DEMANDEUR

8. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel du demandeur contre la défenderesse LA SOURCE (BELL) ÉLECTRONIQUE INC. (ci-après appelée « LA SOURCE ») et la défenderesse CONTINENTAL CASUALTY COMPANY (ci-après appelée « CNA ») sont énoncés aux paragraphes 9 et suivants.

Le bien vendu au demandeur par LA SOURCE

9. Le 27 octobre 2023, le demandeur s'est procuré une manette sans fil DUALSHOCK® pour PlayStation®4 auprès de LA SOURCE, tel qu'il appert du reçu, pièce **P-1**.
10. Le prix payé par le demandeur pour cette manette est de 75,19 \$, tel qu'il appert du reçu, pièce P-1.
11. LA SOURCE est une société par actions constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, L.R.C. (1985), c. C-44 (ci-après appelée « LCSA »), tel qu'il appert de l'état de renseignements de LA SOURCE au registre des entreprises, pièce **P-2**.

La « Protection prolongée » vendue au demandeur par LA SOURCE

12. LA SOURCE a vendu au demandeur une « Protection prolongée » afférente à cette manette, tel qu'il appert du reçu, pièce P-1.
13. Le prix payé par le demandeur pour cette Protection prolongée est de 18,00 \$, tel qu'il appert du reçu, pièce P-1.
14. Hormis ce reçu, LA SOURCE n'a remis aucun document au demandeur, avant ou après la vente.

Les taxes payées par le demandeur

15. Le sous-total apparaissant au reçu, pièce P-1, est de 93,19 \$ soit la somme de 75,19 \$ (manette) et 18,00 \$ (Protection prolongée).
16. La TPS a été calculée sur ce sous-total, pour un montant de 4,66 \$, tel qu'il appert du reçu, pièce P-1.
17. La TVQ a été calculée au taux de 9,9975 % sur ce sous-total, excluant la TPS, pour un montant de 9,30 \$, tel qu'il appert du reçu, pièce P-1.

Le reçu, pièce P-1

18. Le reçu, pièce P-1, réfère à une page Internet tel qu'il appert de l'extrait ci-après reproduit : « Visitez en ligne : Asurion.com/thesource ».
19. LA SOURCE n'a pas informé le demandeur de l'existence de cette page Internet au moment de lui vendre la Protection prolongée.
20. À partir de cette page Internet, il est possible d'avoir accès à une police d'assurance (ci-après appelé la « Police »), tel qu'il appert d'une copie téléchargée dénoncée comme pièce **P-3**.
21. La Police est le contrat ayant pour objet le produit d'assurance nommé « Protection prolongée » offert par un assureur.
22. Selon la Police, cet assureur est CNA.
23. CNA est une personne morale constituée en vertu d'une loi de l'Illinois, tel qu'il appert de l'état de renseignements de CNA au registre des entreprises dénoncé comme pièce **P-4**.
24. CNA est un assureur autorisé par l'Autorité des marchés financiers (ci-après appelée « AMF ») à exercer ses activités au Québec, tel qu'il appert de la fiche de CNA extraite du registre de l'AMF dénoncée comme pièce **P-5**.
25. Selon la Police, les mots « La Source » désignent « The Source (Bell) Electronics, Inc. », soit LA SOURCE, comme étant « le vendeur/détaillant/distributeur » de la Police.
26. Selon la Police, le mot « produit » désigne « l'article que vous avez acheté en même temps que la présente Police et qui est couvert par celle-ci ».
27. Dans le cas du demandeur le produit couvert est la manette énoncée précédemment.

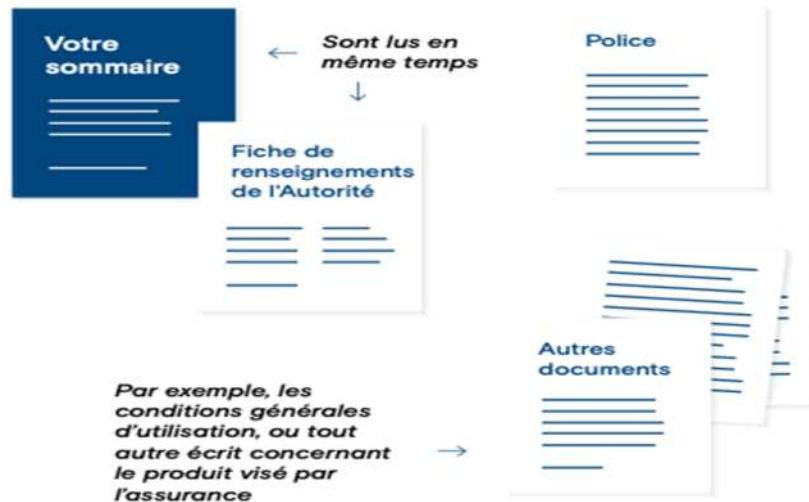
L'encadrement de la distribution de produits d'assurance tels que la Protection prolongée

28. La Protection prolongée, c'est-à-dire la Police de la pièce P-3, est un produit d'assurance régi par la LDPSF, une loi d'ordre public.
29. Les premiers articles de la LDPSF contiennent des dispositions régissant les représentants qui offrent des produits d'assurances.
30. Selon l'article 12, al. 1 LDPSF, nul ne peut agir comme représentant à moins d'être titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'AMF, sous réserve des dispositions du TITRE VIII.
31. Le TITRE VIII de la LDPSF est intitulé *DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT*.

32. Ce titre de la LDPSF contient des règles particulières à l'offre de produits d'assurances par l'entremise d'un distributeur comme LA SOURCE, c'est-à-dire sans représentant.
33. Sans ce régime d'exception, CNA ne pourrait offrir ce type de produit d'assurance et LA SOURCE ne pourrait le distribuer.
34. En vertu de ce régime d'exception, CNA et LA SOURCE se doivent de suivre rigoureusement les dispositions de ce titre de la LDPSF.
35. Afin d'outiller les assureurs et par conséquent, de permettre aux distributeurs d'honorer leurs obligations découlant de la LDPSF et du RMAD, l'AMF offre, depuis 2021, le *Guide de rédaction d'un sommaire*, dont les deux tomes sont respectivement dénoncés comme pièces **P-6** et **P-7**.
36. La page 6 du tome 1 du *Guide* contient notamment ce qui suit :

3. Votre client doit lire et comprendre plusieurs documents en même temps

Au moment de prendre la décision d'acheter ou non une assurance, votre client doit lire plusieurs documents simultanément :



37. Il ressort de ce Guide qu'un sommaire du produit et une fiche de renseignements doivent être lus au moment de prendre la décision de contracter ou non l'assurance.
38. Le tome 1 du Guide, pièce P-6, rappelle ce qui suit :

« Le sommaire doit permettre au client de prendre une *décision éclairée au moment d'acheter un produit d'assurance, dans un contexte de distribution sans représentant.* »

39. À cet effet, ces documents obligatoires sont des mesures de protection et c'est pour cette raison que les distributeurs, qui ne sont pas des spécialistes dans le domaine des assurances, doivent les remettre à leur client.
40. Les distributeurs et les assureurs doivent faire passer les intérêts du client avant les leurs, c'est une règle fondamentale de la LPDSF.
41. Selon le modèle de la fiche de renseignements qui accompagne le sommaire, la rémunération du distributeur doit être dévoilée au client lorsque celle-ci est supérieure à 30 %, tel qu'il appert dudit modèle de la fiche de renseignement dénoncé comme pièce **P-8**.
42. Des directives spécifiques sur le dévoilement de la rémunération ont été publiées en pages 9 à 12 du Bulletin du Bureau des services financiers No 13 publié le 9 avril 2001 dont une copie est dénoncée comme pièce **P-9**.
43. À cet effet, l'on peut lire que :

« Le Bureau s'est appuyé sur les principes suivants pour adopter ces directives :

- ces articles sont en vigueur et doivent être respectés*
- l'application doit être simple, ne doit pas amener des interprétations multiples et doit être sujette à un contrôle facile et efficace pour plus d'équité entre les intervenants.*
- éviter des effets pervers pour le consommateur. »*

44. D'ailleurs, l'écart entre le coût de la Protection prolongée et le prix payé par le client peut avoir quelque chose de choquant si celui-ci excède 30 %.
45. Le client est en droit de savoir à qui bénéficie le prix qu'il paie.
46. Pour les fins de la présente demande, le demandeur désire attirer l'attention du tribunal sur les règles contenues aux articles 408, 431 et 436, dont les versions courantes sont ci-après reproduites :

408. *Un assureur peut, conformément au présent titre, offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur.*

Le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client.

Seule une personne physique peut distribuer un produit d'assurance au nom d'un distributeur.

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

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

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

[Nos soulignements]

436. Le distributeur dont un client n'a pas reçu les renseignements exigés par l'article 431 ou prévus par règlement pris pour l'application de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1) est responsable de tout préjudice en résultant pour ce client.

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

47. Un des règlements de la LDPSF, le RMAD, contient lui aussi des règles applicables à l'offre de produits d'assurances par l'entremise d'un distributeur, notamment aux paragraphes 22, 23, 33 et 34 dont les versions courantes sont ci-après reproduites :

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

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

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

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

34. La formation dispensée par l'assureur doit couvrir les sujets suivants:

1° le produit d'assurance, notamment la garantie offerte, les critères d'admissibilité et les exclusions et limitations applicables.

2° les obligations légales du distributeur.

3° la politique de traitement des plaintes de l'assureur.

4° les pratiques favorisant le traitement équitable du client.

5° la présentation d'une réclamation.

[Nos soulignements]

Les manquements à la LDPSF et au RMAD reprochés à LA SOURCE et CNA par le demandeur

48. Le demandeur réitère qu'il n'a reçu aucune des informations exigées à l'article 431 LDPSF par LA SOURCE.
49. Le demandeur a ainsi été privé des informations qui devaient lui être dénoncées au même moment, soit celles qui portent par exemple sur la nature de la Protection prolongée, c'est-à-dire un produit d'assurance ou les exclusions qui s'y rattachent.
50. De même, rien n'a été dit au demandeur à propos de la rémunération à recevoir par LA SOURCE pour la vente de la Protection prolongée.
51. Pourtant, LA SOURCE met en ligne l'information suivante laquelle elle « reçoit entre 20 % et 70 % de la prime selon le plan acheté », tel qu'il appert de la capture d'écran faite de la page Internet accessible à partir du reçu, pièce P-1, dont une version imprimée est dénoncée comme pièce **P-10**.
52. Même en ayant reçu l'information dévoilée sur la page Internet de LA SOURCE, pièce P-10, ce qui n'a pas été le cas, le demandeur allègue qu'il n'aurait pas été en mesure de connaître la rémunération de LA SOURCE pour la Protection prolongée qui lui a été vendue pour 18,00 \$.
53. LA SOURCE n'a remis aucun sommaire de la Protection prolongée ou fiche de renseignements comme le requière l'article 22 RMAD.
54. Pourtant, la remise de ces documents est selon l'article 22 RMAD un mandat que doit confier l'assureur au distributeur.
55. LA SOURCE n'a pas informé le demandeur d'une impossibilité de lui remettre le sommaire de la Protection prolongée et la fiche de renseignements comme peut l'exiger l'article 23 RMAD dans certains cas.
56. En n'ayant pas reçu la fiche de renseignements, le demandeur a même été privé d'information supplémentaire qu'il aurait pu recevoir ultérieurement comme le droit d'annuler.

57. Comme assureur, CNA devait contrôler et superviser l'offre de son produit d'assurance par LA SOURCE.
58. CNA a clairement manqué à son devoir étant donné les omissions imputables à LA SOURCE et les renseignements importants que le demandeur n'a pas reçus pour prendre une décision éclairée.

Les manquements liés à l'assujettissement aux fins des taxes

59. L'article 507 de la *Loi sur la taxe de vente du Québec*, RLRQ, c. T-0.1 (ci-après appelée « **LTVQ** ») prévoit ce qui suit :

507. *Le présent titre a pour objet d'imposer les primes d'assurance.*

Est assimilé à une prime d'assurance:

1° le montant payable afin d'obtenir pour soi ou pour autrui, en cas de réalisation d'un risque, une prestation payable par un assureur ou une autre personne, y compris une contribution à un régime d'avantages sociaux non assurés, une cotisation, un dépôt-prime ou un droit d'entrée.

2° le montant qui, dans le cadre d'un régime d'avantages sociaux non assurés, est payé en raison de la réalisation d'un risque.

60. L'article 508 de la LTVQ, ci-après reproduit, détermine les personnes assujetties à la TPA :

508. *Est assujettie à la taxe prévue au présent titre:*

1° une personne qui réside au Québec ou y fait affaire.

2° une personne qui ne réside pas au Québec et n'y fait pas affaire quant à une assurance relative à un bien situé au Québec.

61. L'article 512 de la LTVQ, ci-après reproduit, régit le pourcentage de la TPA :

512. *Une personne assujettie doit, lors du paiement d'une prime d'assurance, payer une taxe égale à 9% de la prime.*

Toutefois, lorsque la prime est payée par versements, la taxe se calcule et se paie au prorata de la prime payée.

62. Le premier alinéa de l'article 523 de la LTVQ, ci-après reproduit prévoit une obligation de perception de la TPA :

523. *La personne qui reçoit une prime d'assurance de personnes visée au paragraphe 1° du deuxième alinéa de l'article 507, doit, en même temps, percevoir la taxe prévue au présent titre.*

63. Revenu Québec offre en ligne des renseignements sur la TPA dont une version imprimée de certains de ceux-ci est dénommée comme pièce **P-11** en liasse.

64. Selon les renseignements fournis par Revenu Québec, pièce P-11 en liasse, « Ni la TPS ni la TVQ ne s'appliquent aux primes d'assurance ».
65. À cet effet, le demandeur énonce encore une fois qu'il a payé la TPS et la TVQ calculées sur les 18,00 \$ payés.
66. Par conséquent, LA SOURCE a perçu les mauvaises taxes auprès du demandeur.
67. De surcroît, LA SOURCE a perçu une somme plus élevée que celle exigée par la LTVQ, soit 2,70 \$ plutôt que 1,62 \$.
68. Le demandeur a donc subi un préjudice d'une valeur de 1,08 \$.

Les bases du recours

69. Le demandeur désire se prévaloir d'une action directe contre LA SOURCE prévue à l'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1 (ci-après « LPC »), reproduit ci-après :

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

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

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

70. À cet effet, le demandeur soumet qu'il se qualifie de consommateur au sens de l'article 1e) LPC.
71. Le demandeur soumet que LA SOURCE est un commerçant au sens de la LPC.
72. Le demandeur prétend que LA SOURCE a manqué à des obligations que lui impose la LPC, plus précisément en passant sous silence des faits importants au sens de 228 LPC, ci-après reproduit :

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

73. Ces faits importants sont notamment ceux visés à l'article 431 LDPSF et aux articles 22 et 23 du RMAD.

74. Par conséquent, le demandeur invoque la présomption contenue à l'article 253 de la LPC, ci-après reproduit, soit qu'il n'aurait pas donné un prix si élevé » :

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

75. Le demandeur invoque par ailleurs le manquement à des dispositions d'une loi d'ordre public et par conséquent l'article 1401 C.c.Q. quant à la réduction de son obligation, soit qu'il aurait contracté à des conditions.

76. Le demandeur désire aussi de se prévaloir d'une action en responsabilité civile extracontractuelle contre CNA basée sur l'article 1457 C.c.Q.

77. À cet effet, le demandeur prétend que CNA a manqué à son devoir de contrôle et de surveillance qui s'imposent à elle selon l'article 33 RMAD.

78. Le préjudice financier subi par le demandeur est de même valeur que celle de la réduction de son obligation réclamée à LA SOURCE.

79. Le demandeur s'appuie sur la présomption de responsabilité contenue à l'article 436 LDPSF.

80. Le demandeur réfère aussi à l'article 22 RMAD dans lequel se trouve le fondement du mandat confié par CNA à LA SOURCE.

81. Le demandeur désire donc appliquer l'article 2160, alinéa 1 C.c.Q., ci-après reproduit, dans le cadre de son recours :

2160. *Le mandant est tenu envers le tiers des actes accomplis par le mandataire dans l'exécution et les limites du mandat, sauf si, par la convention ou les usages, le mandataire est seul tenu.*

Les conclusions recherchées contre LA SOURCE et CNA

82. Le demandeur recherche donc la réduction de son obligation – le paiement de la prime de 18,00 \$, selon un montant à être déterminé.
83. Le partage de responsabilité entre LA SOURCE et CNA devrait aussi être déterminé subséquemment par le tribunal.

Les conclusions recherchées contre LA SOURCE seulement

84. Premièrement, le demandeur demande aussi des dommages-intérêts compensatoires équivalents à la différence entre, d'une part, la TPS et la TVQ qu'il a payées sur la Protection prolongée, et, d'autre part, la TPA qu'il aurait dû payer, soit 1,08 \$.
85. À cet effet, le demandeur précise qu'il invoque – avec l'article 272 LPC - un manquement à l'article 227.1 de la LPC, ci-après reproduit :

227.1. Nul ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse concernant l'existence, l'imputation, le montant ou le taux des droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale.

86. Deuxièmement, il demande aussi l'attribution de dommages-intérêts punitifs d'une valeur à être déterminée.
87. À cet effet, le demandeur désire que de tels dommages puissent, par leur fonction préventive, permettre une meilleure protection du consommateur au moment de la décision d'acheter ou non un produit d'assurance offert par l'entremise d'un distributeur.

III LES RECOURS INDIVIDUELS DE CHACUN DES MEMBRES

88. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de chacun des membres du groupe contre les défenderesses sont énoncés aux paragraphes 89 et suivants.

Les défenderesses qui sont des assureurs autorisés par l'AMF

89. Tout comme CNA, les défenderesses ci-après énumérées sont des assureurs autorisés qui offrent des produits d'assurance sans représentant.
90. La défenderesse AMERICAN BANKERS INSURANCE COMPANY OF FLORIDA (ci-après appelée « AMERICAN ») est une compagnie constituée en vertu d'une loi de la Floride, tel qu'il appert de l'état de renseignements de AMERICAN au registre des entreprises dénoncé comme pièce **P-12**.

91. La défenderesse ZURICH COMPAGNIE D'ASSURANCES SA (ci-après appelée « ZURICH ») est une compagnie constituée en vertu d'une loi de la Suisse, tel qu'il appert de l'état de renseignements de ZURICH au registre des entreprises dénoncé comme pièce **P-13**.
92. La défenderesse LA COMPAGNIE D'ASSURANCE LIBERTÉ MUTUELLE (ci-après appelée « LIBERTY ») est une compagnie constituée en vertu d'une loi du Massachussetts, tel qu'il appert de l'état de renseignements de LIBERTY au registre des entreprises dénoncé comme pièce **P-14**.
93. Toutes ces défenderesses sont autorisées à exercer leurs activités au Québec tel qu'il appert des fiches extraites du registre des assureurs dénoncé comme pièce **P-15** en liasse.

Les défenderesses qui vendent des produits d'assurance à titre de distributeurs

94. Les défenderesses énumérées ci-après sont des distributeurs de plan de protection/produits d'assurance similaires à la Protection prolongée vendue par LA SOURCE.
95. La défenderesse COSTCO WHOLESALE CANADA LTD (ci-après appelée « COSTCO ») est une société par actions constituée en vertu de la LCSA, tel qu'il appert de l'état de renseignements de COSTCO au registre des entreprises, énoncé comme pièce **P-16**.
96. La défenderesse BELL MOBILITÉ INC. (ci-après appelée « BELL ») est une société par actions constituée en vertu de la LCSA, tel qu'il appert de l'état de renseignements de BELL au registre des entreprises, dénoncé comme pièce **P-17**.
97. La défenderesse ROGERS COMMUNICATIONS CANADA INC. (ci-après appelée « ROGERS ») est une société par actions constituée en vertu de la LCSA, tel qu'il appert de l'état de renseignements de ROGERS au registre des entreprises, dénoncé comme pièce **P-18**.
98. La défenderesse TELUS est une compagnie constituée en vertu d'une loi de la Colombie-Britannique, tel qu'il appert d'une copie du « Certificate of Incorporation » datée du 26 octobre 1998 et du « Certificate of Name Change » daté du 3 mai 2000, dénoncées comme pièce **P-19** en liasse.
99. La défenderesse GLENTEL INC. (ci-après appelée « GLENTEL ») est une société par actions constituée en vertu de la LCSA, tel qu'il appert de l'état de renseignements de GLENTEL au registre des entreprises, dénoncé comme pièce **P-20**.
100. Tout comme LA SOURCE, ces défenderesses vendent ou ont vendu des produits d'assurance afférents aux biens qu'elles vendent déjà dans le cours normal de leurs activités commerciales.

Les autres membres à qui LA SOURCE a vendu une Protection prolongée

101. La Protection prolongée qu'offre LA SOURCE couvre plusieurs catégories de bien et non seulement à la manette achetée par le demandeur, tel qu'il appert de la définition du mot « produit » contenue à la Police, pièce P-3.
102. En outre, les omissions reprochées à LA SOURCE découle d'une pratique ayant cours à travers les succursales de LA SOURCE.
103. À cet effet, le ou vers 23 septembre 2023, Marianne Villeneuve s'est présentée à la succursale « La Source » situé au 7999, boul. des Galeries d'Anjou, Unit L012A, Ville D'Anjou (Québec) H1M 1W9 pour acheter des *Écouteurs-boutons Apple EarPods avec connecteur Lightning* d'une valeur d'environ 30,00 \$.
104. Arrivée à la caisse, le préposé lui a proposé d'ajouter un *Plan de protection* d'une durée de 24 mois au montant 9,00 \$ plus taxes, en mentionnant que les modalités du plan lui seraient envoyées par courriel sans plus explications.
105. Vu la modicité des sommes en jeu, Mme Villeneuve a acheté ses écouteurs et le plan de protection proposé pour la somme de 45,06 \$, soit 39,19 \$ plus TPS (5 %) 1,96 \$ et TVQ (9,97 %) 3,91 \$, le tout, tel qu'il appert en liasse de sa facture d'achat datée du 23 septembre 2023 et de la confirmation par courriel de l'achat du plan de protection dénoncé comme pièce **P-21**.
106. Ainsi, tout comme pour le demandeur, Mme Villeneuve ne s'est pas vu exposer les exclusions de son plan de protection avant de l'acheter.

Les membres qui ont chacun acheté un plan de protection offert ou vendu par l'une ou l'autre des défenderesses autres que LA SOURCE et CNA

107. Le plan de protection/produit d'assurance « Protection prolongée » offert et vendu par CNA et LA SOURCE n'est pas le seul en son genre au Québec.

COSTCO et AMERICAN

108. Tableau 1 : Produit d'assurance distribué par COSTCO

Produit d'assurance	Assureur	Cote de la police d'assurance dénoncée comme pièce
Plan Assurant MAX+Protection	AMERICAN	P-22

109. Le Plan Assurant MAX+Protection a été qualifié de produit d'assurance au terme d'un différend entre d'une part l'AMF et d'autre part, COSTCO et AMERICAN, tel qu'il appert de deux décisions de l'AMF portant respectivement les numéros 2020-SACD-0005 et 2020-SACD-0006, dénoncées comme pièces **P-23** et **P-24** et d'un jugement de la Cour supérieure rendu par l'honorable Martin Castonguay (j.c.s.), dans le dossier portant le numéro 500-11058361-201, dénoncé comme pièce **P-25**.
- 109.1 Le dossier 500-11-058361-201 s'est terminé par un désistement total le 17 septembre 2020, tel qu'il appert dudit plunitif, pièce P-25.1.
110. Il s'ensuit que COSTCO a été donc qualifiée de distributeur d'un produit d'assurance en l'occurrence, son plan Assurant MAX+Protection dont l'assureur est AMERICAN.
- 110.1 Cependant, les dispositifs des deux décisions de l'AMF, pièces P-23 et P-24, de même que celui du jugement de la Cour supérieure, pièce P-25, n'ont pas eu d'effet sur les plans Assurant MAX+Protection déjà vendus, que ceux-ci soient en cours d'exécution ou qu'ils aient pris fin.
- 110.2 À cet effet, il y a lieu de mentionner que les plans Assurant MAX+Protection avaient une durée de 24 mois, tel qu'il appert de la pièce P-22.
- 110.3 Les acheteurs des plans Assurant MAX+Protection n'étaient pas impliqués personnellement dans ces affaires, le tout tel qu'il appert des décisions, pièces P-23 et P-24, et du jugement P-25.
- 110.4 Les membres n'ont donc pas pu avoir été notifiés du désistement de COSTCO et AMERICAN.
111. Étant donné l'issue du différend entre l'AMF et COSTCO/AMERICAN, il est manifeste que ces dernières défenderesses ont systématiquement manqué aux obligations qui leur incombaient en vertu de la LDPSF et du RMAD.
112. Les membres du groupe à qui COSTCO a vendu le Plan Assurant MAX+Protection ont donc chacun des recours contre COSTCO et AMERICAN similaires à ceux du demandeur contre LA SOURCE et CNA.
- 112.1 De plus, les omissions reprochées à COSTCO/AMERICAN et liées au produit d'assurance Assurant MAX+Protection tout comme les représentations fausses ou trompeuses en lien avec l'application de la TPS/TVQ ne pouvaient être connues des membres au moment de l'achat du produit d'assurance ou même pendant son exécution.
113. Tel que l'a allégué COSTCO au paragraphe 104 de son *Application for Judicial Review* relative au dossier de la Cour portant le numéro 500-11058361-201, dénoncée comme pièce **P-26**, les défenderesses BELL, ROGERS et TELUS se trouvaient dans la même situation qu'elle :

104. The table below presents a summary of the additional warranty programs of the four main mobile carriers operating in Québec along with Apple and Walmart. It also highlights that none of these major industry participants use a distribution guide in Quebec:

Major Industry Participants	Service Provider/Administrator	Coverage for cracked screens & liquid damage (i.e. drops and spills)	Distribution Guide used?	Notable distinction from the Plan
Bell	Asurion Canada	Yes	No	Includes loss/theft coverage in Quebec
Videotron	Brightstar Device Protection, Ltd.	Yes	No	None
Rogers	Brightstar Device Protection, Ltd.	Yes	No	None
Telus	Asurion Canada	Yes	No	None
Apple	Apple	Yes	No	None
Walmart	Asurion Canada	Yes	No	None

[Nos surlignements]

114. La situation des membres qui ont chacun acheté un plan de protection offert ou vendu par l'une ou l'autre des défenderesses autres que LA SOURCE et CNA ou COSTCO et AMERICAN est effectivement similaire à celle du demandeur.

BELL et LIBERTY

115. Tableau 2 : Produit d'assurance distribué par BELL

Produit d'assurance	Assureur	Cote de la police d'assurance dénoncée comme pièce
Entretien de téléphone intelligent de Bell Mobilité (Police d'assurance équipement de communications sans fil)	LIBERTY	P-27

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

117. Tel qu'allégué précédemment, BELL a omis de renseigner les membres en conformité avec les obligations que leur impose la LDPSF et le RMAD à titre de distributeur.
118. Tout comme CNA à l'égard de LA SOURCE, LIBERTY manque à son devoir de contrôle et de surveillance quant à l'offre du produit d'assurance *Entretien de téléphone intelligent de Bell Mobilité (Police d'assurance équipement de communications sans fil)* par BELL.
119. Le demandeur soumet en plus que BELL utilise comme nom la marque VIRGIN PLUS MD, tel qu'il appert de l'état de renseignements de BELL, pièce P-17.
120. Il est possible d'acheter un produit d'assurance quasi identique dans une boutique Virgin Plus, tel qu'il appert de la police d'assurance dénoncée comme pièce **P-28**.
121. De plus, l'expression magasin Bell inclus LA SOURCE et d'autres détaillants, tel qu'il appert de la page Localisation de magasin | Bell Canada dont une copie est dénoncée comme pièce **P-29**.

ROGERS et ZURICH

122. *Tableau 3 : Produits d'assurance distribués par ROGERS*

Produit d'assurance	Assureur	Cote de la police d'assurance dénoncée comme pièce
Protection de l'appareil Android par	ZURICH	P-30
Protection de l'appareil Apple comprend services AppleCare pour qui les	ZURICH	P-31
Protection de l'appareil Apple comprend services AppleCare- Apple Watch pour qui les	ZURICH	P-32

123. ROGERS a des pratiques similaires à celles de LA SOURCE et COSTCO quant à la vente des produits d'assurance.
124. Tel qu'allégué précédemment, ROGERS a omis de renseigner les membres en conformité avec les obligations que leur imposent la LDPSF et le RMAD à titre de distributeur.
125. Tout comme CNA à l'égard de LA SOURCE, ZURICH manque ainsi à son devoir de contrôle et de surveillance quant à l'offre des trois produits d'assurance distribués par ROGERS.
126. Le demandeur soumet que ROGERS utilise comme nom la marque Fido, tel qu'il appert de l'état de renseignements de ROGERS, pièce P-18.
127. Il est possible d'acheter deux produits d'assurance quasi identiques à ceux distribués par ROGERS sous le nom FIDO, soit les produits « Protection de l'appareil par Android » et « Protection de l'appareil pour Apple – qui comprend les services AppleCare », tel qu'il appert des polices respectivement dénoncées comme pièces **P-33** et **P-34**.

TELUS et LIBERTY

128. Tableau 4 : Produit d'assurance distribué par TELUS

Produit d'assurance	Assureur	Cote de la police d'assurance dénoncée comme pièce
Protection complète d'appareils (Police d'assurance équipement de communications Sans fil)	LIBERTY	P-35

129. TELUS a des pratiques similaires à celles de LA SOURCE et COSTCO quant à la vente des produits d'assurance.
130. Tel qu'allégué précédemment, TELUS a omis de renseigner les membres en conformité avec les obligations que leur impose la LDPSF et le RMAD à titre de distributeur.
131. LIBERTY manque à son devoir de contrôle et de surveillance de son distributeur TÉLUS.
132. Le demandeur soumet que TELUS utilise comme nom la marque Koodo.

133. Il est possible d'acheter un produit d'assurance quasi identique à celui distribué par TELUS, tel qu'il appert de la police d'assurance « PROTECTION COMPLÈTE D'APPAREILS » propre à Koodo et dénoncée comme pièce **P-36**.

GLENTEL et ZURICH

134. GLENTEL appartient à BCE Inc. – liée à BELL – ainsi qu'à ROGERS, tel qu'il appert de l'état de renseignements de GLENTEL au registre des entreprises, pièce P-20.

135. Tableau 5 : Produits d'assurance distribués par GLENTEL

Produit d'assurance	Assureur	Cote de la police d'assurance dénoncée comme pièce
Plan de protection mobile (Police d'assurance appareil mobile) avant 17 octobre 2023	ZURICH	P-37
Plan de protection mobile (Police d'assurance appareil mobile) après 17 octobre 2023	ZURICH	P-38
Plan de protection mobile Plus (Police d'assurance appareil mobile) avant 17 octobre 2023	ZURICH	P-39
Plan de protection mobile Plus (Police d'assurance appareil mobile) après 17 octobre 2023	ZURICH	P-40

Produit d'assurance	Assureur	Cote de la police d'assurance dénoncée comme pièce
Plan de protection mobile Plus avec les services AppleCare (Police d'assurance appareil mobile) avant 17 octobre 2023	ZURICH	P-41
Plan de protection mobile Plus avec les services AppleCare (Police d'assurance appareil mobile) après 17 octobre 2023	ZURICH	P-42

136. GLENTEL a des pratiques similaires à celles de LA SOURCE et notamment de son actionnaire ROGERS quant à la vente des produits d'assurance.
137. Tel qu'allégué précédemment, GLENTEL a omis de renseigner les membres en conformité avec les obligations que leur imposent la LDPSF et le RMAD à titre de distributeur.
138. ZURICH manque encore une fois à son devoir de contrôle et de surveillance de son distributeur GLENTEL.
139. Le demandeur soumet que GLENTEL utilise plusieurs noms d'affaires au Québec, dont BOUTIQUE WAVE SANS FIL, LA CABINET T, LA CABINET T SANS FIL, et WIRELESSWAVE®, tel qu'il appert de l'état de renseignements de GLENTEL au registre des entreprises, pièce P-20.
140. Les produits d'assurances sont afférents aux appareils vendus par GLENTEL sous tous ces noms, tel qu'il appert des pages Internet dont une version imprimée est dénoncée comme pièce **P-43** en liasse.

Les manquements à l'article 431, alinéa 3 de la LDPSF alinéa 3 par les défenderesses COSTCO (AMERICAN), ROGERS (ZURICH), GLENTEL (ZURICH) BELL (LIBERTY) et TELUS (LIBERTY)

141. Les membres du groupe qui ont chacun acheté un plan de protection vendu par l'une ou l'autre des défenderesses COSTCO, BELL, ROGERS, TELUS et GLENTEL peuvent aussi faire valoir que ces défenderesses ont chacune omis de dévoiler une rémunération supérieure à 30 %.
142. Dans le cas de COSTCO, le manquement apparaît à la face même de la décision 2020-SACD-005, pièce P-23, dont les motifs sont applicables mutatis mutandis au Plan Assurant MAX+Protection, pièce P-22.
143. Dans le cas de ROGERS, la rémunération excède le 30 % minimalement pour certains produits, soit le produit « Protection de l'appareil Android » la rémunération est de 37,7 %, tel qu'il appert des sommaires pour le produit d'assurance « Protection de l'appareil Android », dénoncés comme pièces **P-44** et **P-45**.
144. Cependant, ROGERS a omis de dévoiler cette rémunération aux membres avant que ceux-ci fassent l'achat de leur plan de protection.
145. Dans le cas de GLENTEL, la vente de certains produits d'assurance lui procure une rémunération supérieure à 50 % de la prime, tel qu'il appert du sommaire du produit « Plan de protection mobile » avant ou après le 17 octobre 2023, dénoncé comme pièce **P-46** et du sommaire du produit « Plan de protection mobile Plus » avant ou après le 17 octobre 2023 dénoncé comme pièce **P-47**.
146. Cependant, GLENTEL a omis de dévoiler cette rémunération aux membres avant que ceux-ci fassent l'achat de leur plan de protection.
147. Dans le cas de BELL et de celui de TELUS, l'information est omise en ce qu'elle n'apparaît nulle part.
148. Dans ces circonstances, les défenderesses AMERICAN, LIBERTY et ZURICH ont elles aussi clairement manqué à leur devoir de contrôle et de surveillance.

Les manquements quant à la taxe applicable par les défenderesses COSTCO, BELL, ROGERS, TELUS et GLENTEL

149. Les défenderesses distributeurs appliquent la TPS et TVQ à leur produit d'assurance, tel qu'il appert de brochures et d'extraits de leur site Internet, dénoncé comme pièce **P-48** en liasse.
150. Le demandeur et les membres subissent donc un préjudice à être déterminé, soit le trop-perçu des taxes par les défenderesses.

Les bases des recours des membres

151. Les membres du groupe disposent des mêmes bases de recours individuels que celles du demandeur.
152. Il y a lieu de préciser que les renseignements et les documents prescrits par la LDPSF et le RMAD doivent être donnés par les défenderesses à tous les membres qui acquièrent un produit d'assurance sans représentant.
153. De plus, ces renseignements et documents permettent aux membres de prendre une décision éclairée en étant mieux informés notamment quant à la nature du produit qu'ils achètent, des exclusions au plan de protection et de la répartition du montant qu'ils paient.
154. Les membres du groupe doivent pouvoir se fier aux défenderesses qui distribuent les plans de protection et ils doivent également pouvoir être confiants que les défenderesses assureurs surveillent la distribution de leur produit d'assurance.

Les conclusions recherchées contre les défenderesses

155. Les membres du groupe peuvent rechercher les mêmes conclusions que celles du demandeur.

IV LA COMPOSITION DU GROUPE

156. 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 pour les motifs énoncés aux paragraphes 157 et suivants.
157. Le demandeur entend agir pour le compte d'un groupe composé de personnes dont il ne connaît pas l'identité et encore moins le domicile.
158. En effet, le demandeur ne connaît pas les autres clients de LA SOURCE qui se sont vu offrir un produit d'assurance comme la Protection prolongée, pas plus qu'il ne connaît les clients des autres défenderesses à qui celles-ci ont vendu un produit similaire.
159. Le demandeur estime par ailleurs que des milliers de clients résidants à travers le Québec composent le groupe.
160. Une telle composition rend manifestement difficile ou peu pratique l'application de la disposition contenue à l'article 91 du *Code de procédure civile*, puisque le demandeur ne peut convenir de mandats avec des milliers de personnes dont il ne connaît pas l'adresse ni l'identité.
161. Cette composition du groupe rend tout aussi difficile ou peu pratique l'application de l'article 210 du *Code de procédure civile*, pour le même motif.

162. Le demandeur soumet que l'exercice d'une action collective respecterait davantage les principes directeurs de la procédure contenus aux articles 18 et 19 du même code.
163. À cet effet, la diffusion d'un avis aux membres constituerait une opportunité d'informer ces milliers de consommateurs de leurs droits et des mécanismes procéduraux mis en œuvre pour les faire valoir.

V LES PRINCIPALES QUESTIONS À TRAITER COLLECTIVEMENT

164. Les questions de fait et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du groupe aux défenderesses, que le demandeur entend faire trancher par l'action collective sont énoncées aux paragraphes 165 et suivants.
165. Les questions liées à la **LDPSF** et au **RMAD** sont :
- a) Les défenderesses qui agissent à titre de distributeurs ont-elles chacune manqué à leurs obligations en vertu des dispositions de la LDPSF et du RMAD?
 - b) Les défenderesses qui agissent à titre d'assureurs ont-elles failli à leurs obligations en vertu des dispositions de la LDPSF et du RMAD?
 - c) Les membres bénéficient-ils de la présomption contenue à l'article 436 LDPSF?
166. Les questions liées à la **LPC** sont :
- d) Les défenderesses qui agissent à titre de distributeurs ont-elles ainsi contrevenu à l'article 228 LPC?
 - e) Le demandeur et les membres sont-ils en droit de demander une réduction de leurs obligations de consommateurs? Si oui, quel serait alors le montant de cette réduction?
 - f) Le demandeur et les membres sont-ils en droit de demander des dommages-intérêts punitifs d'une valeur à être déterminée?
167. Les questions de **droit civil** général sont :
- g) Le demandeur et les membres du groupe sont-ils en droit d'invoquer l'article 1401 C.c.Q.?
 - h) Le demandeur et les membres sont-ils en droit de demander des dommages-intérêts compensatoires équivalents à la différence entre, d'une part, la TPS et la TVQ qu'ils ont payées sur les produits d'assurances, et, d'autre part, la TPA qu'ils auraient dû payer. Si oui, quel serait alors le montant de cette réduction?

- i) Quel est le partage de responsabilité entre les défenderesses qui agissent de distributeur et qui agissent d'assureur?

VI LES QUESTIONS PARTICULIÈRES

168. Les questions de faits et de droit particulières à chacun des membres sont posées sont les suivantes :

- a) Quelle est la valeur de la réduction de l'obligation de chaque membre?
- b) Quelle est la valeur de la compensation payable à chaque membre?

VII L'OPPORTUNITÉ DE L'ACTION COLLECTIVE

169. Il est opportun d'autoriser l'exercice d'une action collective pour le compte des membres du groupe.

VIII LA NATURE DES RECOURS

170. La nature des recours que le demandeur entend exercer pour le compte des membres du groupe est celle d'une demande en réduction d'obligation, d'une demande en dommages-intérêts compensatoires et d'une demande en dommages-intérêts punitifs.

IX LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES

171. Les conclusions recherchées sont celles énoncées aux paragraphes suivants :

- a) **CONDAMNER** les défenderesses à payer à chaque membre à qui elles ont offert un plan de protection par l'entremise d'un distributeur ou vendu un plan de protection un montant à déterminer, avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date de la présente demande d'autorisation.
- b) **CONDAMNER** les défenderesses LA SOURCE, COSTCO, BELL, ROGERS, TELUS et GLENTEL à payer, à chaque membre, à qui elles ont vendu un plan de protection, un montant équivalent à la différence entre, d'une part, la TPS et la TVQ qu'ils ont payé sur les produits d'assurances, et, d'autre part, la TPA qu'ils auraient dû payer, avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date de la présente demande d'autorisation.
- c) **CONDAMNER** les défenderesses LA SOURCE, COSTCO, BELL, ROGERS, TELUS et GLENTEL à payer à chaque membre, à qui elles ont vendu un plan de protection, des dommages-intérêts punitifs à être déterminés, avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date du jugement à être rendu.

- d) **LE TOUT** avec frais de justice, incluant les frais d'experts, des frais pour la publication des avis et l'administration des réclamations.

X LE STATUT DE REPRÉSENTANT

172. Le demandeur demande que le statut de représentant lui soit attribué.
173. Le demandeur soumet qu'il est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres pour les raisons énoncées aux paragraphes 174 et suivants.
174. Il déclare avoir un intérêt suffisant pour former une demande en justice telle que l'action collective.
175. La cause d'action du demandeur, soit celle découlant des manquements à la LDPSF, au RMAD, à la LPC et à la LTVQ, est identique pour tous les membres qu'il entend représenter, quel que soit la défenderesse impliquée.
176. Il se fait représenter par des avocats qui possèdent tous des expériences professionnelles liées aux actions collectives et au droit de la consommation.
177. Il a consacré du temps à la présente demande afin de permettre aux avocats soussignés de recueillir des faits qui y donnent ouverture.
178. Il a conscience qu'agir à titre de représentant implique de continuer à consacrer du temps à l'action collective et à collaborer avec les avocats soussignés, dans l'intérêt de tous les membres.
179. Il déclare n'avoir aucun lien avec les défenderesses.
180. Il entend s'adresser au Fonds d'aide aux actions collectives pour qu'une aide financière soit accordée.
181. Le demandeur propose que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal pour les raisons énoncées aux paragraphes 182 et 183.
182. Il estime que des milliers de membres résident sur le territoire de ce district judiciaire.
183. Des défenderesses, dont LA SOURCE, y par ailleurs ont leur domicile.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la présente demande.

AUTORISER l'exercice de l'action collective, dont la nature est celle d'une action en réduction de l'obligation d'un consommateur, en dommages-intérêts, et en dommages-intérêts punitifs.

DÉSIGNER Jean-Michel Normandin comme représentant du groupe ci-après décrit :

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

IDENTIFIER comme suit les principales questions de droit ou de fait qui seront traitées collectivement :

- a) Les défenderesses qui agissent à titre de distributeurs ont-elles chacune manqué à leurs obligations en vertu des dispositions de la LDPSF et du RMAD?
- b) Les défenderesses qui agissent à titre d'assureurs ont-elles failli à leurs obligations en vertu des dispositions de la LDPSF et du RMAD?
- c) Les membres bénéficient-ils de la présomption contenue à l'article 436 LDPSF?
- d) Les défenderesses qui agissent à titre de distributeurs ont-elles ainsi contrevenu à l'article 228 LPC?
- e) Le demandeur et les membres sont-ils en droit de demander une réduction de leurs obligations de consommateurs? Si oui, quel serait alors le montant de cette réduction?
- f) Le demandeur et les membres sont-ils en droit de demander des dommages-intérêts punitifs d'une valeur à être déterminée?
- g) Le demandeur et les membres du groupe sont-ils en droit d'invoquer l'article 1401 C.c.Q.?
- h) Le demandeur et les membres sont-ils en droit de demander des dommages-intérêts compensatoires équivalents à la différence entre, d'une part, la TPS et la TVQ qu'ils ont payées sur les produits d'assurances, et, d'autre part, la TPA qu'ils auraient dû payer. Si oui, quel serait alors le montant de cette réduction?
- i) Quel est le partage de responsabilité entre les défenderesses qui agissent de distributeur et qui agissent d'assureur?

IDENTIFIER comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

- a) **CONDAMNER** les défenderesses à payer à chaque membre à qui elles ont offert un plan de protection par l'entremise d'un distributeur ou vendu un plan de protection un montant à déterminer, avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date de la présente demande d'autorisation.
- b) **CONDAMNER** les défenderesses LA SOURCE, COSTCO, BELL, ROGERS, TELUS et GLENTEL à payer, à chaque membre, à qui elles ont vendu un plan de protection, un montant équivalent à la différence entre, d'une part, la TPS et la TVQ qu'ils ont payées sur les produits d'assurances, et, d'autre part, la TPA qu'ils auraient dû payer, avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date de la présente demande d'autorisation.
- c) **CONDAMNER** les défenderesses LA SOURCE, COSTCO, BELL, ROGERS, TELUS et GLENTEL à payer à chaque membre, à qui elles ont vendu un plan de protection, des dommages-intérêts punitifs à être déterminés, avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date du jugement à être rendu.
- d) **LE TOUT** avec frais de justice, incluant les frais d'experts, des frais pour la publication des avis et l'administration des réclamations.

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective et de la manière prévue par la loi.

FIXER le délai d'exclusion à trente jours, délai à l'expiration duquel les membres du groupe qui ne se seront pas prévalu des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir.

ORDONNER la publication d'un avis aux membres selon des termes et par les moyens à déterminer lorsque le jugement sur la présente demande ne sera plus susceptible d'appel.

RÉFÉRER le dossier au juge en chef pour la détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et la désignation du juge pour l'entendre.

ORDONNER au greffier de cette Cour, pour le cas où l'action doit être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district.

LE TOUT avec frais de justice incluant les frais de publication de l'avis.

Québec, le 17 juin 2024



Me David Bourgoin

dbourgoin@bga-law.com

BGA inc.

(Code d'impliqué : BB-8221)

67, rue Sainte-Ursule

Québec (Québec) G1R 4E7

Téléphone : 418 523-4222

Télécopieur : 418 692-5695

Avocat du demandeur

Référence : BGA-0252-1

Montréal, le 17 juin 2024



Me Benoit Marion

bmarion@bmavocats.ca

Me Myriam Donato

mdonato@bmavocats.ca

BMMD Avocats Inc.

1170, place du Frère-André, bur. 200

Montréal (Québec) H3B 3C6

Téléphone : 514 418-8233

Télécopieur : 514 418-8234

Avocats du demandeur

Montréal, le 17 juin 2024



Me Benoit Gamache

bgamache@cabinetbg.ca

Cabinet BG Avocats Inc.

207-4725, boul. Métropolitain Est

Montréal (Québec) H1R 0C1

Tél. : 514 908-7460

Télec. : 514 329-0120

Avocat du demandeur

NO	500-06-001282-231	
COUR	Supérieure (Action collective)	
DISTRICT	Montréal	
JEAN-MICHEL NORMANDIN Demandeur c. LA SOURCE (BELL) ÉLECTRONIQUE INC et CONTINENTAL CASUALTY COMPANY et AMERICAN BANKERS INSURANCE COMPANY OF FLORIDA et ZURICH COMPAGNIE D'ASSURANCES SA et LA COMPAGNIE D'ASSURANCE LIBERTÉ MUTUELLE et COSTCO WHOLESALE CANADA LTD et BELL MOBILITÉ INC. et ROGERS COMMUNICATIONS CANADA INC., et TELUS COMMUNICATIONS INC. et GLENTEL INC. Défenderesses		
DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANT MODIFIÉE EN DATE DU 17 JUIN 2024 (Article 574 C.p.c.)		
ORIGINAL		
BB-8221	ME DAVID BOURGOIN	N/☞ : BGA – 0252-1
BGA INC. 67, rue Sainte-Ursule QUÉBEC (QUÉBEC) G1R 4E7 TÉLÉPHONE : (418) 692-5137 TÉLÉCOPIEUR : (418) 692-5695		

ANNEXE 3

Pièce P-48, en liasse
(brochures et d'extraits de leur site Internet)

[Soutien](#) > Protection d'appareils TELUS

Protection d'appareils TELUS

Coûts et critères d'admissibilité du programme de Protection d'appareils

Important: Depuis le 11 novembre 2021, la Protection d'appareils TELUS est remplacé par la Protection complète d'appareils. La Protection d'appareils TELUS n'est plus offerte. Apprenez-en plus sur la [Protection complète d'appareils](#).

La Protection d'appareils TELUS prolonge de deux années supplémentaires la garantie du fabricant et offre une couverture de trois ans pour les dommages accidentels.

Elle couvre jusqu'à deux réparations requises pour dommages accidentels au cours d'une période continue de 24 mois, et permet aux clients de bénéficier d'une expérience service hors pair, d'avoir l'esprit tranquille et de l'expédition dès le lendemain d'un appareil de remplacement.

Vous pouvez vérifier la couverture de votre Protection d'appareils TELUS [ici](#) ou sur la page telus.com/verifiergarantie.

✓ Fonctionnement

✓ Ce qui est couvert

✓ Ce qui ne l'est pas

^ Coûts

La Protection d'appareils TELUS coûte 9 \$ par mois si vous l'ajoutez à votre facture mensuelle TELUS, ce à quoi s'ajoutent les frais de remplacement spécifiques à votre appareil, tels qu'applicables au moment de l'incident.

Grille tarifaire du service de remplacement

Échelon	Non MB SRF	MB Deductible
1	25 \$	35 \$
2	100 \$	125 \$
3	130 \$	165 \$
4	200 \$	250 \$
5	250 \$	315 \$

Remarque: taxes en sus, sauf au MB.

✓ Appareils admissibles

✓ Accessoires admissibles

✓ Comment acheter

✓ Comment annuler

✓ Transférabilité

✓ Soumettre une demande de service

✓ Recevoir un appareil de remplacement

✓ Que se passe-t-il si je possède un appareil avec une carte SIM intégrée (eSIM)?

✓ Exclusif aux résidents du Manitoba

✓ Autres renseignements

Cet article vous a-t-il aidé à régler votre problème?

Oui

Non

Articles connexes

[Vérifiez votre garantie](#)

Vérifiez l'état de la garantie de votre appareil.

[Renseignez-vous sur l'accessibilité à TELUS](#)

L'équipe TELUS reconnaît que notre travail s'étend dans beaucoup de territoires et régions visées par un traité, et nous sommes reconnaissants envers les gardiens du savoir traditionnel et les aînés qui sont encore avec nous aujourd'hui, ceux qui nous ont précédés ainsi que la jeunesse qui nous inspire. Nous considérons la terre comme un acte de réconciliation et de gratitude envers ceux sur le territoire desquels nous résidons, travaillons ou sommes en visite, comme le recommandent les 94 appels à l'action de la Commission de vérité et de réconciliation. Apprenez-en plus [sur l'engagement de TELUS envers la réconciliation](#).

ENTREPRISE

[À propos de nous](#)
[Carrières](#)
[Médias](#)
[Politiques et réglementations](#)
[Sécurité](#)
[Impact social](#)
[Diversité et inclusion](#)

INFORMATION JURIDIQUE

[Vie privée / Cookies \(Témoins\)](#)
[TELUS et le Code sur les services sans fil du CRTC](#)
[TELUS et le Code sur les services Internet](#)
[Le Code sur les services internet, simplifié](#)
[Le Code sur les services sans fil, simplifié](#)
[Modalités](#)

AIDE

[Accessibilité](#)
[COVID-19](#)
[État du service de TELUS](#)
[Forum communautaire](#)
[Statut de la commande](#)
[Limitation de la responsabilité](#)
[Partage de bureau](#)

AUTRES DIVISIONS DE TELUS

[Impact social](#)
[TELUS Digital](#)
[TELUS Approvisionnement](#)
[TELUS International](#)
[Courriel TELUS](#)
[TELUS Averti](#)

Plans de Protection Mobile

GÉRER MON COMPTE →
([HTTPS://ONLINEPORTAL-CA.LIKEWIZE.COM/GLENEL](https://onlineportal-ca.likewize.com/glenel))

PLUS D'INFORMATIONS →
([HTTPS://PROTECT.LIKEWIZE.COM/MOBILEPROTECTION/FR-CA/](https://protect.likewize.com/mobileprotection/fr-ca/))

Plan de protection mobile

À partir de
8,99\$
/mois

COUVRE LES DÉFAILLANCES ET
LES DOMMAGES ACCIDENTELS

OU

Plan de protection mobile Plus

À partir de
10,99\$
/mois

COUVRE LES PERTES, LES VOLS,
LES DÉFAILLANCES ET LES
DOMMAGES ACCIDENTELS

OU

Plan de protection mobile Plus avec les services AppleCare



À partir de
12,99\$
/mois

POUR LES IPHONES ET LES
IPADS SEULEMENT
COUVRE LES PERTES, LES VOLS,
LES DÉFAILLANCES ET LES
DOMMAGES ACCIDENTELS
COMPREND LES SERVICES ET
LES AVANTAGES D'APPLECARE

Taxes non incluses. La prime mensuelle est fondée sur le prix de détail non subventionné de l'appareil au moment de l'adhésion. Pour obtenir tous les renseignements sur le programme et la tarification, consultez **les modalités et les conditions** (<https://protect.likewize.com/mobileprotection/fr-CA/#Resources>).

Des questions ?

Rendez-vous en magasin près de chez vous et parlez de notre plan de protection à l'un de nos consultants mobile.

TROUVER UN MAGASIN →
(/FR/MAGASINS/)



Entreprise	Légal	Produits et services	Localisateur de magasin	Achats	
À propos de nous (/fr/a-propos-de-nous/)	Expédition et retours (/fr/politique-des-retours-et-echanges/)	Appareils par marque (/fr/telephones-tablettes-et-appareils/)	Ontario (/fr/magasins/#ontario)	Achats d'accessoires (/fr/accessoires/)	 (https://twitter.com/
Carrières (/fr/carrieres/)	Modalités et conditions (/fr/modalites-et-conditions/)	Plans tarifaires (/fr/plans-tarifaires/comparer/)	Québec (/fr/magasins/#quebec)	Expédition et retours (/fr/politique-des-retours-et-echanges/)	 (https://www.facebook.com/
Glentel donne (/fr/glentel-donne/)	Politique de confidentialité (/fr/politique-de-confidentialite/)	Promotions (/fr/telephones-tablettes-et-appareils/?promo=1)	Colombie-Britannique (/fr/magasins/#bc)	Localisateur de magasin (/fr/magasins/)	 (https://www.instagram.com/
		Accessoires de téléphones (/fr/accessoires/)	Alberta (/fr/magasins/#alberta)	Nous joindre (/fr/nous-joindre/)	 (https://www.youtube.com/
		Plan de protection mobile (/fr/plan-de-protection-mobile/)	Manitoba (/fr/magasins/#manitoba)		
		Programme d'échange (/Views/Clients/18011-Glentel/TB/fr/Content/Documents/Programme-dechange-modalites-et-conditions.pdf)	Nouvelle-Écosse (/fr/magasins/#novascotia)		
		Expérience 5G (/fr/5g/)	Nouveau-Brunswick (/fr/magasins/#newbrunswick)		
		Recycler votre téléphone (/fr/recycler-votre-telephone/)	Saskatchewan (/fr/magasins/#saskatchewan)		



FR ▾ QC ▾

COMPTE (/FR/COMPTE/SE-CONNECTER/)



Appareils (/) > Plan de Protection Mobile | WAVE SANS FIL

Plans de Protection Mobile

GÉRER MON COMPTE > (<https://onlineportal-ca.likewize.com/glentel>)PLUS D'INFORMATIONS > ([HTTPS://PROTECT.LIKEWIZE.COM/MOBILEPROTECTION/FR-CA/](https://protect.likewize.com/mobileprotection/fr-ca/))

Plan de protection mobile

À PARTIR DE

8,99 \$**/MOIS**COUVRE LES DÉFAILLANCES ET LES
DOMMAGES ACCIDENTELS

OU

Plan de protection mobile Plus

À PARTIR DE

10,99 \$**/MOIS**COUVRE LES PERTES, LES VOLS, LES
DÉFAILLANCES ET LES DOMMAGES
ACCIDENTELS

OU

Plan de protection mobile Plus avec les services AppleCare



À PARTIR DE

12,99 \$**/MOIS**POUR LES IPHONES ET LES IPADS
SEULEMENT
COUVRE LES PERTES, LES VOLS, LES
DÉFAILLANCES ET LES DOMMAGES
ACCIDENTELS
COMPREND LES SERVICES ET LES
AVANTAGES D'APPLECARE

Taxes non incluses. La prime mensuelle est fondée sur le prix de détail non subventionné de l'appareil au moment de l'adhésion. Pour obtenir tous les renseignements sur le programme et la tarification, consultez **les modalités et les conditions** (<https://protect.likewise.com/mobileprotection/fr-CA/#Resources>).

DES QUESTIONS ?

Rendez-vous en magasin près de chez vous et parlez de notre plan de protection à l'un de nos consultants mobile.

TROUVEZ UN MAGASIN >
(/FR/ENDROITS/)

Entreprise	Achats	Produits et services	Localisateur de magasin	Légal
À propos de nous (/fr/a-propos-de-nous/)	Achats d'accessoires (/fr/accessoires/)	Appareils par marque (/fr/telephones-tablettes-et-appareils/)	Ontario (/fr/magasins/#ontario)	Modalités et conditions (/fr/modalites-et-conditions/)
Carrières (/fr/carrieres/)	Expédition et retours (/fr/politique-des-retours-et-echanges/)	Plans tarifaires (/fr/plans-tarifaires/comparer/)	Québec (/fr/magasins/#quebec)	Politique de confidentialité (/fr/politique-de-confidentialite/)
Glentel donne (/fr/glentel-donne/)	Localisateur de magasin (/fr/magasins/)	Promotions (/fr/telephones-tablettes-et-appareils/?promo=1)	Colombie Britannique (/fr/magasins/#bc)	
Nous joindre (/fr/nous-joindre/)		Accessoires de téléphones (/fr/accessoires/)	Alberta (/fr/magasins/#alberta)	
		Plan de protection mobile (/fr/plan-de-protection-mobile/)	Manitoba (/fr/magasins/#manitoba)	
		Programme d'échange (/Views/Clients/18011-Glentel/WW/Fr/Content/Documents/Programme-dechange-modalites-et-conditions.pdf)	Nouvelle Écosse (/fr/magasins/#novascotia)	
		Expérience 5G (/fr/5g/)	Nouveau Brunswick (/fr/magasins/#newbrunswick)	
		Recycler votre téléphone (/fr/recycler-votre-telephone/)	Saskatchewan (/fr/magasins/#saskatchewan)	
			Terre Neuve et Labrador (/fr/magasins/#newfoundland)	



(<https://twitter.com/wirelesswave>)



(<https://www.facebook.com/wirelesswave>)



(<https://www.instagram.com/wirelesswave/>)

(<https://www.youtube.com/user/wirelesswavecanada>)

2023 ©GLENTEL Inc.

BRANCHEZ-VOUS À UN FORFAIT D'ENTRETIEN INTELLIGENT.

Les forfaits d'Entretien intelligent prolongent la couverture au-delà de la garantie du fabricant.

COUVREZ VOS ARRIÈRES!

Abonnez-vous à un forfait d'Entretien intelligent dans une boutique Virgin Plus lorsque vous obtenez votre nouvel appareil. Au Manitoba et en Saskatchewan, les Membres peuvent également s'abonner dans les 30 jours suivant l'achat d'un nouvel appareil. Pour que votre abonnement soit complet et que la couverture soit activée, le téléphone ou le téléphone intelligent couvert doit acheminer ou recevoir un appel, et les clés turbo, les tablettes, les tablettes de luxe, les produits qui se portent et les appareils qui utilisent des données seulement doivent utiliser au moins 1 kilo-octet de données.

Vous pouvez annuler votre forfait d'Entretien intelligent en tout temps. Par contre, rappelez-vous que si vous décidez d'annuler votre forfait d'Entretien intelligent, vous ne pourrez pas l'ajouter de nouveau jusqu'à ce que vous obteniez un surclassement ou activiez un nouvel appareil. Pour plus d'infos, rendez-vous dans une boutique Virgin Plus ou visitez [virginplus.ca/entretienintelligent](https://www.virginplus.ca/entretienintelligent).

COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION.

1. Si votre appareil a été volé ou perdu, appelez Virgin Plus immédiatement au 1 888 999-2321 pour suspendre le service et empêcher une utilisation non autorisée.
2. Soumettez une demande de remplacement en ligne à <https://www.phoneclaim.com/virginplus/fr-ca/> ou contactez le service à la clientèle Asurion au 1 866 213-2143 au cours des 30 jours suivant l'incident. Si votre réclamation est approuvée, un déductible sera ajouté à votre facture Virgin Plus.

LES FORFAITS D'ENTRETIEN INTELLIGENT	GARANTIE LIMITÉE DU FABRICANT Garantie limitée de 12 mois pour les défauts de fabrication et dysfonctionnements.	LES TÉLÉPHONES DE BASE	LES TÉLÉPHONES INTELLIGENTS	LES SUPER TÉLÉPHONES INTELLIGENTS	LES TÉLÉPHONES INTELLIGENTS LES PLUS FORMIDABLES.
PRIME MENSUELLE	Inclus	13 \$/mois	16 \$/mois	20 \$/mois	22 \$/mois
APPAREILS	Tous les appareils	Couvre les téléphones comme le Samsung Galaxy A54 et TCL 40	Couvre les téléphones comme le Google Pixel 7a et Motorola Edge	Couvre les téléphones comme le Samsung S23, iPhone 14 et Google Pixel 7 Pro	Couvre les téléphones comme le Samsung S23 Ultra et iPhone 14 Pro Max
DÉFAUTS DU FABRICANT DANS LES 12 PREMIERS MOIS	✓	-	-	-	-
DÉFAUTS DU FABRICANT APRÈS 12 MOIS	-	✓	✓	✓	✓
FRANCHISE PAR RÉCLAMATION	-	Jusqu'à 150 \$	Jusqu'à 299 \$	Jusqu'à 399 \$	Jusqu'à 599 \$
NOMBRE DE RÉCLAMATIONS	-	Maximum de 2	Maximum de 2	Maximum de 2	Maximum de 2

LE FORFAIT D'ENTRETIEN INTELLIGENT COMPREND :	Couverture pour les dommages physiques et les surtensions.	Couverture pour les dommages causés par les liquides.	Couverture pour un appareil perdu ou volé.	Couverture pour l'usure normale.
---	--	---	--	----------------------------------

En vigueur à compter du 1^{er} juin 2023. Offert au Manitoba, en Saskatchewan et au Québec. Les frais et services peuvent être modifiés conformément à votre entente. Taxes en sus. Visitez www.virginplus.ca/entretienintelligent pour des précisions. Les forfaits pour les téléphones intelligents ne couvrent pas les téléphones ou comptes prépayés, les cartes SIM, ou les accessoires (incluant les piles et les chargeurs). Si votre appareil est perdu ou volé, appelez Virgin Plus immédiatement au 1 855 238-6847 pour suspendre le service et prévenir une utilisation non autorisée. Maximum de 2 appareils remplacés d'une valeur maximale de 3 000 \$ par appareil remplacé. La marque de commerce VIRGIN, VIRGIN PLUS et le logo Virgin Signature sont des marques de commerce détenues par Virgin Enterprises Limited et employées sous licence. Toutes les autres marques de commerce sont détenues par leurs propriétaires respectifs. © Virgin Plus 2023.



PROGRAMME D'ENTRETIEN INTELLIGENT

(souscrit par Liberty Mutual Insurance Company,
181, rue Bay, bureau 1000,
Toronto, Ontario, M5J 2T3)

L'assurance couvre les pertes, les vols, les dommages accidentels et les défauts (après l'expiration de la garantie d'un an du fabricant). Ce programme d'assurance s'appelle Entretien intelligent (le « Programme »), et la présente brochure présente un résumé des modalités applicables. Le forfait d'Entretien intelligent est souscrit par la filiale canadienne de Liberty Mutual Insurance Company (au Québec no 2000472276) et administré par Asurion. Au Québec, le site de l'Autorité des marchés financiers est le <https://lautorite.qc.ca/grand-public>. Au Québec, le distributeur est Bell Mobilité Inc, qui inclut Virgin Plus, une marque opérée par Bell Mobilité Inc. (« Bell Mobilité »). Le certificat d'assurance est disponible sur www.libertymutualcanada.com/fr/bellvirginplus-fr/.

ASSURÉ :

Les clients inscrits auprès de l'Agent autorisé qui sont abonnés au Programme.

ADRESSE POSTALE DE L'ASSURÉ :

L'adresse indiquée dans les dossiers de l'agent autorisé.

ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLICE :

La couverture de la police entre en vigueur à compter de la date à laquelle vous demandez l'abonnement.

PRIME

La prime mensuelle par unité de bien assuré est de 13 \$, 16 \$, 20 \$ ou 22 \$, selon le type d'appareil.

Type d'appareil	Prime mensuelle
Appareils de base, certains téléphones intelligents, certaines tablettes et certaines montres intelligentes	13 \$
Téléphones intelligents, tablettes et montres intelligentes.	16 \$
Certains téléphones intelligents et certaines tablettes	20 \$
Certains téléphones intelligents haut de gamme	22 \$

AGENT AUTORISÉ

Nom : Asurion Insurance Services Canada Corporation au Manitoba et en Saskatchewan ; Asurion Canada Services Corporation au Québec.
Adresse : 11, Ocean Limited Way, Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 0H1

DURÉE

En échange du paiement des primes, la couverture au titre du Programme est fournie sur une base mensuelle jusqu'à ce que l'Assuré, Bell Mobilité, ou Liberty Mutual Insurance Company y mettent fin.

LIMITES D'ASSURANCE

L'Assuré a droit à deux (2) réclamations par appareil assuré. Lorsque les deux réclamations auront été déposées, la couverture prendra fin. La valeur maximale de l'appareil de remplacement est de 3 000 \$ par réclamation.

FRANCHISE

La franchise est calculée en fonction du type d'appareil, comme elle est indiquée dans le tableau ci-dessous. Pour le déductible qui s'applique actuellement à votre appareil, visitez virginplus.ca/entretientelephoneintelligent.

Type d'appareil	Déductible
Appareils de base, certains téléphones intelligents, certaines tablettes et certaines montres intelligentes	Jusqu'à 150 \$
Téléphones intelligents, tablettes et montres intelligentes	Jusqu'à 299 \$
Certains téléphones intelligents et certaines tablettes	Jusqu'à 399 \$
Certains téléphones intelligents haut de gamme	Jusqu'à 599 \$

-89- COUVERTURE

Remplacement d'un appareil sans fil si, dans le cadre d'une utilisation normale, l'appareil sans fil enregistré avec Bell Mobilité ne fonctionne pas en raison d'un défaut de fabrication ou de main-d'œuvre (« défauts »), après l'expiration de la garantie offerte par le fabricant. Vous pourrez déposer une réclamation pour défauts 365 jours (12 mois) après : i) la date d'adhésion, ou ii) la date à laquelle la garantie originale du fabricant expire, selon la première éventualité. Vous pourrez soumettre une réclamation pour perte, vol ou dommages accidentels à compter de la date d'entrée en vigueur de la police.

PRODUIT COUVERT

Le produit couvert inclut l'appareil mobile et une pile standard, si elle fait partie de la perte couverte.

TROUSSE DE BIENVENUE ET DE DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION :

- Une trousse de bienvenue comprenant les modalités sera fournie au client par courriel ou par la poste.
- Pour déposer une réclamation au titre du Programme, veuillez appeler sans frais au 1 888 999-2321.

FRAIS DE NON-RETOUR

Si vous recevez un appareil de remplacement et que l'appareil originalement couvert est endommagé, qu'il ne fonctionne pas correctement, ou si l'appareil est perdu puis retrouvé plus tard, vous devez nous retourner l'appareil dans l'enveloppe de retour fournie à cet effet. Des frais de non-retour allant jusqu'à 600 \$ pourraient vous être facturés si vous ne retournez pas l'appareil couvert à l'origine.

MODIFICATIONS IMPORTANTES OU RÉSILIATION

En cas de modifications importantes aux modalités de la couverture, aux primes mensuelles ou aux franchises, ou en cas de résiliation du Programme, vous recevrez un préavis écrit d'au moins quinze (15) jours relativement à ces modifications ou à cette résiliation (trente (30) jours dans la province de Québec).

CE QUI N'EST PAS COUVERT

Nous ne couvrirons pas la perte ou le dommage causé directement ou indirectement par l'une des exclusion de la Police. La couverture de l'assurance comprend des limitations et des exclusions, incluant : la perte ou le dommage causés par une autorité gouvernementale ; le risque nucléaire ; la guerre ; les retards ou pertes d'utilisation ; les actes malhonnêtes ou criminels ; l'obsolescence ; les rappels ou défauts de fabrication ; les dommages cosmétiques qui n'affectent pas l'utilisation du produit telle que prévue par le fabricant ; ce qui est couvert sous la garantie ; les réclamations au-delà des délais prescrits ; la programmation ; les travaux de réparation ; les virus ; la dépossession volontaire ; les dommages ou les pertes intentionnels ; la pollution ; les frais ; le défaut d'atténuation ; et la vermine.

AUTRES DISPOSITIONS IMPORTANTES

La présente brochure contient un résumé des renseignements relatifs à la couverture d'assurance fournie au titre du Programme. VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LA POLICE AFIN DE CONNAÎTRE VOS DROITS ET VOS DEVOIRS AINSI QUE CE QUI EST ASSURÉ ET CE QUI NE L'EST PAS. Pour obtenir les renseignements les plus à jour concernant la couverture, et un exemplaire de la Police d'assurance complète, visitez virginplus.ca/entretientelephoneintelligent ou appelez au 1 888 999-2321.

Vous n'êtes pas obligés de souscrire une assurance pour activer les services sans fil. Les employés de cet emplacement au Manitoba ou en Saskatchewan ne sont NI HABILITÉS NI AUTORISÉS à discuter ou à juger de la couverture d'assurance. Toute question concernant le Programme devrait être adressée au 1-888-999-2321.

Le Programme est renouvelé automatiquement tous les mois. Vous pouvez l'annuler en tout temps en appelant Virgin Plus au 1 888 999-2321, et toute prime non acquise sera remboursée conformément aux lois applicables. **Pour les clients du Québec, vous pouvez révoquer votre police d'assurance sans pénalité dans les dix (10) jours suivant votre inscription en appelant Virgin Plus au 1 888 999-2321.**

Pour les clients du Québec, la réparation ou le remplacement de l'appareil couvert se fera dans les 60 jours suivant la réception de toute l'information qui vous aura été demandée. Aucune action légale, y compris, mais sans s'y limiter, toute action légale liée au refus d'une réclamation par l'assureur, ne peut être entreprise contre l'assureur dans le cadre de la police à moins que l'action légale soit initiée dans les 3 ans suivant le moment où l'assuré a pris connaissance ou aurait dû avoir connaissance de la perte ou du dommage à la propriété couverte.

Le Programme est un service de remplacement d'appareil fourni aux clients de Virgin Plus. La couverture d'assurance est fournie par Liberty Mutual Insurance Company. En acceptant la couverture au titre du Programme, vous faites affaire avec Liberty Mutual Insurance Company, et non avec Bell Mobilité inc. ou Asurion Insurance Services Canada Corporation/Asurion Canada Services Corporation au Québec.

La plupart des demandes peuvent être réglées simplement en contactant Asurion au 1 866 213-2143. Dans l'éventualité peu probable que nous ne puissions pas résoudre la dispute de manière informelle, vous pouvez contacter l'assureur au <https://www.libertymutualcanada.com/fr/sinistres/declaration-dun-sinistre/> pour en discuter et/ou obtenir une copie de la police d'assurance.

En acceptant la couverture au titre du Programme, vous autorisez Virgin Plus à divulguer les renseignements personnels nécessaires des clients à des tiers autorisés aux fins de valider leur adhésion et les réclamations.

Si une personne qui applique pour être assurée décrit faussement la propriété au détriment de l'assureur, ou encore représente faussement ou omet frauduleusement de communiquer toute circonstance d'importance qui doit être connue de l'assureur afin de lui permettre de juger adéquatement du risque encouru, le contrat devient nul en ce qui concerne toute propriété faisant l'objet de la fausse représentation ou de l'omission frauduleuse.



Les accidents, ça arrive!
Première réparation
de bris d'écran
SANS FRAIS ADDITIONNELS



Protection de l'appareil pour Android⁻⁹⁰⁻

Les accidents, ça arrive! C'est pourquoi les programmes de Protection de l'appareil de Fido vous permettent de garder l'esprit tranquille quand l'étui de votre appareil ne suffit pas¹.

Appareils Android

Profitez d'un tout autre niveau de protection avec la **Protection de l'appareil** pour Android, qui comprend la première réparation sans frais additionnels en cas de bris d'écran.

De 6,99 \$ à 18,99 \$ par mois selon la catégorie de l'appareil. Des franchises s'appliquent².

RÉPARATION D'ÉCRAN	Première réparation sans frais additionnels en cas de bris d'écran.
REPLACEMENT D'APPAREIL	Perte ou vol ³ .
RÉPARATION D'APPAREIL	Dommages accidentels dus à la manipulation, défauts non couverts par la garantie.

Pour obtenir la Protection de l'appareil pour Android, il suffit d'appeler ou de visiter un magasin près de chez vous dans les 60 jours suivant l'achat ou le changement de votre appareil. Vous pouvez, bien entendu, annuler votre service en tout temps.

Réparation d'écran gratuite

Écran fissuré ou endommagé? Pas de problème!

On effectuera la première réparation sans franchise en cas d'écran de téléphone fissuré ou brisé, à condition que votre appareil ne présente aucun autre dommage.

- Cette franchise de 0 \$ fait partie de votre maximum de trois réclamations traitées par période de 12 mois : deux pour les dommages accidentels dus à la manipulation ou des défauts non couverts par la garantie, et une pour la perte ou le vol.
- Si l'appareil présente d'autres dommages, des franchises s'appliqueront pour la réparation de tous les autres dommages.
- Vous pouvez choisir parmi les options suivantes : réparation par la poste ou en personne, ou visite de l'équipe technique sur place.



RÉPARATION D'APPAREIL

Ne vous en faites pas! On tentera de réparer votre appareil s'il est endommagé ou s'il présente des problèmes qui ne sont peut-être pas couverts par votre garantie.

Votre appareil couvert par la protection est admissible à un maximum de trois réclamations traitées par période de 12 mois consécutifs : deux pour les dommages accidentels dus à la manipulation ou des défauts non couverts par la garantie, et une pour la perte ou le vol⁴.

Pour toutes les réparations pour dommages accidentels, une franchise allant de 39 \$ à 129 \$ s'applique, selon l'appareil et le type de dommage².

Consultez fido.ca/demandeservice pour voir la liste des franchises par type d'appareil et de dommage.

REEMPLACEMENT D'APPAREIL

Si, pour quelque raison que ce soit, votre appareil est perdu ou volé, s'il présente des dommages matériels ou causés par un liquide qui sont irréparables, ou s'il présente d'autres problèmes irréparables, vous recevrez un appareil de remplacement comparable.

On vous promet que votre appareil de remplacement sera neuf ou une version remise à neuf d'un modèle identique.

Votre appareil couvert par la protection est admissible à une réclamation traitée par période de 12 mois consécutifs pour la perte ou le vol⁴.

Pour tous les remplacements en cas de perte ou de vol, des franchises allant de 150 \$ à 400 \$ s'appliquent, selon la catégorie de l'appareil remplacé².

DE PLUS

On va honorer votre garantie du fabricant.

Comme toujours, comme c'est le cas pour tous les programmes de Protection de l'appareil, si votre appareil mobile est encore couvert par la garantie du fabricant (pendant la première année suivant l'achat) et qu'il arrête de fonctionner, apportez-le en magasin et on l'examinera. S'il est encore couvert par la garantie du fabricant, on se chargera de le faire réparer pour vous.

OPTIONS DE RÉPARATION



Par la poste



**En personne,
dans un centre
de réparation**



En magasin

Ces options sont proposées au moment de la présentation de la réclamation¹, selon votre appareil, l'endroit où vous vous trouvez et le type de dommage.

Les accidents, ça arrive.

Obtenez la Protection de l'appareil pour Android dès aujourd'hui!

Consultez fido.ca/protection pour connaître les détails.

Pour vous inscrire, rendez-vous dans un magasin Fido ou composez le **1-888-481-3436**



L'offre peut être modifiée sans préavis. Taxes en sus. La Protection de l'appareil est une assurance. Les polices sont souscrites par Zurich Compagnie d'Assurances SA (direction canadienne), vendues par Fido et administrées par Likewise Device Protection, Ltd. **La Protection de l'appareil est facultative et n'est pas requise pour l'achat d'appareils ou de services sans-fil. La couverture peut être cumulée à d'autres couvertures.** Pour obtenir tous les détails sur les couvertures d'assurance, l'admissibilité, les conditions et les exclusions, veuillez vous reporter à votre police d'assurance. Vous pouvez trouver un exemplaire de votre police d'assurance fido.ca/demandeservice dans la section Ressources. La présente brochure s'applique au forfait Protection de l'appareil offert au Québec; veuillez consulter la brochure qui s'applique au forfait applicable dans les autres provinces. Les appareils avec le service prépayé de Fido ne sont pas admissibles. **1.** La Protection de l'appareil ne s'applique qu'à l'appareil associé au code IMEI inscrit au moment de la définitivité. Les frais applicables sont déterminés par l'appareil associé au code IMEI. Les programmes de Protection de l'appareil sont des contrats d'assurance mensuels en vigueur jusqu'à leur annulation par vous ou par Fido. Les options de réparation sont offertes seulement si l'appareil peut être réparé et selon l'endroit où vous vous trouvez, l'appareil et le type de dommage. Certaines déficiences ne sont pas couvertes : les dommages indirects; les dommages découlant d'une mauvaise utilisation ou d'un acte délibéré; les défaillances existantes; les dommages esthétiques qui n'ont pas d'incidence sur le fonctionnement; les dommages causés par un virus ou la programmation non autorisée. **2.** Vous devrez payer des frais de franchises non remboursables en fonction de votre type d'appareil et du type de dommage avant que l'on traite votre demande de service approuvée. Les frais de conversion de la réclamation représentent la différence entre la franchise de réparation payée et la franchise de réparation ou de remplacement due. Ces frais seront demandés lorsque l'appareil présente d'autres dommages qu'un bris d'écran et ne peut pas être réparé et que vous choisissez de le faire remplacer. La catégorie de l'appareil est déterminée par le prix de détail de l'appareil suggéré du fabricant, sans subvention ni rabais au moment de l'inscription. Vous pouvez consulter la liste complète des catégories d'appareils et des frais de franchises à fido.ca/demandeservice. Faites une réclamation en ligne à fido.ca/demandeservice ou composez le 1-866-327-3399. **3.** On assumera les frais de remplacement d'un appareil couvert pour un maximum de 3 000 \$, y compris les accessoires couverts, par demande de service et en fonction de la catégorie de l'appareil couvert. Si vous recevez un appareil de remplacement à la suite d'une réclamation pour dommage ou liée à une garantie, et si l'on ne reçoit pas votre appareil d'origine dans les 30 jours, ou si vous le retournez verrouillé, des frais pour équipement non retourné ou verrouillé (selon le cas) pouvant aller jusqu'à 800,00 \$ selon la catégorie de l'appareil vous seront facturés. Si nous vous fournissons un appareil de remplacement à la suite de la perte ou du vol de l'appareil couvert et que vous retrouvez celui-ci ultérieurement, vous devez nous le retourner comme il est stipulé dans votre police d'assurance. **4.** On traitera une réclamation au cours de toute période de 12 mois en cas de perte ou de vol et un nombre illimité de réclamations de réparation en cas de dommages accidentels dus à la manipulation. © 2023



Les accidents, ça arrive!

**Première réparation
de bris d'écran
SANS FRAIS
ADDITIONNELS**



Protection supérieure de l'appareil pour Android

Les accidents, ça arrive! C'est pourquoi les programmes de Protection supérieure de l'appareil de Fido vous permettent de garder l'esprit tranquille quand l'étui de votre appareil ne suffit pas¹.

Appareils Android

Profitez d'un tout autre niveau de protection avec la **Protection supérieure de l'appareil^{MC}** pour Android, qui comprend la première réparation sans frais additionnels en cas de bris d'écran.

De 6,99 \$ à 15,99 \$ par mois selon la catégorie de l'appareil.

RÉPARATION D'ÉCRAN	Première réparation sans frais additionnels en cas de bris d'écran.
RÉPARATION D'APPAREIL	Dommages accidentels dus à la manipulation, défauts non couverts par la garantie.

Pour obtenir la Protection supérieure de l'appareil pour Android, il suffit d'appeler ou de visiter un magasin près de chez vous dans les 60 jours suivant l'achat ou le changement de votre appareil. Vous pouvez, bien entendu, annuler votre service en tout temps.

Réparation d'écran gratuite

Écran fissuré ou endommagé? Pas de problème!

On effectuera la première réparation sans frais de traitement en cas d'écran fissuré ou brisé, à condition que votre appareil ne présente aucun autre dommage.

- Ces frais de traitement des réparations de 0 \$ font partie de votre maximum de deux demandes de service traitées au cours d'une période de 12 mois.
- Si l'appareil présente d'autres dommages, des frais de traitement s'appliqueront pour la réparation de tous les autres dommages.
- Vous pouvez choisir parmi les options suivantes : réparation par la poste ou en personne, ou visite d'un technicien sur place.



RÉPARATION D'APPAREIL

Ne vous en faites pas! On tentera de réparer votre appareil s'il est endommagé ou s'il présente des problèmes qui ne sont peut-être pas couverts par votre garantie.

Toutefois, si le problème ne peut être résolu, on vous remettra un appareil de remplacement comparable neuf ou une version remise à neuf, d'un modèle identique ou comparable².

Votre appareil couvert par la protection est admissible à un maximum de deux demandes de service traitées au cours d'une période de 12 mois³.

Pour toutes les réparations, des frais de traitement allant de 39 \$ à 129 \$ s'appliquent, selon l'appareil et le type de dommage⁴.

Consultez fido.ca/demandeservice pour voir la liste des frais de traitement par type d'appareil et de dommage.

-94- DE PLUS

On va honorer votre garantie du fabricant.

Comme toujours, comme c'est le cas pour tous les programmes de Protection de l'appareil, si votre appareil sans fil est encore couvert par la garantie du fabricant (pendant la première année suivant l'achat) et qu'il arrête de fonctionner, apportez-le en magasin et on l'examinera. S'il est encore couvert par la garantie du fabricant, on se chargera de le faire réparer pour vous.

OPTIONS DE RÉPARATION



Par la poste



En personne,
dans un centre
de réparation



Visite
d'un technicien
sur place

Ces options sont proposées au moment de la présentation de la demande de service¹, selon votre appareil, l'endroit où vous vous trouvez et le type de dommage.

Les accidents, ça arrive.

Obtenez la Protection supérieure de l'appareil pour Android dès aujourd'hui!

Consultez fido.ca/protection pour connaître les détails.

Pour vous inscrire, rendez-vous dans un magasin Fido ou composez le **1-888-481-3436**

fido

L'offre peut être modifiée sans préavis. Taxes en sus. Modalités de service complètes du programme : fido.ca/demandeservice. Cette brochure s'applique seulement au programme de Protection supérieure de l'appareil pour Android offert au Québec; veuillez consulter les brochures qui s'appliquent au programme des autres provinces. Les appareils avec service prépayé de Fido ne sont pas admissibles. **1.** La Protection de l'appareil ne s'applique qu'à l'appareil associé au code IMEI inscrit au moment de la défectuosité. Pendant la période de garantie du fabricant, aucune protection n'est offerte contre les défectuosités causées par des vices de matériaux et de fabrication; les demandes de service doivent alors être effectuées par l'entremise des programmes de soutien de la garantie du fabricant de Fido. Les frais applicables sont déterminés par l'appareil associé au code IMEI couvert par la protection. La Protection supérieure de l'appareil est une entente mensuelle en vigueur jusqu'à son annulation par vous ou par Fido. Les options de réparation sont offertes seulement si l'appareil peut être réparé et selon l'endroit où vous vous trouvez, l'appareil et le type de dommage. Certaines défectuosités ne sont pas couvertes : les dommages indirects; les dommages découlant d'une mauvaise utilisation ou d'un acte délibéré; les défaillances existantes; les dommages esthétiques qui n'ont pas d'incidence sur le fonctionnement; les dommages causés par un virus ou la programmation non autorisée. Consultez la liste complète dans les modalités sur fido.ca/demandeservice. **2.** On assumera les frais de remplacement d'un appareil couvert pour un maximum de 3 000 \$, y compris les accessoires couverts, par demande de service et en fonction de la catégorie de l'appareil couvert. Si vous recevez un appareil de remplacement à la suite d'une demande de service pour dommage ou d'une demande de garantie prolongée et si l'on ne reçoit pas votre appareil d'origine dans les 30 jours ou que vous le retournez verrouillé, des frais pour équipement non retourné ou verrouillé (selon le cas) pouvant aller jusqu'à 800,00 \$ selon la catégorie de l'appareil vous seront facturés. **3.** On traitera jusqu'à deux demandes de service au cours de toute période de 12 mois, à compter de la date à laquelle la première demande de service approuvée est traitée. **4.** Vous devrez payer des frais de traitement non remboursables en fonction de la catégorie de votre appareil et du type de dommage avant que l'on traite votre demande de service approuvée. Les frais de conversion de la demande de service représentent la différence entre les frais de réparation payés et les frais de réparation dus. Ces frais seront demandés si l'appareil présente d'autres dommages qu'un bris d'écran. La catégorie de l'appareil est déterminée par le prix de détail de l'appareil suggéré du fabricant, sans subvention ni rabais au moment de l'inscription. Vous pouvez consulter la liste complète des catégories d'appareils à fido.ca/demandeservice. Effectuez une demande de service en ligne à fido.ca/demandeservice ou composez le 1-866-327-3399. © 2021



Protection De L'appareil

Protection supérieure de l'appareil	Protection de base de l'appareil
13 \$ /mois Réparation d'écran : Première réparation sans frais supplémentaires en cas de bris d'écran. Remplacement d'appareil : Dommages accidentels, défauts non couverts par la garantie. Réparation d'appareil : Dommages accidentels, défauts non couverts par la garantie.	9 \$ /mois Réparation d'appareil : Dommages accidentels, défauts non couverts par la garantie.

Pour être admissible, vous devez vous inscrire dans un délai de 45 jours à compter de l'activation ou du changement d'appareil. Vous pouvez annuler le service en tout temps. Les demandes de service doivent être faites dans les 60 jours suivant la date de la défectuosité.

Réparation d'écran

(seulement avec la Protection supérieure de l'appareil)

Écran fissuré ou endommagé? Pas de problème!

Nous effectuerons la première réparation sans frais de traitement en cas d'écran fissuré ou brisé, à condition que votre appareil ne présente aucun autre dommage.

- Cette réparation sans frais de traitement fait partie de votre maximum de 2 demandes de service traitées au cours d'une période de 12 mois.
- Si votre appareil présente d'autres dommages, des frais de traitement s'appliqueront pour la réparation ou le remplacement.
- Vous pouvez choisir parmi les options suivantes : réparation par la poste ou en personne, ou visite d'un technicien sur place (certaines conditions s'appliquent).

Remplacement d'appareil

(seulement avec la Protection supérieure de l'appareil)

Si, pour quelque raison, votre appareil est endommagé, notamment par un liquide, ou encore s'il présente des problèmes qui ne sont peut-être pas couverts par votre garantie,² vous recevrez un appareil de remplacement comparable.

- Vous pouvez compter sur nous : votre appareil de remplacement sera neuf ou une version remise à neuf, d'un modèle identique ou comparable.
- Veuillez noter que votre appareil couvert par la protection est admissible à un maximum de 2 demandes de remplacement traitées tous les 12 mois.³
- Pour tous les remplacements, des frais de traitement de 100 \$ à 400 \$ s'appliquent, selon la catégorie de l'appareil remplacé.⁴



Réparation d'appareil

(avec les deux programmes de protection)

Soyez assuré que nous tenterons de réparer votre appareil s'il est endommagé ou s'il présente des problèmes qui ne sont peut-être pas couverts par votre garantie.

Toutefois, si le problème ne peut être résolu, nous vous remettons un appareil de remplacement comparable neuf ou une version remise à neuf, d'un modèle identique ou comparable.⁴

- Votre appareil couvert par la protection est admissible à un maximum de 2 demandes de service traitées tous les 12 mois.³ Pour toutes les réparations, des frais de traitement de 30 \$ à 175 \$ s'appliquent, selon la catégorie de l'appareil à réparer.⁴

Visitez rogers.com/demandeservice pour consulter la liste des frais de traitement pour la réparation ou le remplacement selon la catégorie de l'appareil.

Options de réparation offertes

Par la poste	En personne, dans un centre de réparation	Visite d'un technicien sur place
		

Options offertes selon l'appareil, le lieu et le type de dommage. Les options offertes seront précisées au moment de la soumission de la demande de service.¹

DE PLUS

Nous honorerons votre garantie du fabricant.

Comme toujours, pour toute couverture avec la Protection de l'appareil, si vous êtes encore couvert par la garantie du fabricant (pendant la première année suivant l'achat) et que votre appareil sans fil arrête de fonctionner, apportez-le en magasin et nous l'examinerons. S'il est encore couvert par la garantie du fabricant, nous nous chargerons de le faire réparer pour vous.

Un accident est si vite arrivé! Obtenez un program de Protection de l'appareil dès aujourd'hui!

Pour connaître tous les détails, consultez rogers.com/protection.

Pour vous inscrire, visitez un magasin Rogers ou composez le **1-888-ROGERS1**



Faites une demande de service en ligne sur rogers.ca/demandeservice ou composez le 1-866-327-3399. Les offres peuvent être modifiées sans préavis. Taxes en sus. Modalités de service complètes du programme : brightstarprotect.com/rogers/fr-ca Cette brochure s'applique seulement aux programmes de Protection de l'appareil de offerts au Québec. Le service prépayé de Rogers n'est pas admissible. La catégorie de l'appareil est déterminée par le prix de détail suggéré du fabricant, sans subvention ni rabais au moment de l'inscription. La liste complète des appareils et des catégories admissibles se trouve sur brightstarprotect.com/rogers/fr-ca/. 1. La couverture de la Protection supérieure de l'appareil ne vise que l'appareil utilisé pour le numéro de mobile inscrit au moment de la défaillance. Les frais applicables sont déterminés en fonction de l'appareil utilisé et associé au numéro de mobile couvert par la protection. Les frais peuvent être modifiés en fonction du tarif applicable si un appareil différent est activé et associé à votre numéro de mobile. Pendant la période de garantie du fabricant, les défauts causés par des vices de matériaux et de fabrication ne sont pas couverts. Les demandes de service présentées pendant la période de garantie du fabricant doivent être soumises par l'intermédiaire des programmes de soutien de la garantie du fabricant de Rogers. Le programme de Protection supérieure de l'appareil est une entente mensuelle en vigueur jusqu'à son annulation par Rogers ou par vous. Les options de réparation sont offertes seulement si l'appareil peut être réparé et selon l'endroit où vous vous trouvez, l'appareil et le type de dommage. Certaines déficiences ne sont pas couvertes : les dommages indirects; les dommages découlant d'une mauvaise utilisation ou d'un acte délibéré; les défaillances existantes; les dommages esthétiques qui n'ont pas d'incidence sur le fonctionnement; les dommages causés par un virus ou la programmation non autorisée. Consultez la liste complète dans les modalités sur brightstarprotect.com/rogers/fr-ca/. 2. On assumera les frais de remplacement d'un appareil couvert pour un maximum de 2000 \$, y compris une limite de 500 \$ par demande de service relative aux accessoires couverts par la protection, selon la catégorie de votre appareil protégé. Si l'on ne reçoit pas votre appareil d'origine dans les 30 jours ou si vous le retournez verrouillé, des frais pour équipement non retourné ou verrouillé (selon le cas) pouvant aller jusqu'à 400 \$ vous seront facturés. Si l'on vous fournit un appareil de remplacement à la suite de la perte ou du vol de l'appareil couvert et que vous retrouvez celui-ci ultérieurement, vous devez nous le retourner comme il est stipulé dans les modalités. Composez le 1-866-327-3399 pour demander une enveloppe de retour affranchie. 3. On vous protégera jusqu'à concurrence de 2 demandes de remplacement et/ou de réparation de l'appareil protégé par période de 12 mois, commençant à la date du traitement de la première demande de service approuvée. 4. Vous devrez payer des frais de service non remboursables avant qu'on ne traite votre demande de service approuvée. Les frais de conversion de la demande de service représentent la différence entre les frais de réparation et les frais de remplacement. Ces frais seront demandés si l'appareil ne peut pas être réparé et que vous choisissez de le faire remplacer. © 2019

Les accidents, ça arrive!
Première réparation
de bris d'écran pour iPhone
SANS FRAIS ADDITIONNELS

Protection supérieure de l'appareil pour Apple qui comprend les services AppleCare

Les accidents, ça arrive! C'est pourquoi les programmes de Protection supérieure de l'appareil^{MC} de Rogers vous permettent de garder l'esprit tranquille, quand l'étui de votre appareil ne suffit pas¹.

iPhone et iPad

Profitez d'un tout autre niveau de protection avec le programme qui comprend la première réparation sans frais additionnels en cas de bris d'écran de votre iPhone. Vous aurez aussi droit à des demandes de service illimitées sous garantie d'équipement avec frais de traitement de 0 \$, ainsi qu'au service et au soutien directement d'Apple.

De 6,99 \$ à 15,99 \$ par mois selon la catégorie de l'appareil.

RÉPARATION D'ÉCRAN	Première réparation sans frais additionnels en cas de bris d'écran de votre iPhone.
RÉPARATION D'APPAREIL	Domages accidentels causés par la manipulation, protection de la garantie de l'équipement en cas de défaillances ou de défauts.

Apple Watch

Obtenez une protection contre les dommages accidentels causés par la manipulation et les défauts de l'équipement tout en profitant d'options de réparation pratiques. Vous aurez aussi droit à des demandes illimitées de service de garantie d'équipement avec frais de traitement de 0 \$, ainsi qu'au service et au soutien directement d'Apple.

De 6,99 \$ à 15,99 \$ par mois selon la catégorie de l'appareil.

RÉPARATION D'APPAREIL	Domages accidentels causés par la manipulation, couverture de la garantie de l'équipement en cas de défaillances ou de défauts.
--------------------------	--

Pour obtenir la Protection supérieure de l'appareil pour Apple qui comprend les services AppleCare, il suffit d'appeler ou de visiter un magasin près de chez vous dans les 60 jours suivant l'achat ou le changement de votre appareil. Vous pouvez, bien entendu, annuler votre service en tout temps.

Réparation gratuite de l'écran de votre iPhone

Écran brisé ou endommagé? Pas de problème!

On effectuera la première réparation sans frais de traitement en cas d'écran fissuré ou brisé, à condition que votre iPhone ne présente aucun autre dommage.

- Ces frais de traitement des réparations de 0 \$ font partie de votre maximum de deux demandes de service traitées au cours d'une période de 12 mois.
- Si l'appareil présente d'autres dommages, des frais de traitement s'appliqueront pour la réparation de tous les autres dommages.
- Vous pouvez choisir entre le service de réparation en magasin, en personne ou par la poste.



RÉPARATION DE L'APPAREIL

Ne vous en faites pas! On tentera de réparer votre appareil s'il est endommagé ou s'il présente tout autre problème couvert par votre garantie.

Toutefois, si le problème ne peut être résolu, on vous remettra un appareil de remplacement neuf ou une version remise à neuf, d'un modèle identique².

Votre appareil couvert par la protection est admissible à un maximum de trois demandes de service traitées au cours d'une période de 12 mois : deux pour les dommages accidentels causés par la manipulation et une pour la perte ou le vol³.

Apple Watch n'est pas admissible à la protection en cas de perte ou de vol.

Les demandes de service pour Apple Watch sont limitées à deux dommages accidentels causés par la manipulation tous les 12 mois.

Pour toutes les réparations, des frais de traitement allant de 39 \$ à 129 \$ s'appliquent, selon l'appareil et le type de dommage⁴.

Consultez rogers.com/demandeservice pour voir la liste des frais de traitement par type d'appareil et de dommage.

PROFITEZ DES AVANTAGES SUIVANTS

Service et soutien offerts directement par Apple dans les magasins Apple et chez les fournisseurs de services autorisés Apple.

Réparation ou remplacement certifié par Apple.

Demandes de service illimitées sous garantie d'équipement pour des frais de traitement de 0 \$ tant que les clients sont inscrits au programme. Ces demandes de service ne sont pas prises en compte dans la limite de 12 mois.

Options de réparation

Par la poste	En personne, dans un centre de réparation	En magasin
		

Ces options sont proposées au moment de la présentation de la demande de service¹, selon votre appareil, l'endroit où vous vous trouvez et le type de dommage.

Les accidents, ça arrive.

Obtenez dès aujourd'hui la Protection supérieure de l'appareil pour Apple qui comprend les services AppleCare!

Consultez rogers.com/protection pour connaître les détails.

Pour vous inscrire, rendez-vous dans un magasin Rogers ou composez le 1-888-ROGERS1



L'offre peut être modifiée sans préavis. Taxes en sus. Modalités de service complètes du programme : rogers.com/demandeservice. Cette brochure s'applique au programme de Protection supérieure de l'appareil pour Apple qui comprend les services AppleCare offert au Québec; veuillez consulter les brochures qui s'appliquent au programme des autres provinces. Les appareils avec le service prépayé de Rogers ne sont pas admissibles. **1.** La Protection de l'appareil ne s'applique qu'à l'appareil associé au code IMEI inscrit au moment de la défectuosité. Les frais applicables sont déterminés par l'appareil associé au code IMEI. Les programmes de Protection de l'appareil sont des ententes mensuelles en vigueur jusqu'à leur annulation par vous ou par Rogers. Les options de réparation sont offertes seulement si l'appareil peut être réparé et selon l'endroit où vous vous trouvez, l'appareil et le type de dommage. Certaines défectuosités ne sont pas couvertes : les dommages indirects; les dommages découlant d'une mauvaise utilisation ou d'un acte délibéré; les défaillances existantes; les dommages esthétiques qui n'ont pas d'incidence sur le fonctionnement; les dommages causés par un virus ou la programmation non autorisée. Consultez la liste complète dans les modalités sur rogers.com/demandeservice. **2.** On assumera les frais de remplacement d'un appareil couvert pour un maximum de 3 000 \$, y compris les accessoires couverts, par demande de service et en fonction de la catégorie de l'appareil couvert. Si vous recevez un appareil de remplacement à la suite d'une demande de service pour dommage ou d'une demande de garantie prolongée et si l'on ne reçoit pas votre appareil d'origine dans les 30 jours ou que vous le retournez verrouillé, des frais pour équipement non retourné ou verrouillé (selon le cas) pouvant aller jusqu'à 800,00 \$ selon la catégorie de l'appareil vous seront facturés. **3.** On traitera jusqu'à deux demandes de service au cours de toute période de 12 mois pour des dommages accidentels causés par la manipulation à compter de la date à laquelle la première demande de service approuvée est traitée. **4.** Vous devrez payer des frais de traitement non remboursables en fonction de votre type d'appareil et du type de dommage avant que l'on traite votre demande de service approuvée. Les frais de conversion de la demande de service représentent la différence entre les frais de réparation payés et les frais de réparation dus. Ces frais seront demandés si l'appareil présente d'autres dommages qu'un bris d'écran. La catégorie de l'appareil est déterminée par le prix de détail de l'appareil suggéré du fabricant, sans subvention ni rabais au moment de l'inscription. Vous pouvez consulter la liste complète des catégories d'appareils à rogers.com/demandeservice. Faites une demande de service en ligne à rogers.com/demandeservice ou composez le 1-855-877-3887. © 2021



Protection de l'appareil pour Apple qui comprend les services AppleCare

Les accidents, ça arrive! C'est pourquoi les programmes de **Protection de l'appareil** de Rogers vous permettent d'avoir l'esprit tranquille, quand l'étui de votre appareil ne suffit pas¹.

Réparations illimitées de l'écran de votre iPhone
avec la première réparation **SANS FRAIS ADDITIONNELS**

iPhone et iPad

Profitez d'un tout autre niveau de protection avec le programme qui comprend la première réparation sans frais additionnels en cas de bris d'écran de votre iPhone, à condition que votre appareil ne présente aucun autre dommage.

Vous aurez aussi droit à des réclamations illimitées pour l'équipement sous garantie sans franchises, ainsi qu'au service et au soutien offerts directement par Apple.

De **6,99 \$ à 18,99 \$** par mois selon la catégorie de l'appareil.
Des franchises s'appliquent².



RÉPARATION D'ÉCRAN	Réparations illimitées en cas de bris d'écran de votre iPhone avec la première réparation sans aucuns frais additionnels .
REEMPLACEMENT D'APPAREIL	Perte ou vol ³ .
RÉPARATION D'APPAREIL	Dommages accidentels dus à la manipulation, couverture de la garantie de l'équipement en cas de défaillances ou de défauts.

Pour obtenir la Protection de l'appareil pour Apple qui comprend les services AppleCare, il suffit d'appeler ou de visiter un magasin près de chez vous dans les 60 jours suivant l'achat ou le changement de votre appareil. Vous pouvez, bien entendu, annuler votre service en tout temps.

RÉPARATION DE L'APPAREIL

Ne vous en faites pas! Nous tenterons de réparer votre appareil s'il est endommagé ou s'il présente tout autre problème couvert par votre garantie.

Vous pouvez présenter un nombre illimité de réclamations de réparation en cas de dommages accidentels dus à la manipulation ou de défauts pour votre appareil couvert par la protection⁴.

Pour toutes les réparations, une franchise allant de 39 \$ à 129 \$ s'applique, selon l'appareil et le type de dommage².

REEMPLACEMENT D'APPAREIL

Si, pour quelque raison que ce soit, votre appareil est perdu ou volé, s'il présente des dommages matériels ou causés par un liquide qui sont irréparables, ou s'il présente d'autres problèmes irréparables, vous recevrez un appareil de remplacement.

Nous vous promettons que votre appareil de remplacement sera neuf ou une version remise à neuf d'un modèle identique².

Votre appareil couvert par la protection est admissible à une réclamation pour un remplacement en cas de perte ou de vol par période de 12 mois consécutifs⁴.

Pour les remplacements en cas de perte ou de vol, des franchises allant de 150 \$ à 400 \$ s'appliquent, selon la catégorie de l'appareil remplacé².

PROFITEZ DES AVANTAGES SUIVANTS

Service et soutien offerts directement par Apple dans les magasins Apple et chez les fournisseurs de services autorisés Apple.

Réparation ou remplacement certifié par Apple.

Réclamations illimitées pour l'équipement sous garantie avec 0 \$ de franchises et réclamations illimitées pour les dommages accidentels.

Options de réparation

Par la poste	En personne, dans un centre de réparation	En magasin
		

Ces options sont proposées au moment de la présentation de la réclamation¹, selon votre appareil, l'endroit où vous vous trouvez et le type de dommage.

Consultez rogers.com/demandeservice pour voir la liste des franchises par type d'appareil et de dommage.

Les accidents, ça arrive.

Obtenez dès aujourd'hui la Protection de l'appareil pour Apple qui comprend les services AppleCare!

Consultez rogers.com/protection pour connaître les détails.

Pour vous inscrire, rendez-vous dans un magasin Rogers ou composez le 1-888-ROGERS¹



L'offre peut être modifiée sans préavis. Taxes en sus. La Protection de l'appareil est une assurance. Les polices sont souscrites par Zurich Compagnie d'Assurances SA (direction canadienne), vendues par Rogers et administrées par Likewise Device Protection, Ltd. **La Protection de l'appareil est facultative et n'est pas requise pour l'achat d'appareils ou de services sans-fil. La couverture peut être cumulée à d'autres couvertures.** Pour obtenir tous les détails sur les couvertures d'assurance, l'admissibilité, les conditions et les exclusions, veuillez vous reporter à la police d'assurance. Vous pouvez trouver un exemplaire de votre police d'assurance à rogers.com/demandeservice dans la section Ressources. **1.** La Protection de l'appareil ne s'applique qu'à l'appareil dont le code IMEI est inscrit au dossier au moment de la définitivité. Les frais applicables sont déterminés par l'IMEI de l'appareil au moment de l'inscription. Les programmes de Protection de l'appareil sont des contrats d'assurance mensuels en vigueur jusqu'à leur annulation par vous ou par Rogers. Les options de réparation sont offertes seulement si l'appareil peut être réparé, et selon l'endroit où vous vous trouvez, l'appareil et le type de dommage. Certaines déficiences ne sont pas couvertes : les dommages indirects; les dommages découlant d'une mauvaise utilisation ou d'un acte délibéré; les défaillances existantes; les dommages esthétiques qui n'ont pas d'incidence sur le fonctionnement; les dommages causés par un virus ou la programmation non autorisée. **2.** Vous devrez payer une franchise non remboursable en fonction de votre type d'appareil et du type de dommage avant que l'on traite votre réclamation approuvée. Les frais de conversion de la réclamation représentent la différence entre les frais de réparation payés et les frais de réparation dus. Ces frais seront demandés si l'appareil présente d'autres dommages qu'un bris d'écran. La catégorie de l'appareil est déterminée par le prix de détail de l'appareil suggéré du fabricant, sans subvention ni rabais au moment de l'inscription. Vous pouvez consulter la liste complète des catégories d'appareils à rogers.com/demandeservice. Faites une réclamation en ligne à rogers.com/demandeservice ou composez le 1-855-877-3887. **3.** Nous assumerons les frais de remplacement d'un appareil couvert pour un maximum de 3 000 \$, y compris les accessoires couverts, par réclamation et en fonction de la catégorie de l'appareil couvert. Si vous recevez un appareil de remplacement à la suite d'une réclamation pour dommage ou liée à une garantie, et si l'on ne reçoit pas votre appareil d'origine dans les 30 jours, ou si vous le retournez verrouillé, des frais pour équipement non retourné ou verrouillé (selon le cas) pouvant aller jusqu'à 800,00 \$ selon la catégorie de l'appareil vous seront facturés. Si nous vous fournissons un appareil de remplacement à la suite de la perte ou du vol de l'appareil couvert et que vous retrouvez celui-ci ultérieurement, vous devez nous le retourner comme il est stipulé dans votre police d'assurance. Composez le 1-855-877-3887 pour demander une enveloppe de retour affranchie. **4.** Nous traiterons une réclamation au cours de toute période de 12 mois en cas de perte ou de vol et un nombre illimité de demandes de réparation en cas de dommages accidentels dus à la manipulation. © 2023

Les accidents, ça arrive!

Première réparation
de bris d'écran

SANS FRAIS
ADDITIONNELS

-101-

Protection supérieure de l'appareil pour Android

Les accidents, ça arrive! C'est pourquoi les programmes de Protection supérieure de l'appareil de Rogers vous permettent de garder l'esprit tranquille quand l'étui de votre appareil ne suffit pas¹.

Appareils Android

Profitez d'un tout autre niveau de protection avec la **Protection supérieure de l'appareil**^{MC} pour Android, qui comprend la première réparation sans frais additionnels en cas de bris d'écran.

De 6,99 \$ à 15,99 \$ par mois selon la catégorie de l'appareil.

RÉPARATION D'ÉCRAN	Première réparation sans frais additionnels en cas de bris d'écran.
RÉPARATION D'APPAREIL	Dommages accidentels dus à la manipulation, défectuosités non couvertes par la garantie.

Pour obtenir la Protection supérieure de l'appareil pour Android, il suffit d'appeler ou de visiter un magasin près de chez vous dans les 60 jours suivant l'achat ou le changement de votre appareil. Vous pouvez, bien entendu, annuler votre service en tout temps.

Réparation d'écran gratuite

Écran fissuré ou endommagé? Pas de problème!

On effectuera la première réparation sans frais de traitement en cas d'écran fissuré ou brisé, à condition que votre appareil ne présente aucun autre dommage.

- Ces frais de traitement des réparations de 0 \$ font partie de votre maximum de deux demandes de service traitées au cours d'une période de 12 mois.
- Si l'appareil présente d'autres dommages, des frais de traitement s'appliqueront pour la réparation de tous les autres dommages.
- Vous pouvez choisir parmi les options suivantes : réparation par la poste ou en personne, ou visite d'un technicien sur place.



RÉPARATION D'APPAREIL

Ne vous en faites pas! On tentera de réparer votre appareil s'il est endommagé ou s'il présente des problèmes qui ne sont peut-être pas couverts par votre garantie.

Toutefois, si le problème ne peut être résolu, on vous remettra un appareil de remplacement comparable neuf ou une version remise à neuf, d'un modèle identique ou comparable².

Votre appareil couvert par la protection est admissible à un maximum de deux demandes de service traitées au cours d'une période de 12 mois³.

Pour toutes les réparations, des frais de traitement allant de 39 \$ à 129 \$ s'appliquent, selon l'appareil et le type de dommage⁴.

Consultez rogers.com/demandeservice pour voir la liste des frais de traitement par type d'appareil et de dommage.

DE PLUS

On va honorer votre garantie du fabricant.

Comme toujours, comme c'est le cas pour tous les programmes de Protection de l'appareil, si votre appareil sans fil est encore couvert par la garantie du fabricant (pendant la première année suivant l'achat) et qu'il arrête de fonctionner, apportez-le en magasin et on l'examinera. S'il est encore couvert par la garantie du fabricant, on se chargera de le faire réparer pour vous.

Options de réparation offertes

Par la poste	En personne, dans un centre de réparation	Visite d'un technicien sur place
		

Ces options sont proposées au moment de la présentation de la demande de service¹, selon votre appareil, l'endroit où vous vous trouvez et le type de dommage.

Les accidents, ça arrive.

Obtenez la Protection supérieure de l'appareil pour Android dès aujourd'hui!

Consultez rogers.com/protection pour connaître les détails.

Pour vous inscrire, rendez-vous dans un magasin Rogers ou composez le 1-888-ROGERS1



L'offre peut être modifiée sans préavis. Taxes en sus. Modalités de service complètes du programme : rogers.com/demandeservice. Cette brochure s'applique seulement au programme de Protection supérieure de l'appareil pour Android offert au Québec; veuillez consulter les brochures qui s'appliquent au programme des autres provinces. Les appareils associés au service Parlez à la carte de Rogers ne sont pas admissibles. **1.** La Protection de l'appareil ne s'applique qu'à l'appareil associé au code IMEI inscrit au moment de la définitivité. Pendant la période de garantie du fabricant, aucune protection n'est offerte contre les défauts causés par des vices de matériaux et de fabrication; les demandes de service doivent alors être effectuées par l'entremise des programmes de soutien de la garantie du fabricant de Rogers. Les frais applicables sont déterminés par l'appareil associé au code IMEI couvert par la protection. La Protection supérieure de l'appareil est une entente mensuelle en vigueur jusqu'à son annulation par vous ou par Rogers. Les options de réparation sont offertes seulement si l'appareil peut être réparé et selon l'endroit où vous vous trouvez, l'appareil et le type de dommage. Certaines déficiences ne sont pas couvertes : les dommages indirects; les dommages découlant d'une mauvaise utilisation ou d'un acte délibéré; les défaillances existantes; les dommages esthétiques qui n'ont pas d'incidence sur le fonctionnement; les dommages causés par un virus ou la programmation non autorisée. Consultez la liste complète dans les modalités sur rogers.com/demandeservice. **2.** On assumera les frais de remplacement d'un appareil couvert pour un maximum de 3 000 \$, y compris les accessoires couverts, par demande de service et en fonction de la catégorie de l'appareil couvert. Si vous recevez un appareil de remplacement à la suite d'une demande de service pour dommage ou d'une demande de garantie prolongée et si l'on ne reçoit pas votre appareil d'origine dans les 30 jours ou que vous le retournez verrouillé, des frais pour équipement non retourné ou verrouillé (selon le cas) pouvant aller jusqu'à 800,00 \$ selon la catégorie de l'appareil vous seront facturés. **3.** On traitera jusqu'à deux demandes de service au cours de toute période de 12 mois, à compter de la date à laquelle la première demande de service approuvée est traitée. **4.** Vous devrez payer des frais de traitement non remboursables en fonction de la catégorie de votre appareil et du type de dommage avant que l'on traite votre demande de service approuvée. Les frais de conversion de la demande de service représentent la différence entre les frais de réparation payés et les frais de réparation dus. Ces frais seront demandés si l'appareil présente d'autres dommages qu'un bris d'écran. La catégorie de l'appareil est déterminée par le prix de détail de l'appareil suggéré du fabricant, sans subvention ni rabais au moment de l'inscription. Vous pouvez consulter la liste complète des catégories d'appareils à rogers.com/demandeservice. Effectuez une demande de service en ligne à rogers.com/demandeservice ou composez le 1-855-877-3887. © 2021

N° :
N° :

500-06-001282-231

L'intimé, les intervenants et les mis en cause doivent, dans les 10 jours de la notification, déposer un acte de représentation indiquant le nom et les coordonnées de l'avocat qui les représente ou, dans le cas d'absence de représentation, un acte indiquant ce fait. Cependant, s'il est joint à la déclaration d'appel une demande pour obtenir la permission d'appeler, les intervenants et les mis en cause ne sont tenus de le faire que dans les 10 jours du jugement qui accueille cette demande ou, le cas échéant, de la date à laquelle le juge a pris acte du dépôt de la déclaration.

L'avocat qui représentait l'intimé en première instance est tenu, s'il n'agit plus pour l'intimé, de le dénoncer sans délai à l'appelant, à l'intimé et au greffe.
(article 358 al. 2 et 3 C.p.c.)

COUR D'APPEL DU QUÉBEC
SIÈGE DE MONTRÉAL

JEAN-MICHEL NORMANDIN et LE GROUPE

PARTIE APPELANTE - DEMANDEURS

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

PARTIES INTIMÉES - DÉFENDERESSES

DÉCLARATION D'APPEL

Partie appelante

Datée du 27 août 2025

Me David Bourgoin, 425, boul. René-Lévesque Ouest, Québec (Québec) G1S 1S2
418 692-5137, 418 692-5695, dbourgoin@bga-law.com, BB8221
Me Benoît Gamache, 425, boul. René-Lévesque Ouest, Québec (Québec) G1S 1S2
514 908-7446, 514 329-0120, bgamache@caginetbg.ca, AQ7724
Me Benoît Marion, 428, rue St-Pierre, bureau 101, Montréal (Québec) H2Y 2M5
514 418-8233, 514 418-8234, bmarion@bmavocats.ca, BB9821

Si une partie fait défaut de déposer un acte de représentation ou un acte de non-représentation, elle ne peut déposer aucun autre acte de procédure, mémoire ou exposé au dossier.

L'instance d'appel procède alors en son absence, sans que le greffier soit tenu de l'en aviser de quelque façon.

Si l'acte de représentation ou de non-représentation est déposé en retard, le greffier l'accepte aux conditions qu'il détermine.
(art. 38 du Règlement de la Cour d'appel du Québec en matière civile)