

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

(Actions collectives)
COUR SUPÉRIEURE

N° : 500-06-001433-255

CHARLES-OLIVIER RIVARD

Demandeur

c.

MAGASINS BEST BUY LTÉE,
personne morale ayant son domicile
élu chez BORDEN LADNER GERVAIS
LLP situé au 900-1000, rue De La
Gauchetière Ouest, Montréal (Québec)
H3B 4W5, district judiciaire de
Montréal

et

**AMERICAN BANKERS INSURANCE
COMPANY OF FLORIDA**, personne
morale dûment constituée ayant son
domicile élu chez NORTON ROSE
FULBRIGHT CANADA LLP, 2500-1,
Place Ville-Marie, Montréal (Québec)
H3B 1R1, district judiciaire de Montréal

et

**ASSURANT SERVICE CANADA
INC.**, personne morale dûment
constituée ayant son domicile élu chez
NORTON ROSE FULBRIGHT
CANADA LLP, 2500-1, Place Ville-
Marie, Montréal (Québec) H3B 1R1,
district judiciaire de Montréal

Défenderesses

**DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER
UNE ACTION COLLECTIVE**
(Art. 574 C.p.c.)

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LE DEMANDEUR EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

I- LE GROUPE POUR LE COMPTE DUQUEL LE DEMANDEUR ENTEND AGIR

A- La description proposée du groupe

1. Le demandeur entend exercer une action collective contre la défenderesse (ci-après appelée « **BEST BUY** »).
2. Le demandeur désire exercer cette 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 résidentes au Québec qui ont acheté de BEST BUY : a) un Plan « Protection Best Buy » et/ou b) un plan de protection AppleCare+ (avant le 31 décembre 2024). »

B- La cause d'action

3. Le demandeur entend démontrer par la présente demande que chaque membre du groupe a une cause d'action contre les défenderesses lesquelles sont similaires entre elles.
4. L'ensemble des faits qui donne naissance au droit d'action de chaque membre est ci-après énoncé aux allégations et aux pièces de la présente.
5. En résumé, le demandeur entend démontrer l'existence des éléments suivant :
 - a) Une représentation fausse ou trompeuse à l'égard de la nature même soit des plans « Protection Best Buy » et AppleCare+ (avant le 31 décembre 2024), soient les « Plans visés », qui, selon elle, est en réalité une protection d'assurance et;
 - b) Une omission de faits importants relatifs à la distribution de produits d'assurance et;
 - c) L'existence de contraventions effectuées par BEST BUY de se conformer aux obligations légales entourant la vente et la distribution de produits d'assurances, soit des plans visés.

II- LA POSITION DE L'AMF QUANT À LA VENTE DE PLANS DE « GARANTIES PROLONGÉES »

6. L'Autorité des marchés financiers (AMF) assume divers rôles en assurance au Québec : supervision, réglementation, protection du public, gestion des plaintes, prévention de la fraude et éducation financière (<https://lautorite.qc.ca/grand-public/a-propos-de-lamf/mission>).
7. L'AMF encadre les intervenants du secteur pour assurer le respect des lois, la conformité des pratiques commerciales et la solvabilité des assureurs : <https://lautorite.qc.ca/professionnels/reglementation-et-obligations/distribution-de-produits-et-services-financiers/avis>.
8. Ces dernières années, l'AMF a récemment enquêté sur la vente de garanties prolongées afin de déterminer si certains plans de protection constituaient des produits d'assurance excédant la garantie du fabricant.
9. La Cour d'appel met en lumière que dans certaines circonstances, il existe un caractère « hybride » aux plans de protections supplémentaires/produits d'assurance.
10. Dans l'affaire *American Bankers*¹, le juge Castonguay (j.c.s.) résume la grille d'analyse empruntée par l'AMF afin de distinguer un plan de protection supplémentaire d'un produit d'assurance :

« [18] [...] »

53. *Au contraire, l'assurance 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;*
54. *De ce fait, les risques couverts ne sont pas limités aux défauts du bien couvert, à la différence de la garantie;*
55. *En ce qui concerne MAX+Protection, le fait que les dommages causés par une chute ou un liquide ne soient pas couverts par la garantie du fabricant est par ailleurs révélateur quant **au fait qu'il ne s'agit pas d'une prolongation de la garantie, mais plutôt d'un produit d'assurance.***
56. *Dès lors, ils constituent des risques faisant l'objet d'une assurance.* »

¹ *American Bankers Insurance Company of Florida et Autorité des marchés financiers*, 2020 QCCS 1977, par. 18.

11. Or, la Cour supérieure² conclut que le raisonnement de l'AMF était « cohérent et intelligible ».
12. De son côté, la Cour d'appel³ a conclu qu'un contrat de garantie ne doit offrir comme bénéfice que la réparation ou le remplacement du bien vendu advenant une défectuosité.
13. La Cour d'appel affirme aussi que la nature du contrat d'assurance n'est pas de viser exclusivement les défectuosités propres des biens vendus, mais plutôt d'offrir une protection contre des risques qui ne sont pas limités au défaut de fonctionnement du bien.
14. Dans certains cas, des procédures ont été déposées et dans d'autres cas, des ententes ont été conclues avec l'AMF, le tout, tel qu'il appert en liasse des ententes de Normalisation avec les entreprises *Glentel*, *Videotron*, *Rogers* et *Likewise* communiquées en liasse à la pièce **P-1**.
15. Ces programmes, en plus de prolonger la garantie du fabricant, prévoyaient, à certaines conditions, la réparation ou le remplacement de l'appareil en cas de dommages accidentels ou bien causés par un liquide.
16. Malgré le fait que l'AMF prend acte que les entreprises visées aient manifesté ne pas avoir eu l'intention de commercialiser des produits d'assurance, l'AMF a conclu, selon un test objectif, que les couvertures prévues aux termes des Programmes dépassaient le cadre de ce qui constitue une garantie supplémentaire.
17. Dès lors, l'AMF demande que les Programmes soient offerts par un assureur dûment autorisé.
18. Pour déterminer la présence d'un produit d'assurance, l'AMF circonscrit⁴ l'application objective de son test au cadre suivant : Dès qu'une protection couvre des dommages causés par des risques autres que ceux découlant d'une « défectuosité » ou d'un « mauvais fonctionnement », il s'agit de produits d'assurance et non d'un plan de protections supplémentaires.
19. D'ailleurs, ce cadre d'analyse se reflète au paragraphe 2.1 de chacune des ententes (pièce précitée P-1) où il est mentionné ce qui suit :

*« Bien que [...] était d'avis qu'elle offrait des contrats à titre de garantie prolongée à leur clientèle, elle prend acte que l'AMF considère que le programme de protection affaire constitue en fait un produit d'assurance, **puisque la totalité des risques couverts n'était pas limité à la défectuosité des appareils** »*

(Notre soulignement)

² *American Bankers Insurance Company of Florida et Autorité des marchés financiers*, 2020 QCCS 1977, par. 19.

³ *Agence du revenu du Québec c. Trans Global Warranty Corp.*, 2023 QCCA 618, par. 26 à 29.

⁴ Deux décisions de l'AMF portant respectivement les numéros 2020-SACD-0005 et 2020-SACD-0006.

20. L'AMF ne subordonne pas la qualification d'un produit d'assurance à la présence d'un tiers assureur indépendant ni à l'exercice d'activités de spéculation sur les risques.
21. Toutefois, lorsque le plan de protection est garanti ou administré par un tiers (assureur autorisé), cet élément constitue une corroboration additionnelle de la présence d'un produit d'assurance.
22. Quant à la gestion des risques et à la qualification d'un contrat d'assurance, le demandeur se réfère aux exigences contenues à l'article 2389 C.c.Q, lequel se lit comme suit :

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

(Notre soulignement)

23. L'approche de l'AMF concorde avec celle de la Cour d'appel dans *Trans-Global*⁵, selon laquelle une garantie ne doit couvrir que la réparation ou le remplacement du bien en cas de défectuosité, le risque devant être assumé par une entité liée économiquement à la vente, tels le fabricant, le distributeur ou le détaillant.
24. À la lumière de l'article 1 e) LPC du raisonnement de l'AMF et de la décision *Trans-Global*, le demandeur dispose de fondements solides pour soutenir que les plans offerts par la défenderesse constituent des produits d'assurance lorsque les risques couverts dépassent la seule défectuosité des appareils.

III- LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DU DEMANDEUR

A- L'OFFRE ET LA VENTE D'UN PLAN DE LA PROTECTION BEST BUY AU DEMANDEUR

25. Le 13 juillet 2023, le demandeur s'est procuré un ordinateur portable de marque APPLE au moyen du programme Adhésion mensuelle de BEST BUY, tel qu'il appert du reçu communiqué comme pièce **P-2**.
26. À la même occasion, le demandeur a acheté un plan de la *Protection Best Buy*, tel qu'il appert également du reçu de commande (pièce précitée P-2).

⁵ Agence du revenu du Québec c. *Trans Global Warranty Corp.*, 2023 QCCA 618, par. 26.

27. Le demandeur avait initialement commandé en ligne l'ordinateur portable de marque APPLE et il devait compléter la transaction en personne dans une succursale BEST BUY.
28. Le 13 juillet 2023, le demandeur s'est rendu à la succursale Place Laurier pour finaliser son achat.
29. En effet, après s'être vu décrire les différentes particularités de l'ordinateur, le demandeur a confirmé sa décision de l'acquérir et de financer cet achat.
30. Le demandeur s'est vu ensuite offrir d'acheter un Plan de protection au motif que celui-ci couvrirait au-delà de la garantie du manufacturier, notamment quant aux « dommages matériels ».
31. Après s'être vu dénoncer les principales caractéristiques du Plan, sa durée (2 ans) et son prix, le demandeur a décidé d'acheter le plan *Protection BEST BUY avec couverture des dommages matériels*.
32. Le prix d'achat de ce Plan est de 629,99 \$ avec les taxes, tel qu'il appert du reçu de commande (pièce précitée P-2).
33. Or, malgré le fait que le demandeur était en succursale, les représentants de BEST BUY ne lui ont pas remis aucun des documents suivants au moment de lui offrir le plan :
 1. Sommaire du produit
 2. Fiche de renseignements
 3. Avis de résiliation
 4. Spécimen de la police ou attestation d'assurance
34. BEST BUY n'a pas plus dévoilé au demandeur la rémunération qu'elle recevrait pour la vente du Plan.
35. Aussi, le demandeur n'a pas été informé de l'existence d'une impossibilité pour laquelle BEST BUY ne pouvait communiquer, au moment d'offrir le Plan, le sommaire de la Protection prolongée et la fiche de renseignements au moment de se voir offrir le plan de protection.
36. Le demandeur n'a pas davantage été informé que BEST BUY devait obtenir son consentement afin que ces informations puissent lui être communiquées plus tard.
37. Par ailleurs, le demandeur n'a pas été informé à savoir si un Sommaire du produit et/ou si une Fiche de renseignement avait été préparée pour la vente de ce Plan ou pour n'importe quel autre.

38. Le demandeur n'a pas plus été informé si la défenderesse avait reçu d'un assureur, un mandat l'autorisant à vendre des Plans de protections.
39. Dès lors, le demandeur a candidement été redirigé vers le terminal à un comptoir de BEST BUY, il a fait la file avec les autres clients et il a attendu son tour.
40. Or, arrivé à son tour, le demandeur croyait qu'il ne devait qu'effectuer un simple paiement, on lui a remis un terminal et dès lors une volumineuse quantité d'informations est apparue sur l'écran tactile.
41. Le demandeur a rapidement constaté qu'il devait cliquer sur un bouton d'approbation pour être autorisé à passer aux pages suivantes et ultimement pouvoir accéder à la fin de la transaction.
42. L'opération a duré plusieurs longues minutes alors que le demandeur s'est vu inondé d'informations pour lesquelles il a reçu peu de document, compris et retenu que très peu de chose vu le contexte, vu la quantité d'information à traiter dans un si court délai, le tout, jumelé à la pression du moment alors que les autres clients attendaient.

B- BEST BUY

43. BEST BUY est une société active dans le secteur du « Commerce de détail de téléviseurs, de postes de radio et d'appareils stéréophoniques » avec comme précisions la « Vente au détail et en ligne (matériel de bureau, appareils, divertissement) PRODUCTS, APPLIANCES, COMMUNICATIONS, EQUIPMENT, MUSIC & VIDEO SOFTWARE », le tout tel qu'il appert en liasse d'un état de renseignements de BEST BUY au registre des entreprises du Québec (REQ) et de la copie d'une page Web des 75 succursales BEST BUY au Québec, communiqués comme pièce au soutien des présentes sous la cote **P-3**.
44. Les établissements de BEST BUY sont d'ailleurs identifiés comme étant des revendeurs agréés de produits Apple, tel qu'il appert de versions imprimées de la page *Où trouver?* <https://locate.apple.com/ca/fr/sales> communiquées comme pièce au soutien des présentes sous la cote **P-4**.

i. **L'offre des Plans de protection (excluant l'AppleCare+) par BEST BUY**

45. BEST BUY offre la « Protection Best Buy », tel qu'il appert de la page *Protection Best Buy* dont la version imprimée datée du 11 janvier 2025 est communiquée comme pièce au soutien des présentes sous la cote **P-5**.
46. La page *Conditions de l'Abonnement Best Buy, de la Protection Best Buy* dont la version imprimée est communiquée comme pièce au soutien des présentes sous la cote **P-6**, permet de consulter les conditions générales des plans de Protection BEST BUY.
47. La page *Conditions de l'Abonnement Best Buy, de la Protection Best Buy*, (pièce précitée P-6), donne notamment accès à ce qui suit pour la province de Québec :
- a) Conditions de la Protection Best Buy pour le Québec — achat effectué à partir du 10 avril 2025 jusqu'à présent (PDF) dont la version imprimée du PDF est communiquée comme pièce au soutien des présentes sous la cote **P-7**.
 - b) Conditions de la Protection Best Buy pour le Québec — achat effectué entre le 1^{er} mars 2024 et le 9 avril 2025 (PDF) dont la version imprimée du PDF est communiquée comme pièce au soutien des présentes sous la cote **P-8**.
 - c) Conditions de la Protection Best Buy pour le Québec — achat effectué entre le 17 août 2022 et le 29 février 2024 (PDF) dont la version imprimée du PDF est communiquée comme pièce au soutien des présentes sous la cote **P-9**.
 - d) Conditions de la Protection Best Buy pour le Québec — achat effectué entre le 10 mai 2022 et le 16 août 2022 (PDF) dont la version imprimée du PDF est communiquée comme pièce au soutien des présentes sous la cote **P-10**.

48. La *Protection Best Buy avec couverture des dommages matériels* que le demandeur a acheté (pièce précitée P-9) est le plan *BBPPD* (en anglais) ou *PBBDM* (en français, pièce précitée P-9, page 4-5).

Description de votre plan	Votre plan de protection Best Buy	Votre produit
PBBDM	Protection Best Buy avec couverture des dommages matériels (voir page 21)	• Appareils photo numériques • Apple Watch • Consoles de jeux • Ordinateurs • Portables • Tablettes • Téléviseurs

49. Or, ce plan comprend des volets de protection qui prodiguent une couverture à l'occasion d'événements incertains, non prévisibles et dont la source ne découle pas exclusivement d'une défectuosité ou d'un mauvais fonctionnement, le tout, tel qu'il appert de la description du plan contenue, pièce précitée P-9 (page 21 du livret) :

« *PROTECTION BEST BUY*

AVEC COUVERTURE DES DOMMAGES MATÉRIELS

Ce Plan couvre les téléviseurs, ordinateurs de bureau, portables, tablettes, consoles de jeux, appareils photo numériques et appareils Apple Watch.

*CE QUI EST COUVERT**

- *100% des pièces et de la main-d'œuvre pour la réparation des défauts de fabrication qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant*
- *Mauvais fonctionnement causé par une saute de puissance comme décrit au paragraphe concernant la protection contre les sautes de puissance (consulter la page 26)*
- *Remplacement de Votre Produit si Nous ne pouvons pas le réparer (consulter la page 27)*
- *Service de réparation sur place pour les Produits présélectionnés (consulter la page 25)*
- *Jusqu'à deux (2) réparations en raison de dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou de défaul de résistance aux liquides [...] »*

(Nos soulignements)

50. À titre d'illustration, le plan (livret) du demandeur mentionne également ce qui suit pour tous les produits (pièce précitée P-9).

- Page 7 du livret : « **Garantie du fabricant** »

Ce Plan ne remplace pas la garantie du fabricant pendant que celle-ci est en vigueur, mais il fournit certains services supplémentaires qui Vous sont offerts à partir de la Date d'entrée en vigueur. [...] »

- Page 11 du livret : « **Type de produits** »

« Apple Watch, Ordinateurs de bureau et ordinateurs tout-en-un, Appareils photo numériques, Consoles de jeux, Récepteurs et haut-parleurs, pour cinéma maison, Portables et tablettes, Gros électroménagers, Téléphones cellulaires, Téléviseurs (32 po ou plus), Téléviseurs (moins de 32 po), Tous les autres produits »

- Page 17 du livret :

RÉFRIGÉRATEURS ET CONGÉLATEURS

« Protection maximale de 300 \$ contre l'altération des aliments par service de réparation pour les réfrigérateurs et congélateurs.

LAVEUSES ET SÉCHEUSES

Remboursement maximal de 50 \$ pour les services de buanderie par service de réparation pour les laveuses et les sécheuses si Votre Produit est inutilisable pendant plus de sept (7) jours consécutifs. Vous serez tenu de présenter une liste détaillée pour chaque demande de remboursement pour les services de buanderie »

[...]

Service de réparation du Produit avec protection contre les sautes de puissance

Lorsque Votre Produit présente une défaillance mécanique en raison de vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant qui ne sont pas couvertes par la garantie du fabricant ou en raison de dommages causés par les sautes de puissance survenant pendant la Durée du Plan, Nous réparerons Votre Produit afin de le remettre en état normal de fonctionnement. La réparation comprend le coût de la main-d'œuvre et des pièces de rechange. Quant aux réparations nécessitées par la saute de puissance, la couverture sera offerte à partir de la Date d'entrée en vigueur et uniquement pour le matériel.[...] »

[...]

(Nos soulignements)

51. Les protections prévues au livret du demandeur (pièce P-9) se retrouvent aussi dans les autres livrets de plans de protection Best Buy (pièces P-7, P-8 et P-10).

52. Le site Web de la défenderesse contient également des représentations confirmant une couverture excédant la simple défectuosité ou le mauvais fonctionnement (pièce P-5), dont voici certains extraits :

« Les plans de Protection Best Buy sont uniques et vont au-delà des garanties du fabricant, offrant une couverture des dommages matériels et une protection à la fin de la garantie.

[...]

Si une surtension se produit et que votre appareil tombe en panne, nous nous en occuperons.

Nous sommes là pour vous en cas de panne électrique inattendue.

[...]

Ajout de la couverture des dommages matériels (seulement en magasin)

Si vous endommagez votre appareil en le manipulant, nous nous en occuperons. La Protection Best Buy avec couverture des dommages matériels offre tous les avantages de la Protection Best Buy avec jusqu'à 2 réclamations pour dommages matériels [...]

[...]

Comment la Protection fonctionne-t-elle avec les garanties du fabricant?

Nous nous occupons des réparations importantes que votre garantie du fabricant ne fait pas, les pannes dues à une surtension, et si quelque chose va mal après la fin de la garantie du fabricant. N'oubliez pas que pendant toute la durée de votre plan,[...] »

(Nos soulignements)

53. Selon ce que déclare BEST BUY dans le livret, (pièce précitée P-9, page 6 du livret), le Plan acheté par le demandeur est fourni et administré par Services Assurant Canada Inc. (ci-après appelée « **ASSURANT** »).
54. Le site Web de BEST BUY (pièce précitée P-5) mentionne ce qui suit : « *Les plans de protection BEST BUY sont fournis par Services Assurant Canada Inc. et / ou American Bankers Compagnie d'Assurance Générale de la Floride* » (« AB »).
55. ASSURANT est active dans le secteur « Autres sociétés d'assurance de biens et risques divers » et elle opère également sous la dénomination sociale d'ASSURANT, le tout, tel qu'il appert de l'état de renseignements REQ communiqué comme pièce **P-11**.

56. AMERICAN BANKER est active dans le secteur « Autres sociétés d'assurance de biens et risques divers » et elle opère également sous la dénomination sociale d'ASSURANT, le tout, tel qu'il appert de l'état de renseignements au REQ communiqué comme pièce **P-12**.
57. Les plans offerts par ASSURANT et AB prévoient, en cas de réalisation de certains risques, des prestations versées ou exécutées par un tiers distinct du vendeur et du manufacturier.
58. En fait, ni ASSURANT ni AB, n'agissent comme vendeurs ou manufacturiers des biens visés; elles ne sont donc pas assujetties à la garantie légale applicable aux produits couverts par les plans Best Buy.

ii. Les produits AppleCare+ vendus par BEST BUY.

59. APPLE CANADA INC. (ci-après appelée « **APPLE** ») est active dans le secteur de la distribution et de la vente d'appareils électroniques et autres accessoires.
60. APPLE élabore, commercialise et vend des plans de protection désignés AppleCare, pour les produits qu'elle fabrique, tel qu'il appert en liasse des différentes versions de la page Web *Produits AppleCare* communiquée comme pièce **P-13**.
61. Le Plan de protection AppleCare+ est disponible pour les appareils suivants : Mac, iPad, iPhone, Apple Watch, moniteur Apple, écouteurs, Apple TV, et HomePod, tel qu'il appert de la page Web *Produits AppleCare*, pièce précitée P-13.
62. BEST BUY vend des produits APPLE, mais également les protections APPLECARE+ dans ses magasins et en ligne.
63. En effet, BEST BUY figure par ailleurs parmi les revendeurs agréés Apple, tel qu'il appert de la copie de la page Web d'APPLE (pièce précitée P-4).
64. Toutefois, dans le cas des produits AppleCare+ vendus par la défenderesse avant le 31 décembre 2024, aucun assureur n'intervenait aux plans de protection.
65. À compter du 1^{er} janvier 2025, la Compagnie d'assurance AIG du Canada, dûment autorisée, assure désormais les protections contre les risques accidentels prévus aux plans de protection, comme l'indique le sommaire du produit AppleCare+ (pièce **P-14**).
66. Il y a lieu de préciser à cet effet qu'APPLE s'est engagée auprès de l'AMF à mettre fin à son offre et distribution de l'AppleCare+ au Québec au plus tard le 31 décembre 2024.

67. À cet effet, en mars 2021 l'AMF a préalablement initié une enquête sur les activités d'assurance et de distribution de produits financiers d'APPLE qui a mené à un litige, tel qu'il appert du jugement *Apple Canada inc. c. Autorité des marchés financiers*, 2021 QCCS 4870 dont une copie est communiquée comme pièce **P-15** et de l'arrêt *Apple Canada inc. c. Autorité des marchés financiers*, 2023 QCCA 453 dont une copie est communiquée comme pièce **P-16**.

68. Le 14 juin 2024, l'AMF a émis un communiqué de presse dont une copie est communiquée comme pièce **P-17**.

69. Ce communiqué de presse indique notamment ce qui suit :

«Le 6 juin 2024, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a conclu une entente avec Apple Canada inc. (« Apple ») en vertu de laquelle cette dernière s'est engagée à ce que le produit AppleCare+ soit offert au Québec par un assureur autorisé. Apple s'est également engagée à payer une sanction administrative de 175 000.

Au terme de son enquête, l'Autorité a conclu que la couverture contre les dommages accidentels incluse à la clause 3.2 d'AppleCare+ constitue une assurance puisque le risque couvert n'est pas limité à la défectuosité ou au mauvais fonctionnement des appareils. Conséquemment, cette couverture doit être offerte par un assureur et distribuée conformément au régime de distribution sans représentant. »

(Notre soulignement)

70. L'Entente du 6 juin 2024 entre l'AMF et APPLE, auquel le communiqué de presse réfère, est communiquée sous la pièce **P-18**.

71. La disposition 3.2 d'AppleCare+ à laquelle l'AMF réfère s'intitule « *Services en cas de dommages accidentels causés par la manipulation* », le tout, tel qu'il appert en liasse de copies de plans AppleCare+ prises au hasard communiquées comme pièce **P-19**.

72. La clause *Services en cas de dommages accidentels causés par la manipulation* était disponible pour tous les plans et pour tous les produits Apple jusqu'au 31 décembre 2024.

73. Bien que sa désignation numérique puisse varier selon les plans, le corps de la disposition se retrouve dans tous les Plans AppleCare+ avant le 31 décembre 2024 et il se lit comme suit (pièce précitée P-19) :

« 3.2 Services en cas de dommages accidentels causés par la manipulation

Si, pendant la durée du plan, vous présentez à Apple une réclamation valable selon laquelle l'appareil couvert a cessé de fonctionner correctement en raison de dommages accidentels causés par la manipulation découlant d'un événement externe inattendu et involontaire (p. ex. une chute ou des dommages causés par le contact avec un liquide) (« dommages accidentels causés par la manipulation »), Apple, sous réserve du paiement des frais de service décrits ci-après, (i) réparera le défaut en utilisant des pièces neuves ou remises à neuf dont les performances et la fiabilité sont équivalentes à celles d'une pièce neuve ou (ii) remplacera l'appareil couvert par un produit neuf ou dont les performances et la fiabilité sont équivalentes à celles d'un produit neuf. Les services en cas de dommages accidentels causés par la manipulation sont considérés comme des « réparations »

(Nos soulignements)

74. Or, dans l'Entente intervenue entre l'AMF et APPLE le 6 juin 2024, pièce précitée P-10, APPLE admet ce qui suit :

9. Néanmoins, bien qu'Apple croyait offrir des contrats de garantie prolongée à sa clientèle, l'Autorité, après avoir fait enquête, a qualifié une portion de l'AppleCare+, soit spécifiquement « le dommage accidentel causé par la manipulation », de couverture d'assurance puisque le risque couvert inclut spécifiquement le dommage accidentel causé par la manipulation et n'est pas limité à la défectuosité ou au mauvais fonctionnement des appareils conçus par Apple inc.

10. Apple admet les faits ci-haut énoncés aux seules fins de la présente entente et sous réserve des dispositions stipulées ci-après.

75. L'entente précise le cadre d'analyse appliqué par l'AMF pour conclure qu'une partie de l'AppleCare+ constitue une couverture d'assurance:

« Au terme de son enquête, l'Autorité a conclu que la couverture contre les dommages accidentels incluse à la clause 3.2 d'AppleCare+ constitue une assurance puisque le risque couvert n'est pas limité à la défectuosité ou au mauvais fonctionnement des appareils. Conséquemment, cette couverture doit être offerte par un assureur et distribuée conformément au régime de distribution sans représentant. »

(Notre soulignement)

76. Sur le plan factuel, l'Entente (pièce P-18) établit qu'un seul élément de protection visant un risque autre que la défectuosité ou le mauvais fonctionnement suffit à qualifier le produit d'assurance.

77. L'AMF conclut en outre que l'AppleCare+ n'est ni offerte par un assureur autorisé ni distribuée conformément au régime de distribution sans représentant.
78. À cet effet, Il y a lieu à cet effet de reproduire l'extrait suivant de l'Entente intervenue entre l'AMF et APPLE, le 6 juin 2024, pièce P-11 :

11. Conséquemment, l'Autorité considère qu'étant donné qu'aucune société autorisée par elle pour agir comme assureur ne garantit les risques relatifs au dommage accidentel causé par la manipulation couverts par l'AppleCare+, Apple exerce les activités d'assureur sans être autorisée à agir à ce titre, en contravention à l'article 21 de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1 (la « **LA** »).

12. De même, l'Autorité considère que l'AppleCare+ n'est pas offert conformément à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « **LDPSF** »).

iii. L'encadrement pour la distribution de produits d'assurance

79. Le demandeur réitère que les plans visés (Protection Best Buy et AppleCare +) sont des produits d'assurances régis par *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, chapitre D-9.2 (« **LDPSF** »), une loi d'ordre public.
80. Les premiers articles de la LDPSF contiennent des dispositions régissant les représentants qui offrent des produits d'assurances.
81. 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.
82. Le TITRE VIII de la LDPSF est intitulé *DISTRIBUTION SANS REPRÉSENTANT*.
83. Ce titre de la LDPSF contient des règles particulières à l'offre de produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur, c'est-à-dire sans représentant.
84. Sans ce régime d'exception, BEST BUY ne pourrait distribuer le produit d'ASSURANT ou d'APPLE.
85. En vertu de ce régime d'exception, BEST BUY se doit de suivre rigoureusement les dispositions de ce titre de la LDPSF.

86. Un des règlements de la LDPSF, le *Règlement sur les modes alternatifs de distribution* (« **RMAD** »), contient des règles applicables à l'offre de produits d'assurance 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.*

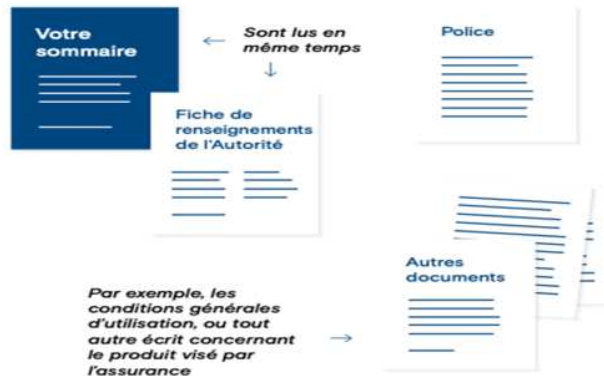
(Nos soulignements)

87. Afin d'outiller les assureurs et 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 dénommés comme pièces **P-20** et **P-21**.

88. 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 :



89. Il ressort de ce Guide qu'un sommaire du produit et une fiche de renseignements doivent être lus au moment de l'offre de contracter l'assurance.

90. Le tome 1 du Guide, de la pièce précitée P-18, mentionne 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. »

91. Ces documents constituent des mesures de protection que les distributeurs, non spécialisés en assurance, sont tenus de remettre à leurs clients.

92. Les distributeurs et les assureurs doivent faire passer les intérêts du client avant les leurs, c'est une règle fondamentale de la LPDSF.

93. Selon la fiche de renseignements accompagnant le sommaire, la rémunération du distributeur doit être divulguée au client lorsqu'elle excède 30 %, conformément à l'article 431 LDPSF et du modèle de la fiche de renseignements dénoncés comme pièce **P-22**.

94. L'art. 433 de la LDPSF se lit comme suit :

« 433. Un distributeur qui peut offrir pour un même bien plus d'un produit d'assurance doit, lorsqu'il offre un de ces produits à un client, lui dévoiler la rémunération que l'assureur lui accorde pour la vente de chacun d'eux. »

(Nos soulignements)

95. Le libellé retenu par le législateur confirme que l'obligation de divulgation s'applique au moment de l'offre, non de l'achat, et qu'elle exige la communication précise du pourcentage de la rémunération versée par l'assureur, plutôt qu'une simple mention qu'elle dépasse 30 %.
96. 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-23**.
97. 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. »
98. 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 %.
99. Le client est en droit de savoir à qui bénéficie le prix qu'il paie.
100. Pour les fins de la présente demande, le demandeur désire attirer l'attention du tribunal sur certaines règles contenue à la LDPSF :

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.

[...]

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.

[...]

462.1. *Commets une infraction quiconque, sans l'entremise d'une personne physique, offre directement au public des produits et services dans une discipline, à moins d'être un cabinet inscrit auprès de l'Autorité, une société autonome ainsi inscrite ou un distributeur.*

[...]

471. Un distributeur qui, pour la vente d'un produit d'assurance, reçoit une rémunération qui excède 30% de son coût et qui omet, ou que la personne qui distribue le produit omet, de dévoiler au client cette rémunération commets une infraction.

472. *Un distributeur qui, pour un même bien, peut offrir plus d'un produit d'assurance et qui omet, lorsqu'il offre un de ces produits à un client, de lui dévoiler la rémunération que l'assureur lui accorde pour la vente de chacun d'eux commets une infraction*

(Nos soulignements)

IV- LE SYLLOGISME JURIDIQUE

A- La Loi sur la protection du consommateur

101. Eu égard à ces causes d'action, le demandeur présente un syllogisme juridique basé sur la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1 (ci-après la « **LPC** ») et la LDPSF.

102. Le demandeur désire effectivement se prévaloir d'une action directe contre BEST BUY prévue à l'article 272 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. »

- 103. À cet effet, le demandeur soutient que lui-même et les membres du groupe se qualifient de consommateur au sens de l'article 1e) LPC.
- 104. Le demandeur soutient que BEST BUY est un commerçant au sens de la LPC.
- 105. BEST BUY a manqué à des obligations que lui impose la LPC, plus précisément en effectuant une représentation fausse ou trompeuse au sens de l'art. 219 LPC, ci-après reproduit :

« 219. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur »
- 106. BEST BUY a manqué à des obligations que lui impose la LPC, plus précisément en passant sous silence des faits importants au sens de l'art. 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.
- 107. Le demandeur soutient que tous les plans vendus par BEST BUY constituent des produits d'assurance, puisque les risques couverts dépassent la simple défectuosité des appareils.
- 108. En effet, ces plans prévoient des prestations en cas de sinistres accidentels ou de causes externes au défaut de qualité.
- 109. Pourtant, BEST BUY ne les présente pas aux clients comme des produits d'assurance.
- 110. Cette omission constitue une représentation fausse ou trompeuse quant à la nature réelle des protections offertes.
- 111. La qualification assurantielle du contrat et la divulgation des informations obligatoires constituent des faits importants.

i) La nature assurantielle du contrat

112. Selon l'approche de l'AMF, la présence d'un seul risque couvert autre que la défectuosité ou le mauvais fonctionnement suffit à qualifier la protection de couverture d'assurance.
113. Cette interprétation est appuyée par l'article 1 e) LPC, dont la définition du contrat de garantie supplémentaire vise uniquement la « défectuosité » ou le « mauvais fonctionnement » d'un bien, sans mention du « dommage accidentel », ce qui corrobore l'approche de l'AMF :

Chapitre P-40.1

LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

TITRE PRÉLIMINAIRE

INTERPRÉTATION ET APPLICATION

1. Dans la présente loi, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par:

[...]

e.1) «contrat de garantie supplémentaire» : un contrat en vertu duquel un commerçant s'engage envers un consommateur à assumer directement ou indirectement, en tout ou en partie, le coût de la réparation ou du remplacement d'un bien ou d'une partie d'un bien advenant leur défectuosité ou leur mauvais fonctionnement, et ce autrement que par l'effet d'une garantie conventionnelle de base accordée gratuitement à tout consommateur qui achète ou qui fait réparer ce bien;

(Nos soulignements)

114. En appliquant l'article 1 e) LPC et le raisonnement de l'AMF (pièce précitée P-1), le demandeur soutient que les plans vendus par BEST BUY constituent une couverture d'assurance lorsqu'ils couvrent des risques excédant la garantie de bon fonctionnement, notamment pour les dommages matériels suivants :
- a) causés par une manipulation
 - b) causés par une saute de puissance
 - c) qui visent à compenser l'altération des aliments
 - d) qui vise le remboursement pour les services de buanderie
 - e) qui vise les dommages accidentels

ii) **Les faits importants**

115. Deuxièmement, lorsque BEST BUY offre aux membres du groupe des plans de protection constituants des produits d'assurance, elle agit à titre de distributeur et doit se conformer aux exigences de la LDPSF et du RMAD relatives à leur offre (art. 436(1) LDPSF).
116. Or, les faits importants sont ceux visés à l'article 431 LDPSF et aux articles 22 et 23 du RMAD, incluant l'omission de remettre un sommaire et une fiche de renseignement, en d'autres termes :

Obligation légale / réglementaire	Élément / information	Les motifs au soutien d'un « fait important » au sens de l'art. 228 LPC
Article 431 LDPSF : La nature de la garantie & description du produit	Le détail de la couverture (ce qui est couvert)	Le consommateur pourrait ne pas souscrire au plan s'il ne connaît pas les limites ou caractéristiques
Article 431 LDPSF : La description des exclusions de garantie	Ce qui est exclu	L'absence de transparence des exclusions peut induire en erreur le consommateur sur la portée de la protection
Article 431 LDPSF : La dénonciation de la rémunération excédant 30 %	La commission ou la rémunération reçue	Dénoncer l'intérêt personnel du distributeur lequel pourrait influencer le conseil ou la recommandation faite par lui
Article 22 RMAD : Le sommaire du produit	Information normalisée du produit (risques, modalités, conditions)	Le sommaire contient les éléments essentiels que le consommateur doit connaître pour décider en toute connaissance
Article 22 RMAD : La fiche de renseignements	Détails supplémentaires sur le produit	Même fonction : Communiquer les données minimales à la prise de décision
Article 23 RMAD : L'identification de l'information visée par l'impossibilité de remise	Dénonciation que la remise immédiate n'est pas possible	Le consommateur doit être informé que les documents seront remis ultérieurement et qu'il aura accès aux contenus essentiels
Article 23 RMAD : Le consentement pour recevoir les documents plus tard	Obligation de consentement	Le consommateur doit, pour accepter, les informations ciblées plus tard ce qui l'éclaire sur le déroulement

117. Ainsi, le demandeur invoque la présomption contenue à l'art. 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. »

(Nos soulignements)

118. Le demandeur évalue ses dommages compensatoires, ainsi que ceux des membres, à un montant équivalant aux commissions perçues par BEST BUY lorsque la rémunération excède 30 % (plus taxes) sur chaque vente de plan de protection.
119. Cette réduction permet de compenser le préjudice subi par chacun des membres du groupe.

A- Les manquements à la LDPSF et au RMAD reprochés à BEST BUY, ASSURANT et AB et les dommages

I) La faute

120. En offrant et vendant des Plans de protection qui sont des produits d'assurance, le demandeur entend démontrer que BEST BUY a illégalement agi comme un distributeur de produits d'assurance.
121. La démonstration se veut conforme à l'approche de l'AMF quant à l'offre de plans de protection dans les ententes de Normalisation avec les entreprises Glentel, Videotron, Rogers et Likewise (pièce précitée P-1) et Apple (pièce précitée P-11).
122. De même, selon les critères établis par l'AMF, les Plans de protection n'étaient pas offerts conformément à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* RLRQ, c. D-9.2 (la « LDPSF »).
123. Plus précisément, BEST BUY a manqué à des dispositions contenues aux articles 431 et 433 LDPSF ainsi qu'aux articles 22 et 23 du *Règlement sur les modes alternatifs de distribution*, RLRQ c D-9.2, r 16.1 (ci-après le « RMAD »).
124. Or, le demandeur réitère qu'il n'a reçu de BEST BUY aucune des informations exigées à l'article 431 LDPSF au moment de se voir soumettre l'offre d'acheter un Plan de protection BEST BUY.

125. Ainsi, le demandeur a ainsi été privé des informations qui devaient lui être dénoncées, soit celles qui portent par exemple sur la nature du Plan, les limitations et les exclusions qui s'y rattachent.
126. De même, rien n'a été communiqué au demandeur à propos de la rémunération perçue par BEST BUY sur la vente du Plan.
127. Le demandeur soutient que la rémunération de BEST BUY est supérieure à 30 %.
128. BEST BUY n'a remis aucun sommaire ou fiche de renseignements du Plan comme l'exige pourtant l'article 22 RMAD.
129. Pourtant, la remise de ces documents est, selon l'article 22 RMAD, un mandat que doit confier l'assureur au distributeur.
130. BEST BUY n'a pas informé le demandeur d'une impossibilité de lui remettre le sommaire et la fiche de renseignements du Plan comme peut l'exiger l'article 23 RMAD dans certains cas.
131. En n'ayant pas reçu la fiche de renseignements, le demandeur a même été privé d'informations supplémentaires qu'il aurait pu utiliser ultérieurement, comme son droit de résilier ou d'annuler.
132. En manquant à ces dispositions de la LDPS et du RMAD, BEST BUY a de ce fait passé sous silence des faits importants dans ses représentations faites aux membres et/ou effectué des représentations fausses ou trompeuses.
133. À titre d'assureurs, ASSURANT et AB devaient contrôler et superviser l'offre de leurs produits d'assurance par BEST BUY.
134. ASSURANT et AB ont clairement manqué à leurs devoirs étant donné les omissions imputables à BEST BUY et les renseignements importants que le demandeur et les membres n'ont pas reçus.
135. Le demandeur peut donc fonder son recours sur l'art. 436 alinéa (1) et (2) LDPSF.

II) Les préjudices subis par les membres et les dommages

136. Le demandeur a été privé de l'information nécessaire pour prendre une décision d'achat éclairée fondée sur des données véridiques et complètes.
137. Dans les faits, il n'aurait pas acquis le plan de protection Best Buy s'il avait su que celui-ci ne respectait pas le cadre applicable et était distribué illégalement.

III) Le déficit informationnel

- 138. Le demandeur n'a pas reçu le sommaire de la protection prolongée ni la fiche de renseignements lors de l'offre du plan.
- 139. Il n'a pas davantage consenti à ce que ces informations lui soient transmises ultérieurement.
- 140. Il a été privé de l'information relative à son droit de résiliation.
- 141. Il ignorait quelle part de la prime était versée à titre de commission à BEST BUY.

IV) Les dommages compensatoires

- 142. Le demandeur évalue ses dommages compensatoires, ainsi que ceux des membres, à un montant équivalant aux commissions perçues par BEST BUY lorsque la rémunération excède 30 % (plus taxes) sur chaque vente de plan de protection.

V) Les dommages punitifs

- 143. Selon l'article 1621 C.c.Q., les dommages-intérêts punitifs ne sont accordés que dans les cas expressément prévus par la loi. Ils visent à punir et dissuader, non à réparer.
- 144. En matière de consommation, l'article 272 LPC permet au tribunal de condamner le commerçant ou le fabricant ayant violé la loi ou un règlement de façon grossièrement négligente.
- 145. Le demandeur soutient que les « plans de protection » de BEST BUY vendus sont en réalité des produits d'assurance distribués en contravention à la LDPSF et à son *Règlement sur les modes alternatifs de distribution* (RMAD).
- 146. En négligeant ces obligations, BEST BUY :
 - a) a exercé une activité réservée sans autorisation (art. 12, 21 LDPSF);
 - b) a passé sous silence des faits importants (art. 228 LPC);
 - c) a fait des représentations trompeuses (art. 219 LPC).
- 147. Les consommateurs ont ainsi été induits en erreur, croyant acheter une simple garantie plutôt qu'un contrat d'assurance.
- 148. Les manquements découlent d'une pratique commerciale organisée, systémique et constante, non d'une erreur isolée.

149. BEST BUY est une entreprise internationale qui ne pouvait ignorer que :
- a) la distribution d'assurance est strictement encadrée;
 - b) seules les personnes autorisées peuvent vendre un tel produit;
 - c) des programmes comparables, dont l'AppleCare+, ont déjà été sanctionnés par l'AMF.
150. Dès septembre 2024, dans le cadre du dossier de Cour 500-06-001333-240, BEST BUY a été avisée que les plans de protection qu'elle vend constitueraient des produits d'assurance.
151. Pour leur part, AB et ASSURANT, dont l'activité principale est l'assurance, étaient déjà défenderesses dans le dossier *American Bankers*⁶, à titre respectif de garant et d'administrateur des plans de protection offerts par Costco.
152. Le 29 juin 2020, dans le cadre d'une demande de sursis d'exécution d'une décision de l'AMF⁷, la Cour supérieure a reconnu que la position de l'AMF, selon laquelle le plan MAX+Protection constitue un produit d'assurance, était cohérente et intelligible.
153. Dans cette affaire, le juge Castonguay souligne ce qui suit :
- [31] Ainsi, dès le début 2018, les demanderesses auraient pu, sans préjudice à leurs prétentions que le produit MAX+Protection n'est qu'une garantie prolongée, faire la demande pour se prévaloir du régime DSR.*
- [32] Le Tribunal ne peut que constater que c'est en raison de leur propre stratégie judiciaire que les demanderesses ont créé la situation à laquelle elles sont confrontées et pour laquelle ils avancent subir un préjudice irréparable ou encore être favorisés par la balance des inconvénients.*
- [33] Pour tous ces motifs, le Tribunal ne fera pas droit à la demande en sursis. »*
154. Ainsi, les défenderesses savaient depuis longtemps que les plans de protection vendus par BEST BUY pouvaient constituer des produits d'assurance — soit depuis au moins 2018 pour AB et ASSURANT, et depuis septembre 2024 pour BEST BUY.
155. AB et ASSURANT ont donc délibérément choisi de ne pas se prévaloir du régime de distribution sans représentant (DSR) prévu à l'article 408 de la LDPSF.

⁶ *American Bankers Insurance Company of Florida et Autorité des marchés financiers*, 2020 QCCS 1977, par. 18.
⁷ *American Bankers Insurance Company of Florida et Autorité des marchés financiers*, 2020 QCCS 1977, par. 18.

156. Le maintien de ces pratiques illégales traduit une volonté claire de contourner les règles applicables et un mépris des droits des consommateurs motivé par la recherche du profit.
157. Un tel comportement mine la confiance du public envers le régime de protection du consommateur et l'encadrement de l'AMF, révélant un mépris institutionnel envers le droit à une information complète et exacte.
158. Seules des sanctions exemplaires, proportionnées à la gravité de la faute et à la capacité financière des défenderesses, peuvent prévenir la répétition de telles pratiques (art. 1621 C.c.Q.).
159. En raison de ce qui précède, l'octroi de dommages punitifs se justifie par :
- a) la violation consciente de la LPC et de la LDPSF;
 - b) le caractère systémique et lucratif allant avec la faute;
 - c) l'atteinte au droit à une information complète et exacte;
 - d) la nécessité d'une sanction dissuasive et exemplaire pour l'avenir.
160. Le demandeur évalue les dommages punitifs réclamés pour les membres à 15 % du prix de vente de chaque plan de protection illégalement distribué par BEST BUY, ou à un maximum de 100,00 \$, lorsque ce montant est supérieur à la somme de 629,00 \$ (plus taxes), soit la somme payée par le demandeur.

VI) Les conclusions recherchées contre les défenderesses

161. Le demandeur recherche donc la réduction de son obligation, soit un montant à être déterminé, mais qui devrait correspondre à la totalité de commission perçue sur la vente d'un plan de protection (plus taxes) lorsque la rémunération excède 30 % du prix de vente.
162. L'octroi à des dommages punitifs d'un maximum de cent dollars (100,00 \$) ou 15 % par plan de protection illégalement distribué par BEST BUY en raison de la gravité des infractions à l'ordre public.

V- LES FAITS DONNANT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE CONTRE LA DÉFENDERESSE

163. Les membres du groupe ont chacun un recours basé sur des faits similaires à ceux qui donnent ouverture au recours du demandeur.
164. La défenderesse a commis les mêmes fautes et manquements à l'égard de chacun des membres.

165. Les montants payés ou perçus sur la vente de ces autres Plans sont assimilables à une prime d'assurance.
166. En effet, ces autres Plans permettent aux membres d'obtenir en cas de réalisation de certains risques des prestations payables par un tiers qui n'est ni le vendeur, ni le manufacturier et qui n'est donc pas tenu à la garantie légale.

VI- 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

167. Le demandeur entend agir pour le compte d'un groupe composé de personnes dont il ignore l'identité et à plus forte raison le domicile.
168. En effet, le demandeur ne connaît pas les clients de BEST BUY qui ont fait l'acquisition des Plans visés.
169. Le demandeur estime cependant leur nombre à des milliers, étant donné le nombre de biens vendus sur lesquels des Plans peuvent être appliqués et le nombre d'années depuis lequel les différents Plans sont vendus.
170. Le demandeur estime aussi que ces clients résident à travers le Québec, compte tenu de la répartition des magasins BEST BUY et des différents moyens d'acheter ces Plans.

171. Une telle composition du groupe 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 ni l'identité, ni l'adresse.
172. 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.

173. Le demandeur soutient que l'exercice d'une action collective respecterait davantage les principes directeurs de la procédure contenus aux articles 18 et 19 du *Code de procédure civile*.
174. À cet effet, la diffusion d'un avis aux membres constituerait une opportunité d'informer ces milliers de clients de leurs droits et des mécanismes procéduraux mis en œuvre pour les faire valoir.

VII- LES PRINCIPALES QUESTIONS DE FAITS ET DE DROIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES À TRAITER COLLECTIVEMENT

175. Les questions de faits 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 72 et suivants.
176. Les questions liées à la **LDPSF** et au **RMAD** sont :
- a) Est-ce que les Plans de protection supplémentaires vendus par BEST BUY sont des produits d'assurances?
 - b) Les défenderesses ont-elles failli à leurs obligations en vertu des dispositions de la LDPSF et du RMAD?
 - c) L'article 436 LDPSF accorde-t-il aux membres une présomption de responsabilité ou de préjudice?
177. Les questions liées à la **LPC** sont :
- d) La défenderesse BEST BUY a-t-elle contrevenu à l'article 228 LPC?
 - e) Le demandeur et les membres sont-ils en droit de demander une réduction de leurs obligations? Si oui, de quel montant?
 - f) Le demandeur et les membres sont-ils en droit de demander des dommages-intérêts punitifs?
178. 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) En présence de représentations fausses ou trompeuses, à quel(s) moment(s) débute le calcul de la prescription extinctive?
179. La question relative au versement des dommages est :
- a) Les dommages doivent-ils être versés sous la forme d'un recouvrement collectif?

VIII- LES QUESTIONS PARTICULIÈRES À CHACUN DES MEMBRES

180. Les questions de faits et de droit particulières à chacun des membres 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?

IX- L'OPPORTUNITÉ DE L'ACTION COLLECTIVE

181. Il est opportun d'autoriser l'exercice de la présente action collective puisqu'elle cadre avec les principes directeurs du *Code de procédure civile* touchant à la proportionnalité, à l'efficacité et à l'économie des ressources judiciaires.

X- LA NATURE DU RECOURS

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

XI- LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES

183. Le demandeur recherche les conclusions suivantes :

- 1) **CONDAMNER** solidairement les défenderesses BEST BUY, ASSURANT et AMERICAN BANKER à rembourser à chaque membre la totalité des commissions perçues sur la vente de chaque plan de protection lorsque la rémunération excède 30 % (plus taxes), avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date de la demande pour autorisation d'exercer une action collective.
- 2) **CONDAMNER** solidairement les défenderesses BEST BUY, ASSURANT et AMERICAN BANKER à payer une somme globale à être déterminée à titre de dommages punitifs, avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date du jugement à être rendu.
- 3) **ORDONNER** que les dommages soient versés sous la forme d'un mode de recouvrement collectif.
- 4) **LE TOUT** avec frais de justice, incluant les frais d'experts, les frais pour la publication des avis et les frais pour l'administration des réclamations.

XII- LE STATUT DE REPRÉSENTANT

- 184. Le demandeur demande que le statut de représentant lui soit attribué.
- 185. Le demandeur soumet qu'il est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres pour les raisons ci-après énoncées.
- 186. Il déclare avoir un intérêt suffisant pour former une demande en justice contre les défenderesses et mener l'action collective envisagée.
- 187. La cause d'action est identique pour tous les membres qu'il entend représenter.
- 188. Il se fait représenter par des avocats détenant une expertise et une expérience dans le domaine des actions collectives et au droit de la consommation.
- 189. Il a consacré du temps à la présente demande afin de permettre aux avocats soussignés de recueillir des faits qui y donnent ouverture.
- 190. Il a conscience qu'agir à titre de représentant implique de continuer à consacrer du temps à l'action collective et à collaborer avec ses avocats et de faire passer l'intérêt des membres avant les siens.
- 191. Il déclare n'avoir aucun lien avec les défenderesses.

- 192. Le demandeur propose que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal pour les raisons énoncées ci-après.
- 193. Il estime que des dizaine de milliers de membres résident sur le territoire de ce district judiciaire.
- 194. Les défenderesses y ont tous leurs domiciles élus.
- 195. La présente demande pour autorisation est bien fondée.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

- 1) **ACCUEILLIR** la présente demande.
- 2) **AUTORISER** l'exercice de l'action collective.
- 3) **DÉSIGNER** CHARLES-OLIVIER RIVARD comme représentant du groupe ci-après décrit :

« Toutes les personnes résidentes au Québec qui ont acheté de BEST BUY un Plan de protection supplémentaire Best Buy ou un plan de protection AppleCare+ (jusqu'au 31 décembre 2024). »

- 4) **IDENTIFIER** comme suit les principales questions de droit ou de faits qui seront traitées collectivement :

Les questions liées à la **LDPSF** et au **RMAD** sont :

- a) Est-ce que les plans de protection supplémentaires vendus par BEST BUY sont des produits d'assurances?
- b) Les défenderesses ont-elles failli à leurs obligations en vertu des dispositions de la LDPSF et du RMAD?
- c) L'article 436 LDPSF accorde-t-il aux membres une présomption de responsabilité ou de préjudice?

Les questions liées à la **LPC** sont :

- d) La défenderesse BEST BUY a-t-elle contrevenu à l'article 228 LPC?
- e) Le demandeur et les membres sont-ils en droit de demander une réduction de leurs obligations? Si oui, de quel montant?
- f) Le demandeur et les membres sont-ils en droit de demander des dommages-intérêts punitifs?

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) En présence de représentations fausses ou trompeuses, à quel(s) moment(s) débute le calcul de la prescription extinctive?

La question relative au versement des dommages est :

- a) Les dommages doivent-ils être versés sous la forme d'un recouvrement collectif?
- 5) **IDENTIFIER** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :
- 6) **CONDAMNER** solidairement les défenderesses BEST BUY, ASSURANT et AMERICAN BANKER à rembourser à chaque membre la totalité des commissions perçues sur la vente de chaque plan de protection lorsque la rémunération excède 30 % (plus taxes), avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date de la demande pour autorisation d'exercer une action collective.
- 7) **CONDAMNER** solidairement les défenderesses BEST BUY, ASSURANT et AMERICAN BANKER à payer une somme globale à être déterminée à titre de dommages punitifs, avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date du jugement à être rendu.
- 8) **ORDONNER** que les dommages soient versés sous la forme d'un recouvrement collectif.
- 9) **LE TOUT** avec frais de justice, incluant les frais d'experts, les frais pour la publication des avis et les frais pour l'administration des réclamations.
- 10) **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.
- 11) **FIXER** le délai d'exclusion à trente jours, délai à l'expiration duquel les membres du groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir.
- 12) **ORDONNER** la publication d'un avis aux membres aux frais des défenderesses, le tout, selon des termes et par les moyens à déterminer lorsque le jugement sur la présente demande ne sera plus susceptible d'appel.
- 13) **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.
- 14) **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.

- 15) **LE TOUT** avec frais de justice incluant les frais de publication et de diffusion de l'avis.

Montréal, le 30 octobre 2025

Québec, le 30 octobre 2025

BMMD Avocats sENCRL

BMMD Avocats Inc.

Me Benoit Marion

bmarion@bmavocats.ca

428 rue Saint-Pierre, bureau 101

Montréal (Québec) H2Y 2M5

Téléphone : 514 418-8233

Télécopieur : 514 418-8234

N/D : BMMD00280

Code d'impliqué : BB9832

Avocat du demandeur

Cabinet BG Avocats

Cabinet BG Avocats Inc.

Me Benoit Gamache

bgamache@cabinetbg.ca

425, boul. René-Lévesque Ouest

Québec (Québec) G1S 1S2

Téléphone : 514 908-7460

Télécopieur : 514 329-0120

Code d'impliqué : AQ-7724

Avocat du demandeur

AVIS D'ASSIGNATION
(Articles 145 et suivants C.p.c.)

Dépôt d'une demande en justice

Prenez avis que la partie demanderesse a déposé au greffe de la Cour Supérieure du district judiciaire de Montréal la présente demande pour autorisation d'exercer une action collective.

Réponse à cette demande

Vous devez répondre à cette demande par écrit, personnellement ou par avocat, au Palais de justice de Montréal situé au 1, rue Notre-Dame Est, Montréal (Québec) H2Y 1B6, district de Montréal dans les 15 jours de la signification de la présente demande ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les 30 jours de celle-ci. Cette réponse doit être notifiée à l'avocat du demandeur ou, si ce dernier n'est pas représenté, au demandeur lui-même.

Défaut de répondre

Si vous ne répondez pas dans le délai prévu, de 15 ou de 30 jours, selon le cas, un jugement par défaut pourra être rendu contre vous sans autre avis dès l'expiration de ce délai et vous pourriez, selon les circonstances, être tenu au paiement des frais de justice.

Contenu de la réponse

Dans votre réponse, vous devez indiquer votre intention, soit :

- de convenir du règlement de l'affaire;
- de proposer une médiation pour résoudre le différend;
- de contester cette demande et, dans les cas requis par le Code, d'établir à cette fin, en coopération avec le demandeur, le protocole qui régira le déroulement de l'instance. Ce protocole devra être déposé au greffe de la Cour du district mentionné plus haut dans les 45 jours de la signification du présent avis ou, en matière familiale, ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les trois mois de cette signification;
- de proposer la tenue d'une conférence de règlement à l'amiable.

Cette réponse doit mentionner vos coordonnées et, si vous êtes représenté par un avocat, le nom de celui-ci et ses coordonnées.

Changement de district judiciaire

Vous pouvez demander au tribunal le renvoi de cette demande pour autorisation d'exercer une action collective dans le district où est situé votre domicile ou, à défaut, votre résidence ou, le domicile que vous avez élu ou convenu avec le demandeur.

Si la demande porte sur un contrat de travail, de consommation ou d'assurance ou sur l'exercice d'un droit hypothécaire sur l'immeuble vous servant de résidence principale et que vous êtes le consommateur, le salarié, l'assuré, le bénéficiaire du contrat d'assurance ou le débiteur hypothécaire, vous pouvez demander ce renvoi dans le district où est situé votre domicile ou votre résidence ou cet immeuble ou encore le lieu du sinistre. Vous présentez cette demande au greffier spécial du district territorialement compétent après l'avoir notifiée aux autres parties et au greffe du tribunal qui en était déjà saisi.

Transfert de la demande à la Division des petites créances

Si vous avez la capacité d'agir comme demandeur suivant les règles relatives au recouvrement des petites créances, vous pouvez également communiquer avec le greffier du tribunal pour que cette demande soit traitée selon ces règles. Si vous faites cette demande, les frais de justice du demandeur ne pourront alors excéder le montant des frais prévus pour le recouvrement des petites créances.

Convocation à une conférence de gestion

Dans les 20 jours suivant le dépôt du protocole mentionné plus haut, le tribunal pourra vous convoquer à une conférence de gestion en vue d'assurer le bon déroulement de l'instance. À défaut, ce protocole sera présumé accepté.

Pièces au soutien de la demande

Au soutien de sa demande pour autorisation d'exercer une action collective, la partie demanderesse invoque les pièces suivantes :

- PIÈCE P-1 :** Ententes de Normalisation avec les entreprises Glentel, Videotron, Rogers et Likewise en liasse
- PIÈCE P-2 :** Reçu daté du 13 juillet 2023
- PIÈCE P-3 :** État de renseignements de BEST BUY au registre des entreprises du Québec (REQ) et copie d'une page Web des 75 succursales BEST BUY au Québec en liasse
- PIÈCE P-4 :** Versions imprimées de la page Où trouver?
<https://locate.apple.com/ca/fr/sales>
- PIÈCE P-5 :** Page *Protection Best Buy* datée du 11 janvier 2025
- PIÈCE P-6 :** Page *Conditions de l'Abonnement Best Buy, de la Protection Best Buy*

- PIÈCE P-7 :** Version imprimée du PDF *Conditions de la Protection Best Buy pour le Québec — achat effectué à partir du 10 avril 2025 jusqu'à présent (PDF)*
- PIÈCE P-8 :** Version imprimée du PDF *Conditions de la Protection Best Buy pour le Québec — achat effectué à partir du 1^{er} mars 2024 jusqu'au 9 avril 2025 (PDF)*
- PIECE P-9 :** Version imprimée du PDF *Conditions de la Protection Best Buy pour le Québec — achat effectué entre le 17 août 2022 et le 29 février 2024 (PDF)*.
- PIÈCE P-10 :** Version imprimée du PDF *Conditions de la Protection Best Buy pour le Québec — achat effectué entre le 10 mai et le 16 août 2022 (PDF)*.
- PIÈCE P-11 :** État de renseignements de ASSURANT au registre des entreprises du Québec (REQ)
- PIÈCE P-12 :** État de renseignements de AMERICAN BANKER au registre des entreprises du Québec (REQ)
- PIÈCE P-13 :** Différentes versions de la page Web *Produits AppleCare* en liasse
- PIÈCE P-14 :** Sommaire du produit AppleCare+
- PIÈCE P-15 :** Jugement *Apple Canada inc. c. Autorité des marchés financiers*, 2021 QCCS 4870
- PIÈCE P-16 :** Arrêt *Apple Canada inc. c. Autorité des marchés financiers*, 2023 QCCA 453
- PIÈCE P-17 :** Communiqué de presse de l'AMF daté du 14 juin 2024
- PIÈCE P-18 :** Entente entre l'AMF et APPLE datée du 6 juin 2024
- PIÈCE P-19 :** Copies de plans AppleCare+ prises au hasard
- PIÈCE P-20 :** Guide de rédaction d'un sommaire, Tome 1
- PIÈCE P-21 :** Guide de rédaction d'un sommaire, Tome 2
- PIÈCE P-22 :** Modèle de la fiche de renseignements
- PIÈCE P-23 :** Bulletin du Bureau des services financiers No 13 publié le 9 avril 2001

Ces pièces sont disponibles sur demande.

Montréal, le 30 octobre 2025

BMMD Avocats sENCRL

BMMD Avocats Inc.

Me Benoit Marion

bmarion@bmavocats.ca

428 rue Saint-Pierre, bureau 101

Montréal (Québec) H2Y 2M5

Téléphone : 514 418-8233

Télécopieur : 514 418-8234

N/D : BMMD00280

Code d'impliqué : BB9832

Avocat du demandeur

Québec, le 30 octobre 2025

Cabinet BG 

Cabinet BG Avocats Inc.

Me Benoit Gamache

bgamache@cabinetbg.ca

425, boul. René-Lévesque Ouest

Québec (Québec) G1S 1S2

Téléphone : 514 908-7460

Télécopieur : 514 329-0120

Code d'impliqué : AQ-7724

Avocat du demandeur

NO	500-06-001433-255		
COUR	Supérieure (Action collective)		
DISTRICT	Montréal		
CHARLES-OLIVIER RIVARD c. MAGASINS BEST BUY LTÉE et AMERICAN BANKERS INSURANCE COMPANY OF FLORIDA et ASSURANT SERVICE CANADA INC. Demandeur Défenderesses			
DEMANDE D’AUTORISATION D’EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE (Art. 574 C.p.c.)			
COPIE			
AQ-7724	ME BENOÎT GAMACHE	N/	
CABINET BG AVOCAT INC. 425, boul. René-Lévesque Ouest Québec (Québec) G1S 1S2 TÉLÉPHONE : 514 908-7460 TÉLÉCOPIEUR : 514 329-0120			