

No : 500-06-000413-076

**UNION DES CONSOMMATEURS**, personne morale constituée en vertu de la Partie III de la *Loi sur les compagnies*, ayant son siège social au 6226, rue Saint-Hubert, Montréal, district de Montréal, province de Québec, H2S 2M2

*Requérante*

-et-

**CATHERINE POISSANT**, personne physique, domiciliée et résidant au [REDACTED]  
[REDACTED]

« *Personne désignée* »

c.

**MAGASINS BEST BUY LTÉE**, faisant affaires sous le nom de *FUTURE SHOP ENTREPÔT DE L'ÉLECTRONIQUE* aussi connue sous le nom de *FUTURE SHOP* et sous le nom de *BEST BUY* dont le Fondé de pouvoir est BORDEN LADNER GERVAIS au 1000, de La Gauchetière Ouest, bureau 900, à Montréal, district de Montréal, province de Québec, H3B 5H4

*Intimée*

---

**REQUÊTE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF  
(Article 1002 et suivants C.p.c.)**

---

À L'UN DES HONORABLES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE SIÉGEANT EN DIVISION DE PRATIQUE POUR ET DANS LE DISTRICT DE MONTRÉAL, VOTRE REQUÉRANTE ET LA « *PERSONNE DÉSIGNÉE* » EXPOSENT RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

1. La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS, est une personne morale régie par la Partie III de la *Loi sur les compagnies* et elle a notamment pour mission la promotion et la défense collective des droits des consommateurs, le tout tel qu'en fait foi une copie des lettres patentes datées du 9 mai 1978 et des lettres patentes supplémentaires en date du 22 octobre 1998 et du 29 mai 2002 lesquelles sont produites en liasse comme **Pièce R-1**;
  
- 1.1 Votre Requérante désire intenter un recours collectif contre l'Intimée pour le compte des personnes physiques faisant partie du groupe ci-après décrit dont CATHERINE POISSANT est elle-même membre :  
  

*« Tout consommateur résidant au Québec qui a acheté de l'Intimée Magasins Best Buy Ltée, qui fait affaires sous les noms de Future Shop et Best Buy une garantie prolongée aussi appelée « Plan de services » vendue sous le nom de PSP portant sur un bien acheté à l enseigne des magasins Future Shop ou Best Buy, par téléphone ou en magasin ou sur les sites Internet FutureShop.ca et/ou BestBuy.ca ainsi que tout consommateur qui, au Québec, a acheté une telle garantie de l'Intimée»*
  
- 1.2 Pour les fins de ce recours, la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS désigne CATHERINE POISSANT à titre de « *personne désignée* »;
  
- 1.3 CATHERINE POISSANT est membre de UNION DES CONSOMMATEURS et elle est membre du Groupe ci-dessus décrit, le tout tel qu'il sera allégué ci-dessous;
  
- 1.4 En résumé et tel qu'il sera précisé ci-après, les membres du groupe sont en droit de demander l'annulation des contrats d'achat des garanties prolongées aussi nommés « *plans de services* » ou PSP que l'Intimée leur a vendu, le remboursement du prix payé pour l'achat de ladite garantie prolongée et le paiement de dommages punitifs le tout pour les motifs énoncés ci-après;

2. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de la « personne désignée » CATHERINE POISSANT et des membres du groupes contre l'Intimée sont :

### PRÉSENTATION DE L'INTIMÉE ET DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP

- 2.1 L'Intimée exploite une entreprise de marketing et de vente au détail d'ordinateurs et de périphériques, de téléviseurs et produits vidéo et audio, d'électroménagers, d'équipements de communication et d'autres produits et accessoires qui sont notamment destinés à l'usage des particuliers ainsi que des garanties prolongées assorties de divers services limités qu'elle vend sous le nom de « Plan de service sur les produits » à son enseigne Future Shop et sous le nom de « Plan de service et de performance » à son enseigne Best Buy, lesdites garanties et services étant ci-après collectivement appelés « Garantie Prolongée PSP » ;
- 2.2 En date des présentes, l'Intimée opère 23 magasins sous la bannière FUTURE SHOP au Québec lesquels sont répartis à travers la province de Québec à savoir : Anjou, Beauport, Boucherville, Chicoutimi, Gatineau, Granby, Greenfield Park, Lachenaie, LaSalle, Laval (2 magasins), Mascouche, Montréal (3 magasins), Pointe-Claire, Québec, Saint-Bruno de Montarville, Saint-Jérôme, Saint-Laurent, Sainte-Foy, Sherbrooke, Trois-Rivières;
- 2.3 De plus, l'Intimée exploite un site de commerce électronique sur Internet connu sous le nom de FUTURESHOP.CA ou « InterBoutique Future Shop » à l'adresse: [www.futureshop.ca](http://www.futureshop.ca) par le biais duquel un client peut commander et acheter en ligne les produits et services offerts par l'Intimée y compris la Garantie Prolongée PSP;
- 2.4 En date des présentes, l'Intimée opère 8 magasins sous la bannière BEST BUY au Québec, lesquels sont répartis à travers la province de Québec à savoir : Anjou, Gatineau, Greenfield Park, LaSalle, Laval, Montréal, Pointe-Claire et St-Bruno de Montarville;
- 2.5 De plus, l'Intimée exploite un site de commerce électronique sur Internet connu sous le nom de BESTBUY.CA à l'adresse: [www.bestbuy.ca](http://www.bestbuy.ca) par le biais duquel un

client peut commander et acheter en ligne les produits et services offerts par l'Intimée y compris la *Garantie Prolongée PSP*;

- 2.6 L'Intimée se décrit comme étant le plus important détaillant, réel et virtuel, d'appareils électroniques grand public au Canada;
- 2.7 Qu'il s'agisse d'achats faits en magasin, par téléphone ou sur l'un de ses sites de commerce électronique de l'Intimée sous ses enseignes Future Shop ou Best Buy, l'Intimée propose systématiquement à l'acheteur de certains produits d'acheter la *Garantie Prolongée PSP* pour couvrir le produit;
- 2.8 Le coût de la *Garantie Prolongée PSP* est établi par l'Intimée et varie selon le type de produits, leur prix d'achat et la durée de la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.9 La *Garantie Prolongée PSP* que l'Intimée offre et vend à ses clients est d'une durée qui varie généralement de deux (2) à quatre (4) ans à compter de la date d'achat du produit;
- 2.10 La garantie conventionnelle du fabricant du produit commence elle aussi à la date d'achat du produit;
- 2.11 La garantie légale qui incombe à l'Intimée et au fabricant est transférable de plein droit, sans frais;
- 2.12 La garantie légale qui incombe à l'Intimée et au fabricant est d'une durée égale, voire même supérieure à la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.13 Lorsqu'elle est achetée par une personne physique et qu'elle porte sur un bien acheté pour des fins autres que celles de l'exploitation d'un commerce, la *Garantie Prolongée PSP* constitue un service assujéti à la *Loi sur la protection du consommateur* L.R.Q., chapitre P-40.1 (ci-après la « Loi »);

## LES SOI-DISANT « AVANTAGES » DE LA « GARANTIE PROLONGÉE PSP »

- 2.14 Les termes et modalités de la *Garantie Prolongée PSP* sont similaires, qu'elle soit vendue par l'Intimée sous l'enseigne de Future Shop ou de Best Buy;
- 2.15 La Requérante communique au soutien des présentes les termes et modalités de la *Garantie Prolongée PSP* dont une copie est communiquée au soutien des présentes comme **Pièce R-2**;
- 2.16 La Requérante communique également au soutien des présentes les diverses représentations écrites que l'Intimée fait au sujet de la *Garantie Prolongée PSP*. Une copie de ces représentations écrites est communiquée en liasse au soutien des présentes comme **Pièce R-3**;

### L'ÉTENDUE DE LA COUVERTURE DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP :

- 2.17 L'intimée attribue faussement un avantage à sa *Garantie Prolongée PSP* quant à la « *couverture des pièces et de la main-d'oeuvre* » et quant à sa « *garantie de performance* » et elle passe sous silence des faits importants quant à ladite couverture;
- 2.18 Tel qu'il appert des modalités et conditions de la *Garantie Prolongée PSP*, cette garantie couvre :

*Couverture : Ce plan couvre les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal. Les services effectués dans le cadre de ce Plan sont la main-d'œuvre et le remplacement des pièces nécessaires au fonctionnement de votre produit. (...)*

et exclut spécifiquement :

Exclusions générales : Ce Plan NE couvre PAS : l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages accidentels ou intentionnels, le mauvais usage, l'usage abusif, les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du produit à un centre de service autorisé ou au propriétaire du produit), les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les éclaboussures, le phosphore brûlé (y compris les images dédoublées), les brûlures de pixels non conformes aux directives du fabricant, les virus informatiques, les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres risques extérieurs au produit;

- 2.19 Il appert du contrat de *Garantie Prolongée PSP* que l'Intimée ne couvre que « *les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant (sic)*», ce qui constitue précisément la portée et l'étendue de la garantie légale portant sur le bien vendu;
- 2.20 Le libellé des exclusions du contrat de *Garantie Prolongée PSP* confirme que cette garantie prolongée ne couvre pas davantage que la garantie légale puisque « *l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant* » sont spécifiquement exclus;
- 2.21 En somme, l'Intimée offre et vend la *Garantie Prolongée PSP* en lui attribuant de faux avantages et en omettant d'aviser les acheteurs que les vices couverts par cette garantie prolongée sont les mêmes que ceux qui sont couverts par la garantie légale, à savoir : « *les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant lors d'un usage normal* », à l'exclusion notamment de toute réparation « *résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant* »;
- 2.22 Ce faisant, l'Intimée contrevient à la *Loi*;

## LE CHEVAUCHEMENT DANS LE TEMPS DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP AVEC LES GARANTIES LÉGALES ET CONVENTIONNELLES

- 2.23 L'Intimée représente que, pendant la « *couverture des pièces et de la main-d'œuvre* » et la « *garantie de performance* » incluses dans la *Garantie Prolongée PSP* constituent un avantage ;
- 2.24 Les conditions de la *Garantie Prolongée PSP* prévoient :

*Durée du Plan : La couverture débute à la date d'achat originale du produit et prend fin à la date indiquée sur le reçu original, sauf dans les cas prévus sous «Produits de remplacement», «Garantie anti-citron », «Garantie de remplacement», «Exclusions particulières» (paragraphe 1) et «Annulation ».*

*Responsabilité du fabricant : Ce Plan complète mais ne remplace pas la garantie du fabricant. Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier, notamment pour le Service sur place / par messenger. Si vous communiquez avec nous, nous vous référerons au fabricant concerné. Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains avantages supplémentaires qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-après.*

- 2.25 Or, même pendant la durée de la garantie du fabricant, l'Intimée est, avec le fabricant, tenue à la garantie légale. En effet, les articles 53 et 54 de la *Loi* prévoient :

*53. Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché du bien qui a fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur pouvait déceler ce vice par un examen ordinaire.*

(...)

*54. Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur une obligation résultant de l'article 37, 38 ou 39.*

(...)

- 2.26 Ainsi, pendant la période de la garantie du fabricant, l'Intimée attribue faussement un avantage à sa *Garantie Prolongée PSP* en représentant que la « *couverture des pièces et de la main-d'œuvre* » et la « *garantie de performance* » incluses dans la *Garantie Prolongée PSP*, constituent un avantage;
- 2.27 De plus, selon les modalités de la *Garantie Prolongée PSP*, l'Intimée se dégage illégalement de ses obligations de garantie au cours de la durée de la garantie du fabricant en cas de mauvais fonctionnement d'un bien qu'elle a vendu, puisque l'Intimée refuse clairement et à l'avance, d'honorer la garantie légale qui lui incombe en vertu de la *Loi*;
- 2.28 L'acheteur de la *Garantie Prolongée PSP* paie donc des frais supplémentaires à l'Intimée qui, en retour se soustrait ou tente de se soustraire aux obligations qui lui incombent en vertu de la garantie légale;

## **LE TRANSFERT DE LA GARANTIE UN ACQUÉREUR SUBSÉQUENT**

- 2.29 L'Intimée vante l'avantage que présente le fait que sa *Garantie Prolongée PSP* est transférable à un acheteur subséquent du bien couvert;
- 2.30 Les modalités et conditions de la *Garantie Prolongée PSP* prévoient :
- Transférable : Ce Plan est transférable avec le produit. Le détenteur du Plan doit avoir en main les documents originaux pour bénéficier du service.*
- 2.31 Or, la représentation faite quant au transfert de la garantie n'est pas un avantage puisque la garantie légale qui lui incombe est transférable de plein droit et sans frais à l'acheteur subséquent du bien;

## **LE SERVICE À DOMICILE ET LES FRAIS DE TRANSPORT ET D'EXPÉDITION**



- 2.32 La *Garantie Prolongée PSP* stipule que l'acheteur a droit à un service à domicile ou par messenger pour certains biens. La *Garantie Prolongée PSP* prévoit, à sa rubrique « *Service sur place/par messenger* » :

*Service sur place / par messenger* : Le service sur place / par messenger est compris dans tous les Plans achetés pour les téléviseurs à projection ainsi que les téléviseurs à écran plasma, ACL et à tube cathodique de plus de 27 pouces, les gros électroménagers et les micro-ondes avec hotte intégrée. Le service sur place / par messenger n'est pas compris pour les téléviseurs à tube cathodique de 24 à 27 pouces et pour les ensembles ordinateur et moniteur. Pour ces produits, ce service doit être acheté en option. Seule une option de service par messenger peut être achetée pour les ordinateurs portatifs. Lorsque le service sur place ou par messenger est acheté en option, le service en question doit être inscrit sur la facture originale pour qu'il soit valide.

Les réparations sur place ou par messenger seront effectuées dans la plupart des cas à votre domicile. Vous devez fournir un environnement sécuritaire et non menaçant, tel qu'indiqué par nos techniciens, afin de bénéficier du service sur place. Pour procéder à une demande de réparation, appelez au 1 800 663-2275. Nous tenterons de clarifier le problème ou de trouver la défectuosité avant de planifier un rendez-vous à domicile. Nous pourrions vous demander d'effectuer certaines réparations faciles à faire en étant soutenu par notre service d'assistance technique.

- 2.33 La *Garantie Prolongée PSP* relative au « *Service sur place/par messenger* » comporte cependant les exclusions suivantes :

***Exclusions particulières :***

Pour le service sur place/par messenger, il se peut que vous ayez à envoyer votre produit à un centre de service autorisé si vous habitez dans un rayon de plus de 60 km d'un centre de service, ou s'il n'y a aucun centre de service autorisé dans votre région. Dans de telles circonstances, nous débourserons les frais d'envoi. Si du fait que votre produit se trouve en région éloignée, nous ne soyons pas en mesure d'organiser une réparation à domicile ou le transport nécessaire vers un centre de service, de façon commercialement raisonnable, nous vous rembourserons la totalité du prix d'achat de votre Plan.

- 2.34 La *Garantie Prolongée PSP* de l'Intimée n'est pas plus avantageuse que la garantie légale;
- 2.35 Par ailleurs, quant aux personnes qui habitent en régions éloignées, l'Intimée se réserve le droit de refuser unilatéralement d'honorer la garantie légale;

### **LA TERMINAISON PRÉMATURÉE DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP**

- 2.36 Selon les termes et modalités de la *Garantie Prolongée PSP*, celle-ci prend fin avant son échéance si l'Intimée a remplacé le produit après la date d'expiration de la garantie du fabricant et pendant la durée de la *Garantie Prolongée* soit dans le cadre de la « *Garantie anti-citron* » ou de la « *Garantie de remplacement* »;
- 2.37 La clause qui permet à l'Intimée de mettre fin, en cas d'exécution de l'une d'entre elles, à l'ensemble des obligations qui lui incombent en vertu de la *Garantie Prolongée PSP* est abusive;
- 2.38 Conformément à l'article 50 de la *Loi*, les membres du groupe qui ont remis le bien qu'ils ont acheté de l'Intimée pour une réparation ont droit à ce que la garantie légale et la garantie conventionnelle portant le bien remplacé soient prolongées d'un délai égal au temps pendant lequel l'Intimée ou le fabricant a eu le bien en sa possession aux fins d'exécution des garanties;

### **LES REPRÉSENTATIONS FAUSSES ET TROMPEUSES FAITES À L'OCCASION DE L'OFFRE ET DE LA VENTE DE LA GARANTIE PROLONGÉE PSP**

- 2.39 La vente d'une *Garantie prolongée PSP* procure à l'Intimée des revenus qui sont nettement supérieurs à la marge de profit que génère la vente du bien susceptible de faire l'objet d'une telle garantie prolongée;

- 2.40 De fait, l'Intimée tire un profit d'environ 50% à 60% du prix de la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.41 Vu le profit qu'elle retire de la vente de la *Garantie Prolongée PSP*, l'Intimée exige que ses vendeurs encouragent fortement ses clients à se procurer une telle garantie;
- 2.42 Pour ce faire, les vendeurs à l'emploi de l'Intimée usent systématiquement de représentations fausses et trompeuses quant à la portée réelle de la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.43 De plus, les vendeurs de l'Intimée déprécient systématiquement et faussement la qualité de fabrication et la durabilité des biens qu'ils vendent et ils ignorent la garantie légale portant sur le bien vendue et ce dans le but d'inciter leurs clients à acheter la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.44 L'Intimée sait pertinemment que ses employés représentent faussement la portée de la *Garantie Prolongée PSP* et qu'ils déprécient faussement la garantie légale du bien;

## LA NULLITÉ DES GARANTIES PROLONGÉES PSP

- 2.45 Tel qu'allégué précédemment, l'Intimée attribue faussement à sa *Garantie Prolongée PSP* des avantages qui n'en sont pas à de nombreux égards le tout contrairement aux dispositions impératives dénoncées à l'article 220 a) et c) de la *Loi*;
- 2.46 Par ailleurs, à de nombreux égards, l'Intimée se soustrait ou tente de se soustraire aux garanties légales prévues à la *Loi*;
- 2.47 Dans les représentations qu'elle fait aux membres du Groupe, l'Intimée omet de dévoiler de nombreux faits importants notamment le fait que les membres du

groupe disposent, sans frais additionnels et par le seul effet de la *Loi*, de plusieurs des « *protections* » qu'on lui vend dans le cadre de la *Garantie Prolongée PSP*;

- 2.48 De plus, pour vendre sa *Garantie Prolongée PSP*, l'Intimée use systématiquement de méthodes de vente fondées sur des représentations fausses et trompeuses quant au taux de défektivité réelle des biens qu'elle vend à ses clients et quant à la portée et la durée des garanties légales et conventionnelles dont l'acheteur d'un bien bénéficie;
- 2.49 Les quelques rares avantages que présente la *Garantie Prolongée PSP*, telle que la « *protection contre les surtensions* » ne justifient aucunement le prix exigé pour la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.50 Sans préjudice au droit de la « *personne désignée* » et des membres du groupe d'exiger l'annulation de la *Garantie Prolongée PSP*, la Requérente ajoute que le prix exigé par l'Intimée pour la *Garantie Prolongée PSP* eu égard aux avantages réels qu'elle offre constitue de l'exploitation des consommateurs lesquels sont en droit de demander la nullité desdits contrats ou une réduction substantielle du prix payé pour ladite *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.51 La Requérente est en droit d'invoquer toutes les présomptions énoncées à la *Loi*, notamment la présomption énoncée à l'article 253 à l'effet que les membres du groupe n'auraient pas acheté la *Garantie Prolongée PSP* ou n'en n'auraient pas payé un prix si élevé si l'Intimée n'avait pas faussement attribué des avantages à ladite garantie ni passé sous silence des faits importants au sujet de la couverture véritable de ladite garantie;
- 2.52 Pour ces motifs, les membres du groupe sont en droit de réclamer l'annulation du contrat de *Garantie PSP* ou subsidiairement une diminution substantielle du prix payé pour ladite garantie;
- 2.53 L'Intimée ayant contrevenu aux obligations énoncées à la *Loi*, la « *personne désignée* » et les membres du groupe sont en droit de réclamer des dommages punitifs d'un montant égal aux revenus que l'Intimée a perçus sur chaque contrat de *Garantie Prolongée PSP*;

## LE CAS DE LA « PERSONNE DÉSIGNÉE »

- 2.54 Au cours du mois de juin 2004, la « *personne désignée* » décide de remplacer son équipement système informatique « *PC* » par des produits fabriqués et commercialisés par Apple, que cette dernière présente comme étant les plus performants dans le domaine du graphisme, de l'art visuel et de l'animation multimédia;
- 2.55 Au cours du mois de juin 2004, la « *personne désignée* » se rend dans une succursale de l'Intimée, à savoir, le magasin Future Shop situé au Carrefour Laval. Elle y achète un ordinateur et différents composants de marque MacIntosh fabriqués par Apple;
- 2.56 Immédiatement après avoir confirmé l'achat dudit ordinateur, le vendeur/représentant de l'Intimée, ci-après appelé « *le vendeur* » offre à « *la personne désignée* » d'acheter la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.57 N'ayant jamais travaillé sur des équipements de marque MacIntosh du fabricant Apple, « *la personne désignée* » se montre intéressée par ce Plan de garantie, car elle désire se parer contre toute éventualité et prévoit avoir besoin d'assistance technique;
- 2.58 Elle accepte d'adhérer à *Garantie Prolongée PSP* en versant la somme de 400,00\$;
- 2.59 La *Garantie Prolongée PSP* souscrite par la « *personne désignée* » est d'une durée de trois (3) ans;
- 2.60 La « *personne désignée* » a fondé sa décision sur l'ensemble des représentations du vendeur et plus particulièrement sur les affirmations suivantes :

- i. Qu'un service d'assistance technique était mis à la disposition des clients ayant souscrit au plan « PSP » par le biais d'une ligne 1-800 et ce 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
  - ii. Qu'un service de réparation à domicile était offert par l'Intimée;
  - iii. Que si l'ordinateur nécessitait une réparation d'une durée supérieure à une journée entière, l'Intimée offrait un ordinateur de courtoisie;
- 2.61 La conversation entre le vendeur et la « *personne désignée* » entourant les avantages de la *Garantie Prolongée PSP* a duré environ 15 minutes;
- 2.62 La « *personne désignée* » n'a pu lire les conditions générales de la *Garantie Prolongée* celle-ci ne lui ayant été remise qu'à la fin de la transaction;
- 2.63 Dès le premier jour d'utilisation, la « *personne désignée* » a été incapable de programmer et de faire fonctionner son appareil;
- 2.64 La « *personne désignée* » a alors contacté le service d'assistance technique prévu à la *Garantie Prolongée PSP* pour se faire dire qu'aucun préposé de ce service ne pouvait répondre à ses questions, puisqu'aucun employé ne possède la compétence requise pour ce type de produits;
- 2.65 La « *personne désignée* » n'a jamais été informée de ce fait fondamental et qui aurait été déterminant dans sa décision de souscrire à la *Garantie Prolongée PSP* ;
- 2.66 Au surplus, le préposé au service de l'Intimée a appris à la « *personne désignée* » que le fabricant Apple lui offrait une assistance technique gratuite d'une durée de trois (3) mois, à compter de la date d'achat, pour toutes difficultés de type « *hardware* » ou « *software* » par le biais d'un numéro 1-800;

- 2.67 Le préposé au service de l'Intimée a avisé la « *personne désignée* » qu'elle devait se référer directement à Apple tant et aussi longtemps que la garantie du fabricant était en vigueur;
- 2.68 La « *personne désignée* » a effectivement contacté le fabricant Apple, où elle a appris qu'en plus de l'assistance technique offerte, Apple lui offrait une garantie du fabricant pour les pièces et équipement de l'ordinateur d'une durée d'un (1) an;
- 2.69 Au surplus, Apple offre aussi un contrat de garantie prolongée d'une durée de trois (3) ans;
- 2.70 La « *personne désignée* » était alors stupéfaite de constater que le vendeur ne lui a jamais fait mention de ces aspects importants qui auraient modifié sa décision de souscrire à la *Garantie Prolongée PSP*;
- 2.71 D'une part, elle n'aurait jamais adhéré à ce plan si elle avait su qu'aucun employé de l'Intimée n'était qualifié pour répondre aux questions concernant des produits de marque Apple;
- 2.72 D'autre part, des réparateurs autorisés par Apple sont situés dans la région de Laval et elle aurait pu aisément transiger avec eux en cas de difficulté en jouissant des avantages de la garantie du fabricant d'un (1) an;
- 2.73 Pour les motifs énoncés ci-dessus, la « *personne désignée* » est en droit de réclamer le remboursement total du prix de la *Garantie Prolongée PSP*, soit la somme de 400,00 \$ plus les taxes;
- 2.74 La « *personne désignée* » est également en droit de réclamer, à titre de dommages punitifs, une somme de 200,00 \$;
3. **Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de chacun des membres du groupe contre l'Intimée sont :**

- 3.1 Tous les membres du Groupe sont des clients de l'Intimée et ont acheté la *Garantie Prolongée PSP*;
- 3.2 L'Intimée s'étant notamment livrée à des pratiques de commerce interdites visées aux paragraphes 220 a) et c), 227 et 228 de la *Loi*, il y a présomption que les membres du groupe n'auraient pas contracté la *Garantie Prolongée* ou n'en n'auraient pas donné un prix si élevé n'eut été des pratiques de commerce interdites auxquelles l'Intimée s'est livrée;
- 3.3 Par ailleurs, la méthode utilisée par l'Intimée pour la vente de la *Garantie Prolongée PSP* consiste systématiquement à faire des représentations fausses et trompeuses quant au taux de défektivité réelle des biens qu'elle vend à ses clients et quant à la portée et la durée des garanties légales et conventionnelles dont l'acheteur d'un bien bénéficie pour inciter les clients à acheter la *Garantie Prolongée PSP*;
- 3.4 Les membres du groupe ont tous un recours en annulation du (des) contrat(s) de *Garantie Prolongée PSP* que chacun d'eux a acheté(s) et au remboursement du prix payé pour ladite garantie prolongée, ou SUBSIDIAIREMENT, en diminution substantielle du prix payé pour ladite *Garantie Prolongée PSP* ainsi qu'à l'octroi de dommages punitifs;
- 3.5 Ces recours contre l'Intimée sont tous fondés sur le fait que la *Garantie Prolongée PSP* ainsi que les pratiques de commerce auxquelles l'Intimée se livre contreviennent à la *Loi* pour les motifs énoncés au paragraphe 2 de la présente requête;
4. **La composition du groupe rend difficile et peu pratique l'application des articles 59 ou 67 du Code de procédure civile en ce que :**
- 4.1 L'Intimée se décrit comme étant le plus important détaillant, réel et virtuel, d'appareils électroniques grand public au Canada;



- 4.2 La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS ignore le nombre exact des membres du Groupe, mais estime que le Groupe est composé de plusieurs milliers de personnes, lesquelles sont réparties à travers la province de Québec;
- 4.3 La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS ne connaît pas et ne peut pas connaître l'identité des personnes qui sont membres du Groupe et il lui est impossible de déterminer le nombre de personnes qui ont acheté la *Garantie Prolongée PSP* ni de connaître leur identité;
- 4.4 L'Intimée fait affaires à travers le Québec et les membres du groupe sont dispersés géographiquement;
- 4.5 Par conséquent, la Requérante ne peut rejoindre tous les membres et elle ne peut obtenir un mandat de chacun d'eux ni les joindre dans une même action;
5. **Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du groupe à l'Intimée et que votre Requérante entend faire trancher par le recours collectif sont :**
- 5.1 La *Garantie Prolongée PSP* contrevient-elle à la *Loi sur la protection du consommateur* en ce qui a trait aux dispositions de cette loi concernant la garantie légale et les pratiques de commerces interdites?
- 5.2 L'Intimée se livre-t-elle à des pratiques de commerce interdites par la *Loi sur la protection du consommateur* ?
- 5.3 Les contraventions aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* auxquelles l'Intimée s'est livrée et auxquelles elle se livre et qui sont identifiées ci-dessus constituent-elles des motifs d'annulation des contrats que les membres du groupe ont conclus avec l'Intimée relativement à l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* ?

- 5.4 Dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils droit de réclamer de l'Intimée le remboursement du prix payé pour l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* y compris le montant des taxes payées pour l'achat de cette garantie ou, **subsidiatement** une diminution substantielle du prix payé pour ladite garantie et le remboursement d'une somme correspondante. Dans ce dernier cas, le Tribunal sera appelé à fixer la méthode de calcul de la diminution de prix;
- 5.5 Les membres du Groupe ont-ils droit de réclamer des dommages punitifs de l'Intimée en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, et dans l'affirmative, combien?
- 5.6 Les membres du Groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle sur les montants susdits?
6. **Les questions de faits et de droit particulières à chacun des membres du groupe consistent à déterminer :**
- 6.1 Le bien acheté et le prix d'achat de ce bien;
- 6.2 Le montant payé pour la *Garantie Prolongée PSP*;
- 6.3 La durée de la *Garantie Prolongée PSP*;
- 6.4 Le fait que certains membres du groupe aient eu recours à la garantie du fabricant, à la garantie légale ou à la *Garantie Prolongée PSP* pour faire réparer un bien, le temps requis pour la réparation et le temps de la privation du bien;
7. **Il est opportun d'autoriser l'exercice d'un recours collectif pour le compte des membres du groupe;**

8. **La nature du recours que la Requérente entend exercer pour le compte des membres du groupe est :**

*Une action en annulation du contrat d'achat de la Garantie Prolongée PSP et en remboursement du prix de cette garantie ou subsidiairement en diminuer le prix et en dommages punitifs fondée sur l'inobservance de la Loi sur la protection du consommateur;*

9. **Les conclusions que la Requérente recherche contre l'Intimée sont :**

**ACCUEILLIR** l'action en recours collectif de la Requérente, de la « *personne désignée* » et des membres du groupe contre l'Intimée;

**ANNULER** les contrats de *Garantie Prolongée PSP* de tous les membres du groupe ou **subsidiairement** en réduire substantiellement le prix;

**CONDAMNER** l'Intimée à rembourser à chacun des membres du groupe le prix payé pour l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* ou un montant équivalant à une réduction substantielle du prix payé pour la *Garantie Prolongée PSP*;

**CONDAMNER** l'Intimée à payer, à chacun des membres du groupe des dommages punitifs d'un montant égal aux revenus que la défenderesse a perçus et perçoit sur le prix de vente de la *Garantie Prolongée PSP*;

**CONDAMNER** l'Intimée à payer l'intérêt plus l'indemnité additionnelle prévue par la Loi sur les montants susdits;

**ORDONNER** que le montant de ces condamnations fasse l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif si la preuve permet d'évaluer de façon suffisamment exacte la valeur totale dudit montant;

**CONDAMNER** l'Intimée à payer à la « *personne désignée* » la somme de 600,00\$, soit une somme de 400,00 \$ en remboursement du prix d'achat de la *Garantie Prolongée PSP* plus les dommages punitifs équivalant à 50% de cette somme, soit 200,00 \$;

**CONDAMNER** l'Intimée aux dépens y compris les frais d'avis et les frais d'expertise;

10. **La Requérante demande que le statut de représentante lui soit attribué aux fins du présent recours collectif et que CATHERINE POISSANT agisse comme « *personne désignée* »;**
  
11. **Votre Requérante est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe qu'elle entend représenter le tout pour les raisons suivantes:**
  - 11.1 UNION DES CONSOMMATEURS regroupe des associations et organismes communautaires et coopératifs du Québec intéressés à la défense et protection des droits des consommateurs;
  
  - 11.2 UNION DES CONSOMMATEURS a une longue expérience de représentation des intérêts des consommateurs et elle s'intéresse activement à la protection de leurs droits en apportant notamment un soutien direct aux consommateurs et lorsque nécessaire, en intervenant devant les instances gouvernementales, judiciaires et administratives;
  
  - 11.3 Pour ce faire, la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS dispose d'un personnel entraîné;

- 11.4 UNION DES CONSOMMATEURS dispose des moyens nécessaires aux fins de renseigner les personnes intéressées par le présent recours notamment par son expérience des médias et par la structure dont elle dispose;
- 11.5 Par ailleurs, UNION DES CONSOMMATEURS s'intéresse activement aux problèmes liés à la consommation;
- 11.6 UNION DES CONSOMMATEURS s'intéresse particulièrement aux contrats de garanties prolongées et a d'ailleurs rédigé une étude sur ce sujet;
- 11.7 De plus, UNION DES CONSOMMATEURS a déjà exercé, en demande, les recours collectifs suivants :
- *Union des consommateurs et Marcil c. Banque TD*
  - *Union des consommateurs et Dillon c. Future Shop*
  - *Union des consommateurs et Chamberland c. Jean-Marc Brunet Le Naturiste*
  - *Union des consommateurs et Marcotte c. Procureur général du Canada*
  - *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
  - *Union des consommateurs et Dumoulin c. Dell Computer*
  - *Union des consommateurs et Guay c. Pfizer Canada*
  - *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*
  - *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
  - *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
  - *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*
- 11.8 La Cour supérieure a déjà reconnu que votre Requérente était en mesure d'assurer la représentation adéquate des membres dans le cadre de recours collectifs dans les affaires suivantes :
- *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
  - *Union des consommateurs et Dumoulin c. Dell Computer*
  - *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*
  - *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
  - *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
  - *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

- 11.9 La Cour supérieure a déjà approuvé des transactions que la Requérante Union des consommateurs a conclues avec des entreprises contre qui elle avait intenté des recours collectifs, à savoir dans les affaires suivantes :
- *Union des consommateurs et Ghislaine Chamberland c. Jean-Marc Brunet Le Naturiste*
  - *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada*
  - *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada*
  - *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
  - *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*
- 11.10 Votre Requérante est disposée à gérer le présent recours collectif dans l'intérêt des membres du groupe qu'elle entend représenter et elle est déterminée à mener à terme le présent dossier, le tout au bénéfice de tous les membres du groupe;
- 11.11 Votre Requérante et la « *personne désignée* » sont disposées à consacrer le temps nécessaire à la présente affaire, tant devant la Cour Supérieure que devant le Fonds d'aide aux recours collectifs;
- 11.12 Votre Requérante et la « *personne désignée* » sont disposées à collaborer étroitement avec leurs procureurs;
- 11.13 Votre Requérante et la « *personne désignée* » s'intéressent activement à la présente affaire et entreprennent des démarches positives pour le compte de tous les membres du groupe;
- 11.14 Votre Requérante et la « *personne désignée* » sont de bonne foi et elles entreprennent les présentes procédures dans l'intérêt des membres du groupe;
- 11.15 CATHERINE POISSANT, la personne que votre Requérante a désignée comme « *personne désignée* » aux fins du présent recours collectif s'est intéressée à l'affaire non seulement pour elle-même mais aussi pour les autres victimes des *pratiques commerciales*;

- 11.16 Ni Union des consommateurs ni CATHERINE POISSANT ne sont liées à l'Intimée;
12. **Votre Requérente propose que le recours collectif soit exercé devant le Cour Supérieure siégeant dans le district de Montréal, pour les raisons suivantes:**
- 12.1 L'Intimée a son fondé de pouvoir à Montréal;
- 12.2 L'Intimée a plusieurs magasins à Montréal et dans la région avoisinante où habitent un nombre important de membres du groupe compte tenu de la concentration de population à Montréal et ses environs ;
- 12.3 Votre Requérente et la « *personne désignée* » résident dans le district judiciaire de Montréal;
- 12.4 Compte tenu de la concentration importante de population à Montréal et dans les régions avoisinantes, votre Requérente a raison de croire que de nombreux membres du groupe résident dans ce district ou dans les régions avoisinantes;

**PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :**

**ACCUEILLIR** la requête de la Requérente UNION DES CONSOMMATEURS en autorisation d'exercer le recours collectif en l'instance;

et

**AUTORISER** l'exercice du recours collectif ci-après :

*Une action en annulation du contrat d'achat de la Garantie Prolongée PSP et en remboursement du prix de cette garantie ou subsidiairement en*

*diminuer le prix et en dommages punitifs fondée sur l'inobservance de la Loi sur la protection du consommateur;*

**ATTRIBUER** à UNION DES CONSOMMATEURS le statut de représentante aux fins d'exercer ledit recours collectif pour le compte du groupe formé des personnes physiques ci-après décrit :

*« Tout consommateur résidant au Québec qui a acheté de l'Intimée Magasins Best Buy Ltée, qui fait affaires sous les noms de Future Shop et Best Buy une garantie prolongée aussi appelée « Plan de services » vendue sous le nom de PSP portant sur un bien acheté à l enseigne des magasins Future Shop ou Best Buy, par téléphone ou en magasin ou sur les sites Internet FutureShop.ca et/ou BestBuy.ca ainsi que tout consommateur qui, au Québec, a acheté une telle garantie de l'Intimée»*

**IDENTIFIER** comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

1. La *Garantie Prolongée PSP* contrevient-elle à la *Loi sur la protection du consommateur* en ce qui a trait aux dispositions de cette loi concernant la garantie légale et les pratiques de commerces interdites?
2. L'Intimée se livre-t-elle à des pratiques de commerce interdites par la *Loi sur la protection du consommateur* ?
3. Les contraventions aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* auxquelles l'Intimée s'est livrée et auxquelles elle se livre et qui sont identifiées ci-dessus constituent-elles des motifs d'annulation des contrats que les membres du groupe ont conclus avec l'Intimée relativement à l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* ?
4. Dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils droit de réclamer de l'Intimée le remboursement du prix payé pour l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* y compris le montant des taxes payées pour



l'achat de cette garantie ou, **subsidiativement** une diminution substantielle du prix payé pour ladite garantie et le remboursement d'une somme correspondante. Dans ce dernier cas, le Tribunal sera appelé à fixer la méthode de calcul de la diminution de prix;

5. Les membres du Groupe ont-ils droit de réclamer des dommages punitifs de l'Intimée en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, et dans l'affirmative, combien?
6. Les membres du Groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle sur les montants susdits?

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

**ACCUEILLIR** l'action en recours collectif de la Requérante, de la « *personne désignée* » et des membres du groupe contre l'Intimée;

**ANNULER** les contrats de *Garantie Prolongée PSP* de tous les membres du groupe ou **subsidiativement** en réduire substantiellement le prix;

**CONDAMNER** l'Intimée à rembourser à chacun des membres du groupe le prix payé pour l'achat de la *Garantie Prolongée PSP* ou un montant équivalant à une réduction substantielle du prix payé pour la *Garantie Prolongée PSP*;

**CONDAMNER** l'Intimée à payer, à chacun des membres du groupe des dommages punitifs d'un montant égal aux revenus que la défenderesse a perçus et perçoit sur le prix de vente de la *Garantie Prolongée PSP*;

**CONDAMNER** l'Intimée à payer l'intérêt plus l'indemnité additionnelle prévue par la *Loi* sur les montants susdits;

**ORDONNER** que le montant de ces condamnations fasse l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif si la preuve permet d'évaluer de façon suffisamment exacte la valeur totale dudit montant;

**CONDAMNER** l'Intimée à payer à la « *personne désignée* » la somme de 600,00\$, soit une somme de 400,00 \$ en remboursement du prix d'achat de la *Garantie Prolongée PSP* plus les dommages punitifs équivalant à 50% de cette somme, soit 200,00 \$;

**CONDAMNER** l'Intimée aux dépens y compris les frais d'avis et les frais d'expertise;

\*

\*

\*

**DÉCLARER** qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue à la Loi;

**FIXER** le délai d'exclusion à quatre-vingt-dix (90) jours après la date de publication de l'avis aux membres de la façon ci-dessous, 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;

**ORDONNER** que l'Avis aux membres ou l'Avis abrégé aux membres du Groupe, rédigé selon les termes indiqués ci-après soit rendu public de la façon suivante :

- a) par la publication dans les trente (30) jours du jugement à intervenir en l'instance et aux frais de l'Intimée, de l'Avis abrégé aux membres dans La Presse, Le Soleil, le Journal de Montréal, le Journal de Québec, The Gazette et dans le Globe and Mail, dans la langue de publication de ces quotidiens;
- b) par l'envoi, dans les 24 heures précédant la publication de l'Avis conformément au paragraphe qui précède, du Communiqué de presse rédigé conformément au projet de communiqué annexé à la présente requête, accompagné de l'Avis abrégé aux membres, aux principaux médias d'information écrits et électroniques publiés ou diffusés à partir de Montréal et de Québec ainsi qu'à l'Agence de presse « Presse Canadienne », le tout aux frais de l'Intimée;

- c) par la publication aux frais de l'Intimée, dans les trente (30) jours du jugement d'autorisation de l'Avis aux membres sur la page d'accueil des sites Web de l'Intimée avec un lien hypertexte intitulé «AVIS AUX ACHETEURS DE GARANTIES PROLONGÉES - RECOURS COLLECTIF» / «NOTICE TO THE PURCHASERS OF EXTENDED WARRANTIES - CLASS ACTION» apparaissant en évidence à la page d'accueil de tous les sites Internet de l'Intimée et ce pour y être maintenu jusqu'à ce que le Tribunal ordonne la publication d'un Avis de jugement final;

**ORDONNER** à l'Intimée de produire au dossier de la Cour, avec copie aux procureurs du groupe, les preuves de publication de l'Avis aux membres dans les journaux et sur le Web;

**RENDRE** toute autre ordonnance que le Tribunal estime nécessaire en vue de la protection des intérêts des membres du groupe;

**RÉFÉRER** le dossier au Juge en chef pour détermination du district dans lequel le recours collectif devra être exercé et désignation du Juge pour l'entendre;

**ORDONNER** au Greffier de cette Cour, pour le cas où le recours doit être exercé dans un autre district, de transmettre le dossier dès décision du Juge en chef, au Greffier de cet autre district;

**LE TOUT** avec dépens, y compris les frais d'avis.

Montréal, le 18 septembre 2007

(s) Unterberg, Labelle, Lebeau

---

**UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU, S.E.N.C.**  
*Procureurs de la Requérante et de la « personne désignée »*