

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

(ACTION COLLECTIVE)  
**COUR SUPÉRIEURE**

---

No : 500-06-000816-161

**OPTION CONSOMMATEURS**, raison sociale de l'Association coopérative d'économie familiale du centre de Montréal, personne morale constituée en vertu de la *Loi sur les coopératives*, ayant son siège social au 50, rue Ste-Catherine Ouest, bureau 440, ville et district judiciaire de Montréal, province de Québec, H2X 3V4;

*Représentante*

c.

**SAMSUNG ELECTRONICS CANADA INC.**, personne morale ayant son siège social au 2050, Derry Road West, ville de Mississauga, province de l'Ontario, L5N 0B9;

-et-

**SAMSUNG ELECTRONICS Co., LTD.**, personne morale ayant son siège social au 250, Taepyeongno 2-ga, district de Jung-gu, ville de Séoul, Corée du Sud, 100-472;

*Défenderesses*

---

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE**  
(ART. 583 ET SUIVANTS C.P.C.)

---

À L'HONORABLE SUZANNE COURCHESNE, J.C.S., JUGE CHARGÉE D'ENTENDRE TOUTE LA PROCÉDURE RELATIVE AU PRÉSENT DOSSIER, LA DEMANDERESSE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

**A. INTRODUCTION**

1. Le 26 avril 2018, la Cour supérieure autorise la Représentante à exercer une action collective contre les Défenderesses pour le compte d'un groupe dont fait partie madame Chantale Gagnon – la personne que la Représentante désigne conformément à l'article 571 C.p.c. (la « **Personne désignée** ») – composé de :

Toute personne qui a acheté au Québec l'un des modèles de laveuse à chargement vertical de marque Samsung ou Kenmore fabriquée entre le 1<sup>er</sup> mars 2011 et le 31 octobre 2016 suivants :

- WA5471ABP/XAA, WA5451ANW/XAA, WA5451ANP/XAA, WA422PRHDWR/AA, WA456DRHDSU/AA, WA456DRHDWR/AA, WA50F9A8DSP/A2, WA45H7200AP/A2, WA45H7200AW/A2, WA45H7000AW/A2, WA40J3000AW/A2, WA48J7770AW/A2, WA52J8700AP/A2, WA56H9000AP/A2, WA50K8600AV/A2, WA45K7600AW/A2;
- 592-29212, 592-29222, 592-29227, 592-29336.

(les « **Laveuses** »)

2. La Représentante reproche aux Défenderesses d'avoir manqué à leurs obligations en mettant sur le marché les Laveuses, lesquelles sont susceptibles d'exploser et de causer des dommages à la personne et aux biens. Afin de se prémunir du risque d'explosion, les membres du groupe sont contraints de restreindre l'usage de leur Laveuse.
3. Dans son jugement du 28 avril 2018, la Cour supérieure identifie comme suit les principales questions de faits et de droit à être traitées collectivement dans le cadre de l'action collective :
  1. Le risque d'explosion associé à un usage normal des Laveuses et la perte d'usage qui découle des précautions à prendre pour prévenir ce risque constituent-ils un vice caché affectant les Laveuses?
  2. Les Défenderesses ont-elles sciemment ou sans se soucier des conséquences omis d'informer les membres du groupe du risque d'explosion associé à un usage normal des Laveuses et de la perte d'usage qui découle des précautions à prendre pour prévenir ce risque, et ce notamment aux fins de promouvoir leurs intérêts commerciaux?
  3. En omettant d'informer les membres du groupe du risque d'explosion associé à un usage normal des Laveuses et de la perte d'usage qui découle des précautions à prendre pour prévenir ce risque, les Défenderesses ont-t-elles passé sous silence un fait important?
  4. La mise sur pied par les Défenderesses d'une procédure de « rappel » fait-elle obstacle aux réclamations des membres du groupe?
  5. Chaque membre du groupe est-il en droit de réclamer des Défenderesses le remboursement complet du prix d'achat de sa Laveuse et des frais accessoires qu'il a dû encourir au moment de l'achat, incluant notamment et sans restreindre la généralité de ce qui précède, les taxes, les frais de livraison, les frais d'installation, les frais de garantie afférents à la garantie prolongée, les frais de réparation, et le coût du tuyau de raccordement?

6. Les Défenderesses doivent-elles être condamnées à payer des dommages-intérêts additionnels de 200 \$ à chacun des membres du groupe?
7. La Demanderesse et les membres du groupe sont-ils en droit d'exiger des Défenderesses le remboursement des sommes engagées pour les présentes procédures et pour toute enquête relativement à la présente affaire?
8. Les Défenderesses doivent-elles être condamnées à payer des dommages-intérêts punitifs aux membres du groupe?
9. Le cas échéant, quelle est la valeur des dommages-intérêts punitifs auxquels doivent être condamnées les Défenderesses afin d'assurer leur fonction préventive?

**B. LES LAVEUSES**

4. Depuis au moins 2011, les Défenderesses fabriquent et mettent en marché les Laveuses, lesquelles sont susceptibles d'exploser et ainsi de causer des dommages aux biens et des blessures aux personnes à proximité.
5. Ce risque affecte grandement l'utilisation que peuvent faire les membres du groupe de leur Laveuse et fait en sorte que les Laveuses ne conviennent pas à l'usage auquel elles sont destinées.
6. En effet, pour se prémunir du risque d'explosion, les membres du groupe se doivent de n'utiliser leur Laveuse qu'au cycle délicat et à vitesse d'essorage basse.
7. En outre, cette utilisation restreinte rend difficile, voire impossible, l'essorage complet et efficace du linge et des tissus lavés par les Laveuses.
8. Pour compenser, les membres du groupe doivent soumettre le linge et les tissus lavés à un cycle de séchage prolongé et/ou augmenter l'intensité de leur sècheuse, ce qui a pour effet d'augmenter les coûts en énergie.
9. Les Défenderesses savaient ou auraient dû savoir que les Laveuses sont défectueuses.
10. La Demanderesse s'adresse à la Cour parce que les Défenderesses ont manqué à leurs obligations légales et statutaires prévues notamment au *Code civil du Québec*, à la *Loi sur la concurrence* et à la *Loi sur la protection du consommateur*. En outre, les Défenderesses ont manqué à leur obligation d'agir de bonne foi.

**C. LES DÉFENDERESSES ET LEURS ACTIVITÉS**

11. La Défenderesse Samsung Electronics Co., Ltd. est une société sud-coréenne qui développe, fabrique, commercialise et vend de nombreux biens de consommation courante, y compris des électroménagers.

12. La Défenderesse Samsung Electronics Canada Inc. est la filiale canadienne de la Défenderesse Samsung Electronics Co., Ltd., le tout tel qu'il appert de l'état des renseignements d'une personne morale, dénoncé au soutien des présentes comme pièce **P-1**.
13. La Défenderesse Samsung Electronics Canada Inc. distribue au Canada les produits de la Défenderesse Samsung Electronics Co., Ltd. Leurs activités sont interreliées.
14. Les Défenderesses ont développé, fabriqué, mis en marché et vendu au Québec les Laveuses.

**D. LES FAUTES DES DÉFENDERESSES**

**(a) La défektivité**

15. Le 29 septembre 2016, les Défenderesses reconnaissent publiquement que les Laveuses sont systématiquement affectées par des « problèmes potentiels de sécurité » susceptibles de « causer des blessures ou des dommages matériels » :

« **MISSISSAUGA, ON – 29 SEPTEMBRE 2016** - Samsung Electronics Canada Inc. a confirmé aujourd'hui qu'elle collabore avec Santé Canada en ce qui concerne des problèmes potentiels de sécurité relatifs à certaines laveuses à chargement vertical haute efficacité, fabriquées entre mars 2011 et avril 2016.

Le lavage de literie et d'articles volumineux et résistants à l'eau avec certains réglages peut faire en sorte que l'appareil subisse des vibrations anormales pouvant causer des blessures ou des dommages matériels. Aucune blessure dans le cadre d'un tel incident n'a été signalée au Canada.

Les propriétaires de modèles touchés doivent utiliser le cycle délicat à vitesse plus basse pour laver la literie et les tissus volumineux et résistants à l'eau. Afin de déterminer si leur modèle est touché, les consommateurs canadiens peuvent visiter les sites Web suivants : [...] »

, le tout tel qu'il appert du communiqué de presse en français et en anglais de la Défenderesse Samsung Electronics Canada inc. daté du 29 septembre 2016 et des extraits pertinents de son site web, dénoncés au soutien des présentes comme pièce **P-2**, *en liasse*.

16. En fait, tel que le communiqué (pièce P-2) l'indique, les Laveuses sont toutes affectées par la même défektivité. Au stade de l'essorage, elles sont incapables de contenir les « vibrations anormales » occasionnées par la cuve qui tourne, au point où elles sont susceptibles de littéralement exploser.
17. Ce risque d'explosion augmente lorsque les Laveuses sont utilisées pour laver de la literie, des tissus volumineux ou résistants à l'eau et lorsque les Laveuses sont chargées à leur pleine capacité.

18. Cela a pour effet de rendre dangereux et risqué un usage normal des Laveuses par les membres du groupe.
19. En effet, le seul moyen de limiter les « vibrations anormales » occasionnées par la cuve qui tourne est de diminuer grandement la vitesse d'essorage et/ou d'utiliser « le cycle délicat à vitesse plus basse », restreignant ainsi de façon importante l'usage auquel les Laveuses sont destinées et auquel les membres du groupe peuvent raisonnablement s'attendre.
20. Ce faisant, les Laveuses n'ont pas été conçues ni fabriquées pour résister à un usage normal.
21. En outre, l'utilisation restreinte des Laveuses suggérée par Samsung dans son communiqué (pièce P-2) a pour effet de rendre inefficace l'essorage du linge et des tissus lavés. Par conséquent, le linge et les tissus lavés sont anormalement mouillés et imbibés d'eau à leur sortie des Laveuses.
22. Pour pallier l'essorage inefficace des Laveuses, les membres du groupe n'ont d'autre choix que de soumettre le linge et les tissus lavés à un cycle de séchage prolongé et/ou d'augmenter l'intensité de leur sècheuse, ce qui a pour effet d'augmenter les coûts d'énergie relatifs au séchage normal du linge et des tissus lavés.

***(b) Le mutisme des Défenderesses et le caractère incomplet et insatisfaisant de la procédure de « rappel » mise en place***

23. Depuis leur mise en marché, de nombreux cas de Laveuses ayant explosé ont été rapportés aux médias, le tout tel qu'il appert de plusieurs articles de presse, dénoncés au soutien des présentes comme pièce **P-3**, *en liasse*.
24. De plus, de nombreux propriétaires ont signalé l'explosion de leur Laveuse sur le forum *SaferProducts.gov*, le tout tel qu'il appert d'extraits du site gouvernemental américain *SaferProducts.gov*, dénoncés au soutien des présentes comme pièce **P-4**, *en liasse*.
25. Or, ce n'est que le 29 septembre 2016 que les Défenderesses ont informé pour la première fois les membres du groupe du risque que comporte l'utilisation des Laveuses et de la nécessité d'utiliser « le cycle délicat à vitesse plus basse » lors du « lavage de literie et d'articles volumineux et résistants à l'eau », le tout tel qu'il appert du communiqué de presse (pièce P-2).
26. Par ce communiqué de presse (pièce P-2), les Défenderesses admettent que les Laveuses sont systématiquement affectées de la même incapacité à servir à un usage normal.
27. Toutefois, cet avertissement n'est que partiel en ce que des vibrations anormales susceptibles de faire exploser les Laveuses surviennent également lors du lavage de simples vêtements, et non uniquement lors du lavage de literie et d'articles volumineux.
28. Les vibrations anormales font en sorte que les Laveuses se déplacent, se cognant ainsi sur les murs et les objets qui les entourent, et produisent un vacarme.

29. Le 4 octobre 2016, alors que certaines Laveuses sont offertes et vendues aux membres du groupe depuis au moins le mois de mars 2011, les Défenderesses annoncent finalement la mise en place prochaine d'une procédure de « rappel ». De plus, par l'entremise d'un préavis diffusé sur le site de Santé Canada, les Défenderesses réitèrent le contenu du communiqué de presse du 29 septembre 2016 (pièce P-2) :

« Samsung Electronics Canada recommande aux consommateurs possédant les modèles rappelés d'utiliser uniquement le cycle délicat lorsqu'ils lavent de la literie, des articles volumineux ou des articles résistant à l'eau. La vitesse moins élevée d'essorage du cycle délicat diminue le risque de blessures ou de dommages matériels. Samsung Electronics Canada recommande également que les consommateurs enregistrent leur produit à l'adresse indiquée ci-après afin d'être avisés de toute mesure corrective. De plus amples renseignements seront communiqués sous peu. »

, le tout tel qu'il appert du préavis de rappel portant le numéro RA-60482 publié le 4 octobre 2016 sur le site <http://canadiensante.gc.ca>, dénoncé au soutien des présentes comme pièce **P-5**.

30. Dans le préavis de rappel (pièce P-5), les Défenderesses ne font plus état de simples « problèmes potentiels de sécurité » liés à l'utilisation des Laveuses comme dans le communiqué du 29 septembre 2016 (pièce P-2). Au contraire, les Défenderesses font désormais état d'un problème avéré de sécurité des Laveuses en déclarant que « 64 incidents où le couvercle s'est détaché ont été signalés à Samsung », dont « 11 ont entraîné des dommages matériels », le tout tel qu'appert du préavis de rappel (pièce P-5).
31. De plus, les Défenderesses y indiquent que le nombre de Laveuses touchées à l'échelle du pays se chiffre à environ 245 000, tel qu'il appert du préavis de rappel (pièce P-5).
32. Le 4 novembre 2016, les Défenderesses annoncent une « Mise à jour et élargissement du rappel », qui vise désormais 256 000 laveuses à l'échelle du pays, le tout tel qu'il appert de l'avis de rappel portant le numéro RA-60872 publié le 4 novembre 2016 sur le site <http://canadiensante.gc.ca>, dénoncé au soutien des présentes comme pièce **P-6**.
33. Les Défenderesses y admettent que ce sont désormais « 67 incidents où le couvercle s'est détaché » qui lui ont été signalés et que 2 incidents ont été signalés à Santé Canada, sans donner plus de détails, tel qu'il appert de l'avis de rappel (pièce P-6).
34. Les Défenderesses admettent également que certains modèles de Laveuses ont été fabriqués et vendus jusqu'en octobre 2016, le tout tel qu'il appert de l'avis de rappel (pièce P-6).
35. De plus, par l'avis de rappel (pièce P-6), les Défenderesses précisent la procédure qu'elles mettront en place pour traiter le problème de sécurité occasionné par la défektivité affectant les Laveuses. Elles offrent désormais aux membres du groupe deux possibilités, à savoir une réparation à domicile ou une remise applicable sur l'achat d'une autre laveuse qu'elles fabriquent :

« Samsung Electronics Canada demande aux consommateurs de s'inscrire pour recevoir de l'information sur la mesure corrective. Cette mesure comprend une trousse de réparation à domicile et une prolongation d'un an de la garantie du fabricant. Ou encore, les consommateurs propriétaires peuvent choisir de recevoir un rabais au prorata sur l'achat d'une autre laveuse Samsung.

En attendant une réparation à domicile ou un remplacement, Samsung Electronics Canada recommande aux consommateurs propriétaires d'un modèle visé par le rappel d'utiliser seulement le cycle délicat à vitesse plus basse pour laver la literie, des articles volumineux ou résistants à l'eau. »

36. Sur leur site Internet, les Défenderesses en disent plus long sur la procédure qu'elles entendent mettre en place relativement aux Laveuses :

« Dans le cadre du programme de rappel, on proposera deux choix simples aux consommateurs possédant une laveuse concernée.

La première option est une réparation à domicile sans frais comprenant un renforcement de la structure de l'appareil et un nouveau guide de panneau de commande. Les consommateurs qui optent pour la réparation à domicile verront leur garantie du fabricant prolongée d'un an, peu importe l'âge de l'appareil.

Le deuxième choix est une remise applicable à l'achat d'une nouvelle laveuse Samsung. Le montant de la réduction sera déterminé en fonction du modèle et de la date de fabrication de la laveuse faisant l'objet d'un rappel. Une remise de fidélité a déjà été ajoutée à la réduction afin de remercier nos clients de leur fidélité à Samsung.

À titre de mesure de sécurité supplémentaire, les clients touchés recevront par la poste une trousse d'étiquetage pour la maison. Cette trousse comprendra les instructions détaillées à suivre pour apposer l'information relative à la sécurité sur la laveuse, ainsi qu'un nouveau guide de panneau de commande (à l'exception des modèles à panneau de commande central) qui réduira efficacement la vitesse d'essorage du cycle pour literie, deux étiquettes d'avertissement et un supplément pour le guide d'utilisation. »

, le tout tel qu'il appert des extraits du site internet des Défenderesses, dénoncés au soutien des présentes comme pièce **P-7**, en liasse.

37. Tel qu'il appert des paragraphes précédents, les possibilités offertes par les Défenderesses aux membres du groupe n'ont rien des attributs d'un véritable « rappel ». De plus, ces possibilités comportent à leur face même de graves problèmes.
38. Premièrement, la réparation à domicile implique le remplacement du guide de panneau de commande des Laveuses, le tout tel qu'il appert des extraits du site internet des Défenderesses (pièce P-7, en liasse).

39. Loin de constituer une véritable « réparation », le remplacement du guide de panneau de commande des Laveuses a plutôt pour effet de restreindre l'usage qui peut être fait des Laveuses qui subiront ladite « réparation ».
40. En effet, la trousse d'étiquetage reçue par les membres du groupe qui ont enregistré leurs Laveuses auprès des Défenderesses contient le nouveau guide de panneau de commande destiné à être apposé sur le guide de panneau de commande d'origine des Laveuses. Le contenu du nouveau guide de panneau de commande confirme et cristallise les restrictions d'utilisation des Laveuses prescrites par les Défenderesses, le tout tel qu'il appert de la documentation contenue dans la trousse d'étiquetage transmise à la Personne désignée, dénoncée au soutien des présentes comme **pièce P-8**, du nouveau guide de panneau de commande reçu par la Personne désignée, dénoncé au soutien des présentes comme **pièce P-9** et d'une photo du panneau de commande d'origine de la Laveuse de la Personne désignée, dénoncée au soutien des présentes comme **pièce P-10**.
41. La documentation contenue dans la trousse d'étiquetage n'ajoute rien de plus à ce que les Défenderesses ont annoncé le 29 septembre 2016 dans leur communiqué de presse (pièce P-2), à savoir que les membres du groupe doivent utiliser un cycle à vitesse d'essorage basse pour laver la literie et les tissus volumineux et résistants à l'eau, le tout tel qu'il appert de la documentation contenue dans la trousse d'étiquetage (pièce P-8).
42. De surcroît, l'option de la réparation à domicile n'est accompagnée d'aucune forme de compensation du préjudice subi par les membres du groupe en raison du problème de sécurité affectant les Laveuses et de la perte d'usage que ce problème entraîne.
43. La réparation à domicile n'a pas non plus pour effet de compenser le préjudice que subiront les membres du groupe en raison des arrangements qu'ils devront prendre afin d'accueillir à leur domicile le mandataire des Défenderesses chargé de la réparation.
44. En ce qui a trait à l'option de la remise en argent applicable à l'achat d'une nouvelle laveuse, elle contraint les membres du groupe à déboursier un montant d'argent additionnel en retour d'une laveuse de remplacement de marque Samsung ou Kenmore uniquement.
45. Or, une procédure de rappel n'est pas un programme de fidélisation.
46. La remise en argent offerte s'avère ridiculement basse eu égard au coût des Laveuses et à leurs âges.
47. À titre d'exemple, l'offre de remise présentée à la Personne désignée se chiffre à seulement 410 \$, et ce pour une Laveuse achetée en avril 2014 au prix de 880,79 \$, taxes incluses, le tout tel qu'il appert d'un extrait du site internet des Défenderesses, dénoncé au soutien des présentes comme pièce **P-11** et de la facture de la Personne désignée, dénoncée au soutien des présentes comme pièce **P-12**.
48. Si la Personne désignée se prévalait de l'offre de remise présentée par les Défenderesses, elle se trouverait à devoir payer une somme additionnelle de 470,79 \$ (880,79 \$ - 410 \$)

pour une laveuse équivalente à sa Laveuse originale, alors que cette dernière aurait dû fonctionner correctement et ne pas être affectée d'un problème de sécurité existant au moment de l'achat. En bout de piste, la Personne désignée se trouverait alors à avoir dû déboursier 1 351,58 \$ (880,79 \$ + 470,79 \$) pour une laveuse qui ne devait en coûter que 880,79 \$.

49. En outre, en raison de l'article 8 de la *Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation* qui prévoit expressément qu'il est interdit de revendre un produit faisant l'objet d'un rappel, les membres du groupe n'ont pas la possibilité de mitiger leurs pertes en revendant leur Laveuse.
50. D'ailleurs, de l'aveu même des Défenderesses contenu dans l'avis de rappel (pièce P-6), il est interdit de redistribuer ou vendre les Laveuses.
51. Du reste, la remise en argent offerte n'est pas automatiquement applicable au moment de l'achat d'une nouvelle laveuse Samsung. En effet, la procédure mise en place par les Défenderesses prévoit que :
  - a) Les membres du groupe qui se prévaudront de l'offre de remise devront déboursier l'entièreté du prix de leur nouvelle laveuse Samsung au moment de l'achat;
  - b) La remise ne leur sera transmise que s'ils remplissent et font parvenir à Samsung, dans les 45 jours de leur achat, le formulaire prévu à cet effet;
  - c) Un chèque au montant de la remise leur sera par la suite transmis dans un délai variant entre 6 et 8 semaines;

, le tout tel qu'il appert notamment de la documentation transmise par les Défenderesses aux membres du groupe qui se prévalent de l'option de la remise applicable à l'achat d'une nouvelle laveuse Samsung ou Kenmore, dénoncée au soutien des présentes comme pièce **P-13**.

52. Qui plus est, il appert de la documentation transmise par les Défenderesses (pièce P-13) que la remise en argent n'a été offerte aux membres du groupe que pour une période de 6 mois et que cette remise n'est plus disponible depuis le 3 novembre 2017.
53. Le prétendu « rappel » mis en place par les Défenderesses est incomplet et insatisfaisant. Il constitue un marché de dupe dans le cadre duquel les membres du groupe doivent choisir entre :
  - a) Une réparation modifiant l'usage qui peut être fait des Laveuses et qui n'est accompagnée d'aucune forme de compensation pour le préjudice subi par les membres du groupe;
  - b) Déboursier de l'argent afin d'obtenir une nouvelle laveuse Samsung ou Kenmore et bénéficier d'une remise minime qui est loin de couvrir le coût d'achat de la nouvelle laveuse;

c) Ne pas se prévaloir de la procédure de « rappel » et conserver leur Laveuse, laquelle est affectée d'un problème de sécurité restreignant grandement l'usage auquel les Laveuses sont destinées.

54. Le « rappel » est d'autant plus insatisfaisant que plusieurs propriétaires de Laveuses ont indiqué que bien qu'ils se soient prévalus de la réparation offerte par Samsung, leur Laveuse continue de vibrer de façon anormale et certaines pièces se détachent de celle-ci, le tout tel qu'il appert d'extraits du site gouvernemental américain *SaferProducts.gov*, dénoncés au soutien des présentes comme pièce **P-14**, *en liasse*.

55. Par ailleurs, en date des présentes et malgré le contenu du communiqué (pièce P-2) et de l'avis de rappel (pièce P-6) dans lequel les Défenderesses admettent qu'il est interdit de redistribuer ou de vendre des produits rappelés au Canada, les Défenderesses font toujours la promotion de certains des modèles de laveuses visés par la présente action collective et les vendent au public, le tout tel qu'il appert notamment d'extraits des sites web des Défenderesses et du commerçant Best Buy datés du 18 juin 2018, dénoncés au soutien des présentes comme pièce **P-15**, *en liasse*.

#### **E. LES FAUTES ET LA RESPONSABILITÉ DES DÉFENDERESSES**

56. Le risque d'explosion associé à un usage normal des Laveuses et la perte d'usage qui découle des précautions à prendre pour éviter ce risque constituent un vice caché affectant les Laveuses.

57. Avant la diffusion du communiqué de presse en date du 29 septembre 2016 (pièce P-2), jamais les Défenderesses n'ont informé les membres du groupe des risques liés à l'utilisation des Laveuses. En fait, elles se sont plutôt employées à faussement en vanter les mérites et les diverses fonctions qu'elles recommandent aujourd'hui de cesser d'utiliser et dont elles admettent la dangerosité, le tout tel qu'il appert notamment de certains manuels d'utilisation des Laveuses dénoncés au soutien des présentes comme pièce **P-16**, *en liasse*.

58. Au surplus, en tout temps pertinent aux présentes, les Défenderesses savaient ou ne pouvaient ignorer que les Laveuses ne peuvent servir à l'usage auquel elles sont destinées.

59. Les Défenderesses ont, sciemment ou sans se soucier des conséquences, omis d'informer les membres du groupe du risque d'explosion associé à un usage normal des Laveuses et de la perte d'usage qui découle des précautions à prendre pour prévenir ce risque, et ce notamment aux fins de promouvoir leurs intérêts commerciaux.

60. En omettant d'en informer les membres du groupe, les Défenderesses passent sous silence un fait important qui, s'il avait été dévoilé en temps utile, aurait découragé les membres du groupe d'acheter une Laveuse.

61. En lieu et place d'une véritable procédure de rappel où les Laveuses seraient remplacées et les membres du groupe rapidement et correctement indemnisés pour le préjudice qu'ils ont subi, les Défenderesses mettent en place une procédure de

« rappel » incomplète et insatisfaisante qui s'apparente à un programme de fidélisation.

**F. L'EXEMPLE DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE**

62. Le 22 avril 2014, la Personne désignée achète chez *Brault & Martineau* une Laveuse Samsung dont le modèle est le WA45H7000AW/A2, le tout tel qu'il appert de la facture (pièce P-12).
63. Au début de 2015, la Laveuse de la Personne désignée devient incapable de contenir les vibrations occasionnées par la cuve qui tournoie au stade de l'essorage, et ce tant pour le lavage de literie que pour le lavage de simples morceaux de vêtements.
64. La Personne désignée doit alors surveiller de près la Laveuse au stade de l'essorage, afin de pouvoir l'arrêter lorsque les vibrations deviennent trop violentes parce qu'elle se déplace et se heurte aux murs et aux objets qui l'entourent. La Personne désignée est loin de se douter que sa Laveuse est susceptible d'exploser, et d'ainsi la blesser ou blesser des membres de sa famille.
65. Excédée par le problème de vibrations de sa Laveuse et par les désagréments que celui-ci occasionne, la Personne désignée se plaint par téléphone auprès des Défenderesses et de l'établissement *Brault & Martineau* chez qui elle a acheté sa Laveuse.
66. Suite à cette plainte, le 29 juin 2015, un technicien de la firme Services Expert mandatée par les Défenderesses se présente au domicile de la Personne désignée afin d'inspecter sa Laveuse et d'identifier les réparations à y apporter afin de régler le problème de vibrations. Au terme de son inspection, le technicien estime les coûts de réparation de la Laveuse de la Personne désignée à 700,54 \$, soit seulement 150 \$ de moins que le prix d'achat de la Laveuse, le tout tel qu'il appert de l'estimé de la firme Services Expert daté du 29 juin 2015 et dénoncé au soutien des présentes comme pièce **P-17**.
67. Suite à cette visite du mandataire des Défenderesses au domicile de la Personne désignée, cette dernière effectue un suivi par écrit auprès des Défenderesses et de *Brault & Martineau*, le tout tel qu'il appert de la chaîne de courriels dénoncée au soutien des présentes comme pièce **P-18**. En bout de piste, les Défenderesses prennent à leur charge les coûts liés à la réparation de la Laveuse de la Personne désignée.
68. C'est dans ce contexte qu'au début du mois de juillet 2015, un technicien de la firme Services Expert doit effectuer deux déplacements au domicile de la Personne désignée pour y réaliser les réparations supposées régler le problème de vibrations. Plusieurs pièces sont remplacées, dont la cuve de la Laveuse et certains amortisseurs.
69. Le ou vers le 27 juillet 2015, la Personne désignée s'entretient par téléphone avec une représentante du service du contentieux de *Brault & Martineau*. Elle l'informe du passage d'un mandataire des Défenderesses chez elle pour y effectuer des réparations sur sa Laveuse. À ce moment, la Personne désignée ignore si l'intervention du mandataire des Défenderesses a réglé le problème de vibrations de sa Laveuse. Elle

indique à la représentante de *Brault & Martineau* qu'elle doit toujours procéder à quelques vérifications à cette fin. La représentante du service du contentieux de *Brault & Martineau* lui explique alors que, compte tenu de l'intervention d'un mandataire des Défenderesses à son domicile pour effectuer des réparations à sa Laveuse, elle fermera le dossier de réclamation de la Personne désignée ouvert auprès de *Brault & Martineau*.

70. Le 3 août 2015, *Brault & Martineau* transmet une lettre à la Personne désignée dans laquelle elle confirme la teneur de leur conversation téléphonique, mais ajoute comprendre « que le dossier a été réglé à [sa] satisfaction », le tout tel qu'il appert de la lettre de *Brault & Martineau* dénoncée au soutien des présentes comme pièce **P-19**.
71. Bien que la lettre du 3 août 2015 (pièce P-18) ne reflète pas fidèlement sa conversation avec la représentante du service du contentieux de *Brault & Martineau* en ce que le dossier de sa Laveuse est loin d'être réglé, la Personne désignée n'y a pas donné suite.
72. Malgré les interventions du mandataire des Défenderesses, la Laveuse de la Personne désignée continue à vibrer de façon anormale et dangereuse dans les mois qui suivent la réparation.
73. Le 29 septembre 2016, la Personne désignée prend connaissance pour la première fois du risque d'explosion associé à l'usage normal de sa Laveuse en consultant l'avis de rappel (pièce P-2).
74. En avril 2017, la Personne désignée déménage.
75. Lors de son déménagement, elle se voit offrir l'opportunité d'acheter certains électroménagers de l'ancien propriétaire, dont une laveuse.
76. La Personne désignée, inquiète des risques associés à l'utilisation de sa Laveuse, saisi l'occasion et achète la laveuse de l'ancien propriétaire, tel qu'il appert des copies d'un chèque daté du 7 mars 2017, dénoncées au soutien des présentes comme pièce **P-20**.
77. Lorsqu'elle intègre sa nouvelle résidence, la Personne désignée entrepose sa Laveuse au sous-sol.
78. Ainsi, à partir d'avril 2017, la Personne désignée cesse complètement d'utiliser sa Laveuse.

#### **G. LE DROIT APPLICABLE**

79. Les Défenderesses ont vendu des produits affectés d'un vice caché et ont effectué des représentations fausses ou trompeuses à l'égard de ces produits, manquant ainsi à leurs obligations statutaires prévues à la *Loi sur la protection du consommateur* et à la *Loi sur la concurrence*.
80. Les Défenderesses ont également manqué à leurs obligations générales prévues au *Code civil du Québec* et notamment, mais sans restreindre la généralité de ce qui précède, à celles ayant trait à leur devoir d'agir de bonne foi.

**H. LES DOMMAGES SUBIS PAR LA PERSONNE DÉSIGNÉE ET PAR LES MEMBRES DU GROUPE**

81. En omettant d'informer les membres du groupe quant aux dangers inhérents à l'utilisation des Laveuses, les Défenderesses passent sous silence un fait important qui, s'il avait été dévoilé en temps utile, aurait découragé les membres du groupe d'acheter une Laveuse ou d'en payer si haut prix.
82. De plus, en faisant la promotion de certaines caractéristiques des Laveuses qui, dans les faits, sont inexistantes ou non-fonctionnelles, les Défenderesses s'adonnent à des représentations fausses ou trompeuses qui induisent en erreur les membres du groupe quant à la qualité réelle des Laveuses.
83. En conséquence de ce qui précède, chaque membre du groupe est en droit de réclamer des Défenderesses le remboursement complet du prix d'achat de sa Laveuse et des frais accessoires qu'il a dû encourir au moment de l'achat, incluant notamment et sans restreindre la généralité de ce qui précède, les taxes, les frais de livraison, les frais d'installation, les frais de garantie afférents à la garantie prolongée, les frais de réparation, et le coût du tuyau de raccordement.
84. À cela s'ajoute une somme de 200 \$ par membre du groupe en raison notamment des troubles, inconvénients et désagréments causés par l'usage des Laveuses.
85. La Demanderesse et les membres du groupe sont aussi en droit d'exiger des Défenderesses le remboursement des sommes engagées pour les présentes procédures et pour toute enquête relativement à la présente affaire.
86. Finalement, le comportement des Défenderesses doit être sanctionné par l'octroi de dommages-intérêts punitifs au montant de 5 millions de dollars, en ce qu'il met notamment en jeu la sécurité des membres du groupe.

**POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR :**

- A. **ACCUEILLIR** l'action collective de la Demanderesse contre les Défenderesses;
- B. **CONDAMNER** les Défenderesses solidairement à rembourser à chaque membre du groupe le prix d'achat de sa Laveuse à titre de réduction de ses obligations et, à titre de dommages-intérêts, les frais accessoires qu'il a dû encourir au moment de l'achat, incluant notamment et sans restreindre la généralité de ce qui précède, les taxes, les frais de livraison, les frais d'installation, les frais de garantie afférents à la garantie prolongée, les frais de réparation et le coût du tuyau de raccordement et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;
- C. **CONDAMNER** les Défenderesses solidairement à payer à chacun des membres du groupe une somme de deux cents dollars (200 \$) à titre de dommages-intérêts additionnels et **ORDONNER** le recouvrement collectif de cette somme;
- D. **CONDAMNER** les Défenderesses solidairement à payer aux membres du groupe une somme de cinq millions de dollars (5 000 000 \$) à titre de dommages-intérêts punitifs et

- ORDONNER** le recouvrement collectif de cette somme;
- E. **CONDAMNER** les Défenderesses solidairement à payer à la Demanderesse et aux membres du groupe un montant équivalent aux coûts encourus pour toute enquête nécessaire afin d'établir leur responsabilité en l'instance, incluant les frais d'experts, les honoraires des avocats de la Demanderesse et les déboursés extrajudiciaires et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;
- F. **CONDAMNER** les Défenderesses solidairement à payer sur l'ensemble des sommes susdites l'intérêt légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue au *Code civil du Québec* à compter de la date de signification de la *Demande pour autorisation d'exercer une action collective*;
- G. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du groupe fasse l'objet d'une liquidation individuelle ou, si ce procédé s'avère impraticable ou trop onéreux, **ORDONNER** la distribution du reliquat des montants recouverts collectivement aux fins d'être utilisé pour introduire des mesures qui bénéficieront aux membres du groupe et dont la nature sera déterminée par le Tribunal, conformément notamment aux provisions de l'article 597 du *Code de procédure civile*;
- H. **LE TOUT** avec frais de justice, y compris les frais d'experts et d'avis;

MONTRÉAL, le 6 juillet 2018

(s) *Belleau Lapointe, s.e.n.c.r.l.*

---

**BELLEAU LAPOINTE, S.E.N.C.R.L.**

**ME MAXIME NASR**

mnasr@belleaulapointe.com

**ME JÉRÉMIE LONGPRÉ**

jlongpre@belleaulapointe.com

(Code d'impliqué : BB8049)

306, Place d'Youville, bureau B-10

Montréal (Québec) H2Y 2B6

Téléphone : (514) 987-6700

Télécopieur : (514) 987-6886

Référence : 2002.082

Avocats de la Représentante

## 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 Québec du district judiciaire de Montréal la présente *Demande introductive d'instance*.

### 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 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 introductive d'instance* 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 introductive d'instance*, la partie demanderesse dénonce les pièces suivantes :

- Pièce P-1 :** État des renseignements d'une personne morale de la Défenderesse Samsung Electronics Canada Inc.;
- Pièce P-2 :** Communiqué de presse en français et en anglais de la Défenderesse Samsung Electronics Canada inc. daté du 29 septembre 2016 et extraits pertinents de son site web, *en liasse*;
- Pièce P-3 :** Articles de presse, *en liasse*;
- Pièce P-4 :** Extraits du site gouvernemental américain *SaferProducts.gov*, *en liasse*;
- Pièce P-5 :** Préavis de rappel portant le numéro RA-60482 publié le 4 octobre 2016 sur le site <http://canadienssante.gc.ca>;
- Pièce P-6 :** Avis de rappel portant le numéro RA-60872 publié le 4 novembre 2016 sur le site <http://canadienssante.gc.ca>;
- Pièce P-7 :** Extraits du site internet des Défenderesses, *en liasse*;
- Pièce P-8 :** Trousse d'étiquetage transmise à la Personne désignée;
- Pièce P-9 :** Nouveau guide de panneau de commande reçu par la Personne désignée;
- Pièce P-10 :** Photo du panneau de commande d'origine de la Laveuse de la Personne désignée;

- Pièce P-11 :** Extrait du site internet des Défenderesses;
- Pièce P-12 :** Facture de la Personne désignée;
- Pièce P-13 :** Documentation transmise par les Défenderesses aux membres du groupe qui se prévalent de l'option de la remise applicable à l'achat d'une nouvelle laveuse Samsung ou Kenmore;
- Pièce P-14 :** Extraits du site gouvernemental américain *SaferProducts.gov*, *en liasse*;
- Pièce P-15 :** Extraits des sites web des Défenderesses et du commerçant Best Buy datés du 18 juin 2018, *en liasse*;
- Pièce P-16 :** Manuels d'utilisation des Laveuses, *en liasse*;
- Pièce P-17 :** Estimé de la firme Services Expert daté du 29 juin 2015;
- Pièce P-18 :** Chaîne de courriels entre la Personne désignée, les Défenderesses et Brault & Martineau;
- Pièce P-19 :** Lettre de Brault & Martineau, datée du 3 août 2015;
- Pièce P-20 :** Copies d'un chèque daté du 7 mars 2017

Ces pièces sont disponibles sur demande.

**DEMANDE ACCOMPAGNÉE D'UN AVIS DE PRÉSENTATION**

S'il s'agit d'une demande présentée en cours d'instance ou d'une demande visée par les Livres III, V, à l'exception de celles portant sur les matières familiales mentionnées à l'article 409, ou VI du Code, la préparation d'un protocole de l'instance n'est pas requise; toutefois, une telle demande doit être accompagnée d'un avis indiquant la date et l'heure de sa présentation.

MONTREAL, le 6 juillet 2018

*(s) Belleau Lapointe, s.e.n.c.r.l.*

---

**BELLEAU LAPOINTE, S.E.N.C.R.L.**

**ME MAXIME NASR**

[mnasr@belleaulapointe.com](mailto:mnasr@belleaulapointe.com)

**ME JÉRÉMIE LONGPRÉ**

[jlongpre@belleaulapointe.com](mailto:jlongpre@belleaulapointe.com)

(Code d'impliqué : BB8049)

306, Place d'Youville, bureau B-10

Montréal (Québec) H2Y 2B6

Téléphone : (514) 987-6700

Télécopieur : (514) 987-6886

Référence : 2002.082

Avocats de la Représentant