

**ACTION COLLECTIVE CONTRE MAGASINS BEST BUY LTÉE  
(MAGASINS FUTURE SHOP ET BEST BUY)**

**« GARANTIES PROLONGÉES » ACHETÉES DEPUIS  
LE 19 SEPTEMBRE 2004**

**SI VOUS AVEZ ACHETÉ UNE GARANTIE PROLONGÉE PSP CHEZ FUTURE SHOP OU BEST BUY, VOUS POURRIEZ ÊTRE MEMBRE D'UNE ACTION COLLECTIVE**

**AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE**

La Cour supérieure et la Cour d'appel du Québec ont autorisé Union des consommateurs agissant comme « représentante » à exercer une action collective contre Magasins Best Buy Ltée (« Best Buy ») dans le district de Montréal (N° Cour : 500-06-000413-076).

Madame Jessica Desjardins est membre de l'Union des consommateurs et agira comme membre désignée dans le cadre de l'action collective.

Cette action vise à obtenir l'annulation du contrat de garantie prolongée PSP ou à réduire le prix payé pour ces garanties ainsi que le paiement de dommages punitifs.

**QUI EST VISÉ?**

La Cour a décrit le groupe comme suit :

*Tout consommateur résidant au Québec qui, le ou après le 19 septembre 2004, 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 service » vendue sous le nom de PSP portant sur un bien acheté à l enseigne des magasins Future Shop au 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 et durant cette période, a acheté une telle garantie de l'Intimée;*

En résumé, vous êtes visé par l'action collective si vous répondez à **tous les critères** suivants :

1. Vous avez acheté une **garantie prolongée**, aussi appelée « Plan de service » (« PSP ») offerte par **Future Shop** ou **Best Buy**, que ce soit en **magasin**, via les **sites Internet** FutureShop.ca et/ou BestBuy.ca ou par **téléphone**.
2. Vous avez acheté la garantie **le ou après le 19 septembre 2004**.

3. Vous habitez au Québec au moment de l'achat **OU** avez acheté la garantie au Québec.

Vous **n'êtes pas visé** par l'action collective si vous vous êtes procuré une garantie prolongée sur un produit acheté pour les fins de l'exploitation d'un commerce.

## **VOS CHOIX AU SUJET DE L'ACTION COLLECTIVE**

### **INCLUSION**

Vous êtes automatiquement inclus dans l'action collective si vous êtes membre du groupe décrit plus haut. Vous n'avez donc pas à vous identifier pour participer et n'avez rien à faire pour le moment.

En participant au recours, le jugement qui sera rendu dans l'action collective s'appliquera à vous.

Pour être informé du cheminement de l'action collective, inscrivez-vous à l'infolettre du recours auprès des avocats d'Union des consommateurs: <http://tjl.quebec/recours-collectifs/best-buy-garantie-prolongee/>.

**ATTENTION. Votre inscription à l'infolettre n'est pas une réclamation!** Si l'action collective est gagnée, vous devrez faire votre réclamation en suivant la procédure que le tribunal déterminera.

Vous pouvez aussi consulter le registre central des actions collectives : <https://www.registredesactionscollectives.quebec/>.

### **INTERVENTION**

Vous n'avez pas besoin d'intervenir pour avoir droit à une indemnité. Vous pouvez cependant faire une demande à la Cour pour intervenir dans l'action collective pour assister le représentant du groupe. Vous devrez alors consulter un avocat à vos frais pour qu'il entreprenne les procédures d'intervention. La Cour autorisera votre intervention si elle est d'avis qu'elle est utile au groupe.

### **EXCLUSION**

Si vous ne voulez pas que le jugement rendu dans l'action collective s'applique à vous, vous devez vous exclure de l'action collective avant le 14 avril 2020.

Vous pourriez vouloir vous exclure si, par exemple, vous préférez exercer votre propre recours individuel, à vos frais, contre Best Buy.

L'exclusion implique que vous n'aurez droit à aucune indemnité si un jugement favorable ou une entente intervient dans cette action collective.

Pour vous exclure, vous devez faire parvenir une **lettre au greffe de la Cour supérieure du Québec** avec copie aux avocats d'Union des consommateurs au plus tard le 14 avril 2020, en indiquant le numéro de cour 500-06-000413-076:

Greffe de la Cour supérieure du Québec  
(C.S.M. 500-06-000413-076)  
1, rue Notre-Dame Est,  
Montréal (QC) H2Y 1B6

Trudel Johnston & Lespérance  
750, Place d'Armes, bureau 90  
Montréal (QC) H2Y 2X8  
[info@tjl.quebec](mailto:info@tjl.quebec)

## LES PROCHAINES ÉTAPES

Le jugement d'autorisation est une étape préliminaire. Ce jugement ne décide pas de la responsabilité de Best Buy qui pourra faire valoir ses moyens de défense au procès.

Il faudra compter environ 2 ou 3 ans avant la tenue du procès.

Après la tenue du procès, la Cour supérieure décidera si Best Buy doit être condamnée à indemniser les membres.

### **Pour ce faire, la Cour supérieure répondra aux questions suivantes:**

1. les contrats de *Garantie Prolongée PSP* sont-ils susceptibles de donner au consommateur l'impression générale que les garanties supplémentaires qu'ils comportent sont supérieures aux garanties conventionnelles et légales?
2. la *Garantie Prolongée PSP* contrevient-elle à la *Loi sur la protection du consommateur* (« *L.p.c.* ») en ce qui a trait aux dispositions de cette loi concernant notamment la garantie légale et les pratiques de commerces interdites?
3. Best Buy se livre-t-elle à des pratiques de commerce interdites par la *L.p.c.*?
  - a. le prix que l'intimée exige pour ses contrats de *Garantie Prolongée PSP* est-il abusif et constitue-t-il l'exploitation des consommateurs au sens de l'article 8 *L.p.c.*?
  - b. la *Garantie Prolongée PSP* permet-elle à Best Buy de se soustraire à toute obligation de garantie pendant la période de garantie du fabricant, et ce, en contravention de l'article 35 *L.p.c.*?
4. le cas échéant, les contraventions aux dispositions de la *L.p.c.* auxquelles Best Buy s'est livrée et auxquelles elle se livre constituent-elles des motifs d'annulation des contrats ou de diminution des obligations que les membres du groupe ont conclus avec Best Buy relativement à l'achat de la *garantie Prolongée PSP*?

5. dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils droit de réclamer de Best Buy 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, subsidiairement, une diminution substantielle du prix payé pour ladite garantie et le remboursement d'une somme correspondante?
6. les membres du Groupe ont-ils droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs de Best Buy en vertu de la *L.p.c.*, et dans l'affirmative, combien?
7. Les membres du groupe ont-ils droit aux intérêts et à l'indemnité additionnelle sur les montants de condamnation?

### QU'EST-CE QUE L'ACTION COLLECTIVE DEMANDE?

Voici ce qu'Union des consommateurs demande pour le compte des membres du groupe :

A) **ACCUEILLIR** l'action collective de l'Union des consommateurs, de la « personne désignée » et des membres du groupe contre Best Buy;

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

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

D) **CONDAMNER** Best Buy à payer, à chacun des membres du groupe des dommages-intérêts punitifs d'un montant égal aux revenus qu'il a perçus et perçoit sur le prix de vente de la *Garantie Prolongée PSP*;

E) **CONDAMNER** Best Buy à payer l'intérêt plus l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants de condamnation;

F) **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;

G) **CONDAMNER** Best Buy à payer à la « personne désignée » une somme de 100 \$ en remboursement du prix d'achat de la *Garantie Prolongée PSP* plus des « *dommages-intérêts punitifs* » au montant de 200 \$ et des dommages-intérêts pour troubles et inconvénients au montant de 250 \$, soit un total de 550 \$;

H) **ORDONNER** à Best Buy de remettre à la « personne désignée » un ordinateur neuf de qualité et caractéristiques similaires et/ou supérieures à l'ordinateur portable de marque Acer modèle *Travel Mate 2420* qu'elle a acheté de l'Intimée le 21 septembre 2006;

I) **PRENDRE ACTE** que la « *personne désignée* » offre de remettre l'ordinateur à Best Buy sur remise d'un ordinateur de remplacement neuf, tel que décrit à la conclusion qui précède;

J) **CONDAMNER** Best Buy aux frais de justice y compris les frais d'avis et les frais d'expertise;

## **HONORAIRES ET FRAIS**

**Honoraires et frais décidés par la Cour supérieure.** Ce n'est qu'en cas de succès de l'action collective que les avocats du groupe demanderont le paiement des honoraires et des frais qu'ils ont encourus. La Cour évaluera le montant des honoraires et des frais en prenant notamment en compte les risques encourus, le temps consacré au dossier et le résultat obtenu.

**Entre temps, nous ne réclamons aucun honoraires ni frais des membres du groupe** pour mener à terme l'action collective.

## **CONTACTS**

Vous pouvez **contacter** les avocats d'Union des consommateurs aux coordonnées suivantes en précisant que votre communication concerne l'action collective des garanties prolongées contre Best Buy :



**Trudel Johnston & Lespérance**  
750, Côte de la Place d'Armes, bureau 90  
Montréal (Québec) H2Y 2X8  
Ligne sans frais : 1 844 588-8385  
[info@tjl.quebec](mailto:info@tjl.quebec)

Vous pouvez également **contacter** UNION DES CONSOMMATEURS aux coordonnées suivantes en précisant que votre communication concerne l'action collective des garanties prolongées contre Best Buy :

**Union des consommateurs**  
7000, avenue du Parc, bureau 201  
Montréal (Québec) H3N 1X1  
Téléphone : 514 521-6820  
Ligne sans frais : 1 888 521-6820  
Télécopieur : 514 521-0736  
[info@uniondesconsommateurs.ca](mailto:info@uniondesconsommateurs.ca)

**ATTENTION. Le texte de cet avis prévaut sur le texte de l'avis résumé.  
Cet avis a été autorisé par le tribunal.**

**CLASS ACTION AGAINST MAGASINS BEST BUY LTÉE  
(FUTURE SHOP AND BEST BUY STORES)**

**"EXTENDED WARRANTIES" PURCHASED SINCE SEPTEMBER 19, 2004**

**IF YOU HAVE PURCHASED AN EXTENDED WARRANTY (PSP) AT FUTURE SHOP OR BEST BUY, YOU MAY BE PART OF A CLASS ACTION**

**AUTHORIZATION TO INSTITUTE A CLASS ACTION**

The Superior Court and the Court of Appeal of Québec have authorized Union des consommateurs, acting as "Representative Plaintiff", to bring a class action against Magasins Best Buy Ltée. ("Best Buy") in the District of Montreal (Court docket no.: 500-06- 000413-076).

Jessica Desjardins is a member of the consumers' union and will act as a designated member in the class action.

The purpose of this action is to obtain the annulment of the *PSP Extended Warranty* contract or to reduce the price paid for those warranties, as well as the payment of punitive damages.

**WHO IS ELIGIBLE?**

The Court has described the Class as follows:

*Any consumer residing in Québec who, on or after September 19, 2004, purchased from Respondent Magasins Best Buy-Ltée, doing business under the names Future Shop and Best Buy, an extended warranty, also called a "Product Service Plan", sold under the name of PSP, applying to goods purchased from Future Shop or Best Buy stores, by telephone or in-store or on the FutureShop.ca and/or BestBuy.ca websites; as well as any consumer who purchased such a warranty from Respondent in Québec during such period.*

In short, you are part of the class action if you meet **all of the following criteria**:

1. You purchased an **extended warranty**, also known as a "Product Service Plan" ("PSP") offered by **Future Shop** or **Best Buy**, whether **in-store**, or via the-FutureShop.ca and/or BestBuy.ca **websites** or by **telephone**.
2. You purchased the warranty **on or after September 19, 2004**.
3. You lived in Quebec at the time of purchase **OR** bought the warranty in Quebec.

You are **not included** in this class action if you are a merchant who purchased an extended warranty for the purposes of operating a business.

## **YOUR CHOICES REGARDING THE CLASS ACTION**

### **INCLUSION**

You are automatically included in the class action if you are a Member of the Class described above. You do not have to identify yourself in order to participate in the class action and you need not take any steps for the moment.

By participating in the class action, the judgment that will be rendered in the class action will apply to you.

To keep informed of the progress of the class action, subscribe to the class action newsletter with the lawyers for the Union des consommateurs:

<http://tjl.quebec/en/class-action/best-buy-extend-warranty/>.

**WARNING. Your subscription to the newsletter is not a claim!** If the class action is successful, you will have to file your claim in accordance with the procedure to be determined by the Court.

You can also consult the Registry of Class Actions:

<https://www.registredesactionscollectives.quebec/en>

### **INTERVENTION**

You do not need to intervene to qualify for compensation. You may, however, ask the Court to intervene in the class action to assist the Representative Plaintiff of the Class. You will need to consult a lawyer, at your expense, to institute intervention proceedings on your behalf. The Court will allow your intervention if it is of the opinion that it is useful to the Class.

### **OPTING OUT**

If you do not want the class action judgment to apply to you, you must opt out of class action within April 14, 2020.

You may want to opt out if, for example, you prefer to institute your own individual action, at your own expense, against Best Buy.

Opting out implies that you will not be entitled to any compensation in the event of a favourable judgment or a settlement agreement in this class action.

To opt out, you must send a **letter to the Clerk of the Superior Court of Quebec**, with a copy to the lawyers for the Union des consommateurs, no later than April 14, 2020, indicating the Court number 500-06-000413-076:

Clerk of the Superior Court of Quebec  
(C.S.M. 500-06-000413-076)  
1, Notre-Dame Street East,  
Montreal (QC) H2Y 1B6

Trudel Johnston & Lespérance  
750, Place d'Armes, suite 90  
Montreal (QC) H2Y 2X8  
[info@tjl.quebec](mailto:info@tjl.quebec)

## THE NEXT STEPS

The authorization judgment is a preliminary step. This judgment does not determine the responsibility of Best Buy, which may assert its grounds of defence at trial.

It will take about 2 or 3 years before the trial is held.

After the trial, the Superior Court will decide whether Best Buy should be ordered to compensate the Class Members.

### **To do this, the Superior Court will answer the following questions:**

1. Are the *PSP Extended Warranty* contracts likely to give consumers the general impression that the additional warranties involved are superior to the conventional and legal warranties?
2. Does the *PSP Extended Warranty* contravene the *Consumer Protection Act* ("CPA") as regards the provisions of that statute concerning, in particular, the legal warranty and prohibited business practices?
3. Is Best Buy engaging in business practices prohibited by the CPA?
  - a. Is the price that the Respondent charges for its *PSP Extended Warranty* contracts abusive and does it constitute exploitation of consumers within the meaning of section 8 CPA?
  - b. Does the *PSP Extended Warranty* allow Best Buy to evade any warranty obligations during the manufacturer's warranty period, contrary to section 35 CPA?
4. If applicable, does the contravention of the provisions of the CPA in which Best Buy has engaged, and continues to engage, constitute grounds for the annulment of the contracts or for the reduction of the obligations that the Class Members have concluded with Best Buy for the purchase of the *PSP Extended Warranty*?



5. If so, are the Class Members entitled to claim from Best Buy a refund of the price paid for the purchase of the *PSP Extended Warranty*, including the amount of taxes paid for the purchase of that Warranty or, alternatively, a substantial decrease of the price paid for the said Warranty and the reimbursement of an equivalent sum?
6. Are the Class Members entitled to claim punitive damages from Best Buy under the CPA, and if so, how much?
7. Are the Class members entitled to interest and the additional indemnity on the amount of the condemnation?

### **WHAT IS THE PURPOSE OF THE CLASS ACTION?**

The Union des consommateurs is seeking the following on behalf of the Class Members:

- A) **GRANT** the class action of the Union des consommateurs, of the "Designated Person" and the Class Members against Best Buy;
- B) **ANNUL** the *PSP Extended Warranty* contracts of all Class Members or, alternatively, substantially reduce their price;
- C) **CONDEMN** Best Buy to reimburse each Class Member the price paid for the purchase of the *PSP Extended Warranty* or an amount equal to a substantial reduction in the price paid for the *PSP Extended Warranty*;
- D) **CONDEMN** Best Buy to pay each of the Class Members punitive damages in an amount equal to the revenues it has collected and continues to collect on the sale price of the *PSP Extended Warranty*;
- E) **CONDEMN** Best Buy to pay the interest plus the additional indemnity provided for by law on the amounts of the condemnations;
- F) **ORDER** that the amount of those condemnations be the subject of an order of collective recovery, if the evidence permits evaluating the total value of the said amount with sufficient accuracy;
- G) **CONDEMN** Best Buy to pay the "Designated Person" a \$100 refund of the purchase price of the *PSP Extended Warranty*, plus "punitive damages" in the amount of \$200 and damages for trouble and inconveniences, in the amount of \$250, for a total of \$550;
- H) **ORDER** Best Buy to provide the "Designated Person" a brand-new computer of similar and/or superior quality and to the Acer Travel Mate 2420 laptop computer that she purchased from the Respondent on September 21, 2006;

- I) **RECOGNIZE** that the "*Designated Person*" offers to return the computer to Best Buy upon delivery of a new replacement, computer as described in the previous conclusion;
- J) **CONDEMN** Best Buy for legal costs including the costs of notices and experts' fees;

## **FEES AND EXPENSES**

**Fees and expenses decided by the Superior Court.** Only in the event of success of the class action will lawyers for the Class seek payment of the fees and expenses they have incurred. The Court will assess the amount of fees and expenses, taking into account, in particular, the risks incurred, the time spent on the case and the result obtained.

**In the meantime, we are not claiming any fees or expenses from the Class Members** for pursuing the class action to its conclusion.

## **CONTACT INFORMATION**

You can contact the Union des consommateurs or their lawyers at the following coordinates, stating that your communication relates to the class action regarding Best Buy's extended warranties:



**Trudel Johnston & Lespérance**  
750, Côte de la Place d'Armes, suite 90  
Montreal (Québec) H2Y 2X8  
Toll Free : 1 844 588-8385  
[info@tjl.quebec](mailto:info@tjl.quebec)

You may also contact the UNION DES CONSOMMATEURS at the following coordinates, stating that your communication relates to the class action regarding Best Buy's extended warranties:

**Union des consommateurs**  
7000, avenue du Parc, suite 201  
Montreal (Québec) H3N 1X1  
Telephone : 514 521-6820  
Toll Free : 1 888 521-6820  
Fax : 514 521-0736  
[info@uniondesconsommateurs.ca](mailto:info@uniondesconsommateurs.ca)

**WARNING. The text of this notice takes precedence over the text of the summary notice. This notice has been authorized by the Court.**