

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE JOLIETTE

NO: 705-06-

(Action collective)
COUR SUPÉRIEURE

JACQUES GÉNÉREUX, résidant et domicilié au

[REDACTED]
[REDACTED]

et

ROBERT BEAUDRY, résidant et domicilié au

[REDACTED]
[REDACTED]

Demandeurs

c.

DESJARDINS GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES INC., personne morale ayant son principal établissement au 6300, boulevard Guillaume-Couture, Lévis, district judiciaire de Québec, province de Québec, G6V 6P9

et

DESJARDINS ASSURANCES GÉNÉRALES INC., personne morale ayant son principal établissement au 6300, boulevard Guillaume-Couture, Lévis, district judiciaire de Québec, province de Québec, G6V 6P9

et

LA PERSONNELLE ASSURANCES GÉNÉRALES INC., personne morale ayant son principal établissement au 6300, boulevard Guillaume-Couture, Lévis, district judiciaire de Québec, province de Québec, G6V 6P9

et

INTACT COMPAGNIE D'ASSURANCE, personne morale son principal établissement au 2450, rue Girouard Ouest, Saint-Hyacinthe (Québec), district judiciaire de Saint-Hyacinthe, province de Québec, J2S 3B3



et

AVIVA, COMPAGNIE D'ASSURANCE GÉNÉRALE, personne morale ayant son principal établissement au 630, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 900, Montréal, district judiciaire de Montréal, province de Québec, H3B 1S6

et

L'UNIQUE ASSURANCES GÉNÉRALES INC., personne morale son principal établissement au 625, rue Jacques-Parizeau, Québec, province de Québec, district judiciaire de Québec, G1R 2G5

et

INDUSTRIELLE ALLIANCE, ASSURANCE AUTO ET HABITATION INC., personne morale son principal établissement au 925, Grande Allée Ouest, bureau 230, Québec, district judiciaire de Québec, province de Québec, G1S 1C1

et

LA COMPAGNIE D'ASSURANCE BELAIR INC., personne morale ayant son principal établissement au 7101, rue Jean-Talon Est, bureau 300, Montréal, district judiciaire de Montréal, province de Québec, H1M 3T6

et

LA CAPITALE ASSURANCES GÉNÉRALES INC., personne morale ayant son principal établissement au 625, rue Jacques-Parizeau, Québec, district judiciaire de Québec, province de Québec, G1R 2G5

et

COMPAGNIE D'ASSURANCE HABITATION ET AUTO TD, personne morale ayant son principal établissement au 2990, avenue Pierre-Péladeau, Laval, district judiciaire de Montréal, province de Québec, H7T 3B3

et



ALLSTATE DU CANADA, COMPAGNIE D'ASSURANCE, personne morale ayant son principal établissement au 7100, rue Jean-Talon Est, bureau 120, Montréal, province de Québec, district judiciaire de Montréal, H1M 0A3

et

L'ALPHA, COMPAGNIE D'ASSURANCES INC., personne morale ayant son principal établissement au 430, rue St-George, bureau 119, Drummondville, province de Québec, district judiciaire de Drummond, J2C 4H4

et

PAFCO COMPAGNIE D'ASSURANCE, personne morale ayant son principal établissement au 7100, rue Jean-Talon Est, bureau 630, Montréal, district judiciaire de Montréal, province de Québec, H1M 0A3

et

PEMBRIDGE, INSURANCE COMPANY, personne morale ayant son principal établissement au 7100, rue Jean-Talon Est, bureau 630, Montréal, province de Québec, district judiciaire de Montréal, H1M 0A3

et

COMPAGNIE D'ASSURANCE SONNET, personne morale ayant son principal établissement au 1, Place Ville-Marie, bureau 1400, Montréal, province de Québec, district judiciaire de Montréal, H3B 2B2

et

ECONOMICAL, COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE, personne morale ayant son principal établissement au 1, Place Ville-Marie, bureau 1400, Montréal, province de Québec, district judiciaire de Montréal, H3B 2B2

et



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE GÉNÉRALE NORTHBRIDGE, personne morale ayant son principal établissement au 1000, rue de la Gauchetière Ouest, bureau 400, Montréal, province de Québec, district judiciaire de Montréal, H3B 4W5

et

GROUPE PROMUTUEL FÉDÉRATION DE SOCIÉTÉS MUTUELLES D'ASSURANCE GÉNÉRALE, personne morale ayant son principal établissement au 2000, boulevard Lebourgneuf, bureau 400, Québec, province de Québec, district judiciaire de Québec, G2K 0B6

et

LA COMPAGNIE D'ASSURANCE GÉNÉRALE CO-OPERATORS, personne morale ayant son principal établissement au 360, rue Saint-Jacques, bureau 1100, Montréal, province de Québec, district judiciaire de Montréal, H2Y 1P5

et

COMPAGNIE D'ASSURANCE COSECO, personne morale ayant son principal établissement au 360, rue Saint-Jacques, bureau 1100, Montréal, province de Québec, district judiciaire de Montréal, H2Y 1P5

et

SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE INC., personne morale ayant son principal établissement au 2525, boulevard Laurier, Québec, province de Québec, district judiciaire de Québec, G1V 4H6

et

CHUBB DU CANADA COMPAGNIE D'ASSURANCE, personne morale ayant son principal établissement au 1250, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal, province de Québec, district judiciaire de Montréal, H3B 4W8

et



LA COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE WAWANESA, personne morale ayant son principal établissement au 8585, boulevard Décarie, Montréal, province de Québec, district judiciaire de Montréal, H4P 2J4

et

GROUPEMENT DES ASSUREURS AUTOMOBILES, une association professionnelle ayant son siège social au 1981, avenue McGill College, bureau 620, Montréal, province de Québec, district judiciaire de Montréal, H3A 2Y1

Défenderesses

DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE
(Articles 571 et ss. *Code de procédure civile*)

AU SOUTIEN DE LEUR DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE, LES DEMANDEURS EXPOSENT RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

A. INTRODUCTION

1. Les défenderesses, excluant la défenderesse Groupement des assureurs automobiles (ci-après le « **GAA** »), utilisent un stratagème qui consiste à proposer une liste préétablie de carrossiers et garagistes (ci-après les « **ateliers privilégiés** ») pour l'exécution des réparations automobiles après sinistre, à leurs assurés ayant subi des dommages couverts par leur police d'assurance automobile, le tout en ne divulguant pas aux assurés qu'il existe déjà des ententes signées avec les ateliers privilégiés proposés stipulant qu'en échange du référencement, les ateliers privilégiés en question doivent reverser une ristourne monétaire aux défenderesses;
2. La défenderesse GAA qui est au fait de ce stratagème, non seulement néglige d'agir pour la protection des assurés, mais tolère cette pratique en fermant les yeux;
3. Ce stratagème est utilisé de façon secrète, et ce, en raison de la méthode utilisée pour le versement des ristournes d'un quota monétaire. En effet, les assurés n'en ont jamais connaissance, car les défenderesses déboursent les sommes, en



apparence, intégralement pour l'indemnisation du sinistre, et ce n'est que dans un deuxième temps, soit au bout d'une période déterminée ou sur la facture adressée aux défenderesses, que les entreprises versent les ristournes en fonction de la valeur des mandats de réparation référés par les défenderesses;

4. Les ententes secrètes sont fréquemment conclues entre les défenderesses et les bannières d'ateliers de réparation de sorte que les ateliers franchisés et/ou membres de ces bannières se trouvent à être liés également par les ententes conclues avec les défenderesses;
5. Étant donné que les ententes sont fréquemment conclues avec les bannières d'ateliers de réparation directement, les directives quant au taux de ristourne devant être reversé, sont données par les bannières à leurs ateliers membres;
6. Non seulement les défenderesses ne divulguent pas à leurs assurés l'existence de ces ententes et des avantages pécuniaires qu'elles reçoivent, mais elles font la promotion ouvertement de leur « réseau » d'ateliers privilégiés à leurs assurés, de sorte qu'à la signature initiale du contrat d'assurance, les défenderesses induisent en erreur les assurés sur la véritable couverture d'assurance qu'elles pourraient avoir à déboursier;
7. Au surplus, il existe un risque pour tous les assurés d'être pénalisés particulièrement au moment du versement de l'indemnisation après sinistre, dans l'éventualité où ils atteignent le plafond d'assurance et qu'ils déboursent d'eux-mêmes le surplus monétaire manquant pour la complétion des réparations;
8. Ce faisant, le risque pour les assurés existe en tout temps que les défenderesses n'auront non seulement jamais à verser la prestation d'indemnisation intégrale, mais qu'elles bénéficieront d'une ristourne versée en partie par les assurés qui auront déboursé la portion manquante nécessaire aux réparations;
9. En conséquence, les assurés paient un montant trop élevé pour la véritable couverture d'assurance dont ils bénéficient par la police qui leur est émise;
10. De plus, l'instauration et le maintien de nombreux réseaux d'ateliers privilégiés par les défenderesses ont généré et mènent à l'intégration de pratiques malsaines au sein de l'industrie des ateliers de réparation automobile de sorte qu'il existe un traitement inéquitable entre les assurés;
11. Ces pratiques malsaines et le traitement inéquitable entre les assurés, constituent notamment du dirigisme illégal par les défenderesses effectué sur leurs assurés, en leur demandant d'opter pour un atelier privilégié lorsque les assurés déclarent un sinistre automobile;



12. Les défenderesses commettent ce dirigisme illégal lorsqu'elles offrent des sommes de règlement d'indemnisation (ou prestation) systématiquement moindres aux assurés qui optent pour une réparation de leur véhicule accidenté pas les ateliers privilégiés en prétextant de vides arguments juridiques et des tactiques de pression dolosives et d'intimidation de négociation;
13. Les défenderesses adoptent ces pratiques commerciales depuis de nombreuses années lors de l'indemnisation des sinistres en matière d'assurance automobile. Ces pratiques sont interdites par la *Loi sur la protection du consommateur*, constituent des infractions aux termes de la *Loi sur la concurrence*, contreviennent à la *Loi sur les assureurs* ainsi qu'à son règlement d'application, contreviennent aux recommandations de l'Autorité des marchés financiers et, finalement, violent les dispositions du *Code civil du Québec* à la base même de leur obligation d'indemnisation intégrale de leurs assurés;
14. Outre la modification du comportement des défenderesses, la réparation recherchée par les demandeurs au bénéfice des membres du groupe consiste en des dommages-intérêts compensatoires et punitifs;

B. DÉFINITION DU GROUPE PROPOSÉ

14. Les demandeurs désirent exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie des trois (3) sous-groupes ci-après, dont ils sont membres, à savoir :

SOUS-GROUPE A

Toutes les personnes, physiques ou morales, résidant au Québec qui, étant assurées aux termes d'une police d'assurance automobile émise ou renouvelée par l'une ou l'autre des défenderesses, avaient l'occasion, en cas de sinistre couvert, de se voir offrir le choix d'un atelier de réparation automobile lié par une clause de ristourne monétaire avec l'une ou l'autre des défenderesses concernées;

SOUS-GROUPE B

Toutes les personnes, physiques ou morales, résidant au Québec qui, étant assurées aux termes d'une police d'assurance automobile émise ou renouvelée par l'une ou l'autre des défenderesses, ont subi un sinistre couvert par la police qui nécessita des travaux de réparation et qui, dans le cadre de la réclamation, ont reçu l'offre par la défenderesse ayant émis la police d'assurance, de choisir un atelier de réparation automobile qui était lié par une clause de ristourne monétaire;



SOUS-GROUPE C

Toutes les personnes, physiques ou morales, résidant au Québec qui, étant assurées aux termes d'une police d'assurance automobile émise ou renouvelée par l'une ou l'autre des défenderesses, ont subi un sinistre couvert par la police qui nécessita des travaux de réparation qui ont été exécutés par un atelier de réparation automobile lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse ayant émis la police d'assurance;

ou tout autre groupe à être déterminé par la Cour;**LES DÉFENDERESSES**

15. Hormis Desjardins Groupe d'assurances générales inc. et le GAA, les défenderesses sont toutes des sociétés commerciales qui exercent leur entreprise au Québec et qui, dans le cadre de leurs activités, offrent et vendent de l'assurance automobile aux personnes physiques et morales résidant au Québec;
16. La défenderesse Desjardins Groupe d'assurances générales inc. (« **Groupe Desjardins** ») est une société de portefeuille qui est le premier actionnaire des défenderesses *Desjardins assurances générales inc.* et *La Personnelle assurances générales inc.*, ayant établi son principal établissement à Lévis, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-1**;
17. La défenderesse Desjardins assurances générales inc. (« **Desjardins** ») a établi son principal établissement à Lévis, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-2**;
18. La défenderesse La Personnelle assurances générales inc. (« **La Personnelle** ») a établi son principal établissement à Lévis, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-3**;
19. La défenderesse Intact compagnie d'assurance (« **Intact** ») a établi son principal établissement à Saint-Hyacinthe, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-4**;



20. La défenderesse Aviva, Compagnie d'Assurance Générale (« **Aviva** ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-5**;
21. La défenderesse L'Unique, assurances générales inc. (« **L'Unique** ») a établi son principal établissement à Québec, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-6**;
22. La défenderesse Industrielle Alliance, assurance auto et habitation inc. (« **Industrielle Alliance** ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-7**;
23. La défenderesse La compagnie d'assurance Bélair inc., (« **Bélair** ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-8**;
24. La défenderesse La Capitale assurances générales inc. (« **La Capitale ou Beneva** »), dorénavant utilisant le nom de Beneva Assurance, a établi son principal établissement à Québec, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-9**;
25. La défenderesse Compagnie d'assurance auto et habitation TD (« **TD Assurance** ») a établi son principal établissement à Laval, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-10**;
26. La défenderesse Allstate du Canada, compagnie d'assurance (« **Allstate** ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-11**;
27. La défenderesse L'Alpha, compagnie d'assurances inc. (« **L'Alpha** ») a établi son principal établissement à Drummondville, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-12**;



28. La défenderesse Pafco, compagnie d'assurance (« **Pafco** ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-13**;
29. La défenderesse Compagnie d'assurance Pembridge (« **Pembridge** ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-14**;
30. La défenderesse Compagnie d'assurance Sonnet (« **Sonnet** ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-15**;
31. La défenderesse Economical, compagnie mutuelle d'assurance (« **Economical** ») a établi son siège social à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-16**;
32. La défenderesse Société d'assurance générale Northbridge (« **Northbridge** ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-17**;
33. La défenderesse Groupe Promutuel Fédération de sociétés mutuelles d'assurance générale (« **Promutuel** ») a établi son principal établissement à Québec, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-18**;
34. La défenderesse La compagnie d'assurance générale Co-operators (« **Co-operators** ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-19**;
35. La défenderesse Compagnie d'assurance COSECO (« **Coseco** ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-20**;
36. La défenderesse SSQ société d'assurance-vie inc., dorénavant utilisant le nom de Beneva Assurance (« **SSQ ou Beneva** ») a établi son principal établissement



à Québec, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-21**;

37. La défenderesse Chubb du Canada, compagnie d'assurance (« **Chubb** ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-22**;
38. La défenderesse La compagnie d'assurance mutuelle *Wawanesa* (« **Wawanesa** ») a établi son principal établissement à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-23**;
39. La défenderesse Groupement des assureurs automobiles (« **GAA** ») est une personne morale sans but lucratif constitué le 11 janvier 1978 en vertu d'une loi du Québec à caractère privé, ayant établi son siège social à Montréal, le tout tel qu'il appert d'un extrait du registre du Registraire des entreprises du Québec, dénoncé au soutien des présentes sous la **pièce P-24**;
40. Pour les fins de la présente demande et afin d'en alléger la lecture, les défenderesses vendant des produits d'assurance automobile, ce qui exclut la défenderesse GAA, seront référées à l'appellation « **les défenderesses** » d'une façon globale tandis que la défenderesse GAA sera référée proprement à l'appellation « **la défenderesse GAA** »;

D. LES FAITS QUI DONNENT OUVERTURE À L'ACTION PROPOSÉE

i. Le contrat d'assurance avec les assurés

41. Les défenderesses ont conclu avec les assurés un contrat d'assurance terrestre de dommages tel qu'il appert du *Code civil du Québec*, c. CCQ-1991, (« **CcQ** ») :

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

L'assurance est maritime ou terrestre.

2396. L'assurance de dommages comprend l'assurance de biens, qui a pour objet d'indemniser l'assuré des pertes matérielles qu'il subit, et l'assurance de responsabilité, qui a pour objet de garantir l'assuré contre les conséquences pécuniaires de l'obligation qui

peut lui incomber, en raison d'un fait dommageable, de réparer le préjudice causé à autrui. ».

42. Il résulte de ce contrat que l'obligation principale des défenderesses est de verser aux assurés, une prestation dans un cas où un risque couvert par l'assurance se réalise;
43. Dans le cadre du contrat d'assurance automobile, le risque est la survenance d'un fait dommageable pouvant causer des pertes matérielles au bien de l'assuré, et plus précisément, dans ce cas précis, au véhicule (automobile, camion, motocyclette, etc.);
44. L'industrie québécoise de l'assurance automobile est régie par la *Loi sur l'assurance automobile*, RLRQ, c. A-25 (« **LAA** »), et compte deux (2) régimes distincts, mais complémentaires;
45. Le premier régime est public et concerne l'indemnisation du préjudice corporel, les indemnités étant versées par la Société de l'assurance automobile du Québec;
46. Le deuxième régime est privé et concerne l'indemnisation du préjudice matériel causé aux véhicules fondé sur la faute et la responsabilité civile, les indemnités étant versées par les assureurs automobiles;
47. Le contrat d'assurance faisant l'objet de la présente demande d'autorisation ne vise que le régime privé d'indemnisation du préjudice matériel;
48. Les contrats d'assurance automobile faisant partie du régime privé comportent deux (2) parties, soit 1) l'assurance responsabilité civile pour les dommages causés à autrui (ci-après « **assurance responsabilité civile** ») et 2) l'assurance pour les dommages au véhicule appartenant à l'assuré lui-même (ci-après « **assurance dommages** »);
49. L'assurance responsabilité civile est obligatoire au Québec en vertu des articles 84 et suivants du *Chapitre A* de la LAA, tous les propriétaires et locataires à long terme de véhicules doivent la souscrire;
50. La LAA prévoit certaines modalités et seuils de couverture de l'assurance responsabilité civile :

« 85. Le contrat d'assurance de responsabilité doit garantir le propriétaire de l'automobile et toute personne qui conduit



l'automobile, à l'exception de celui qui l'a obtenue par vol, contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant leur incomber en raison du préjudice matériel causé lors d'un accident au Canada et aux États-Unis.

Le contrat d'assurance de responsabilité doit garantir aussi le propriétaire assuré contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité lorsqu'il conduit l'automobile d'un tiers.

Le contrat d'assurance de responsabilité doit garantir également les personnes visées dans le présent article contre les conséquences pécuniaires de leur responsabilité pour un préjudice corporel visé au deuxième sous-alinéa de l'article 2 et qui a été causé par l'automobile hors du Québec, ailleurs au Canada et aux États-Unis.

86. *Nonobstant toute stipulation à l'effet contraire qui y serait contenue, le contrat d'assurance est réputé comporter des garanties au moins égales à celles requises par la présente loi et ses règlements. ».*

51. Plus précisément, l'assurance responsabilité civile couvre :
- a. les dommages matériels causés à autrui avec le véhicule de l'assuré;
 - b. les blessures et autres dommages corporels causés à une autre personne, et qui ne sont pas couverts par la Société d'assurance automobile du Québec ou autre régime public; et
 - c. en cas de collision entre le véhicule de l'assuré et celle d'une autre personne, l'assurance responsabilité civile couvre les dommages causés au véhicule de l'assuré s'il n'est pas responsable de cette collision;
52. L'assurance dommages de l'assuré n'est pas obligatoire, elle est optionnelle;
53. L'assurance pour les dommages au véhicule appartenant à l'assuré couvre notamment les dommages causés par une collision, le vol du véhicule de l'assuré, ou autres types de protection choisis par l'assuré;



54. Les types de protection facultative offerte peuvent être les suivantes :
- i. les dommages causés au véhicule de l'assuré en cas de collision avec un véhicule et/ou en cas de renversement, même quand l'assuré est responsable;
 - ii. les dommages causés sans collision (notamment incendie, grêle, inondation, vandalisme, vol du véhicule) ;
 - iii. la protection tous risques, qui couvre tous les dommages au véhicule de l'assuré, à l'exception de ceux qui sont expressément exclus; et
 - iv. les risques spécifiques précisés dans la police (exemple : une explosion ou un tremblement de terre).
55. Dès lors que l'atteinte cause des dommages, l'assureur doit verser une prestation équivalente à ce qu'il s'était engagé de garantir par contrat d'assurance automobile;
56. La prestation à verser constitue un élément au cœur même de tout contrat d'assurance tel que stipulé au CcQ;
57. De plus, la somme pour laquelle les défenderesses s'engagent à indemniser l'assuré, constitue elle aussi un élément essentiel au cœur même de la formation du contrat d'assurance;
58. À titre d'appréciation quantitative de l'enjeu, voici ci-après une étude comparative extrapolée entre les années 2009 et 2018, concernant l'état de la situation en matière d'assurance automobile au Québec pour l'ensemble des assurances collision, versement et assurances tous risques, tel qu'il appert des données extrapolées du Rapport statistique sur l'assurance automobile 2018 transmis par courriel par la défenderesse GAA, en liasse, dénoncés au soutien des présentes comme **pièce P-25** ;

Année	Nombre véhicules souscrits	Primes souscrites	Prime souscrite moyenne	Nombre sinistre	Sinistre et frais de règlement	Coût moyen /sinistre
2009	3 516 574	892 045 144	254	157 767	597 597 619	3 788
2018	3 402 746	1 084 141 245	252	202 599	971 301 288	4 794



59. Lorsqu'un fait dommageable survient et qu'il est couvert par la police d'assurance automobile, les défenderesses ont l'obligation d'indemniser leurs assurés jusqu'à la valeur réelle des dommages ou jusqu'à la valeur maximale du plafond d'assurance à laquelle elles se sont engagées;
60. Lorsque vient le temps d'exécuter la prestation des défenderesses, il existe plusieurs options possibles offertes aux assurés dont notamment la réparation ou le remplacement du véhicule (selon les modalités de la police d'assurance) et donc, d'engager les services d'un carrossier et/ou garagiste en cas de réparation;
61. Le cas qui fait l'objet de la présente action collective concerne notamment celui où des réparations sont nécessaires et que l'assuré retient les services d'un carrossier et/ou garagiste pour les exécuter;
62. Selon la LAA, le choix de cette entreprise revient à l'assuré, qui peut choisir de son propre gré l'atelier de réparation qu'il désire ou, comme il arrive couramment, il peut choisir parmi la liste des ateliers suggérés par la compagnie d'assurance qui le couvre, soit les ateliers privilégiés;

ii. Réseau préférentiel

63. Les défenderesses sont toutes des compagnies offrant de l'assurance automobile et qui proposent à leurs assurés, une liste d'ateliers privilégiés de carrossiers et/ou garagistes préférentiels (ci-après « **Réseau préférentiel** »);
64. Les défenderesses font la promotion de ce genre d'offre au moment où l'assuré fait sa dénonciation de sinistre (accident automobile) au téléphone et par le biais de leur site internet, tel qu'il appert des extraits, en liasse, des sites internet des défenderesses, dénoncés au soutien des présentes comme **pièce P-26**;
65. En effet, les défenderesses Desjardins et La Personnelle proposent toutes deux (2) de choisir parmi son *réseau d'entreprises recommandées* pour les réparations automobiles, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
66. Les défenderesses Intact et Bélair proposent le même choix par le biais de leur *réseau de confiance* d'ateliers de réparation agréés, tel qu'il appert de la pièce P-26;
67. La défenderesse La Capitale propose aussi d'opter pour les services d'un *réseau de garages et carrossiers accrédités*, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;



68. La défenderesse TD recommande d'opter pour les services de ses *Centres auto TD assurance*, ou parmi ses fournisseurs privilégiés, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
69. La défenderesse Aviva propose à ses assurés d'avoir accès à son *réseau de fournisseurs de première* pour les réparations automobiles, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
70. Les défenderesses Allstate et Pembridge proposent également une liste de centres de service privilégiés soit le *Programme de réparations automobiles professionnelles (Ateliers PRO)*, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
71. La défenderesse Pafco propose à ses assurés un *programme de fournisseurs privilégiés*, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
72. La défenderesse Economical offre à ses assurés de choisir parmi son *réseau d'ateliers de réparation privilégiés*, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
73. La défenderesse Sonnet propose à ses assurés de profiter de son programme sans tracas en choisissant l'un des professionnels parmi son *réseau de fournisseurs certifiés*, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
74. La défenderesse Promutuel offre de choisir un atelier dans son *réseau signature* proposant un réseau de carrossiers certifiés, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
75. La défenderesse L'Alpha propose à ses assurés de les référer vers leur *réseau distinction ALPHA* pour les réparations automobiles, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
76. La défenderesse Northbridge propose également à ses assurés une *liste de fournisseurs privilégiés sélectionnés*, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
77. Les défenderesses Co-operators et COSECO offrent également à leurs assurés l'accès à réseau de *fournisseurs privilégiés*, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
78. La défenderesse SSQ offre également à ses assurés un accès à des *experts internes recommandés*, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;



79. La défenderesse Chubb propose un *réseau d'ateliers de réparation fiables et certifiés* pour les sinistres automobiles, le tout tel qu'il appert de la pièce P-26;
80. La défenderesse Wawanesa offre un *réseau d'ateliers de réparation en qui ils ont confiance*, tel qu'il appert de la pièce P-26;
81. Les défenderesses font la promotion de leur Réseau préférentiel et encouragent à leur utilisation en vantant certains avantages d'utilisation de celui-ci;
82. Ainsi, les défenderesses font valoir auprès de leur clientèle ou du public en général, l'attestation que le travail des professionnels recommandés répond à des normes de qualité rigoureuses, telles que la rapidité, la qualité de services, l'intégrité, le fait que les assurés n'auront pas à gérer le processus de réclamation qui s'en trouvera simplifié et plus pratique, la conformité de leur soumission ainsi que l'accès à des voitures de remplacement par le biais de leur réseau;
83. De plus, les défenderesses offrent généralement une garantie dite « à vie » sur les réparations effectuées par les membres de leur Réseau préférentiel, le tout sous certaines conditions telles que l'assuré demeure propriétaire du véhicule et qu'il demeure assuré avec la défenderesse concernée;
84. Ces divers avantages vantés par les défenderesses par le biais de leurs sites internet rendent très attrayant le fait d'opter pour un atelier de réparation provenant de leur Réseau préférentiel;
85. Lorsqu'un sinistre survient, il s'agit généralement d'un évènement soudain et imprévu qui ne pouvait être empêché et qui prend par surprise les assurés;
86. En conséquence du caractère urgent et surprenant de la situation d'un sinistre et que les défenderesses font la promotion de leur Réseau préférentiel, en sus de leur site web, au téléphone durant l'appel téléphonique lors duquel l'accident automobile est divulgué alors que les assurés sont en situation de choc et vulnérables, une grande partie des assurés choisissent l'une des entreprises proposées par la défenderesse émettrice de la police d'assurance qui les couvre sous la ferme impression qu'ils n'ont pas le choix;
87. Toutefois, malgré ces avantages, les défenderesses omettent volontairement de déclarer les avantages qu'elles-mêmes retirent lorsqu'un assuré choisit de faire affaire avec l'un de ces ateliers membre du Réseau préférentiel;



iii. Les ententes commerciales avec les défenderesses

88. Les défenderesses concluent des ententes écrites sous forme de contrat type avec certains ateliers qui se spécialisent dans le domaine des réparations automobiles, carrossiers et/ou garagistes qui deviendront membres de leur Réseau préférentiel;
89. Aux termes de l'entente avec les défenderesses, l'atelier privilégié fournit ses services et son expertise pour les assurés de la défenderesse;
90. Ces ententes sont signées dans le cadre du Réseau préférentiel propre à chacune des défenderesses, tel qu'il appert de l'Avis de Autopro daté du 1^{er} décembre 2004 constatant une entente conclue avec les défenderesses Desjardins et La Personnelle, dénoncé au soutien des présentes comme **pièce P-27**;
91. L'Avis transmis par Autopro à tous les ateliers membres de la bannière a pour objet « *Desjardins assurances générales et La Personnelle, nouvelle entente commerciale* ». De plus, l'avis joint une copie des nouvelles conditions de l'entente commerciale conclue, tel qu'il appert de la pièce P-27;
92. Dans le cadre de cet avis, Autopro communiquait à tous ses ateliers membres que l'objectif de la nouvelle entente était l'augmentation du volume d'affaires pour tous les carrossiers membres de sa bannière, le nouveau taux de ristourne et les conditions de la nouvelle entente;
93. L'avis déposé en preuve démontre que la pratique s'effectue depuis de nombreuses années, étant même antérieure à 2004 pour les défenderesses Desjardins et La Personnelle, de sorte qu'il est impossible, sans la lecture des ententes de connaître exactement la durée d'exercice de cette pratique au sein de chacune des défenderesses;
94. Comme le *modus operandi* des défenderesses est identique pour chacune d'entre elles, les demandeurs mettront en preuve les ententes concernant chacune des défenderesses individuellement;
95. Par ailleurs, ce type d'ententes écrites avec des ateliers de carrosserie et de réparation impliquant une ristourne monétaire ou entente de volume, constitue une pratique quasi généralisée dans l'industrie de l'assurance automobile;



96. En effet, les ententes commerciales secrètes sont conclues généralement entre les défenderesses et un réseau d'ateliers de carrosserie et de réparation regroupés sous une bannière, à savoir, de façon non exhaustive : « Autopro », « Carstar », « Carrosserie CarrXpert », « Carrossier Procolor » et « Fix Auto » (ci-après les « **bannières** »);
97. Les ententes commerciales conclues par les défenderesses avec les bannières lient également les membres ou franchisés de ces bannières qui doivent se conformer aux obligations des ententes;
98. Les ententes prévoient notamment certaines exigences de qualification professionnelle, à savoir de détenir une licence conforme à la réglementation des normes de l'association professionnelle la Corporation des Carrossiers du Québec (CCPQ), le respect de la *Loi sur la protection du consommateur*, le maintien d'une assurance responsabilité civile par l'atelier et autres conditions;
99. Ces ententes prévoient également que les ateliers de carrosserie et de réparation membres des bannières du Réseau préférentiel qui fournissent leur service aux assurés, s'engagent également à fournir un devis de réparation ainsi que des photographies à la défenderesse l'ayant référé, l'assumption d'une part de certains frais et autres détails techniques;
100. Ces ententes font en sorte que les défenderesses réfèrent systématiquement leurs assurés à leur Réseau préférentiel pour l'évaluation après sinistre;
101. Cependant, ce que les assurés ignorent, c'est qu'en vertu des ententes de service du Réseau préférentiel, les défenderesses se voient reverser une ristourne en raison de l'application de clauses types, tel qu'il appert de la pièce P-27;
102. En effet, l'Avis transmis par Autopro est un exemple évident de ce stratagème;
103. En consultant l'avis, on y fait mention du « nouveau taux d'escompte » devant être perçu et transmet également un « Addenda à la convention AUTOPRO Carrosserie » devant débiter le 1^{er} janvier 2006;
104. La ristourne varie d'une entente commerciale à une autre et peut prendre la forme de plusieurs expressions langagières telles qu' « ententes de volume », « taux d'escompte », « allocation cumulative », « entente privilégiée » ou encore simplement « ristourne »;



105. Étant donné que les ententes sont fréquemment conclues entre les défenderesses et les bannières du Réseau préférentiel directement, les directives quant au taux de ristourne devant être reversé, sont communiquées par les bannières à leurs ateliers de carrosserie et de réparation membres;
106. La méthode employée pour effectuer le paiement de la ristourne peut varier d'un atelier privilégié à l'autre. En certains cas, la ristourne sera reversée dans un deuxième temps, à savoir séparément du versement pour le sinistre après l'écoulement d'un délai et dans d'autres, elle sera soustraite par l'atelier privilégié sur la facturation finale adressée à la défenderesse concernée;
107. Encore, dans d'autres cas, les ateliers privilégiés verseront leur part à la bannière qui, elle, à son tour, versera les sommes aux défenderesses recevant des ristournes;
108. Dans ce dernier cas, les ateliers privilégiés versent donc des ristournes indirectement dans un second temps, après avoir encaissé le paiement reçu pour l'exécution des travaux de réparations;
109. La ristourne à être reversée s'évalue généralement selon un indice de pourcentage et, très souvent, selon la tranche de la valeur des mandats de travaux obtenus dans une période déterminée;
110. Par exemple, si l'atelier concerné a reçu des contrats de service par le biais du Réseau préférentiel, pour une valeur de ZÉRO DOLLAR (0 \$) à VINGT-CINQ MILLE DOLLARS (25 000 \$), une ristourne variant d'un à deux pour cent (1 à 2 %) devra être effectuée, pour une tranche de plus de VINGT-CINQ MILLE UN DOLLARS (25 001 \$), une ristourne de cinq à six pour cent (5 à 6 %) ou même plus devra être versée, tel qu'il appert de l'entente pièce P-27;
111. Il n'y a, dans les faits, aucune dénonciation, et ce, en aucun temps, aux assurés de ces bénéficiaires pécuniaires reçus par les défenderesses;
112. Par cette façon de faire, les assureurs s'enrichissent en encourageant leurs assurés à faire affaire avec certains ateliers plutôt qu'avec d'autres;
113. Les ateliers de leur Réseau préférentiel ont pour pratique courante de faire signer aux assurés une subrogation conventionnelle dans les droits de l'assuré, et ce, jusqu'à concurrence du montant de l'évaluation du sinistre qui sera l'objet des réparations;



114. Par cette façon de faire et qu'importe la méthode de ristourne utilisée, il est impossible pour l'assuré d'avoir connaissance de la clause à l'entente cachée concernant la ristourne, de sorte qu'ils pensent que l'assureur paie la somme indiquée à l'évaluation de dommages et indiquée dans l'entente de subrogation avec l'atelier, constituant les contrats apparents;
115. Par les ententes de service secrètes, les défenderesses masquent la véritable indemnité versée pour les dommages des assurés ce qui est majeur et à l'encontre du cœur même du contrat d'assurance terrestre de dommages qu'est le contrat d'assurance automobile;
116. Non seulement les défenderesses masquent la véritable indemnité, mais elles encouragent à l'utilisation et la valorisation des services du Réseau préférentiel;
117. Ce faisant, les défenderesses n'offrent pas la véritable couverture offerte sur le contrat de police d'assurance automobile, ayant elles-mêmes la certitude qu'une grande partie des assurés choisiront d'utiliser leur Réseau préférentiel en cas de sinistre;

iv. Traitement inéquitable des assurés

118. L'instauration et le maintien de nombreux réseaux d'ateliers privilégiés a amené, à long terme, à l'intégration de certaines pratiques malsaines au sein de l'industrie des ateliers de réparations automobiles, de sorte que les assurés subissent un traitement inéquitable entre eux;
119. Dans un premier temps, les ateliers privilégiés bénéficient d'un certain laxisme de la part des défenderesses dans le processus d'indemnisation des assurés;
120. En effet, les défenderesses ont pour obligation d'appliquer certaines normes prévues à la LAA;
121. En mettant en place le nouveau régime d'assurance automobile, le gouvernement québécois a aussi exigé des assureurs-automobiles qu'ils adoptent, par l'entremise d'une entité les représentant, des mécanismes visant à améliorer, au bénéfice des assurés, le fonctionnement du régime privé du préjudice matériel causé aux véhicules;
122. À cette fin, tous les assureurs automobiles du Québec se sont regroupés en une association nommée la défenderesse **GAA**;



123. La LAA prévoit notamment à ses articles 171 et 172 :

« 171. Le Groupement doit établir ou agréer des centres d'estimation chargés de faire l'évaluation du dommage subi par une automobile.

Le Groupement détermine les normes d'établissement et d'opération des centres qu'il agréé, ainsi que les conditions de retrait de son agrément.

Les centres d'estimation établis ou agréés en vertu du présent article doivent offrir leurs services à tout assureur agréé et chacun des assureurs agréés doit recourir aux services de ces centres à toutes les fois que la chose est possible.

Le Groupement est en outre responsable de la qualification des personnes qui désirent agir à titre d'estimateurs. À cette fin, il établit et administre des programmes de formation et détermine les exigences minimales que requiert l'exercice de l'activité d'estimateur.

172. Les centres d'estimation peuvent être chargés de faire la vérification des réparations effectuées à la suite d'un dommage évalué par eux. ».

[nos soulignements]

124. Les membres de ces centres d'estimation sont notamment soumis aux directives, normes et procédures définies par le GAA en matière d'estimation;
125. L'objet et la finalité de la création de ces centres étaient non seulement de permettre l'accessibilité à des estimateurs, mais également le traitement équitable entre tous les assurés dans l'évaluation de sinistre;
126. Les pratiques de maintien de Réseaux préférentiels parmi une grande majorité des membres de la défenderesse GAA, amènent non seulement à un relâchement et à de la permissivité en ce qui a trait aux normes en matière de qualité de réparation, d'estimation, mais à l'absence complète de contre-vérification obligatoire des réparations effectuées exigée à l'article 171 LAA;



127. En sus, le fait pour les assurés d'être dirigés, pratique malsaine et illégale selon les publications réglementaires de l'Autorité des marchés financiers, par les défenderesses directement vers un membre de leur Réseau préférentiel a notamment pour conséquence de diminuer le nombre de consultations auprès de ces centres d'estimation agréés;
128. En effet, les ententes commerciales avec les ateliers de réparation privilégiés prévoient généralement l'évaluation et l'estimation des dommages aux véhicules sinistrés par des employés des défenderesses;
129. De plus, les pratiques malsaines des défenderesses de référer les assurés de façon automatique à leur expert en sinistre interne pour l'évaluation des dommages contrevient à l'article 171 de la LAA et au *Code de déontologie des experts en sinistre*¹ (« **Code de déontologie** ») :

« 1. Les dispositions du présent code visent à favoriser la protection du public et la pratique intègre et compétente des activités de l'expert en sinistre quel que soit son mode d'exercice, la nature de sa relation contractuelle avec son mandant ou sa catégorie de discipline.

2. L'expert en sinistre doit s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et celles de ses règlements d'application.

[...]

8. L'expert en sinistre doit s'abstenir de recevoir, en plus de la rémunération ou des émoluments auxquels il a droit, tout autre avantage relatif à l'exercice de ses activités, sauf dans les cas permis par la loi. »

130. L'existence d'ententes commerciales où les défenderesses et les ateliers privilégiés ont des intérêts pécuniaires mutuels met en péril la finalité de la protection du traitement équitable entre les assurés;

¹ RLRQ, c. D-9.2, r. 4, ce code est édicté en vertu des pouvoirs prévus à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2.



131. Chacune des défenderesses, en tant qu'assureur agréé, a l'obligation légale selon l'article 171 de la LAA, de référer le plus souvent que possible aux centres d'estimation indépendants agréés établis par la défenderesse GAA;
132. On constate au surplus une absence de demande par les centres d'estimation agréés de contre-vérification des réparations ayant été effectuées par les membres des Réseaux préférentiels;
133. La mise en place de réseaux particuliers propres à chaque défenderesse pour l'estimation et la vérification des réparations amène à une absence absolue de contrôle de la qualité des travaux effectués sur les automobiles des assurés;
134. L'existence de Réseaux préférentiels où les ateliers privilégiés doivent verser une ristourne aux défenderesses crée un déséquilibre dans le traitement des sinistres en raison du fait que les ateliers privilégiés sont plus rarement contre-vérifiés par des centres indépendants;
135. Par leurs ententes commerciales avec des réseaux préférentiels, les défenderesses ont créé un non-respect des normes de qualité des réparations effectuées et font fit du processus de vérification des réparations prévu à la LAA;
136. Les privilèges donnés aux Réseaux préférentiels et les avantages mutuels pour les contractants et les défenderesses pervertissent le mandat du GAA et des protections de traitement équitable devant être données aux assurés;

v. Les causes d'action

137. Les défenderesses ont l'obligation de verser une prestation qui indemnise intégralement les assurés en cas de risque couvert;
138. Le stratagème utilisé par les défenderesses vise à contourner la règle de base d'indemnisation en matière d'assurance de dommages prévue au CcQ énoncée de la manière suivante à ses articles 2389, 2396 et 2463 :

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

2396. L'assurance de dommages comprend l'assurance de biens, qui a pour objet d'indemniser l'assuré des pertes matérielles qu'il subit, et l'assurance de responsabilité, qui a pour objet de garantir l'assuré contre les conséquences pécuniaires de l'obligation qui peut lui



incomber, en raison d'un fait dommageable, de réparer le préjudice causé à autrui.

2463. *L'assurance de dommages oblige l'assureur à réparer le préjudice subi au moment du sinistre, mais seulement jusqu'à concurrence du montant de l'assurance. »*

139. L'article 2 de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1, spécifie l'obligation de verser l'indemnité dans le rôle de l'assureur :
- « 2. L'activité d'assureur consiste à s'obliger à verser, en vertu d'un contrat d'assurance, une prestation dans le cas où un risque couvert par l'assurance se réalise. [...] ».*
140. Les défenderesses doivent agir de bonne foi dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat d'assurance automobile en vertu du régime général des obligations aux termes des articles 6, 7 et 1375 CcQ;
141. Or, les défenderesses, en contravention des obligations qui leur incombent, n'ont pas agi de bonne foi envers les assurés, notamment en omettant des informations importantes dans l'établissement de la prestation payable en cas de sinistre et en offrant systématiquement des prestations moindres que le montant réclamé raisonnable par les assurés qui font le choix de faire réparer leur véhicule dans un atelier de leur choix autre qu'un atelier de leur Réseau préférentiel;
142. Les défenderesses ont fait des représentations fausses ou trompeuses en vantant et en encourageant l'utilisation du Réseau préférentiel, en sachant pertinemment les conséquences déplorable possibles et les avantages pécuniaires qu'elles en tiraient;
143. En effet, en plusieurs cas, l'utilisation du Réseau préférentiel permet aux défenderesses de verser une prestation d'assurance inférieure à ce qui est dû. En ce sens, lorsque l'évaluation des dommages dépasse le montant maximal d'assurance, les assurés doivent déboursier eux-mêmes les sommes manquantes pour la réparation de leur véhicule;
144. Dans ce dernier cas, non seulement les défenderesses ne versent pas réellement le montant maximal compte tenu de la ristourne postérieure, mais l'assuré se trouve à déboursier par lui-même une somme à l'atelier de carrosserie et de réparation chargée de réparer le véhicule qui normalement devrait être moindre ou, même, inexistante;



145. Certains contrats d'assurance prévoient un plafond à l'indemnisation des dommages du véhicule de l'assuré, il est donc crucial pour chacune des défenderesses de dénoncer les possibles conséquences désavantageuses de l'utilisation de leur Réseau préférentiel;
146. Il existe un risque non négligeable pour les assurés de ne jamais recevoir intégralement la prestation pour laquelle les défenderesses se sont engagées, et ce, dès la signature du contrat et sur encaissement des primes payées de bonne foi par les assurés;
147. Le risque est tel, que les défenderesses connaissent le taux d'assurés qui choisiront d'utiliser les services des entreprises du Réseau préférentiel, et ce, au moment de la signature du contrat d'assurance;
148. Ce faisant, les défenderesses sont de mauvaise foi au moment de la signature du contrat, sachant pertinemment les statistiques de référencement et les probabilités de ristournes, mais choisissent de conclure un contrat de police d'assurance demandant une prime trop élevée pour les prestations réelles qui pourraient être versées;
149. En effet, les défenderesses vantent les mérites de leur Réseau préférentiel par le biais de leur site internet et transmettent l'information quant à l'existence du Réseau lors de la signature du contrat d'assurance;
150. Ce faisant, les pratiques adoptées par les défenderesses sont non seulement désavantageuses pour les assurés, mais ont pour effet de dénaturer le fondement même du contrat d'assurance qui est basé sur l'indemnisation intégrale des assurés en cas de risque couvert et sur une prime égale à l'indemnisation maximale;
151. Le comportement des défenderesses est inacceptable et va à l'encontre des exigences de la bonne foi parce que déloyal et déraisonnable;
152. Cette même obligation de bonne foi inclut notamment, le devoir des assureurs de donner tous les renseignements pertinents à la conclusion d'un contrat d'assurance. En ce sens, la *Loi sur les assureurs* prévoit également l'obligation d'avoir de saines pratiques commerciales par le traitement équitable de sa clientèle, et ce, notamment en donnant une information adéquate :



« 50. Un assureur autorisé doit suivre de saines pratiques commerciales.

Dans l'exercice des activités d'institution financière de l'assureur, ces pratiques comprennent le traitement équitable de sa clientèle, notamment par:

1° la communication d'une information adéquate; [...] »

[nos soulignements]

153. Les saines pratiques commerciales ne se limitent pas à celles énoncées dans la Loi et concernant toutes pratiques frauduleuses ou manque de transparence envers les assurés;
154. À cet effet, l'Autorité des marchés financiers publiait, dans un bulletin² les indications suivantes :

« Avis relatif aux saines pratiques commerciales en matière d'assurance automobile

En juin 2013, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a publié la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales (la « Ligne directrice ») laquelle énonce les obligations que doivent suivre les institutions financières à l'égard de saines pratiques commerciales, notamment celle d'informer adéquatement les personnes à qui elles offrent un produit ou un service et d'agir équitablement dans leurs relations avec celles-ci.

[...]

Dans cet esprit, à la suite de certaines représentations qui ont été faites auprès de l'Autorité, cette dernière tient à rappeler aux assureurs automobiles faisant affaire au Québec qu'ils ont l'obligation de fournir les renseignements nécessaires à leurs assurés leur permettant de faire un choix éclairé, notamment lorsque vient le temps de faire une demande d'indemnité.

Ainsi, l'Autorité s'attend à ce que les assurés aient le libre choix de leur atelier de réparation. Dans la mesure où un assuré n'exprime aucune

² Bulletin de l'Autorité des marchés financiers, vol. 13, numéro 36, 8 septembre 2016, page 152-163.



préférence quant au choix du réparateur, l'assureur peut alors le guider vers des réparateurs de son choix. Toutefois, l'assuré doit bénéficier en tout temps de l'ensemble des protections offertes par le contrat d'assurance automobile auquel il a souscrit et ce, sans égard au réparateur retenu.

L'Autorité insiste sur le fait que le traitement équitable des consommateurs doit être un élément central de la gouvernance des institutions financières et de leur culture d'entreprise, ce qui constitue la pierre d'assise de la Ligne directrice. À cet effet, l'Autorité continue ses travaux de surveillance afin de voir à la bonne mise en œuvre de cette ligne directrice. »

[nos soulignements]

155. Le stratagème utilisé de ristourne va à l'encontre de pratiques commerciales saines, car les défenderesses ne communiquent pas l'information essentielle quant à l'utilisation de leur Réseau préférentiel et encourage un traitement inéquitable entre les assurés;
156. Les défenderesses ont passé sous silence des faits importants concernant les avantages qu'elles retirent du Réseau préférentiel et les conséquences désavantageuses de son utilisation dans le versement de la prestation à l'assuré, ayant pour effet de vicier le consentement des assurés lors de la conclusion du contrat;
157. Les défenderesses sont assujetties tant à la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1 (« LPC »), en tant que commerçantes, qu'à la *Loi sur la concurrence*, L.R.C. (1985), c. C-34, de sorte qu'il leur est interdit de faire des représentations fausses ou trompeuses et de passer sous silence un fait important :

Loi sur la protection du consommateur

« 215. Constitue une pratique interdite aux fins du présent titre une pratique visée par les articles 219 à 251.2 ou, lorsqu'il s'agit de la vente, de la location ou de la construction d'un immeuble, une pratique visée aux articles 219 à 222, 224 à 230, 232, 235, 236 et 238 à 243.

216. Aux fins du présent titre, une représentation comprend une affirmation, un comportement ou une omission.



218. *Pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés.*

219. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fautive ou trompeuse à un consommateur.*

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

Loi sur la concurrence

52 (1) *Nul ne peut, de quelque manière que ce soit, aux fins de promouvoir directement ou indirectement soit la fourniture ou l'utilisation d'un produit, soit des intérêts commerciaux quelconques, donner au public, sciemment ou sans se soucier des conséquences, des indications fausses ou trompeuses sur un point important.*

(1.1) *Il est entendu qu'il n'est pas nécessaire, afin d'établir qu'il y a eu infraction au paragraphe (1), de prouver :*

a) *qu'une personne a été trompée ou induite en erreur;*

b) *qu'une personne faisant partie du public à qui les indications ont été données se trouvait au Canada;*

c) *que les indications ont été données à un endroit auquel le public avait accès. [...] »*

158. Le silence des défenderesses à l'égard des conséquences pécuniaires de l'utilisation de leur Réseau préférentiel constitue une indication fautive pour le public en général et pour leurs assurés en particulier dans le but de promouvoir leurs uniques intérêts commerciaux, avant le meilleur intérêt de leurs consommateurs;

159. Finalement, les défenderesses ne peuvent exagérer l'étendue des protections offertes aux assurés ou celles de leur prestation payable, le tout en vertu du *Règlement d'application de la loi sur les assurances*, RLRQ, c. A-32.1, r. 1 :

« 35. Dans toute offre d'assurance, l'assureur ne doit pas exagérer l'étendue des protections offertes ou le montant des prestations payables, ni en minimiser le coût.



Sauf dans sa publicité, l'assureur doit également préciser les exclusions susceptibles d'affecter la nature ou la portée des protections offertes par le contrat. Il doit aussi exposer toute limitation résultant d'un délai de carence.

Lors d'un renouvellement, d'une annulation ou de la cessation d'un contrat, l'assureur doit mentionner les dispositions du contrat qui s'y rapportent. ».

160. Les défenderesses ont représenté par omission à leurs assurés que l'utilisation du Réseau préférentiel était avantageux pour eux, notamment en promouvant la sélection des ateliers selon des critères de compétence et de qualité ainsi qu'en offrant des garanties conventionnelles conditionnelles sur les réparations effectuées;
161. Les défenderesses exagèrent sciemment l'étendue des protections offertes dès lors qu'elles connaissent l'existence du Réseau préférentiel au sein de leur pratique commerciale et des ristournes qu'elles en reçoivent;
162. Les défenderesses promeuvent sciemment l'utilisation du Réseau préférentiel dans leur publicité, sur leur site internet et leur offre de service, le tout avec l'attente de se voir retourner une partie des sommes qu'elles versent pour l'indemnisation des sinistres;
163. Ces représentations sont fausses et trompeuses, les défenderesses profitant en toute connaissance de cause de l'ignorance des assurés quant aux ententes commerciales existant avec les ateliers privilégiés ainsi que relativement aux clauses de ristournes;
164. Le silence et l'omission grave de mentionner les intérêts pécuniaires des défenderesses en cas d'utilisation du Réseau préférentiel, font en sorte qu'elles maintiennent volontairement une impression contraire sur les avantages de l'utilisation de tels réseaux;
165. De plus, le comportement des défenderesses s'assimile à une conduite déloyale dans le contexte où l'assuré est pris par surprise lorsque survient un sinistre et doit rapidement laisser place à la réorganisation et aux choix urgents qui en découlent;
166. L'offre des défenderesses devient, en conséquence, très attrayante de telle sorte que la situation de vulnérabilité de l'assuré lui devient d'autant plus profitable;



167. Les assurés sont d'autant plus vulnérables que la quasi-totalité des ateliers de réparation disponibles sur le marché est liée par une clause avec l'une ou l'autre des défenderesses;
168. En effet, les ateliers de carrosserie indépendants, qui représentent moins de cinq pour cent (5 %) de tous les ateliers de carrosserie au Québec, de toute bannière et de toute entente de ristourne, correspondent à une petite minorité dans le domaine des ateliers de carrosserie et de réparation;
169. La situation de vulnérabilité des assurés en cas de sinistre ainsi que la situation d'expertise, de pouvoir et d'information des défenderesses, requiert d'elles une diligence accrue dans leurs obligations d'information et de bonne foi;
170. Les défenderesses sont bien au fait que les assurés sont en position de vulnérabilité et qu'il ne leur est pas possible de connaître l'existence des ententes commerciales qu'elles détiennent avec les entreprises membres du Réseau préférentiel et, *a fortiori*, des clauses de ristourne y étant incluses;
171. Les défenderesses connaissent parfaitement les risques pour les assurés de payer une prime trop élevée à l'égard de la couverture, de devoir déboursier injustement des sommes en cas de dommages dépassant le plafond d'assurance et, le cas échéant, qu'elles allaient être en mesure d'en profiter par l'utilisation de la ristourne du Réseau préférentiel;
172. Les défenderesses manquent de bonne foi lors de la conclusion du contrat d'assurance en sachant qu'elles n'auront pas nécessairement à verser la prestation intégrale initialement prévue en cas de sinistre;
173. Les défenderesses omettent de poser les gestes qui s'imposent pour s'assurer que leurs assurés sont justement informés des véritables conséquences en cas d'utilisation de leur Réseau préférentiel sur la prestation payable;
174. Ce faisant, elles empêchent les consommateurs de pouvoir véritablement comparer l'offre de produits des différents assureurs pour faire jouer la concurrence entre eux;
175. Les défenderesses sont, en conséquence, responsables pour les dommages et pertes subis par les assurés visés, en raison de leurs pratiques, conduites, représentations et omissions trompeuses, fausses, fautives, abusives et illégales;



176. De plus, la défenderesse GAA est inscrite comme une association professionnelle au *Registraire des entreprises du Québec*, où il est précisé que ses activités sont « *l'application de la loi en matière de sinistres automobiles agir comme agence de statistiques en assurance automobile* »;
177. La défenderesse GAA est au fait de toutes ces causes d'actions ci-haut décrites depuis le début de ce stratagème de ristourne secrète avec le Réseau préférentiel, des pratiques malsaines et déloyales des défenderesses et de la mauvaise foi des défenderesses, qui sont ses membres;
178. En effet, l'ensemble des défenderesses fait partie de ses membres de sorte que la violation des obligations légales prévues à la LAA incombant aux défenderesses est bien connue de la défenderesse GAA;
179. La défenderesse GAA néglige d'agir dans l'intérêt de sa mission réelle prévue à la LAA et omet de poser des gestes proactifs dans l'intérêt du respect de la LAA et du meilleur intérêt des assurés et finalement, tolère aveuglement les manquements de ses membres depuis des dizaines d'années;
180. La défenderesse GAA faillit à sa mission et à son rôle conféré par le Ministre des Finances du Québec, via notamment la LAA, ce qui est grave et alarmant;

vi. Les fautes reprochées aux défenderesses et les réclamations contre elles

181. Les défenderesses ont commis des actes et omissions fautifs qui contreviennent aux dispositions de la LPC, de la *Loi sur la concurrence*, de la *Loi sur les assureurs* ainsi qu'à son règlement d'application, et, finalement, aux dispositions du CcQ;
182. En particulier, les défenderesses, à l'exclusion de la défenderesse GAA :
 - d. ont fait, par omission, des représentations fausses ou trompeuses aux membres du groupe en omettant de déclarer qu'elles reçoivent des avantages pécuniaires, c'est-à-dire une ristourne lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel, en violation des articles 215 à 219 LPC, donnant droit aux mesures de réparation et aux dommages-intérêts compensatoires et punitifs prévus à l'article 272 LPC;



- e. ont fait, des représentations fausses ou trompeuses aux membres du groupe en laissant croire, littéralement ou par impression générale qui s'en dégage, que l'utilisation du Réseau préférentiel est véritablement avantageuse pour les assurés et sans conséquence sur le versement de la prestation d'indemnisation intégrale, en violation des articles 215 à 219 et 228 LPC, donnant droit aux mesures de réparation et aux dommages-intérêts compensatoires et punitifs prévus à l'article 272 LPC;
- f. ont passé sous silence le fait important qu'elles reçoivent un avantage pécuniaire, soit une ristourne lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel, en violation des articles 215 et 228 LPC, donnant ainsi lieu aux mesures de réparation et aux dommages-intérêts compensatoires et punitifs prévus à l'article 272 LPC et ainsi qu'aux mesures de réparation prévues à l'article 1407 CcQ fondées sur la présomption à l'article 253 LPC;
- g. ont passé sous silence le fait important que les assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel et que l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance, en violation des articles 215 et 228 LPC, donnant ainsi lieu aux mesures de réparation et aux dommages-intérêts compensatoires et punitifs prévus à l'article 272 LPC et ainsi qu'aux mesures de réparation prévues à l'article 1407 CcQ fondées sur la présomption à l'article 253 LPC;
- h. ont donné, par omission, au public en général et à leurs assurés en particulier, sciemment ou sans se soucier des conséquences, des indications trompeuses sur deux (2) points importants :
 - i. soit celui qu'elles reçoivent un avantage pécuniaire, c'est-à-dire une ristourne lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel;
 - ii. soit celui que les assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel et que l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance.



le tout en violation de l'article 52 de la *Loi sur la concurrence*, constituant ainsi une faute civile et donnant lieu aux dommages-intérêts compensatoires et autres mesures de réparation prévue à l'article 36 de la *Loi sur la concurrence*;

- i. ont violé leur obligation d'agir de bonne foi envers les assurés, tant au moment de la conclusion du contrat ou lors de son renouvellement, qu'en cours d'exécution du contrat, en omettant de les informer :
 - i. qu'elles reçoivent un avantage pécuniaire, c'est-à-dire une ristourne lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel;
 - ii. que les assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel et que l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance.

le tout en violation des articles 6, 7 et 1375 CcQ, constituant une faute civile donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1457 CcQ;

- j. ont violé leur obligation de renseignement envers les assurés, tant au moment de la conclusion du contrat ou de son renouvellement, qu'en cours d'exécution du contrat, en omettant de les informer :
 - i. qu'elles reçoivent un avantage pécuniaire, c'est-à-dire une ristourne lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel;
 - ii. que les assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les ateliers membres du Réseau préférentiel et que l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance.

le tout en violation des articles 6, 7 et 1375 CcQ, constituant une faute civile donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1457 CcQ ;



- k. ont violé leur obligation d'informer adéquatement leurs assurés à l'effet :
 - i. qu'elles reçoivent un avantage pécuniaire, c'est-à-dire une ristourne lorsque les assurés choisissent les entreprises membres du Réseau préférentiel;
 - ii. que les assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement lorsque les assurés choisissent les entreprises membres du Réseau préférentiel et que l'évaluation des dommages dépasse le maximum du plafond d'assurance.

le tout en violation de l'article 50 de la *Loi sur les assureurs*, constituant une faute civile donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1457 CcQ;

- l. ont violé leur obligation d'agir équitablement envers leurs assurés notamment en sachant que certains assurés encourent le risque de ne pas se voir verser la prestation intégralement et que d'autres pourraient recevoir l'entièreté de la prestation, en violation de l'article 50 de la *Loi sur les assureurs*, constituant une faute civile donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1457 CcQ;
- m. ont violé leur obligation d'agir équitablement envers leurs assurés notamment en encourageant ouvertement et en y ajoutant des garanties et autres avantages, l'utilisation du Réseau préférentiel, réduisant par le fait même la chance que ses assurés se voient verser l'intégralité de la prestation due en vertu du contrat, en violation de l'article 50 de la *Loi sur les assureurs*, constituant une faute civile donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1457 CcQ;
- n. ont exagéré l'étendue des protections offertes ou des prestations en cas de sinistre sachant les fortes probabilités que l'assuré utilise le Réseau préférentiel et ne se voit pas verser l'intégralité de la prestation, le tout en violation de l'article 35 du *Règlement d'application de la loi sur les assurances*;
 - i. ont violé leur obligation de recourir aux services des centres d'estimation agréés à toutes les fois que la chose est possible, le tout en violation avec l'article 171 de la *Loi sur l'assurance automobile*.



183. La défenderesse GAA a commis des actes et omissions fautifs qui contreviennent aux dispositions de la *Loi sur l'assurance automobile* constituant une faute civile donnant lieu à des dommages-intérêts compensatoires en vertu de l'article 1457 CcQ;
- i. En particulier, la défenderesse GAA :
 - a. a négligé d'agir dans l'intérêt de sa mission réelle prévue à la *Loi sur l'assurance automobile*;
 - b. a omis de poser des gestes proactifs dans l'intérêt du respect de la *Loi sur l'assurance automobile* et du meilleur intérêt des assurés et finalement;
 - c. a toléré les manquements de ses membres à la *Loi sur l'assurance automobile*.
184. En conséquence, les demandeurs demanderont à cette honorable Cour de condamner chacune des défenderesses solidairement avec la défenderesse GAA, à verser à chaque membre des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de réduction de leurs obligations, d'indemnisation et/ou de dommages-intérêts compensatoires, à être fixés selon le sous-groupe, selon la nature des actes commis et des dommages ou perte subis, une somme visant à compenser les sommes payées en trop par les assurés pour des couvertures d'assurance dont le plafond d'assurance risquait fortement d'être diminué en raison de l'offre existante des services du Réseau préférentiel, calculée à même les ristournes reçues;
185. Compte tenu de l'ensemble des actes, omissions et autres fautes répréhensibles reprochés aux défenderesses, les demandeurs demanderont également à cette honorable Cour de condamner chacune des défenderesses solidairement avec la défenderesse GAA, à verser des dommages-intérêts punitifs de DIX MILLIONS DE DOLLARS (10 000 000 \$) aux membres des trois (3) sous-groupes A, B et C qui sont des « consommateurs » au sens de la LPC, puisque leurs fautes constituent des violations intentionnelles ou, à tout le moins, une « *conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse* [de la part des défenderesses] à l'égard de leurs obligations et des droits du consommateur sous le régime de la LPC »³;

³ *Richard c. Time inc.*, 2012 CSC 8, paragraphe 180.



186. Au surplus, les demandeurs demanderont à cette honorable Cour de condamner la défenderesse GAA à verser à chaque membre des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de dommages-intérêts exemplaires, une somme de CINQ MILLIONS DE DOLLARS (5 000 000 \$) visant à compenser les actions et omissions commises de la défenderesse GAA puisque celles-ci constituent de la tolérance et de l'encouragement à l'égard de ses membres suite à leur non-respect de la *Loi sur l'assurance automobile*;

vii. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de chacun des membres des trois (3) sous-groupes contre les défenderesses sont :

187. Quant au **sous-groupe A**, tous les membres du sous-groupe A : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle ils étaient assurés proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés avaient tous la possibilité de se voir recommander par la défenderesse concernée le choix d'un atelier de réparation provenant du Réseau préférentiel, (iv) que l'atelier de réparation recommandé était lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse concernée et, (v) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;

188. Quant au **sous-groupe B**, tous les membres du sous-groupe B : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle ils étaient assurés proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés ont subi un sinistre qui nécessita des travaux de réparation, (iv) ils ont reçu l'offre de choisir un atelier de réparation lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse concernée et, (v) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;

189. Quant au **sous-groupe C**, tous les membres du sous-groupe C : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle il était assuré proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés ont subi un sinistre qui nécessita



des travaux de réparation, (iv) ils ont reçu l'offre de choisir un atelier de réparation lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse concernée, (v) les assurés ont accepté de faire affaire avec l'atelier de réparation provenant du Réseau préférentiel et, (vi) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;

viii. L'exemple des demandeurs

190. Le demandeur Jacques Généreux est actuellement assuré auprès de la défenderesse Desjardins et couvert au terme d'une police d'assurance numéro 65431249, entrée en vigueur le 8 novembre 2015 et toujours renouvelée depuis de sorte qu'il fait partie du groupe A, tel qu'il appert de la preuve d'assurance dénoncée au soutien des présentes sous la **pièce P-28**;
191. Le demandeur Robert Beaudry a subi un sinistre automobile en 2013 alors qu'il était assuré avec Intact assurance, couvert par la police A57-1064, dossier numéro 26142720, tel qu'il appert de la preuve de sinistre, dénoncée au soutien des présentes sous la **pièce P-29**;
192. En effet, le 13 mars 2013, le demandeur Robert Beaudry fut victime d'un accident automobile et a dû réclamer à la défenderesse Intact en vertu de sa police d'assurance automobile en raison de dommages à son automobile de marque Toyota RAV4, année 2011;
193. Le demandeur Robert Beaudry a produit une réclamation à la défenderesse Intact qui a tout d'abord accepté d'indemniser le sinistre en vertu d'une police d'assurance couvrant spécifiquement ces dommages;
194. La défenderesse Intact a offert au demandeur d'utiliser un atelier de carrosserie de son Réseau préférentiel pour les réparations de son sinistre;
195. Le demandeur Robert Beaudry a initialement refusé de faire effectuer ses réparations à l'atelier du Réseau préférentiel;
196. Un employé et estimateur pour la défenderesse Intact a effectué une estimation des réparations au montant de SEPT MILLE TROIS CENT QUATRE-VINGT-HUIT DOLLARS (7 388 \$). Ces réparations incluaient le changement de deux portes neuves ainsi que le prix pour la location d'une voiture de courtoisie pendant la durée d'un (1) mois;



197. La défenderesse Intact a refusé d'indemniser le demandeur au montant de l'estimé en affirmant que le changement de deux panneaux serait suffisant ainsi qu'en refusant le prix pour la location de la voiture de courtoisie;
198. Le demandeur ayant plusieurs connaissances sur la qualité des métaux automobiles a insisté afin d'effectuer le changement des deux portes;
199. Après discussion entre le demandeur Robert Beaudry et la défenderesse Intact, la défenderesse a offert de changer les deux portes, ainsi que le paiement pour la voiture de courtoisie, le tout à condition que le demandeur effectue ses réparations à l'un des deux ateliers de son Réseau préférentiel, le tout sous la raison que les réparations seraient garanties à vie;
200. Le demandeur s'est senti forcé d'accepter cette condition afin d'être entièrement indemnisé;
201. Le demandeur a apporté son automobile à un atelier membre d'une bannière du Réseau préférentiel, à savoir Rivest, dorénavant utilisant le nom de Garage Richard Landy, maintenant connue comme CarExpert Groupe Rivest Lanaudière;
202. L'automobile du demandeur fut réévaluée et des sommes au titre de *réajustements* ont augmenté l'évaluation d'une somme de DEUX MILLE TROIS CENT SEIZE DOLLARS ET DIX-NEUF CENTS (2 316,19 \$);
203. Après les réparations qui ont pris plus d'un (1) mois pour être effectuées, le demandeur ne fut pas satisfait des réparations, les portes n'étant pas neuves conformément à l'offre de la défenderesse Intact;
204. Le demandeur Robert Beaudry a inspecté son véhicule automobile constatant que les réparations étaient de mauvaises qualités et bâclées;
205. Le demandeur a fait revenir l'évaluateur de la défenderesse Intact, lequel a confirmé qu'effectivement les réparations n'étaient pas conformes;
206. L'atelier de réparations automobiles a refait les travaux, cependant le demandeur n'était toujours pas satisfait;
207. La défenderesse Intact a fait une offre au demandeur Robert Beaudry pour compenser la mauvaise qualité des travaux, offre que le demandeur a refusée;
208. Le demandeur a ensuite effectué une plainte à la défenderesse GAA, qui suite à une audition a refusé la plainte;

- 209. Le demandeur a effectué une demande en justice en Cour des petites créances pour les mauvaises réparations effectuées et obtenu gain de cause contre la défenderesse Intact;
- 210. Le demandeur Robert Beaudry a été mis au courant, en 2021, de l'existence du stratagème quant aux clauses de ristourne avec les défenderesses;
- 211. Vu les circonstances, le demandeur Robert Beaudry a de fortes raisons de croire qu'un paiement de ristourne a eu lieu relativement au traitement du sinistre ayant eu lieu en 2013, car l'atelier référé était lié par une clause de ristourne avec la défenderesse Intact à cette même époque de sorte qu'il fait partie des sous-groupes A, B et C;

E. LA COMPOSITION DU GROUPE REND DIFFICILE OU PEU PRATIQUE L'APPLICATION DES RÈGLES SUR LE MANDAT D'ESTER EN JUSTICE POUR LE COMPTE D'AUTRUI OU SUR LA JONCTION D'INSTANCE

- 212. Les demandeurs estiment que plusieurs dizaines de milliers de personnes, voire plusieurs millions de personnes, ont été victimes des actes et omissions reprochés aux défenderesses au cours des dernières années et ont, en conséquence, subi de la part de leur assureur respectif un manquement grave contractuel puisqu'ils ont payé une prime d'assurance pour une couverture qui était dans les faits plus basse que celle prévue au contrat, en raison des ristournes versées à leur assureur en cas de sinistre;
- 213. La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance;
- 214. Il est en effet impossible pour les demandeurs de contacter tous les membres du groupe, et, à plus forte raison, d'obtenir un mandat de ceux-ci;
- 215. De même, vu le caractère confidentiel, il est impossible de connaître l'identité des personnes visées par les trois (3) sous-groupes sans avoir obtenu au préalable l'information des défenderesses;
- 216. Dans les circonstances, l'action collective est une procédure appropriée pour que les membres du groupe puissent effectivement faire valoir leurs droits respectifs et aient accès à la justice;



F. LES DEMANDES DES MEMBRES SOULÈVENT DES QUESTIONS DE DROIT OU DE FAIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES

217. Plusieurs questions de droit ou de fait sont communes aux membres des trois (3) sous-groupes proposés, dont les questions suivantes :

- a) Est-ce que les membres du groupe qui sont des personnes physiques sont des « consommateurs » au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* ?
- b) Est-ce que la simple existence de pratiques commerciales de ristourne monétaire provenant de la somme versée aux entreprises pour les réparations après sinistre va à l'encontre des obligations d'indemnisation intégrale et de bonne foi des défenderesses ?
- c) Est-ce que le fait de recevoir une ristourne monétaire provenant de la somme initialement versée aux ateliers pour les réparations après sinistre diminue la prestation qui fut effectivement payée dans le cadre du sinistre ?
- d) Est-ce que la diminution du plafond d'assurance pour laquelle une police d'assurance dommages est émise ou renouvelée, constitue un fait important à divulguer aux assurés ?
- e) Est-ce que le fait de ne pas informer un assuré que le plafond d'assurance peut être diminué par l'utilisation des services d'un atelier de réparation tenu à une ristourne monétaire constitue une omission dans les informations importantes à divulguer lors de la souscription ou du renouvellement du contrat d'assurance ?
- f) Est-ce que les défenderesses ont fait, par omission, des représentations fausses ou trompeuses en ce qui concerne l'étendue de l'indemnisation en cas d'utilisation de leur Réseau préférentiel pour effectuer les réparations, en violation de la *Loi sur la protection du consommateur* ?
- g) Est-ce que les défenderesses ont passé sous silence des faits importants en ce qui concerne les ristournes qu'elles reçoivent des ateliers de réparation dont elles recommandent les services, et qui, par le fait même, diminue la prestation déboursée, en violation de la *Loi sur la protection du consommateur* ?



- h) Est-ce que les défenderesses ont commis une faute au sens du *Code civil du Québec* résultant de leur silence ou réticence en ce qui concerne l'existence des ristournes qu'elles reçoivent des ateliers de réparation dont elles recommandent les services ?
- i) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation d'agir de bonne foi en vertu du *Code civil du Québec* ? Plus particulièrement :
- i. Est-ce que les défenderesses ont le droit d'avoir des ententes commerciales avec une liste d'ateliers de réparation préférentiels stipulant qu'elles recevront en échange de la recommandation une ristourne monétaire? Si oui, ont-elles exercé ce droit d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi?
 - ii. Est-ce que les défenderesses ont le droit de cacher les avantages pécuniaires qu'elles reçoivent qui pourraient diminuer leur obligation contractuelle de prestation lorsqu'elles émettent une police d'assurance ou un renouvellement? Si oui, ont-elles exercé ce droit d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi?
 - iii. Est-ce que les défenderesses ont le droit de cacher les avantages pécuniaires dont elles bénéficient à leurs assurés lorsqu'elles proposent d'utiliser les services des ateliers de réparation du Réseau préférentiel? Si oui, ont-elles exercé ce droit d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi?
 - iv. Est-ce que les défenderesses ont le droit de cacher les avantages pécuniaires dont elles bénéficient à leurs assurés lorsque ceux-ci acceptent d'utiliser les services des ateliers membres du Réseau préférentiel? Si oui, ont-elles exercé ce droit d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi?
- j) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation de renseignement en vertu du *Code civil du Québec* en ne divulguant pas ou en ne divulguant pas adéquatement les conséquences de l'utilisation des services d'un atelier de réparation qu'elles recommandent via leur Réseau préférentiel?



- k) Est-ce que les contrats d'assurance conclus par les défenderesses constituent des contrats de consommation pour les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C qui sont des personnes physiques?
- l) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation d'informer adéquatement les membres du groupe en ne divulguant pas ou en ne divulguant pas adéquatement les conséquences de l'utilisation des services d'un atelier de réparation qu'elles recommandent via leur Réseau préférentiel, et ce, tant au moment de la souscription ou du renouvellement de la police d'assurance avec les assurés, qu'au moment d'un sinistre nécessitant des réparations, en violation de la *Loi sur les assureurs* et de son règlement d'application?
- m) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation d'agir équitablement dans leurs relations avec leurs assurés qui sont membres d'un des trois (3) sous-groupes A, B et C, notamment en recevant une ristourne lorsque certains assurés acceptaient d'utiliser les services d'un atelier de réparation qu'elles recommandent via leur Réseau préférentiel, en violation de la *Loi sur les assureurs* et de son règlement d'application?
- n) Est-ce que les défenderesses ont exagéré l'étendue des protections offertes ou des prestations en cas de sinistre en violation du *Règlement d'application de la loi sur les assurances*?
- o) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation de recourir aux services des centres d'estimation agréés à toutes les fois que la chose est possible en référant leurs assurés à leur Réseau préférentiel, en violation de la *Loi sur l'assurance automobile*?
- p) Dans l'éventualité d'une commission de pratiques interdites en violation de la *Loi sur la protection du consommateur*, est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C ont droit à une réduction de leurs obligations et à des dommages-intérêts compensatoires? Si oui, lesquels et pour quel montant?
- q) Dans l'éventualité d'une commission de pratiques interdites en violation de la *Loi sur la protection du consommateur*, est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C ont droit à des dommages-intérêts punitifs? Si oui, pour quel montant?



- r) Dans l'éventualité de violations de dispositions de la *Loi sur la concurrence*, ou d'inexécution de leurs obligations légales ou statutaires aux termes du *Code civil du Québec* (obligation d'agir de bonne foi et de renseignement) ou de la *Loi sur les assureurs*, est-ce que les défenderesses, ont engagé, de ce fait, leur responsabilité civile à l'égard des membres des trois (3) sous-groupes A, B et C? Si oui, est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C en ont subi préjudice? Si oui, est-ce qu'ils ont droit à des dommages-intérêts compensatoires? Si oui, quels sont la nature et le quantum de tels dommages-intérêts pour chacun des sous-groupes?
- s) En cas de faute au sens du *Code civil du Québec*, est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C ont droit à une réduction de leurs obligations? Si oui, pour quel montant pour chacun des sous-groupes?
- t) Est-ce que les montants auxquels les défenderesses seraient condamnées à verser aux membres des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de dommages-intérêts compensatoires, de dommages-intérêts punitifs, de réduction de leurs obligations, d'indemnisation ou de toute autre forme de compensation pécuniaire, peuvent faire l'objet d'un recouvrement collectif?
- u) Est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C peuvent recouvrer des défenderesses, conformément à la *Loi sur la concurrence*, toute somme que la Cour peut fixer et qui n'excède pas le coût total de toute enquête relativement à l'affaire et des procédures engagées? Si oui, quel montant peut être ainsi recouvré ?
- v) Est-ce que la défenderesse GAA a négligé d'agir dans l'intérêt de sa mission, a omis de poser des gestes proactifs dans l'intérêt et respect de la loi et ses assurés, a toléré les manquements de ses membres qui en contravention avec les dispositions de la *Loi sur l'assurance automobile* ?
- w) Est-ce que la défenderesse GAA a failli à sa mission de protection des assurés et fait le même a engagé sa responsabilité civile auprès des assurés pour les fautes commises par les défenderesses ?
- x) En cas de responsabilité partagée avec les défenderesses pour les fautes commises, est-ce que la défenderesse GAA doit être tenue solidairement responsable avec chacune d'entre elles pour les dommages devant être versés ?



- y) En cas de faute au sens du *Code civil du Québec*, est-ce que les membres des trois (2) sous-groupes A, B et C ont droit à des dommages-intérêts exemplaires de la défenderesse GAA ? Si oui, pour quel montant pour chacun des sous-groupes ?

218. Les questions de fait et de droit particulières à chacun des membres des trois (3) sous-groupes A, B et C consistent en la suivante :

- i. Le cas échéant, quel est le quantum des dommages-intérêts compensatoires, de la réduction de son obligation, de l'indemnisation ou toute autre forme de compensation pécuniaire auquel chaque membre du groupe a droit ?

G. LES FAITS ALLÉGUÉS PARAISSENT JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES

219. Il est opportun d'autoriser l'exercice d'une action collective pour le compte des membres des sous-groupes;

220. La nature du recours que les demandeurs entendent exercer pour le compte des membres des sous-groupes est :

Action en responsabilité civile pour dommages-intérêts compensatoires, en réduction d'obligations, en indemnisation, dommages exemplaires et en dommages-intérêts punitifs.

221. Les conclusions que les demandeurs recherchent contre les défenderesses et qui sont justifiées à la lumière des faits allégués à la présente demande sont énoncées aux paragraphes ci-après :

- a) **ACCUEILLIR** l'action collective des demandeurs contre les défenderesses;
- b) **CONDAMNER** les défenderesses solidairement avec la défenderesse GAA, à verser à chaque membre des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de réduction de leurs obligations, d'indemnisation et/ou de dommages-intérêts compensatoires à être fixés selon les sous-groupes, selon la nature des actes commis et des dommages ou perte subis, une somme visant à compenser les sommes payées en trop par les assurés pour des couvertures d'assurance dont le plafond d'assurance risquait fortement d'être diminué en raison de l'offre existante des services du Réseau préférentiel, à même les ristournes reçues, le tout avec intérêt au taux légal



et indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, depuis la signification de la Demande pour autorisation d'exercer une action collective;

- c) **CONDAMNER** chacune des défenderesses solidairement avec la défenderesse GAA, à payer aux membres des trois (3) sous-groupes A, B et C, des dommages-intérêts punitifs au montant de DIX MILLIONS DE DOLLARS (10 000 000 \$);
- d) **CONDAMNER** la défenderesse GAA à verser à chaque membre des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de dommages-intérêts exemplaires, une somme de CINQ MILLIONS DE DOLLARS (5 000 000 \$) visant à compenser les actions et omissions commises de la défenderesse GAA puisque celles-ci constituent de la tolérance et de l'encouragement à l'égard de ses membres suite à leur non-respect de la *Loi sur l'assurance automobile*;
- e) **ORDONNER** le recouvrement collectif des réclamations des membres des trois (3) sous-groupes et des dommages-intérêts punitifs;
- f) **ORDONNER** aux défenderesses de fournir aux avocats soussignés, en format électronique, une liste de tous leurs assurés respectifs qui :
 - i. Quant au sous-groupe A, tous les membres du sous-groupe A : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle ils étaient assurés proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés avaient tous la possibilité de se voir recommander par la défenderesse concernée le choix d'un atelier de réparation provenant du Réseau préférentiel, (iv) que l'atelier de réparation recommandé était lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse concernée et, (v) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;
 - ii. Quant au sous-groupe B, tous les membres du sous-groupe B : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle ils étaient assurés proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés ont subi un sinistre qui nécessita des travaux



de réparation, (iv) ils ont reçu l'offre de choisir un atelier de réparation lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse concernée et, (v) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;

iii. Quant au sous-groupe C, tous les membres du sous-groupe C : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle ils étaient assurés proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés ont subi un sinistre qui nécessita des travaux de réparation, (iv) ils ont reçu l'offre de choisir un atelier de réparation lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse concernée, (v) les assurés ont accepté de faire affaire avec l'atelier de réparation provenant du Réseau préférentiel et, (vi) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;

g) **RECONVOQUER** les parties dans les quarante-cinq (45) jours du jugement final afin de fixer les mesures de distribution des montants recouvrés collectivement;

h) **LE TOUT** avec frais de justice, incluant les frais d'expert, d'avis et de dépenses de l'administrateur, le cas échéant;

H. LES DEMANDEURS ONT DES RECOURS PERSONNELS VALIDENT ET SONT EN MESURE D'ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES DU GROUPE PROPOSÉ

222. Les demandeurs demandent que le statut de représentant du groupe envisagé leur soit attribué;

223. Le demandeur Jacques Généreux est membre du groupe A et le demandeur Robert Beaudry est membre des groupes A, B et C et ils possèdent une bonne connaissance du dossier;

224. Les demandeurs ont également un recours personnel valable à faire valoir conformément aux causes d'action énoncées ci-dessus;

225. Les demandeurs sont disposés à investir les ressources et le temps nécessaires à l'accomplissement, dans le meilleur intérêt des trois (3) sous-groupes qu'ils désirent représenter, de toutes les formalités et tâches, utiles ou nécessaires,



reliées à l'exercice de la présente action collective et ils se sont engagés à collaborer pleinement avec leurs avocats;

226. Les demandeurs agissent de bonne foi dans le seul but d'obtenir justice pour eux et pour chacun des membres des sous-groupes;
227. À cet égard, de façon concomitante à l'accueil par la Cour de la présente demande, les demandeurs et leurs avocats mettront en ligne une page internet qui permettra aux membres des sous-groupes envisagés de se renseigner sur le présent dossier et de s'inscrire à une lettre électronique d'information sur les développements à venir;
228. De même, les demandeurs et leurs avocats mettront également sur pied un service téléphonique afin de répondre aux questions que pourraient avoir les membres du groupe envisagé. À cette fin, le personnel du cabinet des avocats des demandeurs a reçu une formation afin de répondre adéquatement aux questions éventuelles des membres du groupe envisagé. En outre, des avocats du cabinet soussigné répondront de temps à autre et au besoin aux questions des membres du groupe envisagé;
229. Il n'existe aucun conflit d'intérêts entre les demandeurs et les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C;
230. Pour ces motifs, les demandeurs sont en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres des trois (3) sous-groupes qu'ils entendent représenter;

E. DISTRICT JUDICIAIRE POUR L'AUDITION DE LA DEMANDE

231. Les demandeurs soumettent respectueusement que l'action collective devrait être exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Joliette;
232. Les demandeurs Jacques Généreux et Robert Beaudry résident dans le district judiciaire de Joliette et comme il est question d'un contrat de consommation, ils sont justifiés de demander l'introduction de la présente action collective dans le district propre au domicile des demandeurs.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR DE :

ACCUEILLIR la présente demande;

AUTORISER les demandeurs à poursuivre la présente action collective dans le district de Joliette;



DÉCRIRE le groupe en trois (3) sous-groupes, tel que proposés ci-dessous :

SOUS-GROUPE A

Toutes les personnes, physiques ou morales, résidant au Québec qui, étant assurées aux termes d'une police d'assurance automobile émise ou renouvelée par l'une ou l'autre des défenderesses, avaient l'occasion, en cas de sinistre couvert, de se voir offrir le choix d'un atelier de réparation automobile lié par une clause de ristourne monétaire avec l'une ou l'autre des défenderesses concernées;

SOUS-GROUPE B

Toutes les personnes, physiques ou morales, résidant au Québec qui, étant assurées aux termes d'une police d'assurance automobile émise ou renouvelée par l'une ou l'autre des défenderesses, ont subi un sinistre couvert par la police qui nécessita des travaux de réparation et qui, dans le cadre de la réclamation, ont reçu l'offre par la défenderesse ayant émis la police d'assurance, de choisir un atelier de réparation automobile qui était lié par une clause de ristourne monétaire;

SOUS-GROUPE C

Toutes les personnes, physiques ou morales, résidant au Québec qui, étant assurées aux termes d'une police d'assurance automobile émise ou renouvelée par l'une ou l'autre des défenderesses, ont subi un sinistre couvert par la police qui nécessita des travaux de réparation qui ont été exécutés par un atelier de réparation automobile lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse ayant émis la police d'assurance;

ou tout autre groupe à être déterminé par la Cour;

IDENTIFIER les questions à traiter collectivement comme suit :

- a) Est-ce que les membres du groupe qui sont des personnes physiques sont des « consommateurs » au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* ?



- b) Est-ce que la simple existence de pratiques commerciales de ristourne monétaire provenant de la somme versée aux entreprises pour les réparations après sinistre va à l'encontre des obligations d'indemnisation intégrale et de bonne foi des défenderesses ?
- c) Est-ce que le fait de recevoir une ristourne monétaire provenant de la somme initialement versée aux ateliers pour les réparations après sinistre diminue la prestation qui fut effectivement payée dans le cadre du sinistre ?
- d) Est-ce que la diminution du plafond d'assurance pour laquelle une police d'assurance dommages est émise ou renouvelée, constitue un fait important à divulguer aux assurés ?
- e) Est-ce que le fait de ne pas informer un assuré que le plafond d'assurance peut être diminué par l'utilisation des services d'un atelier de réparation tenu à une ristourne monétaire constitue une omission dans les informations importantes à divulguer lors de la souscription ou du renouvellement du contrat d'assurance ?
- f) Est-ce que les défenderesses ont fait, par omission, des représentations fausses ou trompeuses en ce qui concerne l'étendue de l'indemnisation en cas d'utilisation de leur Réseau préférentiel pour effectuer les réparations, en violation de la *Loi sur la protection du consommateur* ?
- g) Est-ce que les défenderesses ont passé sous silence des faits importants en ce qui concerne les ristournes qu'elles reçoivent des ateliers de réparation dont elles recommandent les services, et qui, par le fait même, diminue la prestation déboursée, en violation de la *Loi sur la protection du consommateur* ?
- h) Est-ce que les défenderesses ont commis une faute au sens du *Code civil du Québec* résultant de leur silence ou réticence en ce qui concerne l'existence des ristournes qu'elles reçoivent des ateliers de réparation dont elles recommandent les services ?
- i) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation d'agir de bonne foi en vertu du *Code civil du Québec* ? Plus particulièrement :
 - i. Est-ce que les défenderesses ont le droit d'avoir des ententes commerciales avec une liste d'ateliers de réparation préférentiels stipulant qu'elles recevront en échange de la recommandation une



ristourne monétaire? Si oui, ont-elles exercé ce droit d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi ?

- ii. Est-ce que les défenderesses ont le droit de cacher les avantages pécuniaires qu'elles reçoivent qui pourraient diminuer leur obligation contractuelle de prestation lorsqu'elles émettent une police d'assurance ou un renouvellement? Si oui, ont-elles exercé ce droit d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi ?
- iii. Est-ce que les défenderesses ont le droit de cacher les avantages pécuniaires dont elles bénéficient à leurs assurés lorsqu'elles proposent d'utiliser les services des ateliers de réparation du Réseau préférentiel? Si oui, ont-elles exercé ce droit d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi ?
- iv. Est-ce que les défenderesses ont le droit de cacher les avantages pécuniaires dont elles bénéficient à leurs assurés lorsque ceux-ci acceptent d'utiliser les services des ateliers membres du Réseau préférentiel? Si oui, ont-elles exercé ce droit d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi ?
- j) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation de renseignement en vertu du *Code civil du Québec* en ne divulguant pas ou en ne divulguant pas adéquatement les conséquences de l'utilisation des services d'un atelier de réparation qu'elles recommandent via leur Réseau préférentiel ?
- k) Est-ce que les contrats d'assurance conclus par les défenderesses constituent des contrats de consommation pour les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C qui sont des personnes physiques ?
- l) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation d'informer adéquatement les membres du groupe en ne divulguant pas ou en ne divulguant pas adéquatement les conséquences de l'utilisation des services d'un atelier de réparation qu'elles recommandent via leur Réseau préférentiel, et ce, tant au moment de la souscription ou du renouvellement de la police d'assurance avec les assurés, qu'au moment d'un sinistre nécessitant des réparations, en violation de la *Loi sur les assureurs* et de son règlement d'application ?



- m) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation d'agir équitablement dans leurs relations avec leurs assurés qui sont membres d'un des trois (3) sous-groupes A, B et C, notamment en recevant une ristourne lorsque certains assurés acceptaient d'utiliser les services d'un atelier de réparation qu'elles recommandent via leur Réseau préférentiel, en violation de la *Loi sur les assureurs* et de son règlement d'application ?
- n) Est-ce que les défenderesses ont exagéré l'étendue des protections offertes ou des prestations en cas de sinistre en violation du *Règlement d'application de la loi sur les assurances* ?
- o) Est-ce que les défenderesses ont violé leur obligation de recourir aux services des centres d'estimation agréés à toutes les fois que la chose est possible en référant leurs assurés à leur Réseau préférentiel, en violation de la *Loi sur l'assurance automobile* ?
- p) Dans l'éventualité d'une commission de pratiques interdites en violation de la *Loi sur la protection du consommateur*, est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C ont droit à une réduction de leurs obligations et à des dommages-intérêts compensatoires? Si oui, lesquels et pour quel montant ?
- q) Dans l'éventualité d'une commission de pratiques interdites en violation de la *Loi sur la protection du consommateur*, est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C ont droit à des dommages-intérêts punitifs? Si oui, pour quel montant ?
- r) Dans l'éventualité de violations de dispositions de la *Loi sur la concurrence*, ou d'inexécution de leurs obligations légales ou statutaires aux termes du *Code civil du Québec* (obligation d'agir de bonne foi et de renseignement) ou de la *Loi sur les assureurs*, est-ce que les défenderesses, ont engagé, de ce fait, leur responsabilité civile à l'égard des membres des trois (3) sous-groupes A, B et C? Si oui, est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C en ont subi préjudice? Si oui, est-ce qu'ils ont droit à des dommages-intérêts compensatoires? Si oui, quels sont la nature et le quantum de tels dommages-intérêts pour chacun des sous-groupes ?



- s) En cas de faute au sens du *Code civil du Québec*, est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C ont droit à une réduction de leurs obligations? Si oui, pour quel montant pour chacun des sous-groupes ?
- t) Est-ce que les montants auxquels les défenderesses seraient condamnées à verser aux membres des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de dommages-intérêts compensatoires, de dommages-intérêts punitifs, de réduction de leurs obligations, d'indemnisation ou de toute autre forme de compensation pécuniaire, peuvent faire l'objet d'un recouvrement collectif ?
- u) Est-ce que les membres des trois (3) sous-groupes A, B et C peuvent recouvrer des défenderesses, conformément à la *Loi sur la concurrence*, toute somme que la Cour peut fixer et qui n'excède pas le coût total de toute enquête relativement à l'affaire et des procédures engagées? Si oui, quel montant peut être ainsi recouvré ?
- v) Est-ce que la défenderesse GAA a négligé d'agir dans l'intérêt de sa mission, a omis de poser des gestes proactifs dans l'intérêt et respect de la loi et ses assurés, a toléré les manquements de ses membres qui en contravention avec les dispositions de la *Loi sur l'assurance automobile* ?
- w) Est-ce que la défenderesse GAA a failli à sa mission de protection des assurés et fait le même a engagé sa responsabilité civile auprès des assurés pour les fautes commises par les défenderesses ?
- x) En cas de responsabilité partagée avec les défenderesses pour les fautes commises, est-ce que la défenderesse GAA doit être tenue solidairement responsable avec chacune d'entre elles pour les dommages devant être versés ?
- y) En cas de faute au sens du *Code civil du Québec*, est-ce que les membres des trois (2) sous-groupes A, B et C ont droit à des dommages-intérêts exemplaires de la défenderesse GAA ? Si oui, pour quel montant pour chacun des sous-groupes ?

IDENTIFIER les conclusions recherchées comme suit :

- a) **ACCUEILLIR** l'action collective des demandeurs contre les défenderesses;



- b) **CONDAMNER** les défenderesses solidairement avec la défenderesse GAA, à verser à chaque membre des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de réduction de leurs obligations, d'indemnisation et/ou de dommages-intérêts compensatoires à être fixés selon les sous-groupes, selon la nature des actes commis et des dommages ou perte subis, une somme visant à compenser les sommes payées en trop par les assurés pour des couvertures d'assurance dont le plafond d'assurance risquait fortement d'être diminué en raison de l'offre existante des services du Réseau préférentiel, à même les ristournes reçues, le tout avec intérêt au taux légal et indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, depuis la signification de la Demande pour autorisation d'exercer une action collective;
- c) **CONDAMNER** chacune des défenderesses solidairement avec la défenderesse GAA, à payer aux membres des trois (3) sous-groupes A, B et C, des dommages-intérêts punitifs au montant de DIX MILLIONS DE DOLLARS (10 000 000 \$);
- d) **CONDAMNER** la défenderesse GAA à verser à chaque membre des trois (3) sous-groupes A, B et C, à titre de dommages-intérêts exemplaires, une somme de CINQ MILLIONS DE DOLLARS (5 000 000 \$) visant à compenser les actions et omissions commises de la défenderesse GAA puisque celles-ci constituent de la tolérance et de l'encouragement à l'égard de ses membres suite à leur non-respect de la *Loi sur l'assurance automobile*;
- e) **ORDONNER** le recouvrement collectif des réclamations des membres des trois (3) sous-groupes et des dommages-intérêts punitifs;
- f) **ORDONNER** aux défenderesses de fournir aux avocats soussignés, en format électronique, une liste de tous leurs assurés respectifs qui :
 - i. Quant au sous-groupe A, tous les membres du sous-groupe A : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle ils étaient assurés proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés avaient tous la possibilité de se voir recommander par la défenderesse concernée le choix d'un atelier de réparation provenant du Réseau préférentiel, (iv) que l'atelier de réparation recommandé était lié par une clause de ristourne



monétaire avec la défenderesse concernée et, (v) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;

- ii. Quant au sous-groupe B, tous les membres du sous-groupe B : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle ils étaient assurés proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés ont subi un sinistre qui nécessita des travaux de réparation, (iv) ils ont reçu l'offre de choisir un atelier de réparation lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse concernée et, (v) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;
 - iii. Quant au sous-groupe C, tous les membres du sous-groupe C : (i) sont des assurés aux termes d'une police d'assurance automobile émise par l'une ou l'autre des défenderesses, (ii) l'une ou l'autre des défenderesses avec laquelle ils étaient assurés proposait un Réseau préférentiel dont les services pouvaient être recommandés en cas de sinistre, (iii) les assurés ont subi un sinistre qui nécessita des travaux de réparation, (iv) ils ont reçu l'offre de choisir un atelier de réparation lié par une clause de ristourne monétaire avec la défenderesse concernée, (v) les assurés ont accepté de faire affaire avec l'atelier de réparation provenant du Réseau préférentiel et, (vi) les assurés étaient tous tenus dans l'ignorance de cette entente de ristourne et des risques qu'ils ne recevraient jamais l'intégralité de la prestation pour laquelle ils étaient assurés;
- g) **RECONVOQUER** les parties dans les quarante-cinq (45) jours du jugement final afin de fixer les mesures de distribution des montants recouvrés collectivement;
 - h) **LE TOUT** avec frais de justice, incluant les frais d'expert, d'avis et de dépenses de l'administrateur, le cas échéant;

DÉCLARER que, sauf exclusion, les membres des trois (3) sous-groupes seront liés par tout jugement à intervenir dans l'action collective de la manière prévue par la loi;



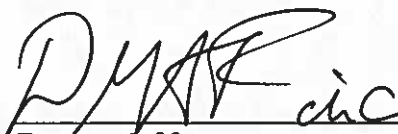
FIXER à trente (30) jours, la période pendant laquelle un membre peut demander à être exclu, suite à laquelle tous les membres des sous-groupes qui n'auront pas demandé l'exclusion seront liés par le jugement à intervenir dans la présente action collective;

ORDONNER la publication d'un avis aux membres des trois (3) sous-groupes A, B et C accessible et rédigé de façon appropriée à la présente action collective;

RÉFÉRER le dossier à la Juge en chef adjointe afin de déterminer dans quel district la présente action collective sera entendue et afin de désigner le juge qui l'entendra;

LE TOUT avec frais de justice, incluant les frais d'avis et les frais d'expert, le cas échéant.

Trois-Rivières, le 22 mars 2021



DAIGLE & MATTE, AVOCATS FISCALISTES INC.

M^e FRANÇOIS DAIGLE

M^e MICHÈLE DOUCET

Avocats des demandeurs

Courriel : fdaigle@dmdroit.com

Courriel : mdoucet@dmdroit.com

Code d'impliqué : BD4012

466A, rue Bonaventure,

Trois-Rivières (Québec) G9A 2B4

Téléphone : 819 840-1881

Télécopieur : 819 840-1880

Notification : notification@dmdroit.com

Notre référence : 12748/3

À titre d'avocate-conseil des demandeurs

M^e ESTELLE SAVOIE DUFRESNE

e.s.dufresne@gmail.com

Code d'impliqué : AS0NR2

2727, rue St-Patrick, bureau 604

Montréal (Québec) H3K 0A8

Téléphone : (514) 726-3462

Télécopieur : (514) 726-3462

