

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE LONGUEUIL
N° : 505-06-000026-216

Chambre des actions collectives
COUR SUPÉRIEURE

NICOLE MASSICOTTE

et

YOON KYUNG NAM

Demanderesses

c.

9050-8391 QUÉBEC INC., personne morale
légalement constituée ayant son domicile au
8750 boul. Taschereau, Brossard, province
de Québec, J4X 1C2;

Défenderesse

**DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE
ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANTES**

(Articles 574 et suivants *C.p.c.*)

**AU SOUTIEN DE LEUR DEMANDE, LES DEMANDERESSES EXPOSENT CE QUI
SUIT :**

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1. Les demanderesses désirent exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie des groupes suivants :

Tous les consommateurs qui, depuis le 21 novembre 2017, ont payé ou se sont fait exiger un montant supérieur à celui initialement annoncé par la défenderesse lors de l'achat d'un véhicule ou après avoir exprimé leur intention de faire l'achat d'un véhicule;

Sous-groupe A

Tous les consommateurs qui, depuis le 21 novembre 2017, se sont fait exiger un montant supérieur à celui initialement annoncé par la défenderesse après avoir exprimé leur intention de faire l'achat d'un véhicule;

Sous-groupe B

Tous les consommateurs qui, depuis le 21 novembre 2017, ont payé un montant supérieur à celui initialement annoncé par la défenderesse lors de l'achat d'un véhicule;

(ci-après parfois désignés collectivement comme le « **Groupe** »)

ou tout autre groupe à être désigné par la Cour;

2. Les demanderessees sont des consommateurs au sens du *Code civil du Québec* (ci-après « **C.c.Q.** ») et de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après « **L.p.c.** »);
3. Quant à la défenderesse, celle-ci est une société par actions québécoise fondée en 1997 qui se spécialise dans la vente de véhicules neufs de marque Hyundai et de véhicules usagés, tel qu'il appert d'un extrait du Registraire des entreprises, **pièce P-1**;

II. LA CAUSE D'ACTION

4. La défenderesse publicise régulièrement ses offres de véhicules d'occasion sur le site de tiers ainsi que sur son site personnel, www.brossardhyundai.com, tel qu'il appert de ces publicités, en liasse, **pièce P-2**;
5. La défenderesse publicise également ses offres de véhicules neufs sur son site, tel qu'il appert de ces publicités, en liasse, **pièce P-3**;
6. Chacune de ces annonces informe le consommateur du prix du véhicule en vente, ainsi que d'autres informations nécessaires à l'achat, notamment la marque du véhicule, son modèle et son kilométrage;

7. Dans ces annonces, le prix affiché du véhicule ne communique pas explicitement au consommateur que des frais supplémentaires obligatoires s'ajouteront au coût final du véhicule lors de l'achat;
8. Selon une enquête réalisée par des enquêteurs privés, malgré les prix affichés sur les sites tiers et sur son propre site, la défenderesse inclut obligatoirement et systématiquement les frais additionnels suivants :
 - A. Des frais appelés « Forfait Brossard Hyundai » au montant de 529 \$ plus taxes lors de la vente d'un véhicule usagé;
 - B. Des frais au montant de 149 \$ plus taxes lors de la vente d'un véhicule neuf;tel qu'il appert du rapport d'enquête, **pièce P-4**, et des enregistrements vidéo et audio de l'enquête, en liasse, **pièce P-5**;
9. Plus précisément, à propos du « Forfait Brossard Hyundai », M. Réal Arseneault, représentant des ventes de la défenderesse, indique que :
 - A. le prix du véhicule est le prix affiché sur l'Internet, plus les frais de 529 \$ (à la p.14 du rapport d'enquête, pièce P-4, et aux minutes 12:25 et 12:40 de l'enregistrement audio, pièce P-5);
 - B. ces frais incluent l'inspection, la réparation et la préparation du véhicule (à la p.14 du rapport d'enquête, pièce P-4, et à la minute 12:30 de l'enregistrement audio, pièce P-5);
 - C. aucun véhicule ne part sans être inspecté, car la défenderesse ne veut pas de mauvais avis Google (à la minute 21:20 de l'enregistrement audio, pièce P-5);

III. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DES DEMANDERESSES CONTRE LA DÉFENDERESSE

a) La demanderesse Massicotte

10. La demanderesse Massicotte avait besoin d'un véhicule à l'automne 2020 et a donc effectué une recherche sur Internet afin de trouver un véhicule adéquat;

11. Le ou vers le 21 septembre 2020, elle a trouvé un tel véhicule offert sur le site LesPAC, soit une Dodge Caravan 2016 offerte pour un montant de 15 377 \$, tel qu'il appert de l'annonce, **pièce P-6**;
12. Intéressée par cette offre, la demanderesse a téléphoné à la défenderesse;
13. Un représentant des ventes nommé Carl Lapierre a alors répondu à son appel et confirmé toutes les informations présentes sur l'annonce affichée sur LesPAC;
14. La demanderesse a donc pris un rendez-vous avec M. Lapierre pour le lendemain afin de pouvoir voir le véhicule et procéder à l'achat;
15. Le 22 septembre à 9h, la demanderesse s'est rendue chez la défenderesse;
16. Elle a inspecté visuellement le véhicule, procédé à des essais routiers, et vérifié les pneus, l'huile, ainsi que la carrosserie avec M. Lapierre;
17. Constatant que le prix du véhicule mentionné en succursale était toujours de 15 377 \$ et étant satisfaite de l'inspection du véhicule, la demanderesse a demandé une copie du contrat de vente afin de pouvoir procéder à l'achat du véhicule et a effectué un dépôt de 300 \$;
18. Toutefois, lorsqu'elle a reçu la copie du contrat de vente par courriel en date du 9 octobre 2020, celui-ci contenait des frais supplémentaires d'une valeur de 429 \$ désignés « Forfait Brossard Hyundai », tel qu'il appert dudit contrat, **pièce P-7**;
19. Il est à noter que ces frais additionnels sont décrits au contrat comme constituant le prix des accessoires, alors que ce n'était pas le cas;
20. La demanderesse a appelé M. Lapierre pour le questionner sur la teneur de ces frais qui ne lui avaient pas été divulgués;
21. M. Lapierre lui a alors expliqué que ceux-ci sont inclus pour payer l'enregistrement à la SAAQ, une assurance pour le bris des vitres, le lavage du véhicule ainsi que l'inspection mécanique;
22. La demanderesse a refusé de payer ce montant, puisqu'ils sont illégaux selon la L.p.c. et a maintenu son offre d'achat au coût de 15 377 \$ plus taxes, laquelle M. Lapierre n'a pas pu honorer;

23. Par la suite, la demanderesse n'a pas eu de nouvelles de M. Lapierre pendant quelques semaines;
24. Le 16 octobre 2020, la demanderesse a été contactée par Mme Joëlle Lambert, vice-présidente de la défenderesse;
25. Alors que la demanderesse maintenait encore son offre d'achat au montant affiché de 15 377 \$ plus taxes, Mme Lambert l'a informée qu'elle mettait fin à la vente du véhicule pour cause de transaction « compliquée », tel qu'il appert de l'enregistrement de l'entretien téléphonique entre la demanderesse et Mme Lambert, **pièce P-8**;
26. Lorsque la demanderesse lui a mentionné qu'elle avait contacté l'Office de la protection du consommateur et que les frais additionnels de 429 \$ exigés par la défenderesse étaient illégaux au sens de la L.p.c., Mme Lambert a adopté une attitude de déni face à l'illégalité de ces frais, indiquant que ces frais constituaient un forfait et que par conséquent, ils étaient légaux;
27. Compte tenu de ce qui précède, la demanderesse est en droit de réclamer des dommages-intérêts équivalant au montant exigé excédant le prix annoncé, en plus de l'octroi de dommages-intérêts punitifs, pour la violation des articles 219, 224c), et 228 de la L.p.c.;

b) La demanderesse Nam

28. La demanderesse Nam avait besoin d'un véhicule lors du mois d'avril 2021 et avait un budget de 10 000 \$, avant taxes, pour l'achat de celui-ci;
29. Elle a donc décidé de se procurer un véhicule usagé de marque Hyundai, comme son fils, qui était content de l'achat de sa Hyundai Elantra usagée;
30. Le 23 avril 2021, la demanderesse s'est rendue chez la défenderesse afin de voir un modèle de véhicule d'occasion qu'elle avait vu sur son site Internet, soit une Hyundai Accent 2016 affichée au prix de 8 994 \$, tel qu'il appert de l'annonce, **pièce P-9**;

31. Cette annonce indiquait que le prix de 8 994 \$ excluait les frais d'enregistrement et les taxes, mais ne mentionnait pas d'autres frais, tel qu'il appert d'extraits de l'annonce :

2016 Hyundai Accent HB Auto LE A/C DEMARREUR A DISTANCE

Prix moyen du marché **9 994\$**

Remise Initiale **1 000\$**

Passez le prix à **8 994\$**

Votre prix **8 994\$** + Taxes

Les prix excluent les frais d'immatriculation et les taxes.

2016 Hyundai Accent HB Auto LE A/C DEMARREUR A DISTANCE



Prix moyen du marché: 9 994\$

Remise Initiale: 1 000\$

Votre prix: 8 994\$

*Les prix excluent les frais d'enregistrement et les taxes

Économie d'essence:	Ville L/100 km	Autoroute L/100 km
	8.9	6.3

* L'efficacité réelle variera en fonction des options, des conditions de route, des habitudes de conduite et de l'état du véhicule

32. La demanderesse a été attirée par la mention d'une remise de 1 000 \$ et croyait qu'il s'agissait d'une aubaine;
33. La demanderesse a été accueillie par M. Julien Portelance, représentant des ventes, qui lui a indiqué que ce modèle était déjà vendu et que la défenderesse vendait plus de dix (10) véhicules d'occasion par jour;
34. M. Portelance lui a alors proposé d'autres modèles de véhicules d'occasion parmi les trois cents (300) que la défenderesse avait en inventaire, selon ses dires;

35. La demanderesse a alors vu deux (2) autres modèles Hyundai Accent dans le stationnement de la défenderesse, mais elle n'était pas satisfaite des inspections visuelles;
36. De retour au bureau de M. Portelance, la demanderesse a demandé des renseignements sur une Hyundai Tucson 2012 qu'elle a aperçue sur l'écran d'ordinateur de M. Portelance;
37. Ce véhicule était affiché au prix de 9 995 \$, tel qu'il appert de l'annonce, **pièce P-10**;
38. Cette annonce indiquait également que le prix de 9 995 \$ excluait les frais d'enregistrement et les taxes, mais ne mentionnait pas d'autres frais, tel qu'il appert d'extraits de l'annonce :

2012 Hyundai Tucson AUTO GL SIÈGES CHAUFFANTS BLUETOOTH

Prix moyen du marché **10 995\$**

Remise Initiale _____

Passez le _____

Votre prix **9 995\$** ⓘ

+ Taxes

Les prix excluent les frais d'immatriculation et les taxes.

2012 Hyundai Tucson AUTO GL SIÈGES CHAUFFANTS BLUETOOTH



Prix moyen du marché: 10 995\$

Remise Initiale: 1 000\$

Votre prix: 9 995\$

*Les prix excluent les frais d'enregistrement et les taxes

Économie d'essence:	Ville L/100 km	Autoroute L/100 km
	9.7	6.5

* L'efficacité réelle variera en fonction des options, des conditions de route, des habitudes de conduite et de l'état du véhicule

39. M. Portelance a indiqué à la demanderesse que ce véhicule n'était pas encore arrivé chez la défenderesse, mais qu'il s'agissait d'un excellent choix, étant un véhicule avec un bas kilométrage, très bien entretenu par son unique ancien propriétaire, et visé par une promotion prévoyant une remise de 1 000 \$;
40. Lorsque questionné sur ce modèle de véhicule ainsi que son année, M. Portelance a assuré la demanderesse que tous les véhicules vendus par la défenderesse étaient inspectés pour confirmer leur bon état de fonctionnement et qu'à cet égard, il n'y avait aucune différence entre un véhicule d'occasion certifié et un véhicule d'occasion;
41. M. Portelance a également ajouté que si jamais il y avait un problème avec le véhicule acheté chez la défenderesse, la garantie légale de la L.p.c. s'appliquait;
42. Confiante de son choix et satisfaite du prix, la demanderesse a effectué un dépôt de 250 \$ pour réserver ce véhicule et convenu avec M. Portelance de revenir pour procéder à l'achat en date du 26 avril 2021, tel qu'il appert de l'offre d'achat, **pièce P-11**;
43. Lors de cette rencontre, M. Portelance n'a jamais mentionné les frais additionnels qui pouvaient s'ajouter au prix affiché du véhicule, soit 9 995 \$, plus taxes;
44. Le ou vers le 26 avril 2021, M. Portelance a reporté le rendez-vous au lendemain, pour des raisons personnelles;
45. Le 27 avril 2021, la demanderesse s'est présentée chez la défenderesse pour son rendez-vous avec M. Portelance;
46. M. Portelance étant encore absent, elle a été servie par deux autres représentants des ventes, nommés Frédéric et Shakil, qui lui ont montré le véhicule;
47. Le prix affiché sur le véhicule était alors toujours de 9 995 \$ plus taxes;
48. Après une inspection visuelle satisfaisante, la demanderesse a demandé à Shakil si les quelques égratignures sur les pare-chocs avant et arrière du véhicule seraient réparées;

49. Ce dernier lui a alors mentionné qu'elle pouvait payer des frais additionnels de 529 \$ pour ces réparations, ce que la demanderesse a refusé, car elle ne désirait pas payer des frais additionnels;
50. Toutefois, Shakil lui a confirmé que si des réparations s'avèrent nécessaires à la suite de l'inspection du véhicule, le coût des réparations était quant à lui déjà inclus dans le prix de vente du véhicule;
51. Il a alors imprimé le contrat de vente, **pièce P-12**, et, sans expliquer son contenu, dirigé la demanderesse au bureau de Mme Maude Daviault, coordonnatrice aux livraisons, pour fixer la date de prise de possession du véhicule;
52. Lors de la rencontre avec Mme Daviault, il a été convenu que la prise de possession du véhicule aura lieu le 30 avril 2021, afin que l'inspection et les retouches finales incluses dans le prix de vente du véhicule soient effectuées;
53. Mme Daviault, sans prendre le temps d'expliquer le contenu du contrat de vente, s'est contentée d'écrire le montant de 12 099.97 \$ sur un document intitulé « Delivery Checklist », qu'elle a décrit comme étant le prix du véhicule avec les taxes que la demanderesse devait payer à la prise de possession du véhicule, tel qu'il appert du document intitulé « Delivery Checklist », **pièce P-13**;
54. Le 29 avril 2021, la demanderesse a reçu un appel de Shakil qui l'a informée que suite à l'inspection du véhicule, une réparation était nécessaire au niveau du moteur du véhicule, et que la prise de possession ne pouvait donc pas avoir lieu le lendemain;
55. Lors de cet entretien téléphonique, Shakil a informé la demanderesse qu'elle recevra un appel de sa part ou de la part de Mme Daviault afin de fixer un nouveau rendez-vous pour la prise de possession de son véhicule;
56. Le 30 avril 2021, la demanderesse a reçu un appel de Mme Daviault, qui lui a demandée, à sa grande surprise, pourquoi elle n'était pas présente à son rendez-vous pour la prise de possession du véhicule;
57. La demanderesse a dû expliquer à Mme Daviault qu'elle avait été informée par Shakil que le véhicule nécessitait des réparations, car elle ne semblait pas être au courant de ce fait;

58. Par ailleurs, Mme Daviault n'était pas en mesure d'indiquer à la demanderesse la date exacte à laquelle elle pouvait prendre possession du véhicule;
59. En préparant la traite bancaire, la demanderesse s'est rendue compte que des frais nommés « Forfait Brossard Hyundai » de 529 \$ étaient ajoutés au prix du véhicule annoncé à 9 995 \$, alors qu'elle n'a jamais consenti à payer ces frais, et que l'offre d'achat initial, pièce P-11, indiquait que ces frais étaient inclus dans le prix du véhicule;
60. Le 3 mai 2021, il a été convenu avec Shakil que la prise de possession du véhicule aura lieu le lendemain, à 17h;
61. Le 4 mai 2021, la demanderesse s'est présentée chez la défenderesse à son rendez-vous;
62. La demanderesse a demandé à Shakil en quoi consistait le « Forfait Brossard Hyundai », car il n'a jamais été expliqué à la demanderesse par un employé de la défenderesse, ni divulgué préalablement à la conclusion du contrat;
63. Shakil a alors répondu à la demanderesse qu'il s'agissait de frais pour la préparation du véhicule, l'inspection de 120 points qui a eu lieu, les réparations, les retouches esthétiques ainsi que l'immatriculation;
64. Lorsque la demanderesse lui a indiqué qu'elle n'a jamais consenti à payer des frais additionnels et que M. Portelance et Mme Daviault lui ont mentionné que l'inspection était incluse dans le prix du véhicule, Shakil s'est simplement excusé du malentendu;
65. La demanderesse était frustrée, mais a néanmoins procédé au paiement du montant exigé, considérant la longue attente pour la prise de possession du véhicule en raison des rendez-vous reportés et son besoin urgent pour un véhicule;
66. En consultant à nouveau le site Internet de la défenderesse pour vérifier si le coût de l'inspection était annoncé, la demanderesse a constaté que les annonces indiquaient inclure « 120 points Professional inspection », tel qu'il appert de ladite annonce, **pièce P-14**;
67. De plus, en consultant les avis Google de la défenderesse, la demanderesse a remarqué que plusieurs autres personnes ont également payé ces frais cachés et qu'il s'agissait d'une pratique interdite au sens de la L.p.c.;

68. Compte tenu de ce qui précède, la demanderesse est en droit de réclamer une réduction de son obligation équivalente au montant payé excédant le prix annoncé, ainsi que l'octroi de dommages-intérêts punitifs, pour la violation des articles 219, 224c), et 228 de la L.p.c.

IV. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE CONTRE LA DÉFENDERESSE

69. Les causes d'action et les fondements juridiques des recours de chacun des membres du Groupe contre la défenderesse sont essentiellement les mêmes que ceux des demanderesse;
70. Chaque membre du Groupe est un consommateur au sens de la L.p.c. ayant été victime d'une pratique interdite de la défenderesse, soit l'ajout de frais qui n'étaient pas inclus dans le prix annoncé;
71. Les fautes et manquements commis par la défenderesse à l'égard des membres sont les mêmes que ceux commis à l'égard des demanderesse, lesquels sont détaillés plus amplement ci-haut et ci-bas;
72. En raison de ces fautes et manquements, chaque membre du Groupe a subi un préjudice pour lequel il est en droit d'obtenir une compensation collectivement contre la défenderesse, notamment des dommages-intérêts compensatoires dans le cas du Sous-groupe A, une réduction de ses obligations dans le cas du Sous-groupe B, et des dommages-intérêts punitifs dans chacun des cas;
73. Les demanderesse ne sont toutefois pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des membres du Groupe, puisque les informations et données financières essentielles pour y arriver sont en possession de la défenderesse;

V. LES CONDITIONS REQUISES POUR L'EXERCICE D'UNE ACTION COLLECTIVE

A. Les questions collectives de fait et de droit

74. Les questions de fait et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du Groupe à la défenderesse et que les demanderesse entendent faire trancher par l'action collective sont les suivantes :

- A. La défenderesse a-t-elle commis des pratiques de commerce interdites par la L.p.c.?
 - B. La défenderesse a-t-elle contrevenu à l'article 224 L.p.c. en annonçant sur son site, sur des sites tiers et dans sa succursale des prix moins élevés que ceux ultimement exigés?
 - C. La défenderesse a-t-elle contrevenu aux articles 219 et 228 L.p.c. en communiquant des renseignements trompeurs ou en passant sous silence des faits importants?
 - D. Les demanderesses et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer la différence entre le montant annoncé, toutes taxes incluses, et le montant ultimement exigé, toutes taxes incluses?
 - E. Les demanderesses et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs, et le cas échéant, quel est le montant de ces dommages?
 - F. Les réclamations des membres du Groupe peuvent-elles être recouvrées collectivement?
75. La démonstration de la faute reprochée à la défenderesse profitera indubitablement à l'ensemble des membres du Groupe;
76. Il est donc opportun d'autoriser l'exercice d'une action collective pour le compte des membres du Groupe;

B. Les questions individuelles de fait et de droit

77. La question de fait et de droit particulière reliant chaque membre du Groupe à la défenderesse et que les demanderesses entendent faire trancher par l'action collective est la suivante :

Quel est le montant des frais exigés illégalement à chaque membre du Groupe?

C. Les faits allégués justifient les conclusions recherchées

78. Les faits allégués sont générateurs de responsabilité de la part de la défenderesse, puisque celle-ci a contrevenu aux articles 219, 224c) et 228 de la L.p.c.;

79. La L.p.c. est une loi d'ordre public et les consommateurs ne peuvent pas renoncer aux droits que celle-ci leur confère;
80. En tout état de cause, et sans limiter ce qui précède, la conduite de la défenderesse constitue une faute engageant sa responsabilité en vertu de la L.p.c., notamment en ce qu'elle :
- A. a exigé pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé (art. 224c) L.p.c.);
 - B. a fait une représentation fausse ou trompeuse aux consommateurs en divulguant un prix incomplet qui n'inclue pas les frais supplémentaires imposés à la vente d'un véhicule, ayant de ce fait également passé sous silence un fait important (art. 219 et 228 L.p.c.)
 - C. a agi sans se soucier des conséquences de ses représentations fausses ou trompeuses, notamment en ce qu'elle :
 - i. a systématiquement annoncé en succursale et en ligne des prix qui ne représentent pas la réalité;
 - ii. a négligé de modifier sa pratique interdite après avoir été avertie de l'illégalité de ses agissements;
81. Les dommages subis par les demanderesses sont en lien direct avec les fautes commises par la défenderesse et ont été causés par la négligence de cette dernière;
82. En conséquence des fautes commises par la défenderesse, les demanderesses et les membres du Groupe ont subi et continuent de subir un préjudice;
83. Les demanderesses et les membres du Groupe sont donc en droit de réclamer de la défenderesse la différence entre le montant annoncé, toutes taxes incluses, et le montant ultimement exigé, toutes taxes incluses, et ce, à titre de dommages-intérêts dans le cas du Sous-groupe A, et à titre de réduction de leurs obligations dans le cas du Sous-groupe B;
- i) Violation de l'article 224c) L.p.c.
84. En vertu de l'article 224c) de la L.p.c., le prix total annoncé doit inclure toutes les sommes exigibles, sauf la TPS, la TVQ et les droits visés à l'article 91.8 du

Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, en plus de faire ressortir de manière claire les sommes dont il est composé, en l'espèce les frais supplémentaires ajoutés par la défenderesse au prix annoncé initialement, le tout dès la première occasion où un prix est communiqué aux consommateurs;

85. De ce fait, la L.p.c. interdit aux commerçants de leurrer les consommateurs en faisant miroiter des prix moins élevés que ceux qui leur seront ultimement exigés;
86. Or, les frais additionnels exigés par la défenderesse ne sont pas annoncés ou décrits de façon précise ni dans les publicités faites par la défenderesse, ni dans les étapes menant à l'achat du véhicule en succursale;
87. Ainsi, la défenderesse omet volontairement d'afficher un prix total réel et affiche plutôt un prix excluant les frais supplémentaires qui sont obligatoires;
88. Cette pratique ne sert en réalité qu'à dissimuler le prix réel du véhicule et équivaut à l'exploitation des consommateurs;
89. En effet, en raison de ces stratagèmes, les consommateurs ne sont pas en mesure d'être informés du prix exact qu'ils auront à payer en prenant connaissance des annonces de la défenderesse, car le prix réel est toujours plus élevé que le prix initialement annoncé par cette dernière;
90. En conséquence, la défenderesse a fait payer et continue de faire payer à ses clients des frais illégaux selon la L.p.c.;
91. Par ailleurs, la doctrine¹ à propos de l'article 224c) exprime explicitement que cette technique est illégale :

« Par exemple, dans les publicités sur les automobiles, les prix indiqués doivent donc comprendre les frais de transport et de préparation, la taxe d'accise sur le climatiseur, les droits sur les pneus et les autres frais d'administration. »

¹ Pierre-Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur : théorie et pratique*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, n° 623.

ii) Violation des articles 219 et 228 L.p.c.

92. Afin de permettre aux consommateurs d'avoir une information complète avant d'acheter un bien ou un service, la L.p.c. impose aux commerçants une obligation de s'assurer que les consommateurs soient suffisamment informés de tout fait important aux termes de l'article 228 L.p.c.;
93. De plus, l'article 219 L.p.c. défend aux commerçants de communiquer aux consommateur des renseignements trompeurs;
94. En omettant d'informer les membres du Groupe des frais additionnels qui ne sont pas inclus dans les annonces, la défenderesse passe sous silence un fait important qui est susceptible d'influer sur leur choix éclairé;
95. De ce fait, la défenderesse fait aussi des représentations trompeuses qui induisent en erreur ses clients par rapport au prix;
96. En effet, les membres du Groupe ont été privés de leur droit à une information complète et n'ont pas pu faire un choix éclairé avant de s'engager dans l'achat du véhicule chez la défenderesse;

iii) Domages-intérêts punitifs

97. Les demanderesses et les membres du Groupe sont également justifiés de réclamer des dommages punitifs, puisque la défenderesse a adopté un comportement d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard de leurs droits en annonçant des prix inférieurs aux prix exigés et en omettant de divulguer des éléments essentiels qui ne sont pas inclus dans le prix annoncé;
98. Les dommages punitifs prévus à l'article 272 de la L.p.c. ont un but préventif, soit celui de décourager la répétition d'une telle conduite indésirable;
99. Les manquements privant les consommateurs de leur droit à une information complète sont graves, particulièrement lorsqu'ils concernent un élément aussi essentiel au contrat que le prix d'un bien ou d'un service;
100. Par ailleurs, les avis sur la page Google Business de la défenderesse révèlent plusieurs plaintes de la part des consommateurs qui ont été victimes, dans les cinq (5) dernières années, de frais additionnels ou cachés variant entre 149 \$ et 529 \$ qui ne leur étaient pas expliqués, tel qu'il appert d'extraits d'avis, en liasse, **pièce P-15**;

101. La défenderesse est au courant de ces plaintes, car elle répond systématiquement aux avis;
102. Or, elle continue à induire les consommateurs en erreur, ne divulguant pas ces frais dans ses annonces, le tout en violation de la L.p.c.;
103. Au contraire, Mme Lambert, vice-présidente de la défenderesse, prétend que ces frais sont tout à fait légaux, car ils constituent un « forfait », tel qu'il appert de l'enregistrement audio, pièce P-8;
104. De plus, la défenderesse a même augmenté le prix du « Forfait Brossard Hyundai » à travers les années, les faits donnant ouverture au recours individuel des demanderessees contre la défenderesse démontrant que ces frais sont passés de 429 \$, plus les taxes, en 2020 à 529 \$, plus les taxes, en 2021;
105. Par ailleurs, la défenderesse a les moyens et la capacité d'informer adéquatement les consommateurs des frais additionnels, notamment en annonçant le prix complet dès la première annonce de prix, autant dans sa succursale qu'en ligne, mais a fait le choix d'induire les consommateurs en erreur, le tout en violation de la L.p.c.;
106. La défenderesse doit donc être sanctionnée pour ce grave manquement à une loi d'ordre public;
107. L'attitude de la défenderesse démontre qu'elle est plus concernée par ses ventes de véhicules que par les droits des consommateurs sous la L.p.c.;
108. De ce fait, la défenderesse s'est enrichie injustement par sa conduite illégale en affichant des prix dans ses publicités qui ne représentaient pas le coût réel de l'achat, contrairement à la L.p.c.;
109. Il est par ailleurs probable que la défenderesse ait généré des revenus de plusieurs millions de dollars en adoptant ce comportement répréhensible;
110. Les demanderessees et les membres du Groupe sont donc en droit de réclamer de la défenderesse des dommages punitifs;

D. La composition du Groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 91 ou 143 C.p.c.

111. La composition du Groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'estimer en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance pour les motifs ci-après exposés;
112. Les demandereses ignorent le nombre exact de membres du Groupe, mais l'estime à plusieurs milliers de personnes, considérant la déclaration de la défenderesse et de M. Arseneault à l'effet que cette première vend 2 000 véhicules d'occasion par année, pièces P-2 et P-5;
113. Or, les demandereses ne connaissent pas l'identité ni les coordonnées de toutes ces victimes, sans compter celles des victimes du Sous-groupe A, qui n'ont ultimement pas fait l'achat d'un véhicule;
114. De ce fait, il est impossible et impraticable pour les demandereses d'identifier et de retracer tous les membres du Groupe afin que ceux-ci puissent se joindre dans une même demande en justice;
115. Il serait tout aussi impossible et impraticable pour les demandereses d'obtenir un mandat ou une procuration de chacun des membres du Groupe;
116. Il serait également peu pratique et contraire aux intérêts d'une saine administration de la justice ainsi qu'à l'esprit du *Code de procédure civile* que chacun des membres intente une action individuelle contre la défenderesse;
117. En effet, le coût des actions individuelles de chacun des membres du Groupe serait disproportionné par rapport aux réclamations de ces actions;
118. Ainsi, l'action collective est le véhicule procédural le plus approprié pour permettre à chacun des membres du Groupe de faire valoir sa réclamation découlant des faits allégués dans la présente demande;

E. Les demandereses sont en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres

119. Les demandereses sont en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du Groupe et demandent donc que le statut de représentantes leur soit attribué, et ce, pour les motifs ci-après exposés;

120. Les demanderesses sont membres du Groupe et détiennent un intérêt personnel dans la recherche des conclusions qu'elles proposent;
121. Les demanderesses sont compétentes, en ce qu'elles auraient eu le potentiel d'être mandataires de l'action si celles-ci avaient procédé conformément à l'article 91 du *Code de procédure civile*;
122. Il n'existe aucun conflit entre les intérêts des demanderesses et ceux des membres du Groupe;
123. Les demanderesses possèdent une excellente connaissance du dossier;
124. Les demanderesses prennent à cœur les droits des consommateurs et estiment que les commerçants devraient respecter le droit des consommateurs d'être pleinement informés du prix et des conditions d'une vente dès la première annonce d'un prix;
125. Les demanderesses ont entrepris des démarches pour initier la présente procédure après avoir constaté que la défenderesse exerçait une pratique illégale, et ce, dans le seul but de faire valoir leurs droits et ceux des membres du Groupe, afin qu'ils soient compensés pour le préjudice qu'ils ont subi et qu'ils continuent à subir;
126. Les demanderesses ont transmis à leur avocat toutes les informations pertinentes à la présente demande dont ils disposent;
127. Les demanderesses comprennent pleinement la nature de l'action;
128. Les demanderesses s'engagent à collaborer pleinement avec leur avocat et à se rendre disponibles afin que l'issue de l'action collective soit positive pour l'ensemble des membres;
129. Les demanderesses ont tenté personnellement et par leur avocat d'identifier les membres se trouvant dans la même position qu'eux, et ont, à cette fin, donné mandat à leur avocat de publier des renseignements sur la présente action collective sur son site Internet afin de garder les membres du Groupe informés du déroulement de cette action et d'être plus facilement contactés ou consultés par ces derniers;
130. Les demanderesses sont disposées à consacrer le temps requis pour bien représenter les membres du Groupe dans le cadre de la présente action collective, et ce, autant au stade de l'autorisation qu'au stade du mérite;

131. Dans le cadre de la rédaction de la présente demande, les demanderessees ont fait preuve d'une grande disponibilité envers leur avocat, communiquant avec ce dernier plusieurs fois par téléphone et par courriel, tant en soirée qu'en fin de semaine;
132. Les demanderessees entendent représenter honnêtement et loyalement les intérêts des membres du Groupe;
133. Les demanderessees démontrent un vif intérêt envers la présente cause et expriment le désir d'être tenues informées à chacune des étapes du processus;
134. Les demanderessees sont donc en excellente position pour représenter adéquatement les membres du Groupe dans le cadre de l'action collective envisagée;

VI. LA NATURE DU RECOURS

135. La nature du recours que les demanderessees entendent exercer contre la défenderesse pour le compte des membres du Groupe est :

Une action en réduction des obligations, en dommages-intérêts et en dommages-intérêts punitifs

VII. CONCLUSIONS RECHERCHÉES

136. Les conclusions recherchées sont :
 - A. **ACCUEILLIR** l'action des demanderessees pour le compte de tous les membres du Groupe;
 - B. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe la différence entre le montant annoncé, toutes taxes incluses, et le montant ultimement exigé, toutes taxes incluses, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
 - C. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant de 500 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de

la date de signification de la présente demande;

- D. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;
- E. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective, incluant les dommages punitifs;
- F. **CONDAMNER** la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- G. **CONDAMNER** la défenderesse aux frais de justice, y compris les frais d'experts et de publication d'avis aux membres;

VIII. DISTRICT JUDICIAIRE DE L'ACTION COLLECTIVE

137. Les demanderesses proposent que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Longueuil pour les raisons suivantes :

- A. Les demanderesses sont domiciliées dans le district judiciaire de Longueuil;
- B. La défenderesse a son domicile dans ce district judiciaire;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :

ACCUEILLIR la présente *Demande d'autorisation d'exercer une action collective et pour être représentantes* des demanderesses;

AUTORISER l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

Une action en réduction des obligations, en dommages-intérêts et en dommages-intérêts punitifs

ATTRIBUER à Nicole Massicotte et Yoon Kyung Nam le statut de représentantes aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du Groupe de personnes ci-après décrit :

Tous les consommateurs qui, depuis le 21 novembre 2017, ont payé ou se sont fait exiger un montant supérieur à celui initialement annoncé par la défenderesse lors de l'achat d'un véhicule ou après avoir exprimé leur intention de faire l'achat d'un véhicule;

Sous-groupe A

Tous les consommateurs qui, depuis le 21 novembre 2017, se sont fait exiger un montant supérieur à celui initialement annoncé par la défenderesse après avoir exprimé leur intention de faire l'achat d'un véhicule;

Sous-groupe B

Tous les consommateurs qui, depuis le 21 novembre 2017, ont payé un montant supérieur à celui initialement annoncé par la défenderesse lors de l'achat d'un véhicule;

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

- A. La défenderesse a-t-elle commis des pratiques de commerce interdites par la L.p.c.?
- B. La défenderesse a-t-elle contrevenu à l'article 224 L.p.c. en annonçant sur son site, sur des sites tiers et dans sa succursale des prix moins élevés que ceux ultimement exigés?
- C. La défenderesse a-t-elle contrevenu aux articles 219 et 228 L.p.c. en communiquant des renseignements trompeurs ou en passant sous silence des faits importants?
- D. Les demanderesses et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer la différence entre le montant annoncé, toutes taxes incluses, et le montant ultimement exigé, toutes taxes incluses?
- E. Les demanderesses et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs, et le cas échéant, quel est le montant de ces dommages?
- F. Les réclamations des membres du Groupe peuvent-elles être recouvrées collectivement?

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

- A. **ACCUEILLIR** l'action des demanderessees pour le compte de tous les membres du Groupe;
- B. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe la différence entre le montant annoncé, toutes taxes incluses, et le montant ultimement exigé, toutes taxes incluses, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- C. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant de 500 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- D. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;
- E. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective, incluant les dommages punitifs;
- F. **CONDAMNER** la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- G. **CONDAMNER** la défenderesse aux frais de justice, y compris les frais d'experts et de publication d'avis aux membres;

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les membres du Groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la loi;

FIXER le délai d'exclusion à trente (30) jours après la date de publication de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres du Groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

ORDONNER la publication d'un avis aux membres du Groupe selon les termes et modalités que la Cour verra à déterminer;

RÉFÉRER le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge qui en sera saisi;

ORDONNER au greffier de cette Cour, pour le cas où la présente action collective devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district;

LE TOUT avec les frais de justice, y compris les frais d'expertise et de publication d'avis aux membres.

MONTREAL, le 5 mai 2021

LAMBERT AVOCAT INC.

(Me Jimmy Ernst Jr Laguë-Lambert)

1111, rue Saint-Urbain, suite 204

Montréal (Québec) H2Z 1Y6

Tél. : (514) 526-2378

Télec. : (514) 878-2378

jlambert@lambertavocatinc.com

Avocat des demandereses