
BENJAMIN VIOT

Demandeur

c.

U-HAUL CO. (CANADA) LTÉE

Défenderesse

**DEMANDE DE PERMISSION POUR MODIFIER LA DEMANDE INTRODUCTIVE
D'INSTANCE, POUR MODIFIER LA DÉFINITION DU GROUPE ET POUR AJOUTER
UN REPRÉSENTANT
(Arts 585, 588, 575(4) et 25 C.p.c.)**

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LE DEMANDEUR EXPOSE CE QUI SUIT :

1. Le demandeur sollicite la permission de modifier la Demande introductive d'instance et de modifier la définition du groupe, conformément au projet de la Demande introductive d'instance modifiée (« Demande modifiée ») en **Annexe 1** à la présente demande.
2. Le demandeur demande également la permission d'attribuer à Simon Derome le statut de deuxième représentant aux fins d'exercer l'action collective pour le compte des membres du groupe.
3. Le 7 octobre 2021, l'honorable Pierre-C. Gagnon a autorisé cette action collective et a attribué à Benjamin Viot le statut de représentant pour le compte du groupe des personnes ci-après décrit :

Tout consommateur ayant conclu un contrat, au Québec, auprès de la défenderesse, pour la location d'un véhicule avec retour dans la même localité, et ayant payé un montant supérieur à celui initialement annoncé, sauf les exceptions à l'article 224 de la *Loi sur la protection du consommateur* et à l'exclusion des locations interurbaines (*one way*).

Ne sont comprises que les locations conclues entre le 18 novembre 2017 et la date à être fixée par le jugement ultérieur fixant les modalités des avis aux membres¹.

¹ *Viot c. U-Haul Co. (Canada) Ltée*, 2021 QCCS 4212, par. 142.

4. Ce faisant, la Cour a autorisé l'action collective pour toutes les locations qualifiées « en ville » (*in town*) par la défenderesse, c'est-à-dire les réservations où le consommateur a retourné le véhicule à la succursale où il en avait pris livraison².
5. Cependant, en ce qui concerne les « locations interurbaines » (*one way*) — c'est-à-dire les réservations où le consommateur s'est déplacé d'une localité à une autre sans devoir retourner le véhicule à son point de départ³— la Cour a conclu à l'absence de preuve démontrant une apparence de droit :

[116] Par contre, le Tribunal donne raison à U-Haul que les faits allégués, même en tentant de lire entre les lignes, ne démontrent pas que les consommateurs seraient ciblés par un stratagème analogue lorsqu'ils louent un véhicule pour un transport interurbain à sens unique (par exemple, en louant le camion à Québec pour le délaissier à Montréal).

6. Par conséquent, les personnes qui ont effectué des réservations interurbaines auprès de la défenderesse ne sont pas actuellement membres de l'action collective.
7. Les modifications proposées et l'ajout d'un deuxième représentant remédient à cette lacune et assurent la protection des droits de ces consommateurs.
8. Si elle est approuvée par la Cour, la Demande modifiée en Annexe 1 aurait pour effet de :
 - a. Ajouter des allégations et des pièces concernant le changement de pratique de la défenderesse suite à l'autorisation de l'action collective pour les réservations effectuées sur son site web (par. 30.1, 11.2, 11.3, 11.4 et 16 de la Demande modifiée, pièces P-25A, P-25-B, P-26A et P-26B);
 - b. Modifier la définition du groupe pour inclure les consommateurs qui ont conclu des locations « interurbaines » (*one way*) par l'entremise du site web de la défenderesse (par. 2 de la Demande modifiée);
 - c. Ajouter des allégations et des pièces concernant les locations « interurbaines » en ligne (par. 9.1, 11.1, 11.4, 16.1, 24.1, 30.1 de la Demande modifiée, pièce P-8B);
 - d. Ajouter des allégations et des pièces concernant l'expérience de Simon Derome et sa réservation « interurbaine » du 21 juillet 2021 (par. 51.1 à 51.7 et 62.1 de la Demande modifiée, pièces P-3B, P-4B, P-4C et P-5B);
 - e. Ajouter Simon Derome comme deuxième représentant du groupe défini au paragraphe 3 de la Demande modifiée.

² *Viot c. U-Haul Co. (Canada) ltée*, 2021 QCCS 4212, par. 36.

³ *Viot c. U-Haul Co. (Canada) ltée*, 2021 QCCS 4212, par. 37.

9. M. Derome est prêt à agir en tant que représentant du groupe et il est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres pour les raisons qui suivent :
 - a. M. Derome est membre du groupe, tel qu'autorisé par la Cour le 7 octobre 2021 et tel que défini dans la Demande modifiée. La défenderesse lui a illégalement exigé des frais pour des locations en ville et interurbaines pendant la période couverte par l'action collective proposée;
 - b. Il est disposé à gérer la présente action collective en collaboration avec M. Viot et dans l'intérêt des membres du groupe qu'il entend représenter;
 - c. Il comprend les tenants et aboutissants de son rôle de représentant dans le cadre de l'action collective et il est au courant du temps qu'il devra consacrer à l'action et de ses devoirs envers les autres membres du groupe;
 - d. Il a la capacité et l'intérêt pour représenter adéquatement tous les membres du groupe. Avec l'assistance de ses procureurs, il est disposé à consacrer le temps nécessaire pour collaborer avec les membres du groupe qui se feront connaître et à les tenir informés du déroulement de la présente action;
 - e. Il a accepté de collaborer avec M. Viot pour toute demande d'aide financière au Fonds d'aide aux actions collectives;
 - f. Il n'est pas en conflit d'intérêts avec les membres du groupe, il est de bonne foi et entreprend cette action collective afin que les droits des membres du groupe soient reconnus et afin qu'il soit remédié aux préjudices que chacun d'eux a subis.
10. M. Derome a l'intérêt nécessaire pour déposer une action collective distincte pour les consommateurs qui ont effectué des réservations « interurbaines ». Toutefois, il est plus proportionné et approprié dans les circonstances de simplement modifier la demande introductive d'instance dans cette action collective pour inclure ces individus.
11. Comme le démontre la Demande modifiée, les causes d'action pour les personnes qui ont effectué ces deux types de réservations sont essentiellement identiques et soulèvent les mêmes questions communes.
12. La modification de la demande conformément à l'annexe A est dans le meilleur intérêt de tous les membres du groupe et dans l'intérêt de la justice.

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la présente *Demande de permission pour modifier la demande introductive d'instance, pour modifier la définition du groupe et pour ajouter un représentant.*

AUTORISER la modification de la Demande introductive d'instance selon le projet de la Demande modifiée en Annexe 1 à la présente demande, y compris l'ajout des pièces P-3B, P-4B, P-4C, P-5B, P-25A, P-25B, P-26A et P-268B.

ATTRIBUER à Simon Derome le statut de représentant aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe des personnes ci-après décrit :

Tout consommateur ayant conclu un contrat, au Québec, auprès de la défenderesse : (1) pour la location d'un véhicule avec retour dans la même localité (« en ville » / « In Town ») ou (2) pour la location d'un véhicule avec retour dans une localité différente de celle où il a été obtenu (« interurbaine » / « One Way »), lorsque la réservation a été effectuée à partir du site web de la défenderesse, et ayant payé un montant supérieur à celui initialement annoncé, sauf les exceptions à l'article 224 de la *Loi sur la protection du consommateur* (...).

Ne sont comprises que les locations conclues entre le 18 novembre 2017 et la date à être fixée par le jugement ultérieur fixant les modalités des avis aux membres.

ORDONNER la publication d'un avis aux membres dans les termes et selon les modalités à être déterminés par le Tribunal;

ORDONNER la production de la demande introductive d'instance modifiée conforme à l'Annexe 1, dans les 10 jours de la date du jugement autorisant la modification.

LE TOUT sans frais, sauf les frais d'avis.

Montréal, le 21 janvier 2022



GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.

M^e Bruno Grenier

bgrenier@grenierverbauwhede.ca


M^e Cory Verbrauwhe

cverbauwhede@grenierverbauwhede.ca

102-5215, rue Berri
Montréal (Québec) H2J 2S4
Téléphone (514) 866-5599
Télécopieur (514) 866-3151

Procureurs du demandeur

Montréal, le 21 janvier 2022



TRUDEL JOHNSTON & LESPERANCE

M^e Mathieu Charest-Beaudry

mathieu@tjl.quebec

M^e Lex Gill

lex@tjl.quebec

90-750 côte de la Place-d'Armes
Montréal QC H2Y 2X8
Téléphone (514) 871-8385
Télécopieur (514) 871-8800

Procureurs du demandeur

Montréal, le 21 janvier 2022

Hadekel Shams

HADEKEL SHAMS S.E.N.C.R.L.

M^e Peter Shams

peter@hadekelshams.ca

305-6560, Avenue de l'Esplanade

Montréal (Québec) H2V 4L5

Téléphone (514) 439-0800

Télécopieur (514) 439-0798

Procureurs du demandeur

DÉCLARATION SOUS SERMENT

Je, soussignée, Alexandra Gill, ayant mon domicile professionnel au 750 Côte de la Place d'Armes, bureau 90, dans la ville de Montréal, district judiciaire de Montréal, province de Québec H2Y 2X8, étant dûment assermentée, déclare ce qui suit :

1. Je suis l'une des procureurs du demandeur;
2. Je déclare que tous les renseignements fournis dans cette demande sont exacts.

Montréal, ce 21 janvier 2022



Alexandra Gill

Serment reçu par moi par un moyen technologique,
à St-Jean-sur-Richelieu ce 21 janvier 2022



Commissaire à l'assermentation
pour le Québec



CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
N° 500-06-001104-203

(Actions collectives)
COUR SUPÉRIEURE

BENJAMIN VIOT, domicilié et résidant [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

et

SIMON DEROME, domicilié et résidant au [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Demandeurs

c.

U-HAUL CO. (CANADA) LTÉE, personne morale ayant un domicile élu au 400-580 Grande-Allée E., dans la ville et le district judiciaire de Québec, province de Québec, G1R 2K2

Défenderesse

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE MODIFIÉE
(Art. 141 & 583 C.p.c.)

AU SOUTIEN DE (...) LEUR DEMANDE, LES DEMANDEURS EXPOSENT CE QUI SUIVIT :

I. AUTORISATION

1. Le 7 octobre 2021, l'honorable juge Pierre-C. Gagnon de la Cour supérieure a autorisé la présente action collective contre la défenderesse U-HAUL CO. (Canada) Ltée.

1.1 Le [DATE DU JUGEMENT], la Cour a autorisé la modification de cette demande, la modification de la définition du groupe et l'ajout d'un deuxième représentant.

2. Les demandeurs poursuivent la défenderesse pour le compte du groupe suivant (« le groupe ») :

Tout consommateur ayant conclu un contrat, au Québec, auprès de la défenderesse : (1) pour la location d'un véhicule avec retour dans la même localité (« en ville » / « In Town ») ou (2) pour la location d'un véhicule avec retour dans une localité différente de celle où il a été obtenu (« interurbaine » / « One Way »), lorsque la réservation a été effectuée à partir du site web de la défenderesse, et ayant payé un montant supérieur à celui initialement annoncé, sauf les exceptions à l'article 224 de la *Loi sur la protection du consommateur* (...).

Ne sont comprises que les locations conclues entre le 18 novembre 2017 et la date à être fixée par le jugement ultérieur fixant les modalités des avis aux membres.

3. Les demandeurs recherchent une restitution des montants illégalement facturés et l'octroi de dommages punitifs en faveur des membres du groupe contre la défenderesse au motif que cette dernière a contrevenu aux dispositions d'ordre public de la *Loi sur la protection du consommateur du Québec* (« *Lpc* ») et au *Règlement d'application de la loi sur la protection du consommateur* (« *RALPC* »).

4. En effet, il est interdit aux commerçants d'exiger un prix supérieur à celui qui est annoncé. La *Lpc* impose aux commerçants une obligation de s'assurer que les consommateurs sont suffisamment informés de tout fait qui est important. Elle interdit aux commerçants de leurrer les consommateurs en faisant miroiter des prix moins élevés que les prix qu'ils devront payer au final.

5. Les principales questions de fait et de droit qui seront traitées collectivement sont les suivantes :

a) La défenderesse a-t-elle annoncé sur son site internet, son application mobile, ses véhicules, dans ses succursales et ailleurs, des prix moins élevés que ceux ultimement exigés, contrevenant ainsi au paragraphe 224c) *Lpc*?

b) Les membres du groupe ont-ils droit à une réduction du prix de location correspondant à la différence entre le prix annoncé et le prix exigé, moins les taxes et droits prévus aux exceptions des articles 224 *Lpc* et 91.8 *RALPC*?

c) La défenderesse doit-elle être condamnée à verser des dommages punitifs aux membres du groupe?

d) Est-ce que les réclamations des membres doivent être recouvrées collectivement?

II. LA DÉFENDERESSE

6. La défenderesse **U-HAUL CO. (CANADA) LTÉE** (« U-Haul ») est une société canadienne enregistrée au Québec, tel qu'il appert des extraits des registres corporatifs fédéral et québécois, respectivement les pièces **P-1** et **P-2**.
7. Peu importe le processus de réservation, c'est la défenderesse U-Haul qui facture les services au client et qui reçoit son paiement, tel qu'il appert de la confirmation de réservation des (...) demandeurs, pièces **P-3A** et **P-3B**, de leurs (...) factures, pièces **P-4A** et **P-4B**, de leurs (...) relevés de carte de crédit, pièces **P-5A** et **P-5B**, et d'une recherche aux registres de TPS/TVQ avec les numéros apparaissant sur la facture susmentionnée, pièce **P-6** (en liasse).
8. La défenderesse est une filiale de la société U-HAUL INTERNATIONAL INC., qui est elle-même une filiale de la société AMERCO (Nevada) (« Amerco »), le tout tel qu'il appert de la pièce **P-2** et de l'extrait du registre de la Securities and Exchange Commission des États-Unis, pièce **P-7**. Amerco se décrit comme « North America's largest "do-it-yourself" moving and storage operator through our subsidiary U-Haul International, Inc. » (pièce **P-7**, page 1).

III. LE PROCESSUS DE RÉSERVATION

9. Les véhicules U-Haul peuvent être réservés en ligne (site web ou application mobile), par téléphone ou en personne.
- 9.1 Les locations de véhicules U-Haul sont décrites comme des locations « en ville » (« In Town ») lorsque le véhicule est pris et rendu au même endroit. Elles sont décrites comme des locations « interurbaines » (ou « aller simple », « One Way ») lorsque le véhicule est retourné à un endroit différent. Les membres suivent le même processus pour les deux types de réservations avec quelques différences décrites ci-dessous.

A. LES DIFFÉRENTES MANIÈRES DE RÉSERVER UN VÉHICULE

a. En ligne

10. Des (...) captures d'écran vidéo de la séquence de réservation sur le site web uhaul.com et fr.uhaul.com (version française du site uhaul.com) (...), sont produites comme les pièces **P-8A** et **P-8B**, et des extraits du site www.archive.org capturant des versions historiques de la première page de ce site web sont produits comme la pièce **P-9** (en liasse).
- 10.1 Comme expliqué ci-dessous, ces deux pièces illustrent le processus de réservation sur le site web de la défenderesse avant les changements apportés à la fin de 2021.

11. Tel qu'il appert de la pièce **P-8A**, lorsque les membres du groupe réservaient un véhicule sur le site internet fr.uhaul.com pour une location « en ville », les étapes (...) étaient les suivantes :

- i. À la **première étape**, les membres arrivent sur la page d'accueil où apparaissent notamment :
 - a. Une photo d'un camion avec une annonce du prix de 19,95 \$ pour une location de camion accompagnée d'une mention « déménagements locaux à partir de \$19⁹⁵ plus kilométrage/frais »; et
 - b. Des photos de trois véhicules U-Haul, soit une camionnette de 8 pieds, une fourgonnette de 9 pieds et un camion de 10 pieds, à côté de la mention « Déménagements locaux à partir de 19,95 \$. Kilométrage/Frais en sus ».

Les membres inscrivent à cette étape les critères de recherche pour la location de véhicule, soit le lieu de prise en charge et de retour ainsi que la date de départ de la location.

- ii. À la **deuxième étape**, différentes options de véhicules correspondant aux critères de recherche apparaissent et un prix est indiqué pour chacune de ces offres ainsi que le prix par kilomètre. Les membres du groupe doivent alors choisir une offre de location pour passer à l'étape suivante. C'est à cette étape qu'apparaît pour la première fois le prix par kilomètre.
- iii. À la **troisième étape**, les membres doivent choisir l'établissement où ils souhaitent prendre possession du véhicule et confirment la date, l'heure de prise de possession du véhicule et la durée de la location. C'est à cette étape qu'apparaît pour la première fois le nombre d'heures de location. Les membres doivent alors choisir s'ils prennent possession du véhicule au comptoir de l'établissement ou par le biais de l'application mobile de U-Haul.
- iv. À la **quatrième étape**, les membres doivent décider s'ils souscrivent à l'exonération de responsabilité en cas de dommages, au tarif affiché. Sont ensuite offerts dans des pages successives les services payants suivants : la « Protection routière supplémentaire SafeTrip » au coût de 5 \$; des diables et couvertures de protection; des unités d'entreposage; des boîtes et accessoires d'emballage et des services d'aide au déménagement.
- v. À la **cinquième étape**, le montant total de la location est affiché avec le détail des frais, lesquels incluent, pour la première fois, un montant supplémentaire pour les « frais environnementaux ». Les membres peuvent alors procéder à la réservation, mais aucun montant n'est prélevé lors de la réservation. Ce n'est que lors de la remise du véhicule par le client, lorsque le nombre de kilomètres est connu, que les frais de location sont payés par les membres du groupe.

11.1 Tel qu'il appert de la pièce **P-8B**, lorsque les membres du groupe réservaient un véhicule pour une location « interurbaine », les étapes étaient les suivantes :

- i. À la **première étape**, les membres arrivent sur la même page d'accueil que celle mentionnée ci-dessus. Les membres inscrivent à cette étape les critères de recherche pour la location de véhicule, soit le lieu de prise en charge et de retour (ici, deux endroits différents) ainsi que la date de départ de la location.
- ii. À la **deuxième étape**, un montant correspondant à un nombre de jours et à une distance spécifique est indiqué (par exemple, dans la pièce **P-8B** il est indiqué que « *All rates include up to 2 days of use and 194 miles* »).
- iii. À la **troisième étape**, les membres doivent choisir l'heure et l'établissement où ils souhaitent retourner le véhicule en plus du lieu où ils souhaitent en prendre possession.
- iv. À la **quatrième étape**, une série de produits optionnels sont offerts aux membres, tels que des services de déménagement, des matériaux d'emballage et une « *Collision Damage Waiver* » (soit l'exonération de responsabilité en cas de dommages) au coût de 32 \$.
- v. À la **cinquième étape**, le montant total de la location est affiché avec le détail des frais, lesquels incluaient, pour la première fois, un montant supplémentaire pour des « frais environnementaux » de 5 \$.

11.2 À la fin de l'année 2021 et suite à l'autorisation de l'action collective, la défenderesse a modifié sa pratique et n'annonce plus un prix incomplet dans le cadre du processus de réservation en ligne pour les utilisateurs au Québec, tel que démontré par les pièces **P-25A**, **P-25B** (vidéos du processus des locations « en ville » en français et en anglais), **P-26A** et **P-26B** (vidéos du processus des locations « interurbaines » en français et en anglais).

11.3 Suite à ces modifications, le processus de réservation est le suivant pour les locations « en ville » (pièces **P-25A** et **P-25B**) :

- i. À la **première étape**, les membres arrivent sur la page d'accueil où ils inscrivent les critères de recherche pour la location de véhicule, soit le lieu de prise en charge et de retour ainsi que la date de départ de la location.
- ii. À la **deuxième étape**, plusieurs options de véhicules différents sont présentées aux membres et ceux-ci doivent choisir un véhicule. Aucun prix n'est annoncé.
- iii. À la **troisième étape**, les membres doivent choisir la date de leur départ, l'heure de la prise de l'équipement, le nombre d'heures de leur réservation et le

kilométrage estimé. Une fois que tous ces éléments sont fournis, un taux estimé est annoncé.

- iv. À la **quatrième étape**, une série de produits optionnels sont offerts aux membres, tels que des services de déménagement et des matériaux d'emballage.
- v. À la **cinquième étape**, le montant total de la location est affiché avec le détail des frais. Lorsqu'aucun produit optionnel n'est sélectionné, ce prix est le même que celui annoncé lors de la deuxième étape.

11.4 Suite aux modifications apportées fin 2021, le processus de réservation est le suivant pour les locations « interurbaines » (pièces **P-26A** et **P-26B**):

- i. À la **première étape**, les utilisateurs arrivent sur la même page d'accueil que celle mentionnée ci-dessus.
- ii. À la **deuxième étape**, un prix complet est annoncé. L'utilisateur peut cliquer sur un bouton qui montre comment ce tarif est calculé.
- iii. À la **troisième étape**, l'utilisateur est invité à fournir plus de détails concernant l'heure et le lieu de sa réservation.
- iv. À la **quatrième étape**, une série de produits optionnels sont offerts aux utilisateurs, tels que des services de déménagement et des matériaux d'emballage.
- v. À la **cinquième étape**, le montant total de la location est affiché avec le détail des frais. Ce prix est le même que celui annoncé lors de la deuxième étape.

12. Lorsque les membres du groupe réservent par l'application mobile de U-Haul, les étapes sont les mêmes que sur les sites web fr.uhaul.com et www.uhaul.com. L'application mobile est presque identique au site web, tel qu'il appert de la capture d'écran vidéo de la séquence de réservation, pièce **P-10**.

b. En personne

13. Lorsque les membres du groupe réservent au comptoir d'un établissement U-Haul, les étapes sont essentiellement les mêmes.

14. Dans les succursales opérées par U-Haul, dès leur entrée dans l'établissement, les consommateurs sont confrontés à une panoplie de prix :

- a. De grands panneaux annoncent les offres susmentionnées à « 19,95 \$ en ville plus km/frais », mais aussi des offres similaires à « 29,95 \$ en ville plus

km/frais » pour des camions de 15 et 17 pieds, ainsi que des offres à « 39,95 \$ en ville plus km/frais » pour des camions de 20 et 26 pieds.

- b. Comme les offres à « 19,95 \$ », ces offres n'incluent ni le prix au kilomètre ni les frais « environnementaux », le tout tel qu'il appert des photos, pièce **P-11** (en liasse).
- c. Au comptoir, les consommateurs sont invités à fournir des informations sur la taille du véhicule dont ils ont besoin, le lieu de prise en charge et de retour ainsi que la date de départ de la location. Un agent de service les aide à compléter la réservation.

c. Par téléphone

- 15. Lorsque les membres du groupe réservent par téléphone, les étapes sont essentiellement les mêmes qu'en personne.

B. L'ANNONCE ILLÉGALE DES PRIX

- 16. Le tarif de la location « en ville » est principalement annoncé pour la première fois dans diverses annonces publicitaires. Ces annonces se trouvent notamment sur les véhicules U-Haul, ainsi qu'à la première et à la deuxième étape du processus de réservation sur le site internet, sur l'application mobile et dans les succursales de U-Haul. Ces annonces continuent, malgré les changements apportés par la défenderesse à son processus de réservation en ligne.
- 16.1 Avant que la défenderesse ne modifie son site web à la fin de l'année 2021, le tarif de la location des réservations « interurbaines » était annoncé pour la première fois lors de la deuxième étape du processus de réservation.
 - a. **L'annonce illégale sur les camions, les panneaux publicitaires et dans divers documents**
- 17. La défenderesse annonce très largement au Québec le prix de 19,95 \$ pour une location « en ville » de trois types de véhicules. Ces annonces apparaissent notamment sur ces véhicules, soit les camionnettes de 8 pieds, les fourgonnettes de 9 pieds et les camions de 10 pieds, ainsi que sur des panneaux publicitaires et sur divers documents tels que les factures.
- 18. À titre d'illustration, les annonces sur les véhicules s'accompagnent tantôt de la mention « en-ville Plus km/frais », tantôt de la mention « déménagement dans la même ville » « plus kilométrage/frais », (en anglais « Now Only \$19,95 In Town*, Plus Mileage/Fees »), tel qu'il appert des photos de véhicules U-Haul, pièces **P-12, P-13, P-14, et P-15.**

19. Ces annonces au prix de 19,95 \$ apparaissent sur une image représentant une étiquette de prix apposée au véhicule ou bien par la mention « conduisez maintenant », tel qu'il appert de ces mêmes pièces.
20. Sur la facture du demandeur Benjamin Viot, le tarif de 19,95 \$ « plus millage » est décrit comme le « tarif le plus populaire » de U-Haul, tel qu'il appert de la pièce **P-4A**.
21. Notons que les annonces sur les véhicules sont omniprésentes et très importantes pour U-Haul. Ainsi, sa société-mère, Amerco, déclare notamment que les publicités sur ses véhicules sont « *our best form of advertisement* », tel qu'il appert de ses rapports annuels de 2017 à 2020, pièces **P-16, P-17, P-18 et P-19**.
22. Ainsi, chaque rapport annuel indique, à sa page 5, ce qui suit :

« Sales and Marketing

We promote U-Haul® brand awareness through direct and comarketing arrangements. Our direct marketing activities consist of web-based initiatives, print and social media as well as trade events, movie and television cameos of our rental fleet and boxes, television commercials, and industry and consumer communications. We believe that our rental equipment is our best form of advertisement. We support our independent U-Haul® dealers through marketing U-Haul® moving and self-storage rentals, products and services.

[...]

A significant driver of rental transaction volume is our utilization of an online reservation and sales system, through uhaul.com and our 24-hour 1-800-GO-U-HAUL telephone reservations system. These points of contact are prominently featured and are a major driver of customer lead sources. »

b. L'annonce illégale des prix en ligne

23. Les publicités sur les camions sont reproduites à la première étape de réservation sur les sites web fr.uhaul.com et www.uhaul.com, tel qu'il appert notamment de la capture d'écran vidéo de la séquence de réservation sur le site web fr.uhaul.com, pièce **P-8A**, ainsi que des extraits du site www.archive.org capturant des versions antérieures de ce site web, pièce **P-9** (en liasse).
24. À la première étape de réservation sur le site web apparaît également une annonce de « Déménagements locaux à partir de \$ 19⁹⁵ plus frais kilométrage/frais » et plus bas, sur la même page, sont aussi annoncés des « Déménagements locaux à partir de 19,95 \$ Kilométrage/Frais en sus », tel qu'il appert de la pièce **P-8A**. Une annonce similaire apparaît sur la version anglaise du site web (tel qu'il appert de la pièce **P-8B**) et sur l'application mobile, tel qu'il appert de la pièce **P-10**.

24.1 Dans les cas de locations « interurbaines », le premier prix annoncé se trouve à la deuxième étape du processus de réservation sur le site web de la défenderesse, tel qu'il appert de la pièce P-8B. Suite aux modifications apportées par la défenderesse à la fin de l'année 2021, ce prix est complet au moment où il apparaît pour la première fois.

c. L'annonce illégale des prix dans les succursales de U-Haul

25. Lorsqu'un consommateur se rend dans une succursale de U-Haul, tous les véhicules sont annoncés à un prix « en-ville plus km/frais », tel qu'il appert des photos, pièce **P-11** (en liasse).
26. Les annonces pour les véhicules « en ville » à 19,95 \$ sont essentiellement les mêmes que celles mentionnées plus haut.
27. S'ajoutent également des prix annoncés pour les camions de 15 et 17 pieds (« 29,95 \$ en ville plus km/frais ») et de 20 et 26 pieds (« 39,95 \$ en ville plus km/frais »).

d. Le prix réellement payé par les membres du groupe

28. Peu importe qu'un consommateur prenne connaissance d'un prix annoncé pour la première fois sur un camion, sur le site web, dans l'application mobile, dans une des succursales, au téléphone ou autrement, la défenderesse omet systématiquement d'annoncer le prix complet pour les locations « en ville » dans le but de rendre ses produits plus attrayants.
29. En particulier, la défenderesse omet systématiquement les informations suivantes.
30. **Premièrement**, les prix annoncés n'incluent pas les frais « environnementaux », qui sont ajoutés à toute réservation de véhicule chez la défenderesse et qui varient selon la taille du véhicule et la durée de la location. Le supplément variable pour « Frais environnementaux » est expliqué, tel qu'il appert de la pièce **P-8A** (et en anglais à la pièce **P-8B**), de la façon suivante :

« L'argent recueilli auprès de la clientèle en tant que frais environnementaux est utilisé pour soutenir et favoriser le développement et le maintien des opérations commerciales durables de U-Haul. Les opérations qui bénéficient directement à nos clients comprennent, sans s'y limiter, l'utilisation de jupes de camions aérodynamiques, qui réduisent la consommation de carburant, l'indicateur de consommation de carburant, les camions au gaz naturel comprimé et au propane, les centres d'entreposage réutilisables et une infrastructure qui se dilate pour le propane en combustible alternatif. Ces frais couvrent également en partie les opérations qui bénéficient indirectement à nos clients, comme des adaptations économiques pour éclairage et système de climatisation, des systèmes de chauffage pour huiles usées, des unités de recyclage d'eau, des unités d'entreposage de

carrosserie de camionnette, des housses de sol perméables et autres projets visant l'économie d'eau et d'énergie. »

- 30.1 De plus, avant que la défenderesse ait changé son site web à la fin de 2021, les prix annoncés pour les locations « interurbaines » ne comprenaient pas les frais « environnementaux », qui n'étaient divulgués qu'à la dernière étape du processus de réservation.
31. **Deuxièmement**, pour les véhicules publicisés à 19,95 \$ pour les réservations « en ville » et contrairement à ce qu'affirme la publicité, le « prix de base » varie, notamment lorsque la demande est très forte.
32. **Troisièmement**, les prix annoncés pour les réservations « en ville » n'incluent pas les frais exigés pour chaque kilomètre parcouru par le consommateur, alors même que ce prix au kilomètre fait partie intégrante du prix de la location.
33. De plus, ce prix au kilomètre, outre le fait qu'il est très élevé, varie en fonction du jour, de la distance parcourue et du véhicule loué, tel qu'il appert des vidéos, pièces **P-8A**, **P-20** et **P-21**.
34. Ainsi, la même fourgonnette de 9 pieds coûte 0,49 \$ par kilomètre en semaine (pièce **P-20**, pour une réservation un lundi) et 0,59 \$ par kilomètre en fin de semaine (pièce **P-21**, pour une réservation un samedi).
35. Ensuite, alors que le prix de base est 19,95 \$ plus 0,49 \$ ou 0,59 \$/kilomètre pour une camionnette de 8 pieds, il est de 19,95 \$ plus 0,69 \$/kilomètre pour un camion de 10 pieds, tel qu'il appert des mêmes pièces.
36. Ce n'est qu'à la fin du processus de réservation « en ville » que tous les frais et informations additionnels sont communiqués aux membres qui constatent alors qu'il est impossible d'obtenir le prix de 19,95 \$ pour une camionnette de 8 pieds, une fourgonnette de 9 pieds ou un camion de 10 pieds.
37. De même, pour les gros camions annoncés dans les succursales de U-Haul, il est impossible d'obtenir le prix de 29,95 \$ ou 39,95 \$, tarifs qui n'incluent ni le prix au kilomètre, ni les frais « environnementaux ».
38. Même à l'étape où le prix de base et le prix au kilomètre sont connus, les frais « environnementaux » ne le sont pas.
39. Les prix annoncés pour les locations « en ville » n'ont pas changé depuis de nombreuses années, tel qu'il appert des extraits du site web www.archive.org montrant une capture d'écran du site www.uhaul.com de l'année 2001 et une capture d'écran du site fr.uhaul.com de l'année 2013, pièce **P-22** (en liasse). Ces prix ne sont

qu'un leurre, l'augmentation des prix s'opérant par la suite par des frais au kilomètre plus élevés et par des frais environnementaux, notamment.

40. Dans tous les cas, il est impossible pour les membres du groupe – c'est-à-dire toutes les personnes qui ont fait une réservation « en ville », ainsi que toutes celles qui ont fait une réservation « interurbaine » en ligne avant les changements apportés à la fin de 2021 – d'obtenir le prix annoncé par la défenderesse pour quelque déménagement que ce soit.

IV. LES CAS DES (...) DEMANDEURS

41. Le demandeur (...) Benjamin Viot (...) est un résident du Québec, et pour la réservation ci-après détaillée, il est un consommateur au sens de la *Lpc*, puisque la réservation a été faite pour son déménagement personnel à Montréal.
42. Le 30 août 2019, le demandeur Viot a réservé une fourgonnette de 9 pieds sur le site internet www.uhaul.com en suivant les étapes décrites ci-dessus, tel qu'il appert de la confirmation de réservation, pièce **P-3A**.
43. Le 31 août 2019, il a pris possession de la fourgonnette pour une « location en-ville » pour une période de 3 heures et 3 minutes et a parcouru 14,1 km, tel qu'il appert de la facture, pièce **P-4A**, et de son relevé de carte de crédit, pièce **P-5A**.
44. Avant même de réserver le véhicule sur le site internet www.uhaul.com, il a vu une annonce indiquant « 19,95 \$ plus km / frais » sur un véhicule U-Haul.
45. Il a découvert le montant facturé par kilomètre seulement à la deuxième étape du processus de réservation en ligne. Le demandeur a par la suite refusé tous les services et toutes les offres de la défenderesse et a choisi la prise de possession au comptoir du U-Haul de Saint-Léonard.
46. Toutefois, lors de la prise de possession du véhicule, le représentant de la défenderesse U-Haul a vivement insisté sur l'importance de souscrire à l'exonération de responsabilité en cas de dommages et le demandeur, face à cette insistance, s'est senti obligé d'ajouter cette exonération au tarif de 18 \$, allant ainsi jusqu'à presque doubler le prix annoncé initialement.
47. La facture **P-4A** du demandeur indique, de plus, des frais de 1,00 \$ + taxes pour « la protection de l'environnement » ainsi que 0,59 \$ par kilomètre parcouru, en sus des frais pour l'« Exonération de responsabilité pour les dommages en cas de collision et/ou de dommages ».
48. C'est ainsi qu'une location annoncée à « 19,95 \$ plus km/frais » lui a finalement coûté 54,36 \$.

49. Le cas du demandeur Viot démontre que dans l'annonce de « 19,95 \$ plus km/frais », le « 19,95 \$ » est très incomplet et que ce prix est dans les faits impossible à obtenir.
50. Ainsi, le prix indiqué, n'ayant que peu de lien avec le prix qui est finalement facturé, se révèle n'être qu'un leurre, puisque plusieurs frais obligatoires n'y sont pas mentionnés, soit les frais « environnementaux » et les frais au kilomètre.
51. Quant au service non obligatoire d'« Exonération de responsabilité pour les dommages en cas de collision et/ou de dommages », il est vendu sous pression.
- 51.1 Comme le demandeur Viot, le demandeur Simon Derome a effectué des locations « en ville » auprès de la défenderesse pour ses fins personnelles et en tant que consommateur au sens de la Lpc. Tel que décrit ci-dessous, il a également effectué une location « interurbaine ».
- 51.2 Le demandeur Derome est un résident du Québec, et pour la réservation ci-après détaillée, il est un consommateur au sens de la Lpc, puisque la réservation a été faite pour son déménagement personnel.
- 51.3 Le 11 juillet 2021, le demandeur Derome a réservé un camion de 20 pieds sur le site internet www.uhaul.com en suivant les étapes décrites ci-dessus, tel qu'il appert de la confirmation de réservation, pièce **P-3B**.
- 51.4 Le 21 juillet 2021, il a pris possession du camion pour une location « interurbaine » (« One Way ») pour une période de 9 heures et 29 minutes et a parcouru environ 253 km, tel qu'il appert de la facture, pièce **P-4B**, du résumé de sa réservation sur le site web de la défenderesse, pièce **P-4C**, et de son relevé de carte de crédit, pièce **P-5B**.
- 51.5 À la deuxième étape du processus de réservation sur le site internet de la défenderesse, il a vu et a cliqué sur une annonce indiquant un prix de 165 \$. Il a ensuite accepté le « Collision Damage Waiver » au prix de 32 \$.
- 51.6 Cependant, sa facture finale (à la pièce **P-4B**) démontre qu'en plus de ces frais, qui s'élèvent à 197 \$, la défenderesse lui a facturé 5 \$ (plus taxes) supplémentaires sous la forme d'un « Environmental Fee ».
- 51.7 Le cas du demandeur Derome démontre que le premier prix annoncé pour les locations « interurbaines » (« One Way ») est également incomplet, et contient des frais non-divulgués sous forme de « frais environnementaux » qui n'ont pas été annoncés dans le prix initial.

V. LES INFRACTIONS À LA LPC

A. LES RÈGLES ENCADRANT L'ANNONCE DE PRIX AINSI QUE LES REPRÉSENTATIONS ET PUBLICITÉS

52. Les membres du groupe sont des consommateurs au sens de la *Lpc* et la demanderesse est un commerçant au sens de la *Lpc*.
53. La *Lpc* est une loi d'ordre public (art. 262). Le consommateur ne peut renoncer aux droits que la loi lui confère (art. 263).
54. La *Lpc* impose des obligations aux commerçants visant à garantir que les consommateurs aient toute l'information dont ils ont besoin pour connaître le prix des services qu'ils seraient tentés d'acheter, et ce, dès la première occasion où un prix est divulgué par un commerçant.
55. L'article 224 *Lpc* encadre spécifiquement l'annonce de prix par les commerçants :
224. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit :
- a) accorder, dans un message publicitaire, moins d'importance au prix d'un ensemble de biens ou de services, qu'au prix de l'un des biens ou des services composant cet ensemble;
- [...]
- c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.
- Aux fins du paragraphe c du premier alinéa, le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service. Toutefois, ce prix peut ne pas comprendre la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada. Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.
56. L'article 224 de la *Lpc* est complété par l'article 91.8 du *RALPC*, lequel prévoit une exemption pour les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale :
- 91.8 Le commerçant, le fabricant ou le publicitaire est exempté de l'obligation, découlant du troisième alinéa de l'article 224 de la Loi, d'inclure dans le prix annoncé les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale lorsque, en vertu de cette loi, ces droits doivent être perçus directement du consommateur pour être remis à une autorité publique.
57. Dès la première occasion où la défenderesse a choisi d'annoncer un prix, que ce soit sur un camion, sur un site internet, sur l'application mobile, dans une des succursales U-Haul ou ailleurs, ce prix doit donc inclure tous les frais que le consommateur devra

déboursier, à l'exception de la taxe de vente du Québec, la taxe sur les produits et services du Canada et les droits visés à l'article 91.8 *RALPC*.

58. Comme exposé plus haut, la défenderesse contrevient à l'article 224 *Lpc*, car le prix exigé aux membres du groupe est systématiquement plus élevé que le prix annoncé.
59. Les manquements de la défenderesse à ces obligations légales donnent ouverture aux remèdes contractuels et aux dommages prévus à l'article 272 *Lpc*, ainsi qu'à des dommages punitifs.

B. LES REMÈDES CONTRACTUELS ET LES DOMMAGES PUNITIFS

60. L'article 272 *Lpc* donne ouverture à différents remèdes contractuels, dont les dommages et la réduction du prix payé par les membres du groupe. L'article 272 *Lpc* permet également l'octroi de dommages punitifs.

a. Les remèdes contractuels

61. La valeur de la compensation recherchée par les demandeurs correspond à la différence entre le montant exigé, toutes taxes comprises, pour tout ce qui est nécessaire à la location du véhicule, d'une part, et le montant annoncé, toutes taxes comprises.
62. Dans le cas du demandeur Viot, la compensation recherchée pour les frais de kilométrage est de **8,32 \$ plus taxes** et pour les frais environnementaux elle est de **1 \$ plus taxes**¹.
- 62.1 Dans le cas du demandeur Derome, la compensation recherchée est de **5 \$ plus taxes** pour les frais environnementaux.

b. Les dommages punitifs

63. Les demandeurs recherchent également une condamnation de la défenderesse à des dommages punitifs pour une somme à être déterminée selon la preuve qui sera administrée.
64. Un des objectifs principaux de la *Lpc* est de permettre aux consommateurs d'avoir une information complète avant d'acheter un bien ou un service.
65. L'article 224 *Lpc* est central à la réalisation de cet objectif, car il interdit à la défenderesse de retenir des informations concernant le prix ou de décomposer le prix annoncé afin d'attirer le regard du consommateur vers un prix nécessairement plus bas que ce qu'il aura à payer pour la location du véhicule.

¹ Voir la pièce **P-4**. Pour le kilométrage, ce montant correspond à 14 kilomètres à 0,59 \$ au kilomètre.

66. Les articles 219 et 228 *Lpc* ajoutent également à cette protection en prohibant aux commerçants de communiquer des renseignements trompeurs ou de passer sous silence des faits importants.
67. Ainsi, constituent notamment des renseignements trompeurs et des omissions de mentionner des faits importants, le fait que les consommateurs sont responsables pour le coût de l'essence ainsi que le fait qu'il y aura dans une majorité de cas des frais supplémentaires importants pour les consommateurs qui choisissent l'exonération de responsabilité en cas de dommages, tel que plus amplement décrit ci-dessous.
68. Bien que les demandeurs ne réclament ni des dommages-intérêts compensatoires pour le coût de l'essence, ni une réduction de prix pour l'exonération de responsabilité liée à sa réservation, ces manquements constituent des facteurs aggravants pour les fins de la demande en dommages punitifs.
69. 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'engrenage de réservation de la défenderesse.
70. Le système de réservation de la défenderesse est conçu de manière à ne dévoiler les frais supplémentaires qu'au fur et à mesure, manifestement afin d'afficher un prix d'appel attrayant pour les membres du groupe et afin d'attirer les consommateurs.
71. Cette stratégie se poursuit jusqu'à la prise de possession du véhicule au comptoir où, alors que les membres sont captifs, les représentants de la défenderesse insistent vivement pour que les membres souscrivent à l'exonération de responsabilité en cas de dommages dont le coût peut quasiment doubler le prix de location initialement annoncé. Pourtant, cette exonération de responsabilité constitue une partie importante du prix final.
72. Or, la plupart des clients de la défenderesse décident de prendre cette option afin d'éviter d'avoir à assumer d'importants frais pour d'éventuels dommages causés au véhicule de location puisque, généralement, de l'aveu même de la défenderesse – tel qu'il appert notamment de la vidéo pièce **P-21** – les assurances détenues par les consommateurs ne couvrent pas la location de véhicules tels que les camionnettes, fourgonnettes et camions. En effet, la défenderesse y indique ce qui suit :

« Protection contre les dommages.

Les cartes de crédit et la plupart des polices d'assurance automobile ne couvrent pas les dommages ou le vol de l'équipement de location, même si elles couvrent les voitures de location. Par conséquent, nous sommes fiers d'offrir des forfaits de protection pour vous exonérer de la responsabilité des dommages subis par notre équipement. »

73. De plus, tel qu'il appert de la même pièce, la défenderesse indique que si la personne ne paye pas pour une exonération de responsabilité, elle sera immédiatement responsable en cas de dommages pouvant aller jusqu'à 45 000 \$ USD (caractères gras dans la pièce) :

« Remboursement immédiat de U-Haul en cas de dommages.

Le camion de location que vous avez choisi a une valeur approximative allant jusqu'à 45,000 \$. **Les cartes de crédit et la plupart des polices d'assurance automobile ne couvrent pas les camions de location.** »

74. Les manquements privant les consommateurs de leur droit à une information complète sont graves, particulièrement lorsqu'ils concernent un élément aussi essentiel du contrat que le prix.

75. La défenderesse a les moyens et la capacité d'annoncer le prix complet dès la première annonce de prix, mais a fait le choix, à son avantage, d'induire les consommateurs en erreur, le tout en violation de la *Lpc*, et doit être sanctionnée pour ce grave manquement à une loi d'ordre public.

76. Par exemple, pendant la même période en Ontario, en plus d'annoncer d'emblée le prix au kilomètre pour chaque type de véhicule, une succursale de la défenderesse accompagne l'annonce de prix en ligne de la mention à l'effet que les consommateurs doivent eux-mêmes assumer le coût de l'essence et que le prix de l'exonération optionnelle de responsabilité en cas de dommages varie entre 8 \$ et 15 \$ par jour selon le type de véhicule, tel qu'il appert de l'annonce de prix, pièce **P-23**.

77. Il est à noter que les annonces de la défenderesse au Québec n'incluent nulle part le fait que les consommateurs doivent payer le coût de l'essence, bien que la question de l'inclusion de l'essence soit une « question fréquemment posée » sur leur site web anglophone, tel qu'il appert de l'extrait de leur site web en anglais, pièce **P-24** :

« Do I need to put gasoline in my U-Haul truck before I return it? If yes, how much?

We simply ask that you return the truck with the same amount of gas that it had when you picked it up. This amount will be marked on your contract when you pick up the vehicle. »

78. Les besoins de location des consommateurs sont normalement liés à un événement spécifique qui se déroule à un moment spécifique. De plus, il y a certaines périodes, comme la fin du mois ou l'été, lorsque les baux résidentiels expirent, pendant lesquelles il est particulièrement difficile pour les consommateurs de réserver un camion. Une fois que les consommateurs arrivent pour prendre possession du véhicule, ils n'ont dans les faits aucune possibilité de négocier ou de passer au service d'un concurrent. Ce déséquilibre rend les consommateurs encore plus vulnérables et

captifs et, en annonçant des prix incomplets et trompeurs, la défenderesse profite de cette vulnérabilité.

79. En annonçant des prix décomposés et des prix inférieurs aux prix exigés, et en omettant de préciser des éléments essentiels qui ne sont pas inclus dans le prix annoncé, la défenderesse a agi avec négligence sérieuse voire avec insouciance à l'égard des droits des consommateurs et de ses obligations envers ces derniers sous le régime de la *Lpc*.

VI. RECOUVREMENT COLLECTIF

80. Les demandeurs entendent démontrer que la défenderesse détient les informations sur le montant total des frais illégalement perçus des membres du groupe depuis le 18 novembre 2017.
81. Cette preuve permettra d'établir de façon suffisamment précise les montants réclamés pour les membres du groupe afin que la condamnation fasse l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif conformément au premier alinéa de l'article 595 du *Code de procédure civile*. Il en est de même pour une condamnation en dommages punitifs.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

CONDAMNER la défenderesse à payer la différence entre le montant exigé pour tout ce qui est nécessaire à la location du véhicule, toutes taxes comprises, et le montant annoncé, toutes taxes comprises, avec l'intérêt légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date de la demande d'autorisation.

CONDAMNER la défenderesse à payer des dommages punitifs pour un montant à être déterminé, avec l'intérêt légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date du jugement à être prononcé.

ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes.

LE TOUT avec frais de justice, incluant les frais d'experts, d'honoraires et de dépenses d'un administrateur.

Montréal, le **DATE**

Montréal, le **DATE**

GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.
M^e Bruno Grenier
bgrenier@grenierverbauwhede.ca

TRUDEL JOHNSTON & LESPERANCE
M^e Mathieu Charest-Beaudry
mathieu@tjl.quebec

M^e Cory Verbauwhede
cverbauwhede@grenierverbauwhede.ca

102-5215, rue Berri
Montréal (Québec) H2J 2S4
Téléphone (514) 866-5599
Télécopieur (514) 866-3151

Procureurs des demandeurs

Montréal, le **DATE**

M^e Lex Gill
lex@tjl.quebec

90-750 côte de la Place-d'Armes
Montréal QC H2Y 2X8
Téléphone (514) 871-8385
Télécopieur (514) 871-8800

Procureurs des demandeurs

HADEKEL SHAMS S.E.N.C.R.L.
M^e Peter Shams
peter@hadekelshams.ca

305-6560, Avenue de l'Esplanade
Montréal (Québec) H2V 4L5
Téléphone (514) 439-0800
Télécopieur (514) 439-0798

Procureurs des demandeurs

AVIS D'ASSIGNATION
(articles 145 et suivants C.p.c.)

Dépôt d'une demande en justice

Prenez avis que la partie demanderesse a déposé au greffe de la Cour Supérieure du district judiciaire de Montréal la présente Demande introductive d'instance.

Pièces au soutien de la demande

Au soutien de sa Demande introductive d'instance, la partie demanderesse invoque les pièces suivantes :

PIÈCE P-1 : Fiche au Registraire des entreprises (CAN.) en date du 24 août 2020;

PIÈCE P-2 : Fiche au Registraire des entreprises (QUÉ.) en date du 23 juin 2020;

PIÈCE P-3A : Confirmation de réservation datée du 30 août 2019 (Viot);

PIÈCE P-3B : Confirmation de réservation datée du 11 juillet 2021 (Derome);

PIÈCE P-4A : Facture datée du 31 août 2019 (Viot);

PIÈCE P-4B : Facture datée du 21 juillet 2021 (Derome);

PIÈCE P-4C : Résumé de réservation sur le site web de la défenderesse (Derome);

PIÈCE P-5A : Relevé de carte de crédit daté du 12 septembre 2019 (Viot);

PIÈCE P-5B : Relevé de carte de crédit daté du 4 août 2021 (Derome);

PIÈCE P-6 : Fichiers du registre de la TPS/TVQ (en liasse);

PIÈCE P-7 : Fiche au Registraire des entreprises (Nevada);

PIÈCE P-8A : Capture d'écran vidéo de la séquence de réservation courte distance sur le site web fr.uhaul.com datée du 28 septembre 2020;

PIÈCE P-8B : Capture d'écran vidéo de la séquence de réservation « one way » sur le site web uhaul.com datée du 10 novembre 2021;

PIÈCE P-9 : Historique du site web www.uhaul.com à l'aide du site web.archives.org

en date du 24 septembre 2020;

PIÈCE P-10 : Capture d'écran vidéo de la séquence de réservation courte distance sur l'application mobile datée du 10 novembre 2021;

PIÈCE P-11 : Photos des offres en succursale trouvées sur le site Google Maps;

PIÈCE P-12 : Photo de camion vu à Montréal;

PIÈCE P-13 : Photo de camions vu à Montréal;

PIÈCE P-14 : Photo de camions vu à Montréal;

PIÈCE P-15 : Photo de camions vu à Montréal;

PIÈCE P-16 : Rapport annuel Amerco 2017;

PIÈCE P-17 : Rapport annuel Amerco 2018;

PIÈCE P-18 : Rapport annuel Amerco 2019;

PIÈCE P-19 : Rapport annuel Amerco 2020;

PIÈCE P-20 : Capture d'écran vidéo de la séquence de réservation courte distance sur le site web fr.uhaul.com datée du 9 juillet 2020;

PIÈCE P-21 : Capture d'écran vidéo de la séquence de réservation courte distance sur le site web fr.uhaul.com datée du 28 septembre 2020;

PIÈCE P-22 : Historique du site web www.uhaul.com à l'aide du site web.archives.org en date du 13 novembre 2020;

PIÈCE P-23 : Annonce de prix d'une succursale en Ontario;

PIÈCE P-24 : Extrait du site web www.uhaul.com en date du 29 novembre 2021;

PIÈCE P-25A : Capture d'écran vidéo de la séquence de réservation courte distance sur le site web fr.uhaul.com datée du 11 janvier 2022;

PIÈCE P-25B : Capture d'écran vidéo de la séquence de réservation courte distance sur le site web uhaul.com datée du 11 janvier 2022;

PIÈCE P-26A : Capture d'écran vidéo de la séquence de réservation « one way » sur le site web fr.uhaul.com datée du 11 janvier 2022;

PIÈCE P-26B : Capture d'écran vidéo de la séquence de réservation « one way » sur le site web uhaul.com datée du 11 janvier 2022;

Ces pièces sont disponibles sur demande.

Réponse à cette demande

Vous devez répondre à cette demande par écrit, personnellement ou par avocat, au palais de justice de Montréal situé au 1, rue Notre-Dame Est, Montréal, Québec, H2Y 1B6, dans les 15 jours de la signification de la présente demande ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les 30 jours de celle-ci. Cette réponse doit être notifiée à l'avocat de la partie demanderesse ou, si ce dernier n'est pas représenté, à la partie demanderesse elle-même.

Défaut de répondre

Si vous ne répondez pas dans le délai prévu, de 15 ou de 30 jours, selon le cas, un jugement par défaut pourra être rendu contre vous sans autre avis dès l'expiration de ce délai et vous pourriez, selon les circonstances, être tenu au paiement des frais de justice.

Contenu de la réponse

Dans votre réponse, vous devez indiquer votre intention, soit :

- de convenir du règlement de l'affaire;
- de proposer une médiation pour résoudre le différend;
- de contester cette demande et, dans les cas requis par le Code, d'établir à cette fin, en coopération avec la partie demanderesse, le protocole qui régira le déroulement de l'instance. Ce protocole devra être déposé au greffe de la Cour du district mentionné plus haut dans les 45 jours de la signification du présent avis. Toutefois, ce délai est de 3 mois en matière familiale ou si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec;
- de proposer la tenue d'une conférence de règlement à l'amiable.

Cette réponse doit mentionner vos coordonnées et, si vous êtes représenté par un avocat, le nom de celui-ci et ses coordonnées.

Lieu du dépôt de la demande en justice

Cette demande est, sauf exceptions, entendue dans le district judiciaire où est situé votre domicile ou, à défaut, votre résidence ou le domicile que vous avez élu ou convenu avec la partie demanderesse. Si elle n'a pas été déposée dans le district où elle peut être entendue et que vous voulez qu'elle y soit transférée, vous pouvez présenter une demande au tribunal à cet effet.

Cependant, si cette demande porte sur un contrat de travail, de consommation ou d'assurance ou sur l'exercice d'un droit hypothécaire sur l'immeuble vous servant de résidence principale, elle est entendue dans le district où est situé le domicile ou la résidence du salarié, du consommateur ou de l'assuré, qu'il soit demandeur ou défendeur, dans le district où est situé cet immeuble ou dans le district où le sinistre a eu lieu s'il s'agit d'une assurance de biens. Si cette demande n'a pas été déposée dans le district où elle peut être entendue et que vous voulez qu'elle y soit transférée, vous pouvez, sans qu'une convention contraire puisse vous être opposée, présenter une demande à cet effet au greffier spécial de ce district.

Transfert de la demande à la Division des petites créances

Si vous avez la capacité d'agir comme partie demanderesse suivant les règles relatives au recouvrement des petites créances, vous pouvez également communiquer avec le greffier du tribunal pour que cette demande soit traitée selon ces règles. Si vous faites cette demande, les frais de justice de la partie demanderesse ne pourront alors excéder le montant des frais prévus pour le recouvrement des petites créances.

Convocation à une conférence de gestion

Dans les 20 jours suivant le dépôt du protocole mentionné plus haut, le tribunal pourra vous convoquer à une conférence de gestion en vue d'assurer le bon déroulement de l'instance. À défaut, ce protocole sera présumé accepté.

Demande accompagnée d'un avis de présentation

Une demande présentée en cours d'instance, une demande visée par les livres III ou V, à l'exception notamment de celles portant sur les matières familiales mentionnées à l'article 409 et de celles relatives aux sûretés mentionnées à l'article 480, ou encore certaines demandes visées par le livre VI du Code, dont le pourvoi en contrôle judiciaire, sont accompagnées, non pas d'un avis d'assignation, mais d'un avis de présentation. Dans ce cas, la préparation d'un protocole de l'instance n'est pas requise.

No.: 500-06-001104-203

COUR SUPÉRIEURE
(Actions collectives)
DISTRICT DE MONTRÉAL

BENJAMIN VIOT

Demandeur

c.

U-HAUL CO. (CANADA) LTÉE

Défenderesse

N/D: 1460-1

BT 1415

**DEMANDE DE PERMISSION POUR MODIFIER LA
DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE, POUR
MODIFIER LA DÉFINITION DU GROUPE ET POUR
AJOUTER UN REPRÉSENTANT**

ORIGINAL

Avocats:

Me Mathieu Charest-Beaudry
Me Lex Gill

TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE, S.E.N.C.

750, Côte de la Place d'Armes, bureau 90

Montréal (Québec) H2Y 2X8

Tél. : 514 871-8385

Fax : 514 871-8800

mathieu@tjl.quebec

lex@tjl.quebec