

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

(ACTION COLLECTIVE)
COUR SUPÉRIEURE

No : 500-06-000816-161

OPTION CONSOMMATEURS

Demanderesse

-et-

CHANTAL GAGNON, [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

Personne désignée

c.

SAMSUNG ELECTRONICS CANADA INC.;

-et-

SAMSUNG ELECTRONICS CO., LTD.;

-et-

SEARS CANADA INC.

Défenderesses

DEMANDE MODIFIÉE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE (10 OCTOBRE 2017)
(ART. 574 ET SUIVANTS C.P.C.)

À L'UN DES HONORABLES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE DU QUÉBEC, SIÉGEANT EN CHAMBRE DES ACTIONS COLLECTIVES DANS LE DISTRICT DE MONTRÉAL, LA DEMANDERESSE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

A. INTRODUCTION

1. Depuis au moins 2011, les Défenderesses fabriquent et mettent en marché des laveuses à chargement vertical défectueuses qui sont susceptibles d'exploser, pouvant ainsi causer des dommages aux biens et des blessures aux personnes à proximité.
2. Ce risque affecte grandement l'utilisation que peuvent faire les membres du groupe envisagé de leur laveuse et fait en sorte que ces dernières ne conviennent pas à l'usage auquel elles sont destinées. En effet, pour se prémunir de ce risque, les membres du groupe envisagé se doivent de n'utiliser leur laveuse qu'au cycle délicat et à vitesse d'essorage basse.
3. En outre, cette utilisation restreinte rend difficile, voire impossible, l'essorage complet et efficace du linge et des tissus lavés par la laveuse. Pour compenser, les membres du groupe

doivent soumettre le linge et les tissus lavés à un cycle de séchage prolongé et/ou augmenter l'intensité de leur sècheuse, ce qui a pour effet d'augmenter les coûts en énergie.

4. Les Défenderesses savaient ou auraient dû savoir que leurs laveuses sont défectueuses.
5. La Demanderesse s'adresse à la Cour parce que les Défenderesses ont manqué à leurs obligations légales et statutaires prévues notamment au *Code civil du Québec*, à la *Loi sur la concurrence* et à la *Loi sur la protection du consommateur*. En outre, les Défenderesses ont manqué à leur obligation d'agir de bonne foi.
6. La Demanderesse demande l'autorisation d'exercer une action collective contre les Défenderesses pour le compte du groupe dont la Personne désignée fait partie, à savoir :

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

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

B. LES DÉFENDERESSES ET LEURS ACTIVITÉS

7. La Défenderesse Samsung Electronics Co., Ltd. est une société sud-coréenne qui développe, fabrique, commercialise et vend de nombreux biens de consommation courante, y compris des électroménagers.
8. La Défenderesse Samsung Electronics Canada inc. est la filiale canadienne de la Défenderesse Samsung Electronics Co., Ltd. (collectivement « Samsung »), le tout tel qu'il appert de l'état des informations du registraire des entreprises (CIDREQ) communiqué au soutien des présentes comme pièce R-1.
9. La Défenderesse Samsung Electronics Canada inc. distribue au Canada les produits de la Défenderesse Samsung Electronics Co., Ltd. Leurs activités sont interreliées.

10. Samsung a développé, fabriqué, mis en marché et vendu au Québec les modèles de laveuse à chargement vertical de marque Samsung fabriqués entre le premier mars 2011 et le 30 avril 2016 suivants : WA5471ABP/XAA, WA5451ANW/XAA, WA5451ANP/XAA, WA422PRHDWR/AA, WA456DRHDSU/AA, WA456DRHDWR/AA, WA50F9A8DSP/A2, WA45H7200AP/A2, WA45H7200AW/A2, WA45H7000AW/A2, WA40J3000AW/A2, WA48J7770AW/A2, WA52J8700AP/A2, WA56H9000AP/A2, WA50K8600AV/A2, WA45K7600AW/A2 (les « Laveuses Samsung »).
11. La Défenderesse Sears Canada inc. est une société canadienne spécialisée dans le commerce au détail (« Sears »), le tout tel qu'il appert de l'état des informations du registraire des entreprises (CIDREQ) communiqué au soutien des présentes comme pièce R-2.
12. Sears s'appuie sur un vaste réseau de magasins établi partout au pays pour vendre de nombreux produits de consommation courante, y compris des électroménagers.
13. Plusieurs des électroménagers vendus par Sears arborent la marque de commerce « Kenmore » et « Kenmore Elite », dont Sears est le détaillant exclusif au pays.
14. Sears a mis en marché et vendu au Québec les modèles de laveuse à chargement vertical de marque Kenmore et Kenmore Elite fabriqués entre le premier mars 2011 et le 30 avril 2016 suivants : 592-29212, 592-29222, 592-29227, 592-29336 (les « Laveuses Kenmore »).
15. Sears ne fabrique pas les Laveuses Kenmore. Ces dernières sont plutôt fabriquées par Samsung, pour ensuite être vendues par Sears aux membres du groupe envisagé.

C. LES FAUTES DES DÉFENDERESSES

(a) La défectuosité

16. Le 29 septembre 2016, la Défenderesse Samsung Electronics Canada inc. reconnaît publiquement que les Laveuses Samsung et les Laveuses Kenmore (collectivement les « Laveuses») sont systématiquement affectées de « problèmes potentiels de sécurité » susceptibles de « causer des blessures ou des dommages matériels » :

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

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

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

<http://www.samsung.com/ca/TopLoadWasherRemedy>

<http://www.samsung.com/ca/KenmoreTopLoadWasherRemedy>

D'autres détails suivront sous peu. »

, le tout tel qu'il appert du communiqué de presse en français et en anglais de la Défenderesse Samsung Electronics Canada inc. daté du 29 septembre 2016 et des extraits pertinents de son site web dénoncés *en liasse* au soutien des présentes comme pièce R-3.

17. En fait, tel que le communiqué (pièce R-3) l'indique, les Laveuses sont toutes affectées de la même défectuosité. Au stade de l'essorage, elles sont incapables de contenir les « vibrations anormales » occasionnées par la cuve qui tournoie, au point où elles sont susceptibles de littéralement exploser.
18. Ce risque d'explosion augmente lorsque les Laveuses sont utilisées pour laver de la literie, des tissus volumineux ou résistants à l'eau et lorsque les Laveuses sont chargées à leur pleine capacité.
19. Cela a pour effet de rendre dangereux et risqué un usage normal des Laveuses par les membres du groupe envisagé.
20. En effet, le seul moyen de limiter les « vibrations anormales » occasionnées par la cuve qui tournoie est de diminuer grandement la vitesse d'essorage et/ou d'utiliser « le cycle délicat à vitesse plus basse », restreignant ainsi grandement l'usage auquel les Laveuses sont destinées et auquel les membres du groupe envisagé pouvaient raisonnablement s'attendre.
21. Ce faisant, les Laveuses n'ont pas été conçues ni fabriquées pour résister à un usage normal.
22. En outre, l'utilisation restreinte des Laveuses suggérée par Samsung dans son communiqué (pièce R-3) a pour effet de rendre inefficace l'essorage du linge et des tissus lavés. Par conséquent, le linge et les tissus lavés sont anormalement mouillés et imbibés d'eau à leur sortie des Laveuses.
23. Pour pallier à l'essorage inefficace des Laveuses, les membres du groupe envisagés n'ont d'autre choix que de soumettre le linge et les tissus lavés à un cycle de séchage prolongé et/ou d'augmenter l'intensité de leur sècheuse, ce qui a pour effet d'augmenter les coûts d'énergie relatifs au séchage normal du linge et des tissus lavés.

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

24. Depuis leur mise en marché, de nombreux cas de Laveuses ayant explosé ont été rapportés aux médias, le tout tel qu'il appert de plusieurs articles de presse dénoncés *en liasse* au soutien des présentes comme pièce R-4.
25. De plus, de nombreux propriétaires ont signalé l'explosion de leur Laveuse sur le forum *SaferProducts.gov*, le tout tel qu'il appert d'extraits du site gouvernemental américain *SaferProducts.gov* dénoncés *en liasse* au soutien des présentes comme pièce R-5.
26. (...).
27. Or, ce n'est que le 29 septembre 2016 que Samsung a informé pour la première fois les membres du groupe envisagé du risque que comportait l'utilisation des Laveuses et de la nécessité d'utiliser « le cycle délicat à vitesse plus basse » lors du « lavage de literie et d'articles volumineux et résistants à l'eau », le tout tel qu'il appert du communiqué (pièce R-3).
28. Par ce communiqué de presse, Samsung admet que les Laveuses sont systématiquement affectées de la même incapacité à servir à un usage normal.
29. Toutefois, cet avertissement n'est que partiel en ce que des vibrations anormales susceptibles de faire exploser les Laveuses surviennent également lors du lavage de simples vêtements, et non uniquement lors du lavage de literie et d'articles volumineux. Les vibrations anormales font en sorte que les Laveuses se déplacent, se cognant ainsi sur les murs et les objets qui l'entourent, et produisent un vacarme.
- 29.1 Le 4 octobre 2016, alors que certaines des Laveuses sont offertes et vendues aux membres du groupe envisagé depuis au moins le mois de mars 2011, Samsung annonce finalement la mise en place prochaine d'une procédure de « rappel ». De plus, par l'entremise d'un préavis diffusé sur le site de Santé Canada, Samsung réitère le contenu du communiqué de presse du 29 septembre 2016 (pièce R-3) :

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

le tout tel qu'il appert du préavis de rappel portant le numéro RA-60482 publié le 4 octobre 2016 sur le site <http://canadiensensante.gc.ca> et dénoncé au soutien des présentes comme pièce R-10.

- 29.2 Dans le préavis de rappel (pièce R-10), Samsung ne fait plus état de simples « problèmes potentiels de sécurité » liés à l'utilisation des Laveuses comme dans le communiqué du 29 septembre 2016 (pièce R-3). Au contraire, Samsung fait désormais état d'un problème avéré de sécurité des Laveuses en déclarant que « 64 incidents où le couvercle s'est détaché ont été signalés à Samsung », dont « 11 ont entraîné des dommages matériels ».
- 29.3 De plus, Samsung y indique que le nombre de laveuses touchées à l'échelle du pays se chiffre à environ 245 000.
- 29.4 Le 4 novembre 2016, Samsung annonce une « Mise à jour et élargissement du rappel », qui vise désormais 256 000 laveuses à l'échelle du pays, le tout tel qu'il appert de l'avis de rappel portant le numéro RA-60872 publié le 4 novembre 2016 sur le site <http://canadienssante.gc.ca> et dénoncé au soutien des présentes comme pièce R-11.
- 29.5 Samsung y admet que ce sont désormais « 67 incidents où le couvercle s'est détaché » qui lui ont été signalés et que 2 incidents ont été signalés à Santé Canada, sans donner plus de détails, le tout tel qu'il appert de l'avis de rappel (pièce R-11).
- 29.6 Samsung admet également que certains modèles de Laveuses ont été fabriqués et vendus jusqu'en octobre 2016, le tout tel qu'il appert de l'avis de rappel (pièce R-11).
- 29.7 De plus, par l'avis de rappel (pièce R-11), Samsung précise la procédure qu'elle mettra en place pour traiter le problème de sécurité occasionné par la défektivité affectant les Laveuses. Elle offre désormais aux membres du groupe envisagé deux possibilités, à savoir une réparation à domicile ou une remise applicable sur l'achat d'une autre laveuse fabriquée par Samsung :

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

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

- 29.8 Sur son site internet, Samsung en dit plus long sur la procédure qu'elle entend mettre en place relativement aux Laveuses Samsung :

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

La première option est une réparation à domicile sans frais comprenant un renforcement de la structure de l'appareil et un nouveau guide de panneau de

commande. Les consommateurs qui optent pour la réparation à domicile verront leur garantie du fabricant prolongée d'un an, peu importe l'âge de l'appareil.

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

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

le tout tel qu'il appert d'un extrait du site internet de Samsung dénoncé au soutien des présentes comme pièce R-12.

- 29.9 La procédure décrite au paragraphe précédent est aussi applicable aux Laveuses Kenmore, le tout tel qu'il appert d'un extrait du site internet de Samsung dénoncé au soutien des présentes comme pièce R-13.
- 29.10 Tel qu'il appert des paragraphes précédents, les possibilités offertes par les Défenderesses aux membres du groupe envisagé n'ont rien des attributs d'un véritable « rappel ». De plus, elles comportent à leur face même de graves problèmes.
- 29.11 Premièrement, la réparation à domicile implique le remplacement du guide de panneau de commande des Laveuses, le tout tel qu'il appert des extraits du site internet de Samsung (pièce R-12 et pièce R-13).
- 29.12 Loin de constituer une véritable « réparation », le remplacement du guide de panneau de commande des Laveuses a plutôt pour effet de restreindre l'usage qu'il peut être fait des Laveuses qui subiront ladite « réparation ».
- 29.13 En effet, la trousse d'étiquetage reçue par les membres du groupe envisagé qui ont enregistré leurs Laveuses auprès des Défenderesses contient le nouveau guide de panneau de commande destiné à être apposé sur le guide de panneau de commande d'origine des Laveuses. Le contenu du nouveau guide de panneau de commande confirme et cristallise les restrictions prescrites par les Défenderesses à l'utilisation des Laveuses, le tout tel qu'il appert de la documentation contenue dans la trousse d'étiquetage transmise à la Personne désignée et dénoncée au soutien des présentes comme pièce R-14, du nouveau guide de panneau de commande reçu par la Personne désignée et dénoncé au soutien des présentes comme pièce R-15 et d'une photo du panneau de commande d'origine de la Laveuse de la Personne désignée dénoncée au soutien des présentes comme pièce R-16.

- 29.14 La documentation contenue dans la trousse d'étiquetage n'ajoute rien de plus à ce que Samsung a annoncé le 29 septembre 2016 dans son communiqué de presse (pièce R-3), à savoir que les membres du groupe envisagé doivent utiliser un cycle à vitesse d'essorage basse pour laver la literie et les tissus volumineux et résistants à l'eau, le tout tel qu'il appert de la documentation contenue dans la trousse d'étiquetage (pièce R-14).
- 29.15 De surcroît, l'option de la réparation à domicile n'est accompagnée d'aucune forme de compensation du préjudice subi par les membres du groupe envisagé en raison du problème de sécurité affectant les Laveuses et de la perte d'usage que ce problème entraîne.
- 29.16 La réparation à domicile n'a pas non plus pour effet de compenser le préjudice que subiront les membres du groupe envisagé des arrangements qu'ils devront prendre afin d'accueillir à leur domicile le mandataire des Défenderesses chargé de la réparation.
- 29.17 En ce qui a trait à l'option de la remise en argent applicable à l'achat d'une nouvelle laveuse Samsung ou Kenmore, elle contraint les membres du groupe envisagé à déboursier un montant d'argent additionnel en retour d'une laveuse de remplacement de marque Samsung ou Kenmore uniquement.
- 29.18 Une procédure de rappel n'est pas un programme de fidélisation.
- 29.19 La remise en argent offerte s'avère ridiculement basse eu égard au coût des Laveuses et à leur âge.
- 29.20 À titre d'exemple, l'offre de remise présentée à la Personne désignée se chiffre à seulement 410 \$, et ce pour une Laveuse achetée en avril 2014 au prix de 880,79 \$, taxes incluses, le tout tel qu'il appert d'un extrait du site internet de Samsung dénoncé au soutien des présentes comme pièce R-17 et de la facture de la Personne désignée (pièce R-8).
- 29.21 Si la Personne désignée se prévalait de l'offre de remise présentée par Samsung, elle se trouverait à devoir payer une somme additionnelle de 470,79 \$ (880,79 \$ - 410 \$) pour une laveuse équivalente à sa Laveuse originale, alors que cette dernière aurait dû fonctionner correctement et ne pas être affectée d'un problème de sécurité existant au moment de l'achat. En bout de piste, la Personne désignée se trouverait alors à avoir dû déboursier 1 351,58 \$ (880,79 \$ + 470,79 \$) pour une laveuse qui ne devait en coûter que 880,79 \$.
- 29.22 En outre, les membres du groupe envisagé qui se prévaudront de cette option n'auront pas la possibilité de mitiger leurs pertes en revendant leur Laveuse, et ce même à petit prix et en ayant pris soin de divulguer à l'acquéreur le problème de sécurité. En effet, de l'aveu même de Samsung contenu dans l'avis de rappel (pièce R-11), il est interdit de redistribuer, de vendre ou même de donner les produits rappelés au Canada.

29.23 Par ailleurs, la remise en argent offerte n'est pas automatiquement applicable au moment de l'achat d'une nouvelle laveuse Samsung. En effet, la procédure mise en place par Samsung prévoit que :

- a) Les membres du groupe envisagé qui se prévaudront de l'offre de remise devront déboursier l'entièreté du prix de leur nouvelle laveuse Samsung au moment de l'achat;
- b) La remise ne leur sera transmise que s'ils remplissent et font parvenir à Samsung, dans les 45 jours de leur achat, le formulaire prévu à cet effet;
- c) Un chèque au montant de la remise leur serait par la suite transmis dans un délai qui n'est pas indiqué.

le tout tel qu'il appert notamment de la documentation transmise par les Défenderesses aux membres du groupe envisagé qui se prévalent de l'option de la remise applicable à l'achat d'une nouvelle laveuse Samsung ou Kenmore dénoncée *en liasse* au soutien des présentes comme pièce R-18.

29.24 Compte tenu de ce qui précède, les Défenderesses ont grandement tardé à intervenir relativement au problème de sécurité affectant les Laveuses.

29.25 De plus, le prétendu « rappel » mis en place par les Défenderesses est incomplet et insatisfaisant. Il constitue un marché de dupe dans lequel les membres du groupe envisagé doivent choisir entre :

- a) Une réparation modifiant l'usage qu'il peut être fait des Laveuses et qui n'est accompagnée d'aucune forme de compensation pour le préjudice subi par les membres du groupe envisagé;
- b) Déboursier de l'argent afin d'obtenir une nouvelle laveuse Samsung ou Kenmore et bénéficier d'une remise minime qui est loin de couvrir le coût d'achat de la nouvelle laveuse;
- c) Ne pas se prévaloir de la procédure de « rappel » et conserver leur Laveuse, laquelle est affectée d'un problème de sécurité restreignant grandement l'usage auquel les Laveuses sont destinées.

30. En date des présentes et malgré le contenu du communiqué (pièce R-3) et de l'avis de rappel (pièce R-11) dans lequel Samsung admet qu'il est interdit de redistribuer ou de vendre des produits rappelés au Canada, les Défenderesses font toujours la promotion de certains des modèles de laveuses visés par la présente action collective et les vendent au public, le tout tel qu'il appert notamment d'extraits des sites web des Défenderesses datés du 3 octobre 2016 dénoncés *en liasse* au soutien des présentes comme pièce R-6 et d'extraits des sites web des Défenderesses datés du 22 décembre 2016 dénoncés *en liasse* au soutien des présentes comme pièce R-19.

D. LA RESPONSABILITÉ DES DÉFENDERESSES

31. Le risque d'explosion associé à un usage normal des Laveuses et la perte d'usage qui découle des précautions à prendre pour éviter ce risque constituent un vice caché affectant les Laveuses.
32. Avant la diffusion du communiqué de presse en date du 29 septembre 2016 (pièce R-3), jamais les Défenderesses n'ont informé les membres du groupe envisagé des risques liés à l'utilisation des Laveuses. En fait, elles se sont plutôt employées à en vanter les mérites et les diverses fonctions qu'elles recommandent aujourd'hui de cesser d'utiliser et dont elles admettent la dangerosité, le tout tel qu'il appert notamment de certains manuels d'utilisation des Laveuses dénoncés en liasse au soutien des présentes comme pièce R-7.
33. Au surplus, en tout temps pertinent aux présentes, les Défenderesses savent ou ne peuvent ignorer que les Laveuses ne peuvent servir à l'usage auquel elles sont destinées.
34. Les Défenderesses ont, sciemment ou sans se soucier des conséquences, omis d'informer les membres du groupe envisagé du risque d'explosion associé à un usage normal des Laveuses et de la perte d'usage qui découle des précautions à prendre pour prévenir ce risque, et ce notamment aux fins de promouvoir leurs intérêts commerciaux.
35. En omettant d'en informer les membres du groupe envisagé, les Défenderesses passent sous silence un fait important qui, s'il avait été dévoilé en temps utile, aurait découragé les membres du groupe envisagé d'acheter une Laveuse.
- 35.1 En lieu et place d'une véritable procédure de rappel où les Laveuses seraient remplacées et les membres du groupe envisagé rapidement et correctement indemnisés pour le préjudice qu'ils ont subi, les Défenderesses mettent en place une procédure de « rappel » incomplète et insatisfaisante qui s'apparente à un programme de fidélisation.
36. En conséquence de ce qui précède, chaque membre du groupe envisagé est en droit de réclamer des Défenderesses le remboursement complet du prix d'achat de sa Laveuse et des frais accessoires qu'il a dû encourir au moment de l'achat, incluant notamment et sans restreindre la généralité de ce qui précède, les taxes, les frais de livraison, les frais d'installation, les frais de garantie afférents à la garantie prolongée, les frais de réparation, et le coût du tuyau de raccordement.
37. À cela s'ajoute une somme de 200 \$ par membre du groupe envisagé en raison notamment des troubles, inconvénients et désagréments causés par l'usage des Laveuses.

38. La Demanderesse et les membres du groupe envisagé sont aussi en droit d'exiger des Défenderesses le remboursement des sommes engagées pour les présentes procédures et pour toute enquête relativement à la présente affaire.
39. Finalement, le comportement des Défenderesses doit être sanctionné par l'octroi de dommages-intérêts punitifs au montant de 5 millions de dollars, en ce qu'il met notamment en jeu la sécurité des membres du groupe envisagé.

E. L'EXEMPLE DE LA PERSONNE DÉSIGNÉE

40. Le 22 avril 2014, la Personne désignée achète chez *Brault & Martineau* une Laveuse Samsung dont le modèle est le WA45H7000AW/A2, le tout tel qu'il appert de la facture dénoncée au soutien des présentes comme pièce R-8.
41. Au début de 2015, la Laveuse de la Personne désignée devient incapable de contenir les vibrations occasionnées par la cuve qui tourne au stade de l'essorage, et ce tant pour le lavage de literie que pour le lavage de simples morceaux de vêtements.
42. La Personne désignée doit alors surveiller de près la Laveuse au stade de l'essorage, afin de pouvoir l'arrêter lorsque les vibrations deviennent trop violentes parce qu'elle se déplace et se heurte aux murs et aux objets qui l'entourent. La Personne désignée est loin de se douter que sa Laveuse est susceptible d'exploser, et ainsi la blesser elle ou des membres de sa famille.
43. Excédée par le problème de vibration de sa Laveuse et par les désagréments que celui-ci occasionne, la Personne désignée se plaint par téléphone auprès de Samsung et de l'établissement *Brault & Martineau* chez qui elle a acheté sa Laveuse.
44. Suite à cette plainte, le 29 juin 2015, un technicien de la firme Services Expert mandatée par Samsung se présente au domicile de la Personne désignée afin d'inspecter sa Laveuse et d'identifier les réparations à y apporter afin de régler le problème de vibrations. Au terme de son inspection, le technicien estime les coûts de réparation de la Laveuse de la Personne désignée à 700,54 \$, soit seulement 150\$ de moins que le prix d'achat de la Laveuse, le tout tel qu'il appert de l'estimé de la firme Services Expert daté du 29 juin 2015 et dénoncé au soutien des présentes comme pièce R-9.
- 44.1 Suite à cette visite du mandataire de Samsung au domicile de la Personne désignée, cette dernière effectue un suivi par écrit auprès de Samsung et de *Brault & Martineau*, le tout tel qu'il appert de la chaîne de courriels dénoncée au soutien de la présente comme pièce R-23. En bout de piste, Samsung prend à sa charge les coûts liés à la réparation de la Laveuse de la Personne désignée.
45. C'est dans ce contexte qu'au début du mois de juillet 2015, un technicien de la firme Services Expert doit effectuer deux déplacements au domicile de la Personne désignée pour y réaliser les réparations censées régler le problème de vibration. Plusieurs pièces sont remplacées, dont la cuve de la Laveuse et certains amortisseurs.

- 45.1 Le ou vers le 27 juillet 2015, la Personne désignée s'entretient par téléphone avec une représentante du service du contentieux de *Brault & Martineau*. Elle l'informe du passage d'un mandataire de Samsung chez elle pour y effectuer des réparations sur sa Laveuse. À ce moment, la Personne désignée ignore si l'intervention du mandataire de Samsung a réglé le problème de vibration de sa Laveuse. Elle indique à la représentante de *Brault & Martineau* qu'elle doit toujours procéder à quelques vérifications à cette fin.
- 45.2 La représentante du service du contentieux de *Brault & Martineau* lui explique alors que, compte tenu de l'intervention d'un mandataire de Samsung à son domicile pour effectuer des réparations à sa Laveuse, elle fermera le dossier de réclamation de la Personne désignée ouvert auprès de *Brault & Martineau*.
- 45.3 Le 3 août 2015, *Brault & Martineau* transmet une lettre à la Personne désignée dans laquelle elle confirme la teneur de leur conversation téléphonique, mais ajoute comprendre « que le dossier a été réglé à [sa] satisfaction », le tout tel qu'il appert de la lettre de *Brault & Martineau* dénoncée au soutien de la présente comme pièce R-24.
- 45.4 Bien que la lettre du 3 août 2015 (pièce R-24) ne reflète pas fidèlement sa conversation avec la représentante du service du contentieux de *Brault & Martineau* en ce que le dossier de sa Laveuse est loin d'être réglé, la Personne désignée n'y a pas donné suite.
46. Malgré les interventions du mandataire de Samsung, la Laveuse de la Personne désignée continue encore aujourd'hui à vibrer de façon anormale et dangereuse.
47. Ce n'est que le 29 septembre 2016 que la Personne désignée a pris connaissance du risque d'explosion associé à l'usage normal de sa Laveuse.

F. LES ALLÉGATIONS PROPRES À L'ACTION COLLECTIVE

1) Les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de faits identiques, similaires ou connexes

48. Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du groupe envisagé aux Défenderesses et que la Demanderesse entend faire trancher par l'action collective sont énoncées aux paragraphes ci-après.
49. Le risque d'explosion associé à un usage normal des Laveuses et la perte d'usage qui découle des précautions à prendre pour prévenir ce risque constituent-ils un vice caché affectant les Laveuses?
50. Les Défenderesses ont-elles sciemment ou sans se soucier des conséquences omis d'informer les membres du groupe du risque d'explosion associé à un usage normal des Laveuses et de la perte d'usage qui découle des précautions à prendre pour prévenir ce risque, et ce notamment aux fins de promouvoir leurs intérêts commerciaux?

51. En omettant d'informer les membres du groupe du risque d'explosion associé à un usage normal des Laveuses et de la perte d'usage qui découle des précautions à prendre pour prévenir ce risque, les Défenderesses ont-elles passé sous silence un fait important?
52. La mise sur pied par les Défenderesses d'une procédure de « rappel » fait-elle obstacle aux réclamations des membres du groupe?
53. Chaque membre du groupe est-il en droit de réclamer des Défenderesses le remboursement complet du prix d'achat de sa Laveuse et, à titre de dommages-intérêts, le montant des frais accessoires qu'il a dû encourir au moment de l'achat, incluant notamment et sans restreindre la généralité de ce qui précède, les taxes, les frais de livraison, les frais d'installation, les frais de garantie afférents à la garantie prolongée, les frais de réparation, et le coût du tuyau de raccordement?
54. Les Défenderesses doivent-elles être condamnées à payer des dommages-intérêts additionnels de 200 \$ à chacun des membres du groupe?
55. La Demanderesse et les membres du groupe sont-ils en droit d'exiger des Défenderesses le remboursement des sommes engagées pour les présentes procédures et pour toute enquête relativement à la présente affaire?
56. Les Défenderesses doivent-elles être condamnées à payer des dommages-intérêts punitifs aux membres du groupe?
57. Le cas échéant, quelle est la valeur des dommages-intérêts punitifs auxquels doivent être condamnées les Défenderesses afin d'assurer leur fonction préventive?

2) Les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées

58. Les conclusions que la Demanderesse recherche contre les Défenderesses et qui sont justifiées à la lumière des faits allégués à la présente Demande sont énoncées aux paragraphes ci-après.
59. ACCUEILLIR l'action collective de la Demanderesse contre les Défenderesses;
60. CONDAMNER les Défenderesses solidairement à rembourser à chaque membre du groupe le prix d'achat de sa Laveuse à titre de réduction de ses obligations et, à titre de dommages-intérêts, le montant des frais accessoires qu'il a dû encourir au moment de l'achat, incluant notamment et sans restreindre la généralité de ce qui précède, les taxes, les frais de livraison, les frais d'installation, les frais de garantie afférents à la garantie prolongée, les frais de réparation et le coût du tuyau de raccordement (...) et ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes;
61. CONDAMNER les Défenderesses solidairement à payer à chacun des membres du groupe une somme de deux cents dollars à titre de dommages-intérêts additionnels et ORDONNER le recouvrement collectif de cette somme;

62. CONDAMNER les Défenderesses solidairement à payer aux membres du groupe une somme de cinq millions de dollars à titre de dommages-intérêts punitifs et ORDONNER le recouvrement collectif de cette somme;
 63. CONDAMNER les Défenderesses solidairement à payer à la Demanderesse et aux membres du groupe un montant équivalent aux coûts encourus pour toute enquête nécessaire afin d'établir leur responsabilité en l'instance, incluant les frais d'experts, les honoraires des avocats de la Demanderesse et les déboursés extrajudiciaires et ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes;
 64. CONDAMNER les Défenderesses solidairement à payer sur l'ensemble des sommes susdites l'intérêt légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue au *Code civil du Québec* à compter de la date de signification de la *Demande pour autorisation d'exercer une action collective*;
 65. ORDONNER que la réclamation de chacun des membres du groupe fasse l'objet d'une liquidation individuelle ou, si ce procédé s'avère impraticable ou trop onéreux, ORDONNER la distribution du reliquat des montants recouverts collectivement aux fins d'être utilisé pour introduire des mesures qui bénéficieront aux membres du groupe et dont la nature sera déterminée par le Tribunal, conformément notamment aux provisions de l'article 597 du *Code de procédure civile*;
 66. LE TOUT avec frais de justice, y compris les frais d'experts et d'avis;
- 3) La composition du groupe envisagé rend difficile ou peu pratique l'application des articles 91 ou 143 du Code de procédure civile**
67. La Demanderesse estime que le groupe envisagé est composé de plusieurs dizaines de milliers de personnes. En effet, Samsung admet avoir vendu au moins 256 000 Laveuses à l'échelle du pays, le tout tel qu'il appert de l'avis de rappel (pièce R-11), et la Demanderesse estime qu'un nombre substantiel d'entre elles l'ont été au Québec.
 68. Il est difficile, sinon impossible d'identifier ou de retracer la totalité des membres du groupe envisagé impliqués dans la présente action collective et de les contacter pour obtenir un mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou pour procéder par voie de jonction d'instance.
 69. À eux seuls, ces faits démontrent qu'il est impraticable, voire impossible, de procéder par mandat, réunion d'action ou jonction de parties.
 70. Dans ces circonstances, l'action collective est une procédure appropriée pour que les membres du groupe envisagé puissent effectivement faire valoir leurs droits respectifs et aient accès à la justice.

4) La Demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe envisagé

71. La Demanderesse demande que le statut de représentante du groupe envisagé lui soit attribué.
72. La Demanderesse est une association de consommateurs constituée en vertu de la *Loi sur les coopératives* (L.R.Q. c. C-67) et ayant pour principal objet la défense des intérêts des consommateurs.
73. Conformément aux dispositions de l'article 571 du *Code de procédure civile*, la Demanderesse désigne un de ses membres qui est également membre du groupe envisagé, soit Mme Chantal Gagnon.
74. L'intérêt de la Personne désignée dans la présente action collective est relié aux objets pour lesquels la Demanderesse a été constituée.
75. La Demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe envisagé. En outre, elle a la capacité et l'intérêt pour représenter tous les membres du groupe envisagé.
76. Depuis plus de 30 ans, la Demanderesse représente les intérêts des consommateurs et s'intéresse activement à la protection de leurs droits en leur apportant notamment un soutien direct et, lorsque nécessaire, en intervenant devant les instances gouvernementales et les instances judiciaires, le tout tel qu'il appert plus amplement du plus récent rapport annuel de la Demanderesse déposé au soutien de la présente comme pièce R-20.
77. La Demanderesse s'est vue octroyer le Prix de l'Office de la protection du consommateur à deux reprises. Ce prix est décerné une fois l'an et vise à souligner l'engagement et la contribution des personnes et des organismes qui travaillent à la promotion et à la défense des droits des consommateurs au Québec, le tout tel qu'il appert de deux communiqués de presse de l'Office de la protection du consommateur déposés *en liasse* au soutien de la présente comme pièce R-21.
78. La Demanderesse est disposée à gérer la présente action collective dans l'intérêt des membres du groupe envisagé et elle est déterminée à mener à terme le présent dossier, le tout au bénéfice de tous les membres du groupe envisagé ainsi qu'à consacrer le temps nécessaire à la présente affaire, tant devant la Cour supérieure que devant le Fonds d'aide aux actions collectives, le cas échéant, ainsi qu'à collaborer avec ses avocats.
79. La Demanderesse a à son emploi des avocats qui ont une bonne connaissance de la procédure d'action collective. Au surplus, certains employés de la Demanderesse de même que des membres de son conseil d'administration ont suivi une formation sur l'exercice des actions collectives au Québec.

80. La Demanderesse s'intéresse à la procédure de l'action collective et a développé une certaine expertise dans ce domaine en produisant, avec le soutien financier du Bureau de la Consommation d'*Industrie Canada*, divers rapports de recherche sur des problématiques touchant la procédure de l'action collective, le tout tel qu'il appert d'un extrait du site internet de la Demanderesse dénoncé en liasse au soutien de la présente comme pièce R-22.
81. La Demanderesse est disposée à consacrer le temps nécessaire pour collaborer avec les membres du groupe envisagé qui se feront connaître et à les tenir informés. La Demanderesse est en mesure de renseigner les membres du groupe envisagé lorsque nécessaire, soit directement ou par la voie des médias.
82. À cet égard, les avocats de la Demanderesse ont mis en ligne une page Internet qui permet aux membres du groupe envisagé de se renseigner sur le présent dossier et de s'inscrire à une lettre électronique d'information sur les développements à venir. La Demanderesse fera de même sous peu.
83. De même, la Demanderesse et ses avocats mettent également sur pied un service téléphonique afin de répondre aux questions que pourraient avoir les membres du groupe envisagé. À cette fin, le personnel du cabinet des avocats de la Demanderesse et les employés de la Demanderesse elle-même ont reçu une formation afin de répondre adéquatement aux questions éventuelles des membres du groupe envisagé. En outre, des avocats du cabinet soussigné et des avocats à l'emploi de la Demanderesse répondront de temps à autre et au besoin aux questions des membres du groupe envisagé.
84. La Demanderesse a donné mandat à ses avocats d'obtenir tous les renseignements pertinents au présent dossier et se tiendra informée des développements.
85. La Demanderesse est de bonne foi et entreprend une action collective dans l'unique but de faire en sorte que les droits des membres du groupe envisagé soient reconnus et qu'il soit remédié aux préjudices que chacun d'eux a subis.
86. La Demanderesse propose que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district judiciaire de Montréal parce que beaucoup de membres du groupe envisagé ainsi que les avocats soussignés y sont domiciliés.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR :

- A. *ACCUEILLIR la Demande modifiée pour autorisation d'exercer une action collective (10 octobre 2017) ;*

- B. **AUTORISER** l'exercice de l'action collective contre les Défenderesses pour le compte du groupe ci-après :

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

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

- C. **ATTRIBUER** à Option consommateurs le statut de Représentante aux fins d'exercer ladite action collective pour le compte de ce groupe.

- D. **IDENTIFIER** comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

1. Le risque d'explosion associé à un usage normal des Laveuses et la perte d'usage qui découle des précautions à prendre pour prévenir ce risque constituent-ils un vice caché affectant les Laveuses?
2. Les Défenderesses ont-elles sciemment ou sans se soucier des conséquences omis d'informer les membres du groupe du risque d'explosion associé à un usage normal des Laveuses et de la perte d'usage qui découle des précautions à prendre pour prévenir ce risque, et ce notamment aux fins de promouvoir leurs intérêts commerciaux?
3. En omettant d'informer les membres du groupe du risque d'explosion associé à un usage normal des Laveuses et de la perte d'usage qui découle des précautions à prendre pour prévenir ce risque, les Défenderesses ont-t-elles passé sous silence un fait important?
4. La mise sur pied par les Défenderesses d'une procédure de « rappel » fait-elle obstacle aux réclamations des membres du groupe?

5. Chaque membre du groupe est-il en droit de réclamer des Défenderesses le remboursement complet du prix d'achat de sa Laveuse et des frais accessoires qu'il a dû encourir au moment de l'achat, incluant notamment et sans restreindre la généralité de ce qui précède, les taxes, les frais de livraison, les frais d'installation, les frais de garantie afférents à la garantie prolongée, les frais de réparation, et le coût du tuyau de raccordement?
 6. Les Défenderesses doivent-elles être condamnées à payer des dommages-intérêts additionnels de 200 \$ à chacun des membres du groupe?
 7. La Demanderesse et les membres du groupe sont-ils en droit d'exiger des Défenderesses le remboursement des sommes engagées pour les présentes procédures et pour toute enquête relativement à la présente affaire?
 8. Les Défenderesses doivent-elles être condamnées à payer des dommages-intérêts punitifs aux membres du groupe?
 9. Le cas échéant, quelle est la valeur des dommages-intérêts punitifs auxquels doivent être condamnées les Défenderesses afin d'assurer leur fonction préventive?
- E. IDENTIFIER comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :
1. ACCUEILLIR l'action collective de la Demanderesse contre les Défenderesses;
 2. CONDAMNER les Défenderesses solidairement à rembourser à chaque membre du groupe le prix d'achat de sa Laveuse à titre de réduction de ses obligations et, à titre de dommages-intérêts, des frais accessoires qu'il a dû encourir au moment de l'achat, incluant notamment et sans restreindre la généralité de ce qui précède, les taxes, les frais de livraison, les frais d'installation, les frais de garantie afférents à la garantie prolongée, les frais de réparation et le coût du tuyau de raccordement (...) et ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes;
 3. CONDAMNER les Défenderesses solidairement à payer à chacun des membres du groupe une somme de deux cents dollars à titre de dommages-intérêts additionnels et ORDONNER le recouvrement collectif de cette somme;
 4. CONDAMNER les Défenderesses solidairement à payer aux membres du groupe une somme de cinq millions de dollars à titre de dommages-intérêts punitifs et ORDONNER le recouvrement collectif de cette somme;

5. CONDAMNER les Défenderesses solidairement à payer à la Demanderesse et aux membres du groupe un montant équivalent aux coûts encourus pour toute enquête nécessaire afin d'établir leur responsabilité en l'instance, incluant les frais d'experts, les honoraires des avocats de la Demanderesse et les déboursés extrajudiciaires et ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes;
 6. CONDAMNER les Défenderesses solidairement à payer sur l'ensemble des sommes susdites l'intérêt légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue au *Code civil du Québec* à compter de la date de signification de la *Demande pour autorisation d'exercer une action collective*;
 7. ORDONNER que la réclamation de chacun des membres du groupe fasse l'objet d'une liquidation individuelle ou, si ce procédé s'avère impraticable ou trop onéreux, ORDONNER la distribution du reliquat des montants recouvrés collectivement aux fins d'être utilisé pour introduire des mesures qui bénéficieront aux membres du groupe et dont la nature sera déterminée par le Tribunal, conformément notamment aux provisions de l'article 597 du *Code de procédure civile*;
 8. LE TOUT avec frais de justice, y compris les frais d'experts et d'avis;
- F. 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 à la Loi;
- G. 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;
- H. ORDONNER la publication d'un avis aux membres conforme au formulaire VI du *Règlement de procédure civile de la Cour supérieure* dans les soixante (60) jours du jugement à intervenir sur la présente *Demande* et ce sur la première page des sites web *samsung.ca* et *sears.ca*, ainsi qu'un samedi dans la section nouvelle des quotidiens *La Presse Plus*, *Le Soleil* et *The Gazette*, de même que dans tout autre média ou par tout autre moyen qu'il plaira au Tribunal de fixer;
- I. LE TOUT avec frais de justice, y compris les frais d'avis.

MONTREAL, le 10 octobre 2017


BELLEAU LAPOINTE, s.e.n.c.r.l.
Avocats de la Demanderesse

N° : 500-06-000816-161

(ACTION COLLECTIVE)
COUR SUPÉRIEURE
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

OPTION CONSOMMATEURS

Demanderesse

-et-

CHANTAL GAGNON

Personne désignée

c.

SAMSUNG ELECTRONICS CANADA INC.

-et-

SAMSUNG ELECTRONICS Co., LTD.

-et-

SEARS CANADA INC.

Défenderesses

DEMANDE MODIFIÉE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE
ACTION COLLECTIVE (10 OCTOBRE 2017) (ART. 574 ET
SUIVANTS C.P.C.)

ORIGINAL



Belleau Lapointe

1 AVOCATS 1 BARRISTERS AND SOLICITORS 1

306, PLACE D'YOUVILLE, BUREAU B-10
MONTRÉAL (QUÉBEC) H2Y 2B6
TÉLÉPHONE : (514) 987-6700
TÉLÉCOPIEUR : (514) 987-6886

BB-8049

Me Maxime Nasr - Dossier : 2002.082
mnasr@belleaulapointe.com