

C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001104-203

(Actions collectives)
COUR SUPÉRIEURE

BENJAMIN VIOT, domicilié et résidant au



Demandeur

c.

U-HAUL CO. (CANADA) LTÉE.,
personne morale ayant un domicile élu au
891 boul. Charest O, dans la ville de
Québec, province de Québec, G1N 2C9

et

WEB TEAM ASSOCIATES, INC.,
personne morale ayant domicile au 2727
N Central Ave, dans la ville de Phoenix,
dans l'État de l'Arizona, 85004

Défenderesses

**DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION
COLLECTIVE ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANT**
(Article 574 C.p.c.)

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

INTRODUCTION

Afin de permettre aux consommateurs d'avoir une information complète avant d'acheter un bien ou un service, la *Loi sur la protection du consommateur*¹ (ci-après « *Lpc* ») interdit aux commerçants d'exiger un prix supérieur à celui qui est annoncé et impose aux commerçants une obligation de s'assurer que les consommateurs sont suffisamment informés de tout fait qui est important. La *Lpc* interdit aux commerçants de leurrer les consommateurs en faisant miroiter des prix moins élevés que les prix que ceux-ci devront payer au final.

¹ RLRQ c. P-40.1.

Or, les défenderesses ont adopté plusieurs stratagèmes dans le cadre de la location de véhicules afin de donner l'impression aux consommateurs que ceux-ci ont accès à des prix de location qui ne sont pas, en réalité, les prix qu'ils auront à payer au final.

En raison de ces stratagèmes, les consommateurs ne sont pas en mesure de savoir le prix exact qu'ils auront à payer lorsqu'ils prennent connaissance des annonces de prix pour la location des véhicules. En effet, le prix réel est toujours plus élevé que le prix initialement miroité par les défenderesses.

Les défenderesses violent systématiquement la *Lpc* en annonçant, sur leur site web, dans leur application mobile, ainsi que dans diverses publicités et annonces, des prix inférieurs au prix ultimement exigé pour la location de voitures, fourgonnettes, et camions, selon le cas (ci-après indifféremment désignés sous le terme « véhicules »).

Le demandeur veut faire cesser cette pratique délétère pour les consommateurs et obtenir une réduction de son obligation qui est équivalente au montant dépassant le prix annoncé ainsi que l'octroi de dommages-intérêts punitifs.

1. Le demandeur désire exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie du groupe ci-après décrit, dont il est lui-même membre, à savoir :

Tout consommateur ayant conclu un contrat, au Québec, auprès des défenderesses, ayant pour objet la location d'un véhicule, depuis le 18 novembre 2017, et ayant payé un montant supérieur à celui initialement annoncé, à l'exception de la TPS, la TVQ et des 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.

2. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel du demandeur contre les défenderesses sont :

A. Les défenderesses

- 2.1. 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**.
- 2.2. La défenderesse U-Haul facture le client et reçoit son paiement, tel qu'il appert de la confirmation de réservation du demandeur, pièce **P-3**, de sa facture, pièce **P-4**, de son relevé de carte de crédit, pièce **P-5**, et d'une recherche aux registres de TPS/TVQ avec les numéros apparaissant sur la facture susmentionnée, pièce **P-6** (en liasse).
- 2.3. La défenderesse **WEB TEAM ASSOCIATES, INC.** (« WTA ») est une société du Nevada, tel qu'il appert de l'extrait du registre corporatif de cet état, pièce **P-7**.

- 2.4. WTA agit à titre d'intermédiaire pour U-Haul. Elle gère et opère les sites web www.uhaul.com et fr.uhaul.com, tel qu'il appert de la pièce **P-8**.
- 2.5. Ces sites sont aussi accessibles par l'entremise de l'application mobile U-Haul.
- 2.6. Les défenderesses sont liées et opèrent de concert. Elles sont en outre toutes deux des filiales de la société **AMERCO (Nevada)** (« Amerco »), tel qu'il appert de l'extrait du registre de la Securities and Exchange Commission des États-Unis, pièce **P-9**.

B. Le processus de réservation

- 2.7. Les véhicules U-Haul peuvent être réservés en ligne (site web ou application mobile), par téléphone ou en personne.
 - a. En ligne
- 2.8. La capture d'écran vidéo de la séquence de réservation sur le site web fr.uhaul.com est produite comme la pièce **P-10**, et des extraits du site www.archive.org capturant des versions historiques de cette première page du site web sont produits comme la pièce **P-11** (en liasse).
- 2.9. Tel qu'il appert des pièces **P-10** et **P-11**, lorsque les membres du groupe réservent sur le site internet fr.uhaul.com (version française de www.uhaul.com), les étapes sont 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 annoncé 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 pour les dommages en cas de collision, 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, qui 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.

2.10. Lorsque les membres du groupe réservent par l'application mobile de U-Haul, les étapes sont les mêmes que sur le site web fr.uhaul.com et www.uhaul.com.

b. En personne

- 2.11. Lorsque les membres du groupe réservent au comptoir d'un établissement U-Haul, les étapes sont essentiellement les mêmes.
- 2.12. Dans les succursales opérées par U-Haul, dès leur entrée dans l'établissement, les consommateurs sont confrontés à une panoplie de prix.
- 2.13. 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.
- 2.14. Comme les offres à « 19,95 », ces offres n'incluent ni le prix au kilomètre ni les frais « environnementaux », le tout tel qu'il apparaît des photos trouvées sur le site Google Maps, déposées en liasse comme la pièce **P-12**.

2.15. 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

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

2.17. Le prix n'est pas nécessairement communiqué par un agent de U-Haul avant la dernière étape, à moins que le client le demande.

C. L'annonce illégale des prix

2.18. Le tarif de la location est principalement annoncé pour la première fois dans diverses annonces publicitaires. Ces annonces se trouvent notamment sur les véhicules U-Haul, ainsi qu'aux première et deuxième étapes du processus de réservation sur le site internet, sur l'application mobile et dans les succursales de U-Haul.

a. L'annonce illégale sur les camions, les panneaux publicitaires et dans divers documents

2.19. Les défenderesses annoncent très largement au Québec le prix de 19,95 \$ pour une location de ces trois types de véhicules. Ces annonces apparaissent notamment sur les camionnettes de 8 pieds, les fourgonnettes de 9 pieds et les camions de 10 pieds, sur des panneaux publicitaires et sur divers documents tels que les factures.

2.20. À titre d'illustration, les annonces sur les camions 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-13**, **P-14**, **P-15**, et **P-16**.

2.21. 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.

2.22. Sur la facture du demandeur, 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-4**.

2.23. 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, pièce **P-17**, **P-18**, **P-19** et **P-20**. Ainsi, chaque rapport annuel indique, à sa page 5, ce qui suit :

Sales and Marketing

We promote U-Haul® brand awareness through direct and co-marketing 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

- 2.24. Les publicités sur les camions sont reproduites à la première étape de réservation sur les sites web fr.uhaul.com et www.uhaul.com, ainsi que sur l'application mobile, 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-10**, ainsi que des extraits du site www.archive.org capturant des versions antérieures de ce site web, pièce **P-11** (en liasse).
- 2.25. À la première étape de réservation sur le site web, ainsi que sur l'application mobile, apparaît également une annonce des « 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 ».

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

- 2.26. 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 versées par des utilisateurs de Google Maps, pièce **P-12**.
- 2.27. Les annonces pour les véhicules à 19,95 \$ sont essentiellement les mêmes que mentionnés plus haut.

- 2.28. 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 »).

3. Les frais réellement payés par les consommateurs

- 3.1. Peu importe qu'un consommateur voie un prix annoncé pour la première fois sur un camion, sur le site web ou dans l'application mobile des défenderesses, ou dans une des succursales ou ailleurs, les défenderesses omettent systématiquement d'annoncer le prix complet dans le but de rendre leurs produits plus attrayants.
- 3.2. En particulier, les défenderesses omettent systématiquement les informations suivantes.
- 3.3. **Premièrement**, les prix annoncés n'incluent pas les frais « environnementaux », qui sont ajoutés à toute réservation de véhicule chez les défenderesses 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-10**, 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.

- 3.4. **Deuxièmement**, pour les véhicules publicisés à 19,95 \$ et contrairement à ce qu'affirme la publicité, le prix de base varie, notamment lorsque la demande est très forte, comme elle l'est à la fin du mois de juin, le tout tel qu'il appert de la pièce **P-21**.
- 3.5. **Troisièmement**, les prix annoncés 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.
- 3.6. Or, 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 pièces **P-10**, **P-22** et **P-23**.

- 3.7. Ainsi, la même fourgonnette de 9 pieds coûte 0,49 \$ par kilomètre en semaine et 0,59 \$ par kilomètre en fin de semaine.
- 3.8. Ensuite, alors que le prix est de base est **19,95 \$** plus **0,49 \$/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 de la pièce **P-10**.
- 3.9. La loi exige que tous ces frais soient inclus dans le prix dès la première occasion où un prix est communiqué aux membres du groupe, que ce soit sur un camion, sur l'internet, dans les succursales des défenderesses ou ailleurs.
- 3.10. En l'espèce, ce n'est que lorsque le processus de réservation est enclenché que ces frais et informations sont ajoutés aux prix annoncés et que les membres constatent ultimement qu'il est impossible d'obtenir le prix de 19,95 \$ pour une camionnette de 8 pieds, fourgonnette de 9 pieds ou un camion de 10 pieds.
- 3.11. 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 ».
- 3.12. Ces prix 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, extraits déposés comme la pièce **P-24** (en liasse). Ces prix ne sont qu'un leurre, l'augmentation des prix s'opérant par la suite par des frais au kilomètre et des frais environnementaux, notamment.
- 3.13. Dans tous les cas, il est impossible pour les membres du groupe d'obtenir le prix annoncé par les défenderesses pour quelque déménagement que ce soit.

D. Le cas du demandeur

- 3.14. 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.
- 3.15. Le 30 août 2019, le demandeur 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-3**.
- 3.16. Le 31 août 2019, il a loué le camion 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-4**, et de son relevé de carte de crédit, pièce **P-5**.
- 3.17. Le demandeur a choisi de faire affaire avec U-Haul en raison de leur annonce qui affiche un prix de « 19,95 \$ plus km / frais ».

- 3.18. Avant même de réserver le véhicule sur le site internet www.uhaul.com, il a vu cette annonce sur un véhicule U-Haul.
- 3.19. 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 des défenderesses et a choisi la prise de possession au comptoir du U-Haul de Saint-Léonard.
- 3.20. 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 pour les dommages en cas de collision 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 qu'il aurait à payer.
- 3.21. La facture **P-4** 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 ».
- 3.22. C'est ainsi qu'une location annoncée à « 19,95 \$ plus km/frais » lui a finalement coûté 54,36 \$.
- 3.23. Le cas du demandeur 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. 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 notamment les frais « environnementaux » et les frais au kilomètre.
- 3.24. Quant aux services non obligatoires, ceux-ci sont vendus sous pression, particulièrement dans le cas de l'« Exonération de responsabilité pour les dommages en cas de collision », sur laquelle nous nous attarderons ci-dessous comme facteur aggravant pour l'octroi de dommages punitifs.

E. Les règles encadrant l'annonce de prix ainsi que les représentations et publicités cas du demandeur

- 3.25. Les membres du groupe sont des consommateurs au sens de la *Lpc* et les défenderesses sont des commerçants au sens de la *Lpc*.
- 3.26. La *Lpc* est une loi d'ordre public (art. 262 *Lpc*). Le consommateur ne peut renoncer aux droits que la loi lui confère (art. 263 *Lpc*).
- 3.27. 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.

3.28. L'article 224 de la *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.

3.29. L'article 224 de la *Lpc* est complété par l'article 91.8 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*² (ci-après « *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.

[...]

3.30. Dès la première occasion où les défenderesses annoncent 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*.

² RLRQ c P-40.1, r 3.

- 3.31. Comme exposé plus haut, les défenderesses contreviennent à l'article 224 *Lpc*, car le prix exigé aux membres du groupe est systématiquement plus élevé que le prix annoncé.
- 3.32. Les obligations de la *Lpc* s'appliquent à la première occasion où les défenderesses annoncent un prix et elles ne peuvent remédier à un manquement lors de l'affichage subséquent du prix.
- 3.33. Les manquements des défenderesses à ces obligations légales donnent ouverture aux remèdes contractuels et aux dommages prévus à l'article 272 *Lpc*, ainsi qu'à des dommages punitifs.

F. Les remèdes contractuels et les dommages punitifs

- 3.34. 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.
- 3.35. La valeur de la compensation recherchée par le demandeur 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.
- 3.36. Dans le cas du demandeur, 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**³.
- 3.37. Le demandeur recherche également une condamnation des défenderesses à des dommages punitifs pour une somme à être déterminée selon la preuve qui sera administrée.
- 3.38. 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.
- 3.39. L'article 224 *Lpc* est central à la réalisation de cet objectif, car il interdit aux défenderesses 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.
- 3.40. 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.
- 3.41. Ainsi, constituent notamment des renseignements trompeurs et des omissions de mentionner des faits importants que les consommateurs sont responsables pour le coût de l'essence et qu'il y aura dans une majorité de cas des frais

³ Voir la pièce **P-4**. Pour le kilométrage, ce montant correspond à 14 kilomètres à 0,59 \$ au kilomètre.

supplémentaires importants pour les consommateurs qui choisissent l'exonération de responsabilité en cas de dommages, tel que plus amplement décrit ci-dessous.

- 3.42. 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 des défenderesses.
- 3.43. Le système de réservation des défenderesses 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 de ne pas faire fuir les consommateurs.
- 3.44. Cette stratégie se poursuit jusqu'à la prise de possession du véhicule au comptoir où, alors que les membres sont captifs, les représentants des défenderesses insistent vivement pour que les membres souscrivent à l'exonération de responsabilité en cas de collision dont le coût peut correspondre au prix de location initialement annoncé. Pourtant, cette exonération de responsabilité constitue une partie importante du prix final, correspondant parfois presque au prix annoncé.
- 3.45. Or, la plupart des clients des défenderesses 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 des défenderesses – tel qu'il appert notamment de la pièce **P-23** – les assurances détenues par les consommateurs ne couvrent pas la location de véhicules tels que les camionnettes, fourgonnettes et camions. En effet, les défenderesses y indiquent 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.

- 3.46. 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.
- 3.47. Les défenderesses ont les moyens et la capacité d'annoncer le prix complet dès la première annonce de prix, mais ont fait le choix d'induire les consommateurs en erreur, le tout en violation de la *Lpc*, et doivent être sanctionnées pour ce grave manquement à une loi d'ordre public.
- 3.48. Par exemple, pendant la même période en Ontario, en plus d'annoncer d'emblée le prix au kilomètre pour chaque type de véhicule, U-Haul accompagne l'annonce de prix en ligne de la mention que les consommateurs doivent eux-mêmes assumer le coût de l'essence, tel qu'il appert de l'annonce de prix déposée comme

la pièce **P-25**⁴. En revanche, les représentations des défenderesses au Québec ne divulguent nulle part que les consommateurs doivent payer le coût de l'essence.

3.49. 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, les défenderesses ont agi avec négligence et insouciance.

4. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de chacun des membres du groupe contre les défenderesses

4.1. Les membres du groupe sont des consommateurs qui ont loué, à partir du Québec, un véhicule U-Haul.

4.2. Les défenderesses ont exigé des membres du groupe des prix plus élevés que les prix annoncés.

4.3. Les défenderesses ont illégalement annoncé des prix décomposés en affichant seulement une partie du prix à la première occasion.

4.4. Ces manquements des défenderesses donnent droit aux membres du groupe de réclamer une compensation équivalente à la différence entre le montant exigé, toutes taxes comprises, et le montant annoncé, toutes taxes comprises.

4.5. De plus, les défenderesses doivent être condamnées à verser aux membres du groupe des dommages punitifs pour les motifs mentionnés à la section précédente.

5. La composition du groupe

5.1. La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance, en ce que le demandeur estime que le groupe comprend au minimum des dizaines de milliers de membres.

5.2. En effet, le modèle « faites votre déménagement vous-même » (« *DIY* » ou « *Do It Yourself* » en anglais) de U-Haul visant spécifiquement des consommateurs, la grande majorité de ses clients sont membres du groupe.

5.3. Il serait impossible pour le demandeur de procéder autrement que par la voie d'une action collective, celui-ci ne connaissant ni les noms des membres du groupe ni leurs coordonnées personnelles.

5.4. Dans ces circonstances, le demandeur ne peut obtenir un mandat de chacun des membres du groupe qui seraient d'ailleurs trop nombreux pour être joints dans une même action.

⁴ Il est à noter que l'annonce ontarienne a par ailleurs les mêmes défauts que ceux qui sont attaqués par la présente action collective, y inclus le fait que les tarifs au kilomètre ne sont pas aussi évidents que le tarif utilisé pour attirer l'attention des consommateurs.

- 5.5. Par ailleurs, le montant de la réclamation individuelle de certains membres du groupe étant modique, de nombreuses personnes hésiteraient à tenter un recours individuel contre les défenderesses.
- 5.6. Pour ces motifs, il est impossible d'appliquer les règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance.
- 5.7. Les principes de proportionnalité et de saine administration de la justice militent également en faveur de la voie de l'action collective.

6. Les questions collectives de droit et de fait

- 6.1. Les questions de fait et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du groupe aux défenderesses sont :
- 6.2. Les défenderesses ont-elles annoncé sur leur site, leur application mobile, leurs véhicules, dans leurs succursales et ailleurs, des prix moins élevés que ceux ultimement exigés, contrevenant ainsi à l'article 224 c) *Lpc*?
- 6.3. Les défenderesses ont-elles commis des pratiques de commerce interdites par la *Lpc*?
- 6.4. Les défenderesses ont-elles contrevenu aux articles 219 et 228 *Lpc* prohibant aux commerçants de communiquer des renseignements trompeurs ou de passer sous silence des faits importants?
- 6.5. 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 al. 3 *Lpc* et 91.8 *Ralpc*?
- 6.6. Les défenderesses doivent-elles être condamnées à verser des dommages punitifs aux membres du groupe?
- 6.7. Est-ce que les réclamations des membres doivent être recouvrées collectivement?

7. Les questions individuelles de droit et de fait

- 7.1. La question de fait et de droit particulière à chacun des membres est la suivante : Quel est le montant des frais exigés illégalement à chaque membre du groupe?

8. Il est opportun d'autoriser l'exercice d'une action collective pour le compte des membres du groupe.

9. La nature du recours

- 9.1. La nature des recours que le demandeur entend exercer pour le compte des membres du groupe en est une en réduction de son obligation, restitution des prestations et en dommages punitifs en vertu de la *Lpc*.

10. Les conclusions recherchées

- 10.1. **CONDAMNER** les défenderesses à payer la différence entre le montant exigé, 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 présente demande d'autorisation.
- 10.2. **CONDAMNER** les défenderesses 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.
- 10.3. **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes.
- 10.4. **LE TOUT** avec frais de justice, incluant les frais d'experts, d'avis et de dépenses d'un administrateur.

11. Le statut de représentant

- 11.1. Le demandeur demande que le statut de représentant lui soit attribué.
- 11.2. Le demandeur est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres pour les raisons qui suivent.
- 11.3. Le demandeur est membre du groupe.
- 11.4. Les défenderesses lui ont illégalement exigé des frais pendant la période couverte par l'action collective proposée.
- 11.5. Il est disposé à gérer la présente action collective dans l'intérêt des membres du groupe qu'il entend représenter et il est déterminé à mener à terme le présent dossier, le tout au bénéfice de tous les membres du groupe.
- 11.6. 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.
- 11.7. Il a fait une demande d'aide financière au Fonds d'aide aux actions collectives.
- 11.8. Il a la capacité et l'intérêt pour représenter adéquatement tous les membres du groupe.
- 11.9. Il a notamment donné mandat à ses procureurs d'établir sur leur site web un lien pour que d'autres personnes puissent se joindre à l'action et ainsi se tenir au courant des développements de celle-ci.
- 11.10. 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.

11.11. Le demandeur 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.

11.12. Le demandeur n'est pas en conflit d'intérêts avec les membres du groupe.

11.13. Le demandeur prend à cœur les droits des consommateurs. Il estime que les entreprises devraient respecter le droit des consommateurs d'être pleinement informés du prix et des conditions de vente dès la première annonce des prix.

12. Le district judiciaire

12.1. Le demandeur propose que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal, puisqu'une grande proportion des membres du groupe réside dans le district de Montréal.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

AUTORISER l'exercice de l'action collective en réduction de prix, en restitution et dommages punitifs.

ATTRIBUER à Benjamin Viot 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 des défenderesses, ayant pour objet la location d'un véhicule, depuis le 18 novembre 2017, et ayant payé un montant supérieur à celui initialement annoncé, à l'exception de la TPS, la TVQ et des 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.

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

Les défenderesses ont-elles annoncé sur leur site, leur application mobile, leurs véhicules, dans leurs succursales et ailleurs, des prix moins élevés que ceux ultimement exigés, contrevenant ainsi à l'article 224 c) *Lpc*?

Les défenderesses ont-elles commis des pratiques de commerce interdites par la *Lpc*?

Les défenderesses ont-elles contrevenu aux articles 219 et 228 *Lpc* prohibant aux commerçants de communiquer des renseignements trompeurs ou de passer sous silence des faits importants?

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 al. 3 *Lpc* et 91.8 *Ralpc*?

Les défenderesses doivent-elles être condamnées à verser des dommages punitifs aux membres du groupe?

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

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

CONDAMNER les défenderesses à payer la différence entre le montant exigé, 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 présente demande d'autorisation.

CONDAMNER les défenderesses 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'avis et de dépenses d'un administrateur.

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

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

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

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

ORDONNER au greffier de cette cour, pour le cas où l'action doit être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district;

LE TOUT avec les frais de justice, y compris les frais d'avis.

Montréal, le 18 novembre 2020



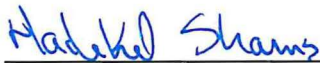
GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.
M^e Bruno Grenier
bgrenier@grenierverbauwhede.ca

M^e Cory Verbrauwheide
cverbauwhede@grenierverbauwhede.ca

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

Procureurs du demandeur

Montréal, le 18 novembre 2020



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

Procureur du demandeur

Montréal, le 18 novembre 2020



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

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

1. Dépôt d'une demande en justice

Prenez avis que le demandeur a déposé au greffe de la Cour supérieure du district judiciaire de Montréal la présente demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être désigné représentant.

2. 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, 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 du demandeur ou, si ce dernier n'est pas représenté, au demandeur lui-même.

3. 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.

4. 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 le demandeur, 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 ou, en matière familiale, ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les trois mois de cette signification;
- 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.

5. Changement de district judiciaire

Vous pouvez demander au tribunal le renvoi de cette demande introductive d'instance dans le district où est situé votre domicile ou, à défaut, votre résidence ou, le domicile que vous avez élu ou convenu avec le demandeur.

Si la 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 et que vous êtes le consommateur, le salarié, l'assuré, le bénéficiaire du contrat d'assurance ou le débiteur hypothécaire, vous pouvez demander ce renvoi dans le district où est situé votre domicile ou votre résidence ou cet immeuble ou encore le lieu du sinistre. Vous présentez cette demande au greffier spécial du district territorialement compétent après l'avoir notifiée aux autres parties et au greffe du tribunal qui en était déjà saisi.

6. Transfert de la demande à la Division des petites créances

Si vous avez la capacité d'agir comme demandeur 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 du demandeur ne pourront alors excéder le montant des frais prévus pour le recouvrement des petites créances.

7. 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.

8. Pièces au soutien de la demande

Au soutien de sa demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être désigné représentant, le demandeur invoque les pièces suivantes :

- P-1 :** Fiche au Registraire des entreprises (CAN.) en date du 24 août 2020;
- P-2 :** Fiche au Registraire des entreprises (QUÉ.) en date du 23 juin 2020;
- P-3 :** Confirmation de réservation datée du 30 août 2019;
- P-4 :** Facture datée du 31 août 2019;
- P-5 :** Relevé de carte de crédit daté du 12 septembre 2019;

- P-6 :** Fichiers du registre de la TPS/TVQ (en liasse);
- P-7 :** Fiche au Registraire des entreprises (Nevada);
- P-8 :** Conditions d'utilisation du site www.uhaul.com;
- P-9 :** Form 10-K (Securities and Exchange Commission);
- P-10 :** Capture d'écran vidéo de la séquence de réservation courte distance sur le site web fr.uhaul.com datée du 28 septembre 2020;
- P-11 :** Captures d'écran du site en 2017, 2018 et 2019 (en liasse);
- P-12 :** Photos des offres en succursale trouvées sur le site Google Maps;
- P-13 :** Camion vu à Montréal;
- P-14 :** Camions vus à Montréal;
- P-15 :** Camions vus à Montréal;
- P-16 :** Camions vus à Montréal;
- P-17 :** Rapport annuel Amerco 2017;
- P-18 :** Rapport annuel Amerco 2018;
- P-19 :** Rapport annuel Amerco 2019;
- P-20 :** Rapport annuel Amerco 2020;
- P-21 :** Capture d'écran d'un processus de réservation à l'Étape 2 pour le 23 juin 2020;
- P-22 :** Capture d'écran vidéo de la séquence de réservation longue distance sur le site web fr.uhaul.com datée du 28 septembre 2020
- P-23 :** Capture d'écran vidéo de la séquence de réservation locale sur le site web fr.uhaul.com datée du 28 septembre 2020
- P-24 :** Historique du site web www.uhaul.com à l'aide du site web.archives.org en date du 13 novembre 2020;
- P-25 :** Liste des prix d'un U-Haul ontarien où on indique tout de suite les prix au km, mais surtout aussi la mention "plus gas".

Ces pièces sont disponibles sur demande.

9. Demande accompagnée d'un avis de présentation

S'il s'agit d'une demande présentée en cours d'instance ou d'une demande visée par les Livres III, V, à l'exception de celles portant sur les matières familiales mentionnées à l'article 409, ou VI du Code, la préparation d'un protocole de l'instance n'est pas requise; toutefois, une telle demande doit être accompagnée d'un avis indiquant la date et l'heure de sa présentation.

AVIS DE PRÉSENTATION
(Article 574 C.p.c.)

À : **U-HAUL CO. (CANADA) LTÉE.**,
personne morale ayant un domicile élu au
891 boul. Charest O, dans la ville de
Québec, province de Québec, G1N 2C9

ET : **WEB TEAM ASSOCIATES, INC.**,
personne morale ayant domicile au 2727
N Central Ave, dans la ville de Phoenix,
dans l'État de l'Arizona, 85004

PRENEZ AVIS que la présente *Demande d'autorisation d'exercer une action collective et pour être représentant* sera présentée l'un des Honorables juge de la Cour supérieure du Québec au Palais de justice de Montréal, situé au 1 rue Notre-Dame Est, à une date, heure et salle à être déterminée.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.

No.: 500-06- 001104-203

C O U R S U P É R I E U R E
(Actions collectives)
DISTRICT DE MONTRÉAL

BENJAMIN VIOT, domicilié et résidant au 7944 Rue Saint-Denis, dans la ville de Montréal, province de Québec, H2R 2G1

Demandeur

c.

U-HAUL CO. (CANADA) LTÉE., personne morale ayant un domicile élu au 891 boul. Charest O, dans la ville de Québec, province de Québec, G1N 2C9

et

WEB TEAM ASSOCIATES, INC., personne morale ayant domicile au 2727 N Central Ave, dans la ville de Phoenix, dans l'État de l'Arizona, 85004

Défenderesses

N/D: 1460-1

BT 1415

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