
BENJAMIN VIOT, domicilié et résidant au [REDACTED]

Demandeur

c.

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

Défenderesse

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

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

I. AUTORISATION

1. Le 7 octobre 2021, l'honorable juge Pierre-C. Gagnon de la Cour supérieure a autorisé la présente action collective contre la défenderesse U-HAUL CO. (Canada) Ltée.
2. Le demandeur poursuit la défenderesse pour le compte du groupe suivant (« le groupe ») :

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

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

3. Le demandeur recherche une restitution des montants illégalement facturés et l'octroi de dommages punitifs en faveur des membres du groupe contre la défenderesse au motif que cette dernière a contrevenu aux dispositions d'ordre public de la *Loi sur la protection du consommateur du Québec* (« *Lpc* ») et au *Règlement d'application de la loi sur la protection du consommateur* (« *RALPC* »).
4. En effet, il est interdit aux commerçants d'exiger un prix supérieur à celui qui est annoncé. La *Lpc* impose aux commerçants une obligation de s'assurer que les consommateurs sont suffisamment informés de tout fait qui est important. Elle interdit aux commerçants de leurrer les consommateurs en faisant miroiter des prix moins élevés que les prix qu'ils devront payer au final.
5. Les principales questions de fait et de droit qui seront traitées collectivement sont les suivantes :
 - a) La défenderesse a-t-elle annoncé sur son site internet, son application mobile, ses véhicules, dans ses succursales et ailleurs, des prix moins élevés que ceux ultimement exigés, contrevenant ainsi au paragraphe 224c) *Lpc*?
 - b) Les membres du groupe ont-ils droit à une réduction du prix de location correspondant à la différence entre le prix annoncé et le prix exigé, moins les taxes et droits prévus aux exceptions des articles 224 *Lpc* et 91.8 *RALPC*?
 - c) La défenderesse doit-elle être condamnée à verser des dommages punitifs aux membres du groupe?
 - d) Est-ce que les réclamations des membres doivent être recouvrées collectivement?

II. LA DÉFENDERESSE

6. La défenderesse **U-HAUL CO. (CANADA) LTÉE** (« U-Haul ») est une société canadienne enregistrée au Québec, tel qu'il appert des extraits des registres corporatifs fédéral et québécois, respectivement les pièces **P-1** et **P-2**.
7. Peu importe le processus de réservation, c'est la défenderesse U-Haul qui facture les services au client et qui reçoit son paiement, tel qu'il appert de la confirmation de réservation 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).

8. La défenderesse est une filiale de la société U-HAUL INTERNATIONAL INC., qui est elle-même une filiale de la société AMERCO (Nevada) (« Amerco »), le tout tel qu'il appert de la pièce **P-2** et de l'extrait du registre de la Securities and Exchange Commission des États-Unis, pièce **P-7**. Amerco se décrit comme « North America's largest "do-it-yourself" moving and storage operator through our subsidiary U-Haul International, Inc. » (pièce **P-7**, page 1).

III. LE PROCESSUS DE RÉSERVATION

9. Les véhicules U-Haul peuvent être réservés en ligne (site web ou application mobile), par téléphone ou en personne.

A. LES DIFFÉRENTES MANIÈRES DE RÉSERVER UN VÉHICULE

a. En ligne

10. La capture d'écran vidéo de la séquence de réservation sur le site web fr.uhaul.com, version française du site www.uhaul.com, est produite comme la pièce **P-8**, et des extraits du site www.archive.org capturant des versions historiques de la première page de ce site web sont produits comme la pièce **P-9** (en liasse).

11. Tel qu'il appert de la pièce **P-8**, lorsque les membres du groupe réservent un véhicule sur le site internet fr.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 indiqué pour chacune de ces offres ainsi que le prix par kilomètre. Les membres du groupe doivent alors choisir une offre de location pour passer à l'étape suivante. C'est à cette étape qu'apparaît pour la première fois le prix par kilomètre.

- iii. À la **troisième étape**, les membres doivent choisir l'établissement où ils souhaitent prendre possession du véhicule et confirment la date, l'heure de prise de possession du véhicule et la durée de la location. C'est à cette étape qu'apparaît pour la première fois le nombre d'heures de location. Les membres doivent alors choisir s'ils prennent possession du véhicule au comptoir de l'établissement ou par le biais de l'application mobile de U-Haul.
 - iv. À la **quatrième étape**, les membres doivent décider s'ils souscrivent à l'exonération de responsabilité en cas de dommages, au tarif affiché. Sont ensuite offerts dans des pages successives les services payants suivants : la « Protection routière supplémentaire SafeTrip » au coût de 5 \$; des diables et couvertures de protection; des unités d'entreposage; des boîtes et accessoires d'emballage et des services d'aide au déménagement.
 - v. À la **cinquième étape**, le montant total de la location est affiché avec le détail des frais, lesquels incluent, pour la première fois, un montant supplémentaire pour les « frais environnementaux ». Les membres peuvent alors procéder à la réservation, mais aucun montant n'est prélevé lors de la réservation. Ce n'est que lors de la remise du véhicule par le client, lorsque le nombre de kilomètres est connu, que les frais de location sont payés par les membres du groupe.
12. Lorsque les membres du groupe réservent par l'application mobile de U-Haul, les étapes sont les mêmes que sur les sites web fr.uhaul.com et www.uhaul.com. L'application mobile est presque identique au site web, tel qu'il apparaît de la capture d'écran vidéo de la séquence de réservation, pièce **P-10**.

b. En personne

13. Lorsque les membres du groupe réservent au comptoir d'un établissement U-Haul, les étapes sont essentiellement les mêmes.
14. Dans les succursales opérées par U-Haul, dès leur entrée dans l'établissement, les consommateurs sont confrontés à une panoplie de prix :
- a. De grands panneaux annoncent les offres susmentionnées à « 19,95 \$ en ville plus km/frais », mais aussi des offres similaires à « 29,95 \$ en ville plus km/frais » pour des camions de 15 et 17 pieds, ainsi que des offres à « 39,95 \$ en ville plus km/frais » pour des camions de 20 et 26 pieds.
 - b. Comme les offres à « 19,95 \$ », ces offres n'incluent ni le prix au kilomètre ni les frais « environnementaux », le tout tel qu'il apparaît des photos, pièce **P-11** (en liasse).
 - c. Au comptoir, les consommateurs sont invités à fournir des informations sur la taille du véhicule dont ils ont besoin, le lieu de prise en charge et de retour ainsi

que la date de départ de la location. Un agent de service les aide à compléter la réservation.

c. Par téléphone

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

B. L'ANNONCE ILLÉGALE DES PRIX

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

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

17. La défenderesse annonce très largement au Québec le prix de 19,95 \$ pour une location de trois types de véhicules. Ces annonces apparaissent notamment sur ces véhicules, soit les camionnettes de 8 pieds, les fourgonnettes de 9 pieds et les camions de 10 pieds, ainsi que sur des panneaux publicitaires et sur divers documents tels que les factures.
18. À titre d'illustration, les annonces sur les véhicules s'accompagnent tantôt de la mention « en-ville Plus km/frais », tantôt de la mention « déménagement dans la même ville » « plus kilométrage/frais », (en anglais « Now Only \$19,95 In Town*, Plus Mileage/Fees »), tel qu'il appert des photos de véhicules U-Haul, pièces **P-12, P-13, P-14, et P-15**.
19. Ces annonces au prix de 19,95 \$ apparaissent sur une image représentant une étiquette de prix apposée au véhicule ou bien par la mention « conduisez maintenant », tel qu'il appert de ces mêmes pièces.
20. Sur la facture du demandeur, 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**.
21. Notons que les annonces sur les véhicules sont omniprésentes et très importantes pour U-Haul. Ainsi, sa société-mère, Amerco, déclare notamment que les publicités sur ses véhicules sont « *our best form of advertisement* », tel qu'il appert de ses rapports annuels de 2017 à 2020, pièces **P-16, P-17, P-18 et P-19**.
22. Ainsi, chaque rapport annuel indique, à sa page 5, ce qui suit :

« Sales and Marketing

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

[...]

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

b. L'annonce illégale des prix en ligne

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

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

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

d. Le prix réellement payé par les membres du groupe

28. Peu importe qu'un consommateur prenne connaissance d'un prix annoncé pour la première fois sur un camion, sur le site web, dans l'application mobile, dans une des succursales, au téléphone ou autrement, la défenderesse omet systématiquement d'annoncer le prix complet dans le but de rendre ses produits plus attrayants.
29. En particulier, la défenderesse omet systématiquement les informations suivantes.
30. **Premièrement**, les prix annoncés n'incluent pas les frais « environnementaux », qui sont ajoutés à toute réservation de véhicule chez la défenderesse et qui varient selon la taille du véhicule et la durée de la location. Le supplément variable pour « Frais environnementaux » est expliqué, tel qu'il appert de la pièce **P-8**, 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. »
31. **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.
32. **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.
33. De plus, ce prix au kilomètre, outre le fait qu'il est très élevé, varie en fonction du jour, de la distance parcourue et du véhicule loué, tel qu'il appert des vidéos, pièces **P-8**, **P-20** et **P-21**.
34. Ainsi, la même fourgonnette de 9 pieds coûte 0,49 \$ par kilomètre en semaine (pièce **P-20**, pour une réservation un lundi) et 0,59 \$ par kilomètre en fin de semaine (pièce **P-21**, pour une réservation un samedi).

35. Ensuite, alors que le prix de base est **19,95 \$** plus **0,49 \$** ou **0,59 \$/kilomètre** pour une camionnette de 8 pieds, il est de **19,95 \$** plus **0,69 \$/kilomètre** pour un camion de 10 pieds, tel qu'il appert des mêmes pièces.
36. Ce n'est qu'à la fin du processus de réservation que tous les frais et informations additionnels sont communiqués aux membres qui constatent alors qu'il est impossible d'obtenir le prix de 19,95 \$ pour une camionnette de 8 pieds, une fourgonnette de 9 pieds ou un camion de 10 pieds.
37. De même, pour les gros camions annoncés dans les succursales de U-Haul, il est impossible d'obtenir le prix de 29,95 \$ ou 39,95 \$, tarifs qui n'incluent ni le prix au kilomètre, ni les frais « environnementaux ».
38. Même à l'étape où le prix de base et le prix au kilomètre sont connus, les frais « environnementaux » ne le sont pas.
39. Les prix annoncés n'ont pas changé depuis de nombreuses années, tel qu'il appert des extraits du site web www.archive.org montrant une capture d'écran du site www.uhaul.com de l'année 2001 et une capture d'écran du site fr.uhaul.com de l'année 2013, pièce **P-22** (en liasse). Ces prix ne sont qu'un leurre, l'augmentation des prix s'opérant par la suite par des frais au kilomètre plus élevés et par des frais environnementaux, notamment.
40. Dans tous les cas, il est impossible pour les membres du groupe d'obtenir le prix annoncé par la défenderesse pour quelque déménagement que ce soit.

IV. LE CAS DU DEMANDEUR

41. Le demandeur, Benjamin Viot, est un résident du Québec, et pour la réservation ci-après détaillée, il est un consommateur au sens de la *Lpc*, puisque la réservation a été faite pour son déménagement personnel à Montréal.
42. Le 30 août 2019, le demandeur 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**.
43. Le 31 août 2019, il a pris possession de la fourgonnette pour une « location En-Ville » pour une période de 3 heures et 3 minutes et a parcouru 14,1 km, tel qu'il appert de la facture, pièce **P-4**, et de son relevé de carte de crédit, pièce **P-5**.
44. Avant même de réserver le véhicule sur le site internet www.uhaul.com, il a vu une annonce indiquant « 19,95 \$ plus km / frais » sur un véhicule U-Haul.
45. Il a découvert le montant facturé par kilomètre seulement à la deuxième étape du processus de réservation en ligne. Le demandeur a par la suite refusé tous les

services et toutes les offres de la défenderesse et a choisi la prise de possession au comptoir du U-Haul de Saint-Léonard.

46. Toutefois, lors de la prise de possession du véhicule, le représentant de la défenderesse U-Haul a vivement insisté sur l'importance de souscrire à l'exonération de responsabilité en cas de dommages et le demandeur, face à cette insistance, s'est senti obligé d'ajouter cette exonération au tarif de 18 \$, allant ainsi jusqu'à presque doubler le prix annoncé initialement.
47. La facture **P-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 et/ou de dommages ».
48. C'est ainsi qu'une location annoncée à « 19,95 \$ plus km/frais » lui a finalement coûté 54,36 \$.
49. Le cas du demandeur démontre que dans l'annonce de « 19,95 \$ plus km/frais », le « 19,95 \$ » est très incomplet et que ce prix est dans les faits impossible à obtenir.
50. Ainsi, le prix indiqué, n'ayant que peu de lien avec le prix qui est finalement facturé, se révèle n'être qu'un leurre, puisque plusieurs frais obligatoires n'y sont pas mentionnés, soit les frais « environnementaux » et les frais au kilomètre.
51. Quant au service non obligatoire d'« Exonération de responsabilité pour les dommages en cas de collision et/ou de dommages », il est vendu sous pression.

V. LES INFRACTIONS À LA LPC

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

52. Les membres du groupe sont des consommateurs au sens de la *Lpc* et la demanderesse est un commerçant au sens de la *Lpc*.
53. La *Lpc* est une loi d'ordre public (art. 262). Le consommateur ne peut renoncer aux droits que la loi lui confère (art. 263).
54. La *Lpc* impose des obligations aux commerçants visant à garantir que les consommateurs aient toute l'information dont ils ont besoin pour connaître le prix des services qu'ils seraient tentés d'acheter, et ce, dès la première occasion où un prix est divulgué par un commerçant.

55. L'article 224 *Lpc* encadre spécifiquement l'annonce de prix par les commerçants :

224. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit :

a) accorder, dans un message publicitaire, moins d'importance au prix d'un ensemble de biens ou de services, qu'au prix de l'un des biens ou des services composant cet ensemble;

[...]

c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.

Aux fins du paragraphe c du premier alinéa, le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service. Toutefois, ce prix peut ne pas comprendre la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada. Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.

56. L'article 224 de la *Lpc* est complété par l'article 91.8 du *RALPC*, lequel prévoit une exemption pour les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale :

91.8 Le commerçant, le fabricant ou le publicitaire est exempté de l'obligation, découlant du troisième alinéa de l'article 224 de la Loi, d'inclure dans le prix annoncé les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale lorsque, en vertu de cette loi, ces droits doivent être perçus directement du consommateur pour être remis à une autorité publique.

57. Dès la première occasion où la défenderesse a choisi d'annoncer un prix, que ce soit sur un camion, sur un site internet, sur l'application mobile, dans une des succursales U-Haul ou ailleurs, ce prix doit donc inclure tous les frais que le consommateur devra déboursier, à l'exception de la taxe de vente du Québec, la taxe sur les produits et services du Canada et les droits visés à l'article 91.8 *RALPC*.

58. Comme exposé plus haut, la défenderesse contrevient à l'article 224 *Lpc*, car le prix exigé aux membres du groupe est systématiquement plus élevé que le prix annoncé.

59. Les manquements de la défenderesse à ces obligations légales donnent ouverture aux remèdes contractuels et aux dommages prévus à l'article 272 *Lpc*, ainsi qu'à des dommages punitifs.

B. LES REMÈDES CONTRACTUELS ET LES DOMMAGES PUNITIFS

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

a. Les remèdes contractuels

61. La valeur de la compensation recherchée par 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.
62. 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**¹.

b. Les dommages punitifs

63. Le demandeur recherche également une condamnation de la défenderesse à des dommages punitifs pour une somme à être déterminée selon la preuve qui sera administrée.
64. Un des objectifs principaux de la *Lpc* est de permettre aux consommateurs d'avoir une information complète avant d'acheter un bien ou un service.
65. L'article 224 *Lpc* est central à la réalisation de cet objectif, car il interdit à la défenderesse de retenir des informations concernant le prix ou de décomposer le prix annoncé afin d'attirer le regard du consommateur vers un prix nécessairement plus bas que ce qu'il aura à payer pour la location du véhicule.
66. Les articles 219 et 228 *Lpc* ajoutent également à cette protection en prohibant aux commerçants de communiquer des renseignements trompeurs ou de passer sous silence des faits importants.
67. Ainsi, constituent notamment des renseignements trompeurs et des omissions de mentionner des faits importants, le fait que les consommateurs sont responsables pour le coût de l'essence ainsi que le fait qu'il y aura dans une majorité de cas des frais supplémentaires importants pour les consommateurs qui choisissent l'exonération de responsabilité en cas de dommages, tel que plus amplement décrit ci-dessous.
68. Bien que le demandeur ne réclame ni des dommages-intérêts compensatoires pour le coût de l'essence, ni une réduction de prix pour l'exonération de responsabilité liée à sa réservation, ces manquements constituent des facteurs aggravants pour les fins de la demande en dommages punitifs.

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

69. En effet, les membres du groupe ont été privés de leur droit à une information complète et n'ont pas pu faire un choix éclairé avant de s'engager dans l'engrenage de réservation de la défenderesse.
70. Le système de réservation de la défenderesse est conçu de manière à ne dévoiler les frais supplémentaires qu'au fur et à mesure, manifestement afin d'afficher un prix d'appel attrayant pour les membres du groupe et afin d'attirer les consommateurs.
71. Cette stratégie se poursuit jusqu'à la prise de possession du véhicule au comptoir où, alors que les membres sont captifs, les représentants de la défenderesse insistent vivement pour que les membres souscrivent à l'exonération de responsabilité en cas de dommages dont le coût peut quasiment doubler le prix de location initialement annoncé. Pourtant, cette exonération de responsabilité constitue une partie importante du prix final.
72. Or, la plupart des clients de la défenderesse décident de prendre cette option afin d'éviter d'avoir à assumer d'importants frais pour d'éventuels dommages causés au véhicule de location puisque, généralement, de l'aveu même de la défenderesse – tel qu'il appert notamment de la vidéo pièce **P-21** – les assurances détenues par les consommateurs ne couvrent pas la location de véhicules tels que les camionnettes, fourgonnettes et camions. En effet, la défenderesse y indique ce qui suit :

« Protection contre les dommages.

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

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

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

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

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

75. La défenderesse a les moyens et la capacité d'annoncer le prix complet dès la première annonce de prix, mais a fait le choix, à son avantage, d'induire les consommateurs en erreur, le tout en violation de la *Lpc*, et doit être sanctionnée pour ce grave manquement à une loi d'ordre public.
76. Par exemple, pendant la même période en Ontario, en plus d'annoncer d'emblée le prix au kilomètre pour chaque type de véhicule, une succursale de la défenderesse accompagne l'annonce de prix en ligne de la mention à l'effet que les consommateurs doivent eux-mêmes assumer le coût de l'essence et que le prix de l'exonération optionnelle de responsabilité en cas de dommages varie entre 8 \$ et 15 \$ par jour selon le type de véhicule, tel qu'il appert de l'annonce de prix, pièce **P-23**.
77. Il est à noter que les annonces de la défenderesse au Québec n'incluent nulle part le fait que les consommateurs doivent payer le coût de l'essence, bien que la question de l'inclusion de l'essence soit une « question fréquemment posée » sur leur site web anglophone, tel qu'il appert de l'extrait de leur site web en anglais, pièce **P-24** :
- « Do I need to put gasoline in my U-Haul truck before I return it? If yes, how much?
- We simply ask that you return the truck with the same amount of gas that it had when you picked it up. This amount will be marked on your contract when you pick up the vehicle. »
78. Les besoins de location des consommateurs sont normalement liés à un événement spécifique qui se déroule à un moment spécifique. De plus, il y a certaines périodes, comme la fin du mois ou l'été, lorsque les baux résidentiels expirent, pendant lesquelles il est particulièrement difficile pour les consommateurs de réserver un camion. Une fois que les consommateurs arrivent pour prendre possession du véhicule, ils n'ont dans les faits aucune possibilité de négocier ou de passer au service d'un concurrent. Ce déséquilibre rend les consommateurs encore plus vulnérables et captifs et, en annonçant des prix incomplets et trompeurs, la défenderesse profite de cette vulnérabilité.
79. En annonçant des prix décomposés et des prix inférieurs aux prix exigés, et en omettant de préciser des éléments essentiels qui ne sont pas inclus dans le prix annoncé, la défenderesse a agi avec négligence sérieuse voire avec insouciance à l'égard des droits des consommateurs et de ses obligations envers ces derniers sous le régime de la *Lpc*.

VI. RECOUVREMENT COLLECTIF

80. Le demandeur entend démontrer que la défenderesse détient les informations sur le montant total des frais illégalement perçus des membres du groupe depuis le 18 novembre 2017.
81. Cette preuve permettra d'établir de façon suffisamment précise les montants réclamés pour les membres du groupe afin que la condamnation fasse l'objet d'une ordonnance

de recouvrement collectif conformément au premier alinéa de l'article 595 du *Code de procédure civile*. Il en est de même pour une condamnation en dommages punitifs.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

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

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

ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes.

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

Montréal, le 16 décembre 2021



GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.

M^e Bruno Grenier

bgrenier@grenierverbauwhede.ca

M^e Cory Verbauwhede

cverbauwhede@grenierverbauwhede.ca

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

Procureurs du demandeur

Montréal, le 16 décembre 2021

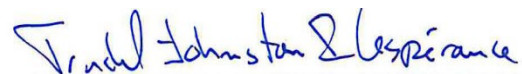


HADEKEL SHAMS S.E.N.C.R.L.

M^e Peter Shams

peter@hadekelshams.ca

Montréal, le 16 décembre 2021



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

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

Procureurs du demandeur

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

Dépôt d'une demande en justice

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

Pièces au soutien de la demande

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

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

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

PIÈCE P-3 : Confirmation de réservation datée du 30 août 2019;

PIÈCE P-4 : Facture datée du 31 août 2019;

PIÈCE P-5 : Relevé de carte de crédit daté du 12 septembre 2019;

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

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

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

PIÈCE P-9 : Historique du site web www.uhaul.com à l'aide du site web.archives.org en date du 24 septembre 2020;

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

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

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

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

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

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

PIÈCE P-16 : Rapport annuel Amerco 2017;

PIÈCE P-17 : Rapport annuel Amerco 2018;

PIÈCE P-18 : Rapport annuel Amerco 2019;

PIÈCE P-19 : Rapport annuel Amerco 2020;

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

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

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

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

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

Ces pièces sont disponibles sur demande.

Réponse à cette demande

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

Défaut de répondre

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

Contenu de la réponse

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

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

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

Lieu du dépôt de la demande en justice

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

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

Transfert de la demande à la Division des petites créances

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

Convocation à une conférence de gestion

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

Demande accompagnée d'un avis de présentation

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

No.: 500-06-001104-203

C O U R S U P É R I E U R E
(Actions collectives)
D I S T R I C T D E M O N T R É A L

BENJAMIN VIOT

Demandeur

c.

U-HAUL CO. (CANADA) LTÉE

Défenderesse

N/D: 1460-1

BT 1415

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE

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