

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000722-146

Date : 28 février 2023

SOUS LA PRÉSIDENTE DE : L'HONORABLE PIERRE-C. GAGNON, J.C.S.

RENÉ CHARBONNEAU

Demandeur

c.

APPLE CANADA INC.

et

APPLE INC.

Défenderesses

**JUGEMENT SUR UNE DEMANDE CONJOINTE CONCERNANT
2 275 PARMIS LES MEMBRES**

[1] Par leur demande écrite du 26 octobre 2022, le demandeur René Charbonneau et les défenderesses Apple réclament conjointement d'amender l'Entente de Règlement et d'approuver en conséquence des modifications au Protocole de distribution en ce qui concerne trois catégories spécifiques de membres décrites ci-après.

[2] Ces trois catégories rassemblent 2 119 membres du groupe qui n'ont pas encore reçu les avis requis par l'Entente de Règlement¹, mais dont les adresses de courriel ont été retracées après coup, et qui peuvent maintenant être contactés à cet effet. Pour cela, des avis et des échéances doivent être modifiés, ce qui requiert l'approbation du Tribunal.

[3] Incidemment, sont aussi concernés 158 membres qui se sont avérés introuvables et qui le demeurent.

¹ Le groupe comprend au total 15 936 membres.

[4] Les nombres mentionnés dans le présent jugement réfèrent aux (2 119) Appareils (ordinateurs) concernés. Pour simplifier la lecture du jugement, celui-ci réfère à autant de membres (bien qu'un membre puisse avoir plus d'un Appareil, et que le même Appareil puisse appartenir à plus d'un membre).

[5] Le Fonds d'aide aux actions collectives (« FAAC ») soumet à l'audience des représentations que le Tribunal doit commenter.

A. BRÈVE RÉTROSPECTIVE

[6] Cette action collective est amorcée en décembre 2014.

[7] Elle reproche à Apple² la mise en marché au Québec d'ordinateurs MacBook Pro avec écran de 15 pouces ou de 17 pouces, modèle 2011, affectés de « *Graphics Defect* » (« Problème graphique »), soit diverses anomalies en production de graphiques.

[8] Par jugement du 22 décembre 2016, le juge Peacock autorise l'action collective. Le jugement d'autorisation est rectifié le 5 octobre 2018³.

[9] Un premier avis aux membres donné en octobre 2017 indique que leur délai pour s'exclure expire le 29 décembre 2017.

[10] L'action se déroule ensuite jusqu'à l'Entente de Règlement du 1^{er} mars 2021, que le juge soussigné approuve par jugement du 11 mai 2021⁴.

[11] L'Entente inclut le Protocole de distribution⁵ dont le paragraphe 12 qui oblige Apple à transmettre à l'Administrateur des Réclamations (RicePoint Administration inc.) la liste des « personnes associées aux Appareils », incluant leurs adresses de courriel (si connues).

[12] RicePoint contacte les membres en utilisant les adresses de courriel que lui transmet Apple.

[13] Ces membres sont notamment informés qu'ils peuvent soumettre à RicePoint certaines réclamations, mais avant l'échéance du 1^{er} octobre 2021.

[14] Éventuellement, après vérification, RicePoint découvre qu'en ce qui concerne 2 275 ordinateurs, les adresses fournies par Apple ne sont pas celles des membres mais plutôt celles des entreprises commerciales où les membres se sont procurés les ordinateurs.

² « Apple » réfère aux deux défenderesses, sans utilité de distinguer ici l'une de l'autre.

³ 2016 QCCS 5770.

⁴ 2021 QCCS 1912.

⁵ Annexe F.

[15] Alertée par RicePoint, Apple approfondit ses recherches et parvient à retracer les coordonnées individuelles des membres pour 2 119 des 2 275 ordinateurs concernés.

[16] Il faut souligner de nouveau que 158 parmi les membres restent introuvables.

[17] Revenant aux 2 119 membres n'ayant pas reçu en 2021 les avis prescrits, ceux-ci peuvent être répartis dans trois sous-catégories :

- Catégorie 1 : membres n'ayant pas encore reçu le « paiement direct » de 175 \$, payable à chaque membre sans formalité de réclamation;
- Catégorie 2 : membres à qui RicePoint a déjà pris l'initiative de transmettre un chèque de « paiement direct » et qui ont encaissé le chèque, mais sans que cette solution soit régularisée par un jugement du tribunal;
- Catégorie 3 : membres à qui RicePoint a pris l'initiative de transmettre un chèque de « paiement direct » mais qui n'ont pas encaissé le chèque.

[18] Par ailleurs, tous les membres des sous-catégories 1, 2 et 3 peuvent au surplus transmettre une réclamation s'ils peuvent justifier un paiement à un réparateur effectué au plus tard le 31 décembre 2017 pour un problème graphique survenu sur leur ordinateur avant le 1^{er} janvier 2017. Mais pour cela, il faut reporter la date-butoir qui, jusqu'à maintenant, était le 1^{er} octobre 2021.

[19] Pour faire ainsi partie du « Groupe de remboursement », un membre doit transmettre à RicePoint une facture, un reçu ou un autre document analogue attestant du montant payé pour une réparation de cette nature spécifique.

[20] Faire encore partie du « Groupe de remboursement » en 2023 soulève des difficultés accrues en raison de l'écoulement considérable du temps depuis la réparation (avant le 31 décembre 2017) et depuis l'approbation de l'Entente de Règlement (11 mai 2021).

B. BILAN DE L'EXÉCUTION JUSQU'ICI (GROUPE DE REMBOURSEMENT)

[21] RicePoint produit (à la demande spécifique du Tribunal) un rapport provisoire daté du 24 novembre 2022⁶, concernant le Groupe de remboursement (seulement).

[22] Il faut constater que les membres se considérant (à tort ou à raison) inclus dans le Groupe de remboursement n'ont pas connu un succès considérable avec leurs réclamations.

⁶ Ce n'est pas encore le rapport final de l'Administrateur.

[23] Voici les statistiques de base :

- | | |
|---|-----|
| • nombre total de réclamations transmises : | 726 |
| • nombre de réclamations acceptées (7 %) : | 52 |
| • nombre de réclamations refusées (93 %) : | 674 |

[24] RicePoint justifie comme suit les 674 réclamations refusées :

- | | |
|--|-------|
| • preuve invalide; | 138 |
| • double réclamation; | 1 |
| • membre qui n'a rien défrayé (NDLR : pour résoudre le Problème graphique) / sous garantie : | 30 |
| • même numéro de série / répétition des explications : | 505 |
| | <hr/> |
| Total : | 674 |

[25] RicePoint précise que les 505 réclamations regroupées à la dernière ligne étaient probablement générées par un logiciel produisant des envois automatiques et systématiques (« bots »).

[26] Quant aux 138 réclamations pour lesquelles la preuve a été jugée invalide, c'est généralement parce que les pièces justificatives concernaient des produits Apple autres que les ordinateurs ici en cause.

[27] Le Tribunal déduit que plusieurs personnes ont, de façon plus ou moins téméraire, testé les modalités d'exécution de l'Entente de Règlement et misé sur la possible largesse pouvant amener l'Administrateur à honorer des réclamations injustifiées.

[28] À l'audience, les avocates d'Apple évoquent le phénomène documenté où des individus malveillants acheminent systématiquement des réclamations non fondées aux administrateurs d'actions collectives, ce qui serait lucratif pour certains réclamants, bien que malhonnête.

[29] Par ailleurs, il est possible que plusieurs membres éprouvant le Problème graphique n'aient pas eu à défrayer une réparation durant la période.

[30] Comme résultat, les membres du Groupe de remboursement avaient, en date du 17 décembre 2021, reçu au total 28 262,71 \$, montant minime si on le compare aux 2 607 585,42 \$ acheminés à la même date aux membres du Groupe Direct et du Groupe restant.

[31] Si c'est là le résultat obtenu à ce jour en contactant quelque 15 936 membres, il est probable que peu de personnes transmettent encore des réclamations en lien avec le Groupe de remboursement, dans le sillage des avis qui doivent maintenant être approuvés.

[32] Ceci ne dispense pas le Tribunal d'aménager un processus équitable et adéquat pour les membres qui n'ont pas encore reçu d'avis individualisé.

[33] Le Tribunal doit aussi se préoccuper des 158 membres qui demeurent « introuvables » à ce jour.

C. ANALYSE ET DÉCISION

C.1 2 119 membres n'ayant pas encore reçu les avis

[34] Les solutions proposées par la demande conjointe du 26 octobre 2022 sont adéquates, pour chacune des trois sous-catégories, sauf en ce qui concerne le délai alloué pour réclamer.

[35] Après consultation des avocat.e.s, le Tribunal apporte quelques modifications aux avis C.1.1, C.1.2 et C.1.3 proposés pour expliquer pourquoi ces membres sont contactés après un délai aussi long.

[36] Il s'agit de prévenir les 2 119 membres retracés tardivement qu'un paiement de 175 \$ leur est dû en règlement de l'action collective et qu'ils se trouvent dans l'une ou l'autre des trois sous-catégories suivantes :

- Catégorie 1 : ils n'ont reçu aucun chèque à date et celui-ci suivra sous peu;
- Catégorie 2 : ils ont déjà reçu ce chèque de 175 \$ et l'avis leur explique pourquoi ils ont eu raison de l'encaisser;
- Catégorie 3 : ils ont déjà reçu ce chèque de 175 \$ mais ne l'ont pas encore encaissé, ce qu'ils sont incités à faire sans plus tarder.

C.2 158 membres restant introuvables

[37] Les avocat.e.s s'accordent que ni Apple ni RicePoint ne sont jamais parvenus à retracer les coordonnées de ces 158 membres.

[38] En principe et en l'absence de coordonnées individuelles, on pourrait tenter de retracer ces membres par des avis publics dans les médias imprimés ou électroniques. Ces avis seraient adressés à un vaste lectorat parmi lequel l'extrême majorité des gens n'ont jamais possédé l'un des Appareils affectés du Problème graphique. Il serait impossible de ne cibler que les 158 membres introuvables.

[39] Une telle campagne médiatique risquerait de susciter plus de problèmes qu'elle n'en résoudrait, par exemple en amenant plusieurs des 15 936 membres initiaux à recontacter RicePoint alors que leur cas individuel a déjà été solutionné conformément à l'Entente de Règlement.

[40] L'Entente de Règlement stipule que chaque décision de l'Administrateur des Réclamations est finale. Ce n'est pas une transaction qui aménage un mécanisme d'arbitrage ouvert à un membre déçu de la décision de l'Administrateur le concernant.

[41] On peut avancer qu'un membre peut toujours s'adresser au juge gestionnaire pour se plaindre que ses droits sont transgressés, mais aucun d'eux ne l'a fait (sauf le membre François Kirsch pour une problématique distincte).

[42] Il faut relever qu'en exécution de l'Entente de Règlement, en plus des courriels individuels, des avis publics ont été publiés en 2021 dans la Montreal Gazette, le Journal de Montréal et le Journal de Québec⁷.

[43] Des avis longs et abrégés ont aussi été affichés au Registre des actions collectives et sur le site Web du Règlement.

[44] Dans les circonstances du présent dossier, le Tribunal statue qu'il n'y a pas lieu d'entreprendre des démarches additionnelles en vue de retracer les 158 membres introuvables. On a déjà tenté ce qui était proportionné et raisonnable dans les circonstances.

C.3 Membres potentiels du Groupe de remboursement

[45] En théorie, chacun parmi les 2 119 membres n'ayant pas encore reçu les avis, est susceptible de vouloir produire un formulaire de réclamation.

[46] Résumons que ce serait en tant que propriétaire d'un ordinateur MacBook Pro avec écran de 15 pouces ou de 17 pouces, acheté en 2011 ou peu après, qu'il aurait fallu faire réparer au plus tard le 31 décembre 2017, contre un paiement pour lequel ce propriétaire n'aurait pas encore été remboursé.

[47] En se fiant sur les statistiques du rapport produit par RicePoint le 24 novembre 2022, il est improbable que plus de 10 % des 2 119 membres parviennent à satisfaire les exigences de RicePoint pour justifier un remboursement.

[48] Tel que déjà mentionné, 10 % serait une cible particulièrement optimiste si l'on considère que l'Entente de Règlement exige de fournir à l'appui un reçu de paiement ou une autre preuve suffisante que l'Administrateur des Réclamations a discrétion d'accepter ou non⁸.

⁷ Annexe D. Plan relatif aux avis (*Notice Plan*), par. 3.

⁸ Annexe F, Protocole de distribution (*Distribution Protocol*), par. 22.

[49] L'écoulement du temps fait que les 2 119 membres concernés recevront avis plus de six ans après une réparation défrayée au plus tard le 31 décembre 2017.

[50] Si le temps s'est écoulé de la sorte, le reproche doit en être adressé principalement à Apple, qui n'a pas transmis à RicePoint des adresses de courriel à jour.

[51] L'Entente de Règlement et son protocole de distribution prévoyaient que le mode le plus individualisé et le plus efficace de rejoindre les membres serait par courriel, grâce à une liste de courriels détenus par Apple en lien avec chaque acquéreur de l'un de ses Appareils⁹.

[52] La demande conjointe du 26 octobre 2022 explique que 2 119 membres tardent encore à recevoir des avis, parce que RicePoint a dû découvrir que, dans leur cas, l'adresse fournie n'était pas celle de l'acquéreur de l'Appareil mais plutôt du magasin ayant procédé à la vente.

[53] À l'audience, les avocates d'Apple présentent des excuses pour cette maladresse d'Apple. Cela fait, elles plaident¹⁰ qu'il y a lieu malgré cela de respecter les modalités intégrales du protocole de distribution et d'allouer le délai prévu pour transmettre à RicePoint une demande de remboursement d'une réparation.

[54] Cependant, une visioconférence se tient le 21 février 2023, dans le sillage de laquelle les avocat.e.s conviennent de modifier informellement l'Entente de Règlement, pour étendre à 120 jours la période de réclamation¹¹.

[55] Le Tribunal retient qu'Apple a fait montre de désinvolture au moment d'exécuter une prestation essentielle de l'Entente de Règlement, soit de fournir à l'Administrateur des Réclamations une liste d'adresses à jour, après vérifications élémentaires.

[56] Une sanction possible de tel manquement contractuel serait d'éliminer l'obligation de fournir un reçu ou autre preuve jugée satisfaisante par RicePoint, en soutien avec le formulaire de réclamation.

[57] Après réflexion, le Tribunal met cette option de côté.

[58] S'il agissait de la sorte, le Tribunal modifierait d'office une stipulation importante de l'Entente de Règlement, sans qu'aucune des parties ne le lui demande.

[59] Plus encore, le rapport provisoire du 24 novembre 2022 met en garde contre le phénomène des réclamations factices et abusives que RicePoint a rejetées en grand nombre.

⁹ Protocole de distribution (*Distribution Protocol*), par. 12; Plan relatif aux avis (*Notice Plan*), sous-par. 3 (a).

¹⁰ Courriel du 9 février 2023, versé au dossier.

¹¹ Courriel du 23 février 2023, versé au dossier.

[60] Ici, nul ne met en doute que l'Administrateur des Réclamations agit consciencieusement et de bonne foi.

[61] Une avenue évoquée durant l'audience est celle du marchand ayant réparé l'Appareil (un Apple Store ou une autre entreprise distincte) dont les systèmes informatiques conservent longtemps de telles preuves de réparation. Un membre peut ainsi se procurer le document requis.

[62] Le Tribunal ne modifie pas l'exigence d'une preuve documentaire de réparation. Cependant, ajout est fait aux avis aux membres pour mentionner cette avenue afin de se procurer copie du document à joindre à la preuve de réclamation.

[63] En outre, parce qu'il faut fixer une nouvelle date d'échéance concernant le Groupe de remboursement, le Tribunal alloue une période prolongée (120 jours) en fixant cette date d'échéance au 14 juillet 2023.

C.4 Représentations du Fonds d'aide aux actions collectives (FAAC)

[64] Premièrement, le FAAC attire l'attention sur une particularité du rapport provisoire du 24 novembre 2022, où RicePoint atteste que 138 membres sont parvenus à joindre une preuve documentaire à leur formulaire de réclamation (pour remboursement d'une réparation), mais que cette preuve a été jugée invalide.

[65] Le FAAC déplore le rigorisme de l'Administrateur des Réclamations, et suggère que le Tribunal accorde une deuxième chance aux 138 membres ainsi insatisfaits, qui sont tout de même parvenus à retracer une preuve documentaire quelconque.

[66] Le Tribunal n'interviendra pas de la sorte. Répétons qu'il n'y a aucune preuve que RicePoint ferait défaut de s'acquitter incorrectement de son mandat. Aucun parmi les 138 membres n'a considéré opportun de se plaindre d'une décision défavorable, que ce soit à l'avocat des membres, au juge gestionnaire ou même au FAAC (qui reçoit occasionnellement ce genre de doléances).

[67] Deuxièmement, le FAAC déplore la désinvolture d'Apple qui, en ne transmettant pas des listes d'adresses à jour, aura provoqué des démarches judiciaires additionnelles, d'autres délais et surtout, du travail additionnel par RicePoint qui, vraisemblablement, facturera des honoraires et débours additionnels.

[68] Le FAAC relève que l'Entente de Règlement stipule un Montant de Règlement (7 069 200 \$ CA) à même lequel l'Administrateur des Réclamations doit être payé.

[69] Selon le FAAC, l'éventuelle facturation de RicePoint diminuera d'autant le solde éventuellement disponible, soit pour une distribution additionnelle à l'ensemble des membres, soit pour la mise en place d'une mesure réparatrice (article 595 C.p.c.), soit encore pour un reliquat dont le FAAC bénéficiera alors en partie.

[70] À ce sujet, on informe le Tribunal que le Montant de Règlement est encore loin d'être épuisé¹², et ne le sera toujours pas quand quelque 370 000 \$ auront été dépensés concernant les 2 119 membres ici concernés.

[71] Le point de vue du FAAC est intéressant mais exprimé prématurément.

[72] Il y aura lieu de revoir le tout quand RicePoint produira le rapport final de son administration et qu'en préparation du jugement de clôture, il faudra discuter des options valables pour disposer du solde disponible, le cas d'échéant.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

FOR THESE REASONS, THE COURT :

[73] **ACCUEILLE** en partie la *Joint Application* du 26 octobre 2022;

GRANTS in part the Joint Application of October 26, 2022;

[74] **MODIFIE** l'Entente de Règlement du 1^{er} mars 2021 et ses annexes, mais uniquement en ce qui concerne les 2 119 membres du groupe identifiés ci-après;

AMENDS the Settlement Agreement dated March 1st, 2021 and its schedules, but only insofar as the 2,199 class members identified below are concerned;

[75] **DÉCLARE** que les 2 119 membres concernés sont ceux qui n'ont pas encore reçu d'avis de l'Administrateur des Réclamations mais dont les coordonnées sont maintenant retracées;

DECLARES that the 2,119 class members concerned are those who have not yet received the notice of the Claims Administrator but who addresses have now been retraced;

[76] **ORDONNE** à l'Administrateur des Réclamations de transmettre, au plus tard, le **16 mars 2023** à chacun de ces 2 119 membres, l'un ou l'autre des avis C-1.1, C-1.2 et C-1.3, en fonction de la catégorie à laquelle chaque membre appartient;

ORDERS the Claims Administrator to issue, no later than **March 16, 2023**, to each of the 2,119 class members, one of the other of the notices C-1.1, C-1.2 or C-1.3, depending on the category to which each class member belongs;

[77] **FIXE** au **16 mai 2023** la date d'échéance d'ici laquelle un membre peut aviser d'un changement d'adresse ou opter pour un paiement par voie électronique, le cas échéant;

SETS on **May 16, 2023** the deadline until which a class member may inform of a change of address or opt for electronic payment, as the case may be;

[78] **FIXE** au **14 juillet 2023** la date d'échéance d'ici laquelle un membre peut soumettre une réclamation en qualité de

SETS on **July 14, 2023** the deadline until when a class member may make a claim as a member of the "Reimbursement Group";

¹² Le solde est de 2 738 990 \$ en date de l'audience du 31 janvier 2023.

membre du « Groupe de
remboursement »;

[79] **APPROUVE** en conséquence la
teneur des avis joints comme Annexes C-
1.1, C-1.2 et C-1.3 au présent jugement;

APPROVES accordingly the contents of
the notices appended to this judgment as
Schedules C-1.1, C-1.2 and C-1.3;

[80] **ORDONNE** à l'Administrateur des
Réclamations de procéder aux paiements
requis en exécution de l'Entente de
Règlement ainsi modifiée;


ORDERS the Claims Administrator to
proceed to the payments required in
performance of the Settlement Agreement
so amended;

[81] **SOULIGNE** à l'Administrateur des
Réclamations qu'un rapport final
d'administration doit être soumis
diligemment;

REMINDS the Claims Administrator that a
final report of his administration must be
filed diligently;

[82] **SANS FRAIS** de justice.

WITHOUT COSTS.



PIERRE-C. GAGNON, j.c.s.

Me David Assor
Me Sarah Rasemont
LEX GROUP AVOCATS
Avocats pour le demandeur

Me Catherine Martin
Me Sarah Woods
McCARTHY TÉTRAULT
Avocats pour les défenderesses

Me Nathalie Guilbert
Me Frikia Belogbi
FONDS D'AIDE AUX ACTIONS COLLECTIVES

Date d'audience : 31 janvier 2023

Visioconférence Teams : 21 février 2023