

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

(Chambre des actions collectives)
COUR SUPÉRIEURE

NO. : 500-06-001337-241

S. [REDACTED] A. [REDACTED]
[REDACTED]

« Traduction française »

Demandeur

c.

GRUPE QUALINET INC., personne morale
ayant son siège social au 434, rue des
Montréalaises, Ville et district de Québec,
province de Québec, G1C 7H3

Défenderesse

DEMANDE MODIFIÉE EN AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE
(ARTICLES 571 ET SUIVANTS C.P.C.)

**À L'UN DES HONORABLES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE, SIÉGEANT DANS
ET POUR LE DISTRICT DE MONTRÉAL, LE DEMANDEUR DÉCLARE :**

1. L'objectif de cette action collective putative est de mettre fin à la manière dont la défenderesse, Groupe Qualinet inc. (ci-après « **Qualinet** »), profite de personnes en situation de vulnérabilité et de désespoir, et d'obtenir une compensation financière pour les victimes des pratiques tarifaires illégales de Qualinet;
2. À ce titre, le Demandeur souhaite intenter une action collective au nom du groupe suivant :

| | |
|--|---|
| Class: All natural and legal persons who contracted with Qualinet and received an invoice from Qualinet dated October 7, 2021 or later; Or any other Class to be determined by the Court; | Groupe : Toutes les personnes physiques et morales qui ont contracté avec Qualinet et qui ont reçu une facture de Qualinet datée du 7 octobre 2021 ou après ; ou tout autre groupe à être déterminé par la Cour. |
|--|---|

I. LES PARTIES

3. Le Demandeur réside dans le district judiciaire de Montréal et est un consommateur au sens du *Code civil du Québec*, de la *Loi sur la protection du consommateur* (« **LPC** ») et de la *Loi sur la concurrence*;
4. Qualinet est une société québécoise qui se livre au « *Nettoyage après sinistre, nettoyage général, construction et rénovation après sinistre, décontamination* », tel qu'il ressort de son relevé d'information commerciale du Registre des entreprises du Québec, **pièce P-1**;
5. Sur son site internet (www.qualinet.ca/sinistres), Qualinet se qualifie d'« experts » et d'« *Expertise en sinistres de tout genre* » tel qu'il appert de la **pièce P-2**;
6. Le 9 septembre 2024, Qualinet s'est notamment vantée d'être devenue le « *911 du sinistre* » au Québec sur une publication publiée sur sa page Facebook officielle communiquée ci-après comme **pièce P-3** :

« ...entre le 9 août et le 4 septembre 2024, Qualinet a dû traiter près de **7 000 dossiers de sinistres dans la seule région montréalaise, un record de tous les temps** ; ce chiffre exclut les catastrophes naturelles extrêmes qui ont touché Louiseville et Trois-Rivières, Salaberry-de-Valleyfield, Laval, Montréal et la Rive-Sud, Drummondville et Victoriaville, Gatineau, Granby et Sherbrooke.

...

Qualinet étant devenu « le 911 du sinistre », l'entreprise va améliorer son système téléphonique en triplant les ressources attitrées à la gestion des appels afin de pouvoir répondre adéquatement à la demande lors d'événements extrêmes. »

7. Le 14 septembre 2022, Qualinet a fait des déclarations similaires aux médias et a déclaré qu'en seulement trois heures, plus de 1 000 clients ont appelé Qualinet pour signaler des refoulements d'égouts et des inondations liées à la pluie dans les régions de Montréal et de Lanaudière;
8. Bien sûr, Qualinet n'est pas le 911, mais plutôt Qualinet est un « *commerçant* » au sens du *Code civil du Québec*, de la *LPC* et de la *Loi sur la concurrence* ; ses activités sont régies par ces législations, entre autres;
9. Contrairement au 911, la *raison d'être de Qualinet* est de générer du profit. Le problème est que tout son modèle commercial est basé sur la tromperie des clients sans méfiance, puis sur l'intimidation et la poursuite de ceux qui contestent leurs factures;
10. Qualinet est effectivement inscrite à titre de commerçant itinérant auprès de

l'Office de la protection du consommateur et s'est vu attribuer le permis #116325, tel qu'il ressort de la **pièce P-4** (page 36) et de son « Profil du commerçant » sur le site Internet de l'Office de la Protection du consommateur (l'« **OPC** ») communiqué sous la **pièce P-5**;

II. CONDITIONS REQUISES POUR AUTORISER CETTE ACTION COLLECTIVE (575 C.P.C.) :

A) LES FAITS ALLÉGUÉS SEMBLER JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES

11. Le Demandeur est propriétaire d'un duplex sur la rue Stevens, à ville St-Laurent, qu'il loue à des locataires;
12. Le 25 février 2022, un problème de plomberie de la salle de bain supérieure du duplex a provoqué une fuite dans le duplex inférieur. Le même jour, la locataire du duplex inférieur du Demandeur a communiqué avec Qualinet par téléphone parce qu'elle savait que Qualinet était l'une des entreprises qui offraient des services de nettoyage des dégâts d'eau;
13. Le représentant de Qualinet est arrivé au duplex dans la matinée du 25 février 2022;
14. Étant donné que le Demandeur est le propriétaire du duplex et que ce n'est pas lui qui a fait l'appel initial à Qualinet, la locataire a ensuite communiqué avec le Demandeur afin qu'il puisse parler avec le représentant de Qualinet qui était arrivé sur place;
15. Le Demandeur allègue ici que Qualinet est un commerçant itinérant (voir pièces P-4 et P-5) et qu'elle agissait à ce titre, notamment parce que le contrat a été sollicité ailleurs qu'à l'adresse du commerçant (articles 1 et 57 LPC). Par conséquent, les articles 55 à 65 de la LPC et les articles 7 et 8 du *Règlement* régissent les droits et obligations des parties, comme il est expliqué plus en détail ci-dessous aux paragraphes 52 à 66;
16. Immédiatement après sa visite au duplex du Demandeur, le représentant de Qualinet a échangé plusieurs courriels avec le Demandeur, tel qu'il appert de l'échange de courriels communiqué en tant que **pièce P-6**;
17. Le représentant de Qualinet a donné l'impression au Demandeur que les travaux lui coûteraient entre 500 \$ et 600 \$;
18. Il convient de noter que le 25 février 2022, à 9 h 28, le Demandeur a écrit à Qualinet ce qui suit (pièce P-6, p. 2-PDF) :

« Tel que discuter

Je suis d'accord pour les deux ouvertures et installation de sechoir et déshumidificateur par 2 techniciens. (environ 2 heures de travailles)

Merci »

- 18.1 Le Demandeur souligne en outre ici qu'il n'a jamais demandé un « traitement biocide » et qu'il n'en a jamais été informé ou n'y a jamais consenti;
19. Qualinet a répondu à ce courriel à 9 h 39 par : « *Bonjour Monsieur pouvez vous signer aussi le document intitulé tarification. Merci !* » (pièce P-6, p. 1-PDF);
20. Le Demandeur communique le document intitulé « **Tarification** » comme **pièce P-7**;
21. Le document de « tarification » ne donne pas à Qualinet un « *chèque en blanc* » à facturer à sa guise, ce dont la Cour du Québec a précisément mis en garde Qualinet : « *Il est contraire à la lettre et à l'esprit de la Loi sur la protection du consommateur d'obliger un consommateur à être lié dans un contrat qui constitue un chèque en blanc quant au prix des travaux et des services* », Demandeur divulguant une copie du jugement dans l'affaire *Groupe Qualinet Inc. c. Tancredi*, 2010 QCCQ 9791 en tant que **pièce P-8** (voir par. 11);
22. Qualinet a également un devoir d'information codifié par l'article 2102 C.c.Q. et les articles 12 et 228 C.p.c.;
23. À aucun moment Qualinet n'a fourni de devis écrit ni, pour reprendre les termes prévus par la loi, « le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat » (art. 58g) LPC);
24. Le 8 juillet 2022, Qualinet a fait parvenir sa facture #002-038962 au Demandeur, dont une copie est communiquée à titre de **pièce P-9**;
25. Tel qu'il ressort de la facture, pièce P-9, Qualinet s'est comportée comme si elle avait un « *chèque en blanc* » et a facturé au Demandeur ce qu'elle voulait du document de *tarification* (pièce P-7), sans l'informer à l'avance du montant total et certainement sans obtenir son approbation préalable pour un tel montant;
26. De plus, tel qu'il ressort de la facture, Qualinet a facturé au Demandeur 1 938,07 \$, plus un supplément de 10 % au titre de frais « **d'administration** », plus un supplément de 5 % sur ces 10 % au titre de frais de « **profit** », le tout plus taxes, pour un total de **2 573,68 \$**;
27. Depuis l'émission de la facture en juillet 2022, Qualinet a harcelé le Demandeur pour le paiement, qui a toujours informé Qualinet qu'il était prêt à lui payer le montant de 500 à 600 dollars qu'il s'attendait à ce que les travaux coûtent (voir le paragraphe 18 ci-dessus et la pièce P-6);

28. Qualinet a refusé et a plutôt menacé de poursuivre le Demandeur en justice s'il ne payait pas la facture;
29. Au cours des deux dernières années, Qualinet a envoyé au Demandeur sa facture par huissier, par courrier recommandé et a même donnée ses coordonnées à des agences de crédit qui l'ont appelé à plusieurs reprises pour le paiement. Une copie de la lettre « Avis final » envoyée par l'huissier en date du 26 octobre 2023 et informant le Demandeur que sa facture avait maintenant augmenté à 3 326,75 \$ en raison d'un montant supplémentaire illégal de 753,07 \$ imposé au titre de frais d'« administration » ou d'« intérêts » de 2 % mensuels (il n'est pas clair lesquels puisque les deux sont mentionnés), est communiquée en tant que **pièce P-10**;
30. Enfin, en septembre 2024, un représentant de Qualinet a communiqué avec le Demandeur par téléphone et lui a dit qu'il lui donnait une « dernière » chance de payer avant que Qualinet ne le poursuive. Le Demandeur a réitéré qu'il ne doit pas plus que le montant basé sur les éléments mentionnés dans son courriel (énumérés au paragraphe 18 ci-dessus), soit 500 \$ à 600 \$, ce que Qualinet a de nouveau refusé;
31. Le Demandeur a vérifié sur CanLII et a découvert que Qualinet poursuit systématiquement ses clients qui contestent leurs factures ou qui n'ont pas payé;
32. Ainsi, le 30 septembre 2024, le Demandeur a envoyé un courriel à Qualinet l'informant qu'il paierait leur facture « sous protêt » pour éviter d'être poursuivi et d'éviter d'avoir une atteinte négative à sa cote de crédit, mais se réservait le droit de réclamer tous les montants illégalement facturés, le tout tel qu'appert de l'échange de courriels communiqué en tant que **pièce P-11**;
33. Qualinet a accepté cette condition de paiement et a même écrit au Demandeur « *Il vous appartient de payer la facture sous protégé si vous avez l'intention de contester la facture devant les tribunaux* », et lui a transmis un document PDF avec des instructions sur la façon de payer, y compris par carte de crédit, tel qu'il appert de la **pièce P-12**;
34. Le 1 octobre 2024, Qualinet a débité la carte de crédit du Demandeur de la totalité des 2 573,68 \$ indiqués sur la facture;
35. Tant la facture du Demandeur (pièce P-9) que le *modus operandi* de Qualinet – qui est le même vis-à-vis de tous les membres du groupe – sont illégaux pour les raisons suivantes :
 - 1) **Les frais d'« administration » et de « profit », ainsi que d'autres montants sont illégaux parce que contraires à l'article 224c) LPC et l'article 52(1.3) de la Loi sur la concurrence**
36. La facture, pièce P-9, démontre que Qualinet a facturé un montant supplémentaire en plus du menu des prix indiqués dans le document de « tarification » (pièce P-

7), soit 193,81 \$ (plus taxes) au titre de « frais d'administration de 10 % » et 106,59 \$ (plus taxes) au titre de frais de « profit de 5 % »;

37. Les frais « d'administration » (10 %) et de « profit » (5 % en plus des 10 %) sont facturés illégalement parce qu'ils sont imposés systématiquement par Qualinet en tout temps en plus de tous les prix indiqués sur le document de « tarification » (pièce P-7), ce qui confirme qu'il s'agit de frais obligatoires, par opposition à des frais optionnels. L'article 224c) LPC interdit cette forme de tarification fragmentée et oblige les commerçants à annoncer le prix total de leurs services :

| | |
|--|---|
| <p>224. No merchant, manufacturer or advertiser may, by any means whatever, ...</p> <p>(c) charge, for goods or services, a higher price than that advertised.</p> <p>...</p> <p>For the purposes of subparagraph c of the first paragraph, the price advertised must include the total amount the consumer must pay for the goods or services. However, the price advertised need not include the Québec sales tax or the Goods and Services Tax. More emphasis must be put on the price advertised than on the amounts of which the price is made up.</p> | <p>224. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit :</p> <p>...</p> <p>c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.</p> <p>...</p> <p>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.</p> |
|--|---|

38. La Cour d'appel du Québec a déjà statué qu'une annonce « informative » de prix (semblable au « tarification » de Qualinet, pièce P-7) est visée par l'article 224c) LPC (*Union des consommateurs c. Air Canada*, 2014 QCCA 523, par. 63);
39. Dans le document de « tarification » lui-même, Qualinet admet que même pas un seul des prix affichés n'est le prix réel, car « *Des frais d'administration de 10% et de profit de 5% cumulatifs s'ajouteront sur le temps, les équipements, les fournitures, les protections personnelles et le matériel fournis, en supplément des tarifs ci-dessus mentionnés, et ce, en tout temps.* »;
40. Le Demandeur fait remarquer que, bien que Qualinet n'indique pas le terme « camion » comme l'un des articles assujettis aux frais de 10 % plus 5 %, la facture confirme que Qualinet a néanmoins imposé ce supplément sur les frais de « camion »;
41. Qualinet a enfreint l'article 224c) de la LPC en ne présentant pas à l'avance les frais obligatoires de 10 % pour les « frais d'administration » et de 5 % pour le « profit », mais en affichant plutôt des prix fragmentés qui n'ont jamais été réalisables en aucune circonstance, comme il ressort de la pièce P-9 (la facture);

42. À ce titre, cette même pratique contrevient également au paragraphe 52(1.3) de la Loi sur la *concurrence* :

| | |
|--|---|
| <p>52 (1) No person shall, for the purpose of promoting, directly or indirectly, the supply or use of a product or for the purpose of promoting, directly or indirectly, any business interest, by any means whatever, knowingly or recklessly make a representation to the public that is false or misleading in a material respect.</p> <p>...</p> <p>Drip pricing</p> <p>(1.3) For greater certainty, the making of a representation of a price that is not attainable due to fixed obligatory charges or fees constitutes a false or misleading representation, unless the obligatory charges or fees represent only an amount imposed on a purchaser of the product referred to in subsection (1) by or under an Act of Parliament or the legislature of a province.</p> | <p>52 (1) Nul ne peut, de quelque manière que ce soit, aux fins de promouvoir directement ou indirectement soit la fourniture ou l'utilisation d'un produit, soit des intérêts commerciaux quelconques, donner au public, sciemment ou sans se soucier des conséquences, des indications fausses ou trompeuses sur un point important.</p> <p>...</p> <p>Indication de prix partiel</p> <p>(1.3) Il est entendu que l'indication d'un prix qui n'est pas atteignable en raison de frais obligatoires fixes qui s'y ajoutent constitue une indication fausse ou trompeuse, sauf si les frais obligatoires ne représentent que le montant imposé sous le régime d'une loi fédérale ou provinciale à l'acquéreur du produit visé au paragraphe (1).</p> |
|--|---|

43. Le prix partiel est une infraction grave en vertu de la *Loi sur la concurrence*. Le 23 septembre 2024, le Tribunal de la concurrence a condamné Cineplex à payer une sanction administrative pécuniaire de 39 millions de dollars, représentant 100 % de la portion fragmentée des frais qu'elle a facturés pour l'achat de billets de déménagement (1,50 \$ par billet), le Demandeur divulguant ce jugement (en appel), afin de démontrer que des dommages existent et qu'un remboursement aux consommateurs pourrait être une réparation appropriée, en tant que **pièce P-13** (voir par. 448);
44. À la suite de violations de l'article 224c) LPC et 52(1.3), le Demandeur a subi des dommages de **345,38 \$** qu'il réclame par les présentes à Qualinet en vertu de l'article 272 LPC et de l'article 36 de la *Loi sur la concurrence* (193,81 \$ + 106,59 \$, taxes en sus);
- 2) **Qualinet a omis de mentionner le prix de certains articles, contrevenant ainsi à l'article 12 LPC**
45. L'article 12 de la LPC stipule :

| | |
|--|--|
| 12. No costs may be claimed from a consumer unless the amount thereof is precisely indicated in the contract. | 12. No costs may be claimed from a consumer unless the amount thereof is precisely indicated in the contract. |
|--|--|

46. Le Demandeur communique par les présentes à titre **de pièce P-14** sa facture et la grille de tarification, démontrant que les articles surlignés en vert sur la facture ne figurent pas du tout sur la grille de tarification (comme le *polythène*), ou n'ont aucun prix indiqué à côté d'eux, contrairement à l'article 12 LPC et aux articles 2102 et 2106 C.c.Q. :

| Élément sur la facture | Montant facturé (avant taxes et surcharges) |
|---|--|
| Équipements, fournitures, produits, polythène, etc... | 108,92 \$ |
| Protections personnelles EPP (25 février) | 30,00 \$ |
| Protections personnelles EPP (28 février) | 10,00 \$ |
| 1 Pré-filtre(s) antibactérien(s) pour appareils 500 CFM | 21,15 \$ |
| Protections personnelles EPP (28 février) | 20,00 \$ |
| Surcharges totales de 10 % plus 5 % | 29,46 \$ |
| Taxes | 32,87 \$ |
| TOTAL | 252,41 \$ |

47. Il ne fait aucun doute que les frais de 252,41 \$ n'étaient pas indiqués précisément dans le contrat et que Qualinet doit rembourser ces sommes au Demandeur et à tous les membres du groupe facturés de la même manière ;

3) Qualinet a manqué à son devoir d'information (articles 2102 et 2106 C.c.Q.)

48. Qualinet a déjà été avertie par la Cour du Québec et l'OPC que son *modus operandi* – qui était le même dans la situation de la Demanderesse – vicie le consentement de ses clients, la Demanderesse divulguant, par exemple, le jugement dans l'affaire *Groupe Qualinet inc. c. Robichaud*, 2020 QCCQ 2499, en tant que **pièce P-15** :

[36] **Qualinet a l'habitude de tel dégât et de l'avis du Tribunal elle peut évaluer à l'avance même approximativement, le nombre de jours requis pour assécher l'eau, ainsi que le nombre de séchoirs qui seront installés.** Or, nulle part sur le document Pi-2, ne retrouve-t-on l'indication qu'il faut prévoir environ 10 séchoirs pendant trois, quatre, ou cinq jours sujet à réviser.

...

[38] Pour le Tribunal, **il est insuffisant** d'informer un client de prévoir 900 \$ plus les équipements, sans donner plus de détail

concernant le nombre de séchoirs et les jours prévus d'utilisation.

[39] Aussi, le Tribunal conclut que **Qualinet a manqué à son obligation de renseignements lors de la conclusion du contrat** et par conséquent, le consentement de M. Robichaud a été vicié.

49. Qualinet a également manqué à son obligation légale de bonne foi en n'informant pas adéquatement le Demandeur de tous les paramètres pertinents afin qu'il puisse prendre une décision éclairée concernant les travaux en question, en contravention de l'article 1401 C.c.Q. Une fois de plus, Qualinet a été mise en garde contre le fait de fonctionner de cette façon par le passé, comme il ressort du jugement dans l'affaire *Qualinet Environnement inc. c. Mailloux*, 2016 QCCQ 9919, divulgué en tant que **pièce P-16** :

[8] À cet égard, vu la preuve, le Tribunal est d'avis que le demandeur a manqué à son devoir légal de bonne foi en n'informant pas adéquatement la défenderesse de tous les paramètres pertinents afin que celle-ci puisse prendre une décision éclairée à l'égard des travaux en cause contrevenant au surplus à l'article 1401 C.c.Q.

50. Qualinet a été avertie par la Cour du Québec que les consommateurs doivent être en mesure de connaître à l'avance le montant qu'ils devront payer pour les services fournis, ce que Qualinet n'a pas respecté dans le cas du Demandeur (et pour tous les contrats qu'ils ont conclus avec les membres du groupe), le Demandeur divulguant le jugement dans l'affaire *Bayard c. Groupe Qualinet inc.*, 2024 QCCQ 197 en tant que **pièce P-17** :

[40] Bien que la loi impose un devoir de renseignements à Qualinet, celle-ci ne fournit pas à Mme Bayard toute l'information utile relativement à la tâche à exécuter et au temps nécessaire¹. Elle n'est pas en mesure d'estimer les coûts des services à être rendus.

[41] Or, **la cliente doit être en mesure de connaître à l'avance le montant qu'elle aura à déboursier pour les services** qu'un commerçant lui rend.

51. La Cour du Québec a averti Qualinet qu'elle doit fournir des estimations à ses clients, tel qu'il appert du jugement *Groupe Qualinet inc. c. Harnois*, 2015 QCCQ 2549, divulgué en tant que **pièce P-18** :

¹ L'article 2102 C.c.Q.; Pierre Claude LAFOND, *Droit de la protection du consommateur - Théorie et pratique*, 2e éd. Yvon Blais, 2021, par. 286.

[19] Le Code civil du Québec impose un devoir de renseignement à Qualinet :

2102. L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, avant la conclusion du contrat, de fournir au client, dans la mesure où les circonstances le permettent, toute information utile relativement à la nature de la tâche qu'il s'engage à effectuer ainsi qu'aux biens et au temps nécessaires à cette fin.

[20] La preuve établit que Qualinet ne donne pas d'estimation des coûts à Mme Harnois.

4) **Qualinet a contrevenu aux règles applicables aux commerçants itinérants (art. 55 à 65 LPC)**

52. Qualinet est un commerçant itinérant au sens des articles 55 à 57 LPC, et des articles 7.1 et 8 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, P-40.1, r. 3;
53. Par souci de clarté, même si la Cour devait considérer que c'est le Demandeur qui a appelé Qualinet (par opposition à son locataire) et que l'appel fait à Qualinet a été fait à la « demande expresse » du Demandeur (art. 57 LPC), Qualinet est tout de même considérée comme un commerçant itinérant puisque le contrat n'a pas été sollicité à l'adresse du commerçant (art. 57 C.p.c. *in fine*). L'« adresse » du commerçant est définie à l'article 1(a) LPC;
54. Qualinet n'a pas respectée un certain nombre d'obligations prévues à l'article 58 LPC, notamment l'alinéa 58g) qui prévoit :

| | |
|---|---|
| <p>58. The contract must be evidenced in writing and indicate:</p> <p>...</p> <p>(g) the total amount the consumer must pay under the contract;</p> | <p>58. Le contrat doit être constaté par écrit et indiquer :</p> <p>...</p> <p>g) le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat ;</p> |
|---|---|

55. Qualinet connaît bien cette disposition et est inscrite à titre de commerçant itinérant auprès du OPC (pièces P-4 et P-5). Elle a également été reconnue coupable par la Cour du Québec dans le cadre de poursuites pénales, à la suite d'accusations portées par le DPCP et l'OPC pour avoir contrevenu à cette même disposition (détaillée et reproduite ci-dessous au paragraphe 60);
56. Tel que mentionné par la Cour (Chambre civile) dans la pièce P-15 (*Groupe Qualinet inc. c. Robichaud*) et par la Cour (Chambre criminelle et pénale) dans la pièce P-19.4, Qualinet est un expert habitué à faire face à de tels dommages, et peut (et doit) évaluer le prix total à l'avance;

57. À aucun moment, le représentant de Qualinet n'a fourni au Demandeur ou à son locataire un contrat écrit contenant le montant total qu'il doit payer en vertu du contrat, malgré l'obligation légale de Qualinet de le faire en vertu de l'article 58(g) LPC. Cette disposition – contenue dans le titre I LPC – est d'ordre public et la Cour suprême du Canada a statué qu'elle donne lieu à une présomption absolue de préjudice sans que le consommateur ait à en prouver davantage (*Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8, par. 113);
58. Qualinet a intentionnellement créé et participe à un modèle d'affaires illégal, qui consiste à conclure des contrats de service à titre de commerçant itinérant avec des consommateurs vulnérables sans respecter les règles de droit régissant de tels contrats, puis à intimider les gens pour qu'ils paient avec des menaces d'agences de recouvrement, des pénalités sous forme d'intérêts élevés et en instituant des poursuites judiciaires – alors qu'ils savent très bien qu'ils n'ont pas respecté l'article 58 LPC (le « *modus operandi* »). Le Demandeur a le droit de demander l'un des recours prévus à l'article 272 LPC;
59. Dans les circonstances, le *modus operandi* de Qualinet est si arbitraire et flagrant que le Demandeur demande par la présente que son contrat – et les contrats de tous les membres du groupe – soient annulés en vertu de l'alinéa 272(f) LPC. En raison de cette nullité, le Demandeur réclame par les présentes en son nom la somme de **2 573,68 \$**, ainsi que le remboursement intégral à tous les membres du groupe avec lesquels Qualinet a conclu des contrats à titre de commerçant itinérant en contravention de l'article 58 LPC;
60. Il n'y a pas d'autre recours approprié étant donné que Qualinet a continué à commettre la même pratique illégale, même après avoir été reconnue coupable et condamnée à des amendes totalisant 5 302,00 \$ après que le DPCP et l'Office de la protection du consommateur aient intenté une poursuite pénale contre Qualinet pour avoir contrevenu aux règles relatives aux commerçants itinérants, y compris l'article 58 LPC, le Demandeur divulguant le communiqué de presse de l'OPC et les documents pertinents provenant des procédures pénales *en liasse* en tant que **pièce P-19** :

N° 300-344-1-18-000003-5

200-61-216277-184

Chef N° 1

DÉFENDEUR

Groupe Qualinet inc.
f.a.s. Qualinet
434, rue Des Montérégiennes
Québec (Québec) G1C 7H3

POURSUIVANT

Le Directeur des poursuites criminelles et pénales
5199, rue Sherbrooke est
Aile A, bur. 3671
Montréal (Québec) H1T 3X2

Dossier OPC : 9507666-1006-0004

J'ai des motifs raisonnables de croire que le défendeur a commis l'infraction suivante :


À Stoneham, district de Québec,

Le ou vers le 9 mars 2016, à l'occasion de la conclusion d'un contrat avec [REDACTED] consommatrice, a constaté ce contrat par un écrit non conforme aux exigences de l'article 58 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1), en omettant d'indiquer la description de chaque service faisant l'objet du contrat, le prix comptant de chaque service, le total des sommes que la consommatrice doit déboursier en vertu du contrat, ainsi que la faculté accordée à la consommatrice de résoudre le contrat à sa seule discrétion dans les dix jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat, commettant ainsi une infraction prévue à l'article 277a) de cette Loi.

Amende minimale : 1 000,00 \$

Me Isabelle Jodoin

Personne autorisée par le poursuivant


Signature

19 janvier 2018

Date

61. Qualinet a choisi de perpétuer le modèle d'affaires illégal pour son propre gain financier, et a l'audace d'affirmer dans l'avis « Avis final » qu'elle envoie par huissier (Pièce P-10) qu'elle peut prendre toutes les mesures pour encaisser le paiement « *y compris celles permises par la loi* », alors qu'en réalité ses pratiques commerciales et ses factures sont en violation de la loi;
62. Et puisque Qualinet a une telle estime pour la primauté du droit et le système judiciaire (comme mentionné dans la section sur les dommages-intérêts punitifs au paragraphe 74 ci-dessous, elle a intenté pas moins de 597 poursuites civiles au Québec à titre de demanderesse), ils doivent alors vivre avec toutes les conséquences de la violation de la loi;
63. Subsidiairement à la conclusion d'annulation et de remboursement intégral, le Demandeur réclame une réduction de son obligation en vertu de l'article 272(c) LPC d'un montant de **1 973,68 \$** (soit 2 573,68 \$ - 600,00 \$);
64. Les dommages-intérêts du Demandeur sont le résultat direct et immédiat de la conduite illégale de Qualinet;
65. En raison de ce qui précède, le Demandeur et les membres du groupe sont justifiés de réclamer des dommages-intérêts compensatoires, ainsi que des dommages-intérêts punitifs basés sur la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, le *Code civil du Québec* et la *Loi sur la concurrence*;
66. Le Demandeur note ici que, bien qu'il soit clair que Qualinet agit à titre de commerçant itinérant et que les articles 55 à 65 LPC s'appliquent, si Qualinet

soutient que le contrat a été conclu par courriel, les règles relatives aux contrats à distance s'appliquent, notamment les articles 54.4(g) et 54.6 LPC, et les violations et recours s'appliquent *mutatis mutandis*;

5) **« Intérêt » illégal de 2% par mois**

67. Tel qu'il appert de la pièce P-10, Qualinet a ajouté 753,07 \$ à titre des intérêts sur l'état de compte du Demandeur. Le Demandeur soutient que ces frais sont illégaux pour plusieurs raisons;
68. D'une part, dans le document de « tarification » signé par le Demandeur (pièce P-7), Qualinet déclare ce qui suit : « ... **des intérêts** à un taux de 2% par mois, 24% par année, seront ajoutés à toutes sommes impayées après 30 jours de la réception de la facture ». Or, sur sa facture (pièce P-9), Qualinet ne fait aucune mention d'intérêt et fait référence à « ...**DES FRAIS D'ADMINISTRATION À UN TAUX DE 2% PAR MOIS, 24% PAR ANNÉE, SERONT AJOUTÉS À TOUTES SOMMES IMPAYÉES APRÈS 30 JOURS DE LA DATE DE FACTURATION** ». A ce titre, Qualinet n'a pas de base légale ni de droit de réclamer des frais d'administration de 2% mensuels ou 24% annuels puisqu'ils n'ont jamais été prévus dans le contrat (article 12 LPC);
69. Deuxièmement, cette ambiguïté apparaît de nouveau dans l'État de compte transmis par Qualinet par huissier de justice avec l'avis final (pièce P-10) qui fait état de frais de 753,07 \$ à titre d'intérêts, mais dans le même document fait référence à des frais d'administration de 2 % mensuels (cette fois sans mention d'un quelconque taux annuel de 24 %);
70. À cet effet, Qualinet a déjà été avertie par la Cour du Québec que le taux d'intérêt prévu à leurs contrats de **2 % par mois** est illégal, car elle fait payer à ses clients des intérêts sur intérêts, comme il ressort du jugement dans l'affaire *Groupe Qualinet inc. c. 9197-1341 Québec inc. (Motel Saint-Hilaire)*, 2022 QCCQ 10009 communiquée en tant que **pièce P-20** :

[33] Le Tribunal est d'avis que le taux d'intérêt de 2 % par mois est illégal, mais que le taux de 24 % l'an est admissible, et ce, **afin d'éviter que la défenderesse paie un intérêt sur l'intérêt de 2 %.**
71. Le remplacement du mot « intérêts » qui apparaît dans le contrat par « frais d'administration » sur la facture ne rend pas ces frais légaux – cela ne fait qu'empirer les choses;
72. Récemment, la Cour du Québec a de nouveau conclu à l'illégalité des intérêts exigés par Qualinet et, citant les articles 3 et 4 de la *Loi sur l'intérêt*, a réduit le taux à 5 %, tel qu'il ressort du jugement rendu dans l'affaire *Groupe Qualinet inc. c. 3088-1155 Québec inc.*, 2023 QCCQ 6017, par. 15, divulgué en tant que **pièce P-21**;

73. En l'instance, compte tenu tant du manque de clarté/explication de Qualinet quant à la nature des frais d'intérêt (intérêts vs frais d'administration) rendant la clause et son application incompréhensibles, ainsi que de son caractère abusif, le Demandeur demande que la clause du taux d'intérêt soit déclarée incompréhensible et/ou abusive et nulle en vertu de l'art. 1436 ou 1437 C.c.Q. et que Qualinet soit condamnée à rembourser tous les « intérêts » ou « frais d'administration » perçus;

6) Facturer un service sans avoir obtenu au préalable le consentement du consommateur (al. 230a) LPC)

73.1 Tel qu'il appert de la pièce P-9, Qualinet a facturée au Demandeur 80,00 \$ (plus 10 %, plus 5 %, plus TPS/TVQ, puis plus intérêts) pour le « traitement biocide », qu'il n'a jamais demandé et auquel il n'a jamais consenti. Qualinet ne lui a jamais expliqué le but de ce traitement avant ou après;

73.2 Le Demandeur se réfère au paragraphe 18 ci-dessus et à la pièce P-6 qui prouvent les seuls services qu'il a expressément demandés et acceptés;

73.3 La Cour (Chambre criminelle et pénale) avait précédemment déclaré Qualinet coupable d'avoir offert et facturé son « traitement biocide » sans avoir obtenu le consentement préalable exprès du consommateur et lui avait imposé une amende de 2 000,00 \$ plus les frais (pièce P-19.4 aux pages 31-33);

73.4 Le Demandeur est donc en droit de demander le remboursement intégral du traitement biocide de 80,00 \$ (plus 10 %, plus 5 %, plus TPS/TVQ) ainsi que des dommages punitifs suffisamment importants pour dissuader Qualinet de perpétuer cette conduite illégale à l'avenir (de toute évidence, le verdict de culpabilité et l'amende de 2 000 \$ pour une seule violation n'étaient pas suffisamment dissuasifs);

73.5 Le Demandeur allègue également que la pratique de Qualinet de facturer le « traitement biocide » sans le consentement exprès du consommateur est systémique, comme il ressort de la pièce P-29, soit la facture no 001-036655 (8 juin 2023) déposée comme pièce P-3 par Groupe Qualinet inc. à la Cour du Québec dossier no 200-22-095832-242, dans laquelle cette dernière facture notamment illégalement 290 \$ (145 \$ x 2) pour le « traitement biocide » sans le consentement préalable exprès du consommateur;

Demande de dommages-intérêts punitifs du demandeur

74. Le Demandeur est un consommateur et peut donc réclamer des dommages-intérêts punitifs pour plusieurs manquements à la LPC, en vertu de l'article 272 LPC;

75. Qualinet est clairement un récidiviste et agit « intentionnellement » au sens de l'analyse de la Cour suprême sur les dommages-intérêts punitifs dans l'affaire

Richard c. Time (voir les jugements reproduits ci-dessus pour des exemples);

76. Tel que mentionné ci-dessus, en 2018, le Directeur des poursuites criminelles et pénales a émis un constat d'infraction comportant trois (3) chefs d'accusation à l'encontre de Qualinet, le premier chef incluant l'omission d'informer le consommateur du « **total des sommes que la consommatrice doit déboursier en vertu du contrat** », dont la Cour a finalement déclaré Qualinet coupable par jugement rendu le 14 décembre dernier, 2018 (pièce P-19);
77. Même à la suite de la poursuite pénale intentée par le DPCP et l'Office de la Protection du consommateur pour non-respect de la loi sur les commerçants itinérants et pour facturation de services sans avoir obtenu le consentement exprès préalable du consommateur, Qualinet a redoublé d'efforts dans son *mode de fonctionnement*;
78. En l'espèce, le comportement de Qualinet est flagrant en s'autoproclamant « *911 du sinistre* » tout en abusant des prix des consommateurs qui les appellent dans des moments de désespoir, au mépris total des règles de droit, puis en utilisant un arsenal de pressions telles que des pénalités sous forme d'intérêts élevés (récemment et unilatéralement rebaptisés frais d'administration), les agences de recouvrement, les courriers recommandés, les huissiers de justice et les poursuites contre les consommateurs vulnérables qui sont généralement désavantagés financièrement, juridiquement et tactiquement vis-à-vis de Qualinet;
79. Qualinet n'a aucun scrupule à tenter de faire valoir ses droits devant les tribunaux lorsqu'elle veut être payée, ayant déposé pas moins de **597 poursuites à titre de demanderesse** devant les tribunaux de la province de Québec, le Demandeur divulguant le plumentif du côté demanderesse de Qualinet comme **pièce P-22**;
80. Qualinet est une société contentieuse dont *le modus operandi* consiste à envoyer des lettres d'huissier à ses clients puis à les poursuivre en justice, même en sachant pertinemment que leurs contrats sont invalides au départ;
81. La conduite globale de Qualinet avant (verdict de culpabilité de 2018), pendant (contrat de 2022 avec le Demandeur et les autres membres du groupe) et après les violations (2024 et en cours) est laxiste, négligente, passive et ignorante à l'égard des droits des consommateurs québécois et de leurs propres obligations;
82. Il ne fait aucun doute que le *modus operandi de Qualinet* est intentionnelle, car elle sait que si elle se conformait à ses obligations légales en vertu de la loi et fournissait le prix à l'avance, de nombreux clients n'accepteraient pas le prix (et magasineraient) ou négocieraient. En ne fournissant pas de prix à l'avance et en

facturant ce qu'elle veut, Qualinet se place dans une position encore plus dominante vis-à-vis des consommateurs, dont beaucoup ont payé par peur;

83. La LPC est d'ordre public et les parties ne peuvent pas confirmer des contrats illégaux ou y déroger de gré à gré (articles 261 et 262 LPC);
84. Le Demandeur demande à la Cour d'imposer des mesures qui puniront Qualinet, ainsi que de décourager et de dissuader Qualinet et d'autres commerçants de se livrer à des comportements répréhensibles similaires au détriment des consommateurs québécois;
85. La réalité est que Qualinet a probablement généré des dizaines de millions de dollars en continuant à mettre en œuvre son *modus operandi* en violation flagrante de la loi;
86. Par exemple, le 14 juillet 2023, Radio-Canada a publié un article intitulé « À Baie-Saint-Paul, des factures de nettoyage laissent un goût amer », dans lequel de nombreuses victimes des inondations se plaignaient des pratiques prédatrices de Qualinet, le Demandeur divulguant la **pièce P-23.1** :

Plusieurs sinistrés surpris

Sur la rue Saint-Joseph, plusieurs résidents partagent les mêmes interrogations. Radio-Canada a pu consulter les factures de nettoyage d'une **dizaine de sinistrés de Baie-Saint-Paul, tous clients de Qualinet**. Certains montants s'élèvent à 9000 \$, 10 000 \$ et même 14 000 \$ pour le nettoyage d'une maison. Même s'ils ont tous signé un contrat détaillant l'ensemble des tarifs horaires de l'entreprise, **ces clients affirment avoir été surpris du montant total qu'on leur réclamait**.

Dans le cas d'Yves Giroux, la facture s'élève à 7200 \$ pour le nettoyage de sa maison patrimoniale. Le jeudi 4 mai, deux techniciens ont travaillé chez lui pendant 5,5 heures chacun. La facture de Qualinet indique que 2,5 heures ont été facturées à temps et demi. Le contrat stipule que l'entreprise facture plus cher pour le travail effectué après 17 h.

...

« J'avais vu le prix des machines. Mais le prix des personnes, plus les camions, **pis la façon dont on ne c'est pas chargé, c'est là que je trouve que ça abuse un petit peu pas mal** », dit-il.

Louise Desrosiers, qui habite quelques maisons plus loin, **ne s'attendait pas à recevoir une facture de 4097 \$**.

« **J'ai trouvé que c'était très onéreux** », dit-elle.

Elle a notamment été surprise de voir que l'entreprise facturait des frais administratifs additionnels de 10 % sur le montant total de la facture, et de 8 % de « profit ». Pour Louise Desrosiers, cela représente 564 \$ supplémentaires à payer. Or, ces frais sont bel et bien prévus dans les petits caractères du contrat que Radio-Canada a pu consulter.

87. La capsule vidéo présentée avec cet article de Radio-Canada (**pièce P-23.2**) montre le choc et la consternation des victimes non seulement des catastrophes climatiques, mais aussi des victimes des pratiques illégales de Qualinet telles que alléguées aux présentes;
88. Cette vidéo, la pièce P-23.2, et la situation personnelle du Demandeur ne laissent aucun doute sur le fait que le modèle d'affaires de Qualinet consiste à escroquer et à profiter de personnes vulnérables dans des moments de désespoir, qui ne sont nullement en mesure de négocier et qui sont tellement désemparées qu'elles ne pensent pas à demander une soumission (heureusement pour ces personnes, la LPC est d'ordre public et elles ne peuvent renoncer à recevoir une soumission par écrit avant la conclusion du contrat);
- 88.1 Par exemple, Qualinet a poursuivi l'un des résidents de Baie-Saint-Paul dont le nom figure à la pièce P-23 dans le dossier de la Cour du Québec no 200-22-095832-242 et ils ont déposé comme pièce P-2 en liasse le document « Contrat de location de services et transfert de créances » et le document de « tarification » qui ne laissent aucun doute sur le fait que Qualinet, au mieux, a illégalement copié et collé la signature de ce membre du groupe sur ces documents, le tout, tel qu'il ressort de la **pièce P-26**;
- 88.2 La raison pour laquelle le terme « au mieux » est utilisé dans le paragraphe précédent est que la défenderesse dans cette affaire a déposé une déclaration sous serment en vertu de l'article 262 al. 2 C.p.c. (23 octobre 2024) niant sa signature sur la pièce P-2 de ce dossier (pièce P-26 ci-jointe);
- 88.3 L'avocat de Qualinet dans ce dossier à l'époque a admis que Qualinet opère dans certains cas en demandant aux consommateurs de signer une seule fois sur une tablette (par opposition à un format papier) et que leur signature est alors « ajoutée sur le contrat », comme il appert de son courriel (29 octobre 2024) déposé comme pièce D-4 à la Cour du Québec dossier no 200-22-095832-242, contenant l'aveu suivant et communiqué ci-joint comme **pièce P-27**:

« M. Lapierre, représentant de Qualinet, nous a expliqué que les contrats et les documents de tarification sont signés sur une tablette électronique. Après avoir consulté le contrat et le document de tarification, le client **signe électroniquement à un endroit défini sur la tablette. La signature est ajoutée**

sur le contrat et le document de tarification par le logiciel utilisé. C'est pourquoi la signature est la même sur le contrat et le document de tarification »;

- 88.4 Un autre exemple de Qualinet n'obtenant illégalement qu'une seule signature sur une tablette puis la copiant-collant sur plusieurs documents est communiqué ci-après sous la cote **P-28**, qui se compose des documents suivants, *en liasse* : Contrat de location de services, tarification, « Premier avis » transmis par Qualinet par huissier de justice en date du 23 novembre 2024, et facture n° 001-040666 (9 octobre, 2024);
89. Les violations de Qualinet sont systémiques, intentionnelles, calculées, malveillantes et vexatoires;
90. Le Demandeur a donc le droit de réclamer et réclame par la présente de Qualinet 1 000,00 \$, sous réserve d'ajustement, par membre du groupe à titre de dommages-intérêts punitifs. Ce montant est approprié car il s'agit du montant que Qualinet aurait déjà dû s'attendre à payer pour chaque violation de l'article 58 LPC (voir pièce P-19 et l'extrait reproduit au paragraphe 60 ci-dessus) et inférieur aux 2 000,00 \$ que Qualinet aurait dû s'attendre à payer pour des violations de l'article 230(a) LPC (voir pièce P-19.4 aux pages 31-33);
91. En 2024, *Les Affaires* a classé Qualinet au 103e rang des 300 plus grandes entreprises de la province de Québec (avec 1250 employés). La situation patrimoniale de Qualinet est à ce point importante que le montant des dommages-intérêts punitifs susmentionné est approprié dans les circonstances;

Injonction

92. Le Demandeur a qualité pour obtenir une ordonnance du tribunal ordonnant à Qualinet de cesser les pratiques interdites alléguées dans les présentes, y compris l'imposition d'intérêts illégaux (ou de « frais d'administration ») de 2 % par mois;

B) QUESTIONS COMMUNES

93. Les recours des membres du groupe soulèvent des questions de fait ou de droit identiques, similaires ou liées, à savoir :
- a) Qualinet manque-t-elle à son obligation d'informer les clients en ne fournissant pas de devis pour les travaux à effectuer à l'avance ?
 - b) Qualinet contrevient-elle à l'article 12 LPC en facturant certains montants dont les coûts ne sont pas précisés dans son contrat ?
 - c) Qualinet contrevient-elle à l'article 224(c) LPC en facturant des frais d'administration obligatoires de 10 % plus des frais de profit supplémentaires de 5 % à en plus ?


- d) Qualinet est-elle un commerçant itinérant et, dans l'affirmative, a-t-elle manqué à ses obligations légales à cet égard ?
 - e) Les membres du groupe ont-ils le droit de demander la nullité de leurs contrats ? Dans l'affirmative, ont-ils le droit de réclamer le remboursement intégral des sommes versées ?
 - f) Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts compensatoires ou à une réduction de leurs obligations, et dans quels montants ?
 - g) Les membres du groupe qui sont des consommateurs au sens de la LPC ont-ils droit à des dommages-intérêts punitifs et à quel montant ?
 - h) Les intérêts mensuels de 2 % (ou frais de dossier) facturés par Qualinet sont-ils illégaux ?
 - i) Qualinet a-t-elle contrevenu à l'article 230(a) LPC en facturant le « traitement biocide » ?
94. Le Demandeur note que lors de l'entrevue avec Radio-Canada (pièce P-23.2), le représentant de Qualinet a déclaré que « **Qualinet, on intervient dans plusieurs secteurs, pis c'est toute la même fiche de tarification** », c'est-à-dire que le document de « tarification » que Qualinet a utilisé dans le cas du Demandeur (pièce P-7) est le même pour tous les membres du groupe. Il s'ensuit que les factures de tous les membres du groupe présentent les mêmes problèmes que la facture du Demandeur telle qu'alléguée aux présentes, et que Qualinet – systématiquement et pour tous les membres du groupe – n'a pas fourni le montant total que le client doit payer en vertu du contrat, par écrit et à l'avance, contrairement à la loi;
95. Chaque membre du groupe est justifié de réclamer au moins un ou plusieurs des éléments suivants à titre de dommages-intérêts :
- Les montants globaux pour les articles pour lesquels les coûts n'ont pas été indiqués dans le contrat;
 - Les montants globaux des coûts obligatoires que Qualinet a affichés de manière fragmentée dans le contrat (c'est-à-dire les frais d'administration de 10 % et les frais de profit de 5 % à 8 % en plus) qui ont été imposés sur tous les montants facturés à chaque contrat;
 - le remboursement intégral des sommes versées au titre de la nullité (article 272(f) LPC), ou, à titre subsidiaire, une réduction de leurs obligations en montants à déterminer à la suite de la divulgation de la preuve au fond;
 - Remboursement intégral des sommes facturées pour le traitement biocide en violation de l'article 230(a) LPC;

- Dommages-intérêts punitifs d'un montant de 1000,00 \$ chacun; et
 - Les montants globaux d'intérêts (redéfinis unilatéralement comme frais « de dossier ») facturés par Qualinet de 2% par mois.
96. Tous les dommages subis par les membres du groupe sont le résultat direct et immédiat de l'inconduite de Qualinet;
97. Les questions individuelles, le cas échéant, pâlisent face aux questions courantes qui sont importantes pour l'issue de la présente demande;

C) COMPOSITION DU GROUPE

98. La composition du groupe rend difficile ou impraticable l'application des règles relatives aux mandats de participation à des procédures judiciaires pour le compte d'autrui ou de consolidation de procédures;
99. Qualinet s'est vantée d'avoir reçu plus de 7000 appels au cours du seul mois d'août 2024 (pièce P-3);
100. La vidéo liée à l'article de Radio-Canada (pièce P-23.2) décrit la situation de 80 résidents qui ont utilisé les services de Qualinet et fait référence à dix factures que Radio-Canada a consultées auprès de clients de Qualinet se trouvant dans une situation similaire à celle de la requérante;
101. Les consommateurs et les personnes morales sont inclus dans la définition du groupe parce que le Code civil du Québec (articles 6, 7, 1401, 2102 et 2106 C.c.Q.) et les articles 36 et 52(1.3) de la *Loi sur la concurrence* s'appliquent également aux personnes morales;
102. Qualinet utilise le même *modus operandi* lorsqu'elle contracte avec des personnes morales, le Demandeur divulguant un exemple de facture récemment émise à une entreprise – qui n'a jamais reçu de devis à l'avance – comme **pièce P-24** (plusieurs entreprises se sont plaintes de la même situation);
103. De nombreux membres du groupe se sont tournés vers les médias sociaux pour dénoncer les pratiques prédatrices de Qualinet, y compris leur *modus operandi* tel qu'allégué aux présentes, tel qu'il ressort de **la pièce P-25**, qui comprend les messages suivants, y compris ceux d'un employé de la ville qui accuse Qualinet d'avoir écouté les scanners de la police et de s'être présenté sans invitation dans les propriétés touchées :

Publication Reddit :


 **randomguy506** · 2mo ago ·

Same experience has OP.

That is exactly their business model. They over facture you and then bring you to court.

They will lie and threaten you.


⬇️ ⬆️ 106 ⬇️ 🗨️ Reply ...

 **Cal_Young** OP · 2mo ago ·

100%. Got a very intimidating call. It was a absolute nightmare.

⬆️ 34 ⬇️ 🗨️ Reply ...


Publication Reddit :

 **Of_Mountains_And_Men** · 2mo ago ·

Yeah I work for city housing. Qualinet listens to police scanners and shows up uninvited to disaster sites. Then they help you when you're in panic mode and charge you through the nose. It's super predatory. We have to chase them off everytime we have a fire or major flood.


⬆️ 78 ⬇️ 🗨️ Reply ...

Publication Reddit :

 **Zadorie** · 2 mo. ago ·

Cette compagnie est l'enfer. On est une copropriété et ils nous avaient créditer un montant pour du travail mal fait qui avait empiré la situation, 8 mois après ils ont appris que l'administration a changé et nous on envoyé une facture plus cher que l'original. Des qu'on a posé des questions, on a pas eu de réponses pendant 2 semaines avant d'avoir un homme du contentieux (pas un avocat) qui appelle et commence à nous crier dessus qu'il nous amènerait en cours... On a fini par parler avec le directeur du contentieux qui avait exactement le même discours. On cherchait juste à comprendre et tout ce qu'on nous répondait c'est qu'on a une facture à payer et tout les employés au courant de notre dossier ne travaillent plus là donc on doit payer notre facture...

⬇️ ⬆️ 3 ⬇️ 🗨️ Reply 🏆 Award ➦ Share ...

 **Zadorie** · 2 mo. ago ·

En plus leur Google reviews sont bourré de fausse review. Dès qu'on fait une review 2-3 review 5 étoile qui ne donnent que des éloges apparaissent et drôlement les seules review de ces nouveaux reviewers sont pour Qualinet Laval, Qualinet Beauceville et Qualinet Quebec....

⬆️ 3 ⬇️ 🗨️ Reply 🏆 Award ➦ Share ...

104. Selon une estimation prudente, la taille du groupe comprend des dizaines de milliers de consommateurs et de personnes morales au Québec;
- 104.1 Depuis le dépôt initial de la présente action le 7 octobre 2024, un total de 478 membres du groupe putatif se sont inscrits sur le site Web des avocats du groupe dédié à cette action collective (www.lpclex.com/qualinet);
105. Les noms et adresses de toutes les personnes incluses dans le groupe ne sont pas connus du Demandeur, mais ils sont tous en la possession de Qualinet ; le Demandeur demande par la présente à Qualinet de conserver tous ces dossiers, y compris les adresses courriel et les numéros de téléphone de tous les membres du groupe;
106. Les membres du groupe sont très nombreux et dispersés à travers la province (voir la pièce P-23 par exemple);

107. Ces faits démontrent qu'il serait peu pratique, voire impossible, de communiquer avec chacun des membres du groupe pour obtenir des mandats et se joindre à eux dans une seule action;
108. Dans ces circonstances, l'action collective est la seule procédure appropriée pour que tous les membres du groupe puissent faire valoir efficacement leurs droits respectifs et avoir accès à la justice sans surcharger le système judiciaire;

D) REPRÉSENTANT ADÉQUAT

109. Le Demandeur demande à être nommé représentant pour les principales raisons suivantes :
 - a) il est membre du groupe et a un intérêt personnel à rechercher les conclusions qu'elle propose aux présentes;
 - b) il est compétent, en ce sens qu'elle a le potentiel d'être le mandataire de l'action si celle-ci avait été intentée en vertu de l'article 91 du *Code de procédure civile*;
 - c) ses intérêts ne sont pas antagonistes à ceux des autres membres du groupe;
110. De plus, le Demandeur ajoute respectueusement que :
 - a) il a le temps, l'énergie, la volonté et la détermination d'assumer toutes les responsabilités qui lui incombent afin de mener à bien l'action avec diligence;
 - b) il veut tenir Qualinet responsable de ses pratiques illégales et aider d'autres membres du groupe se trouvant dans une situation similaire à être indemnisés; et
 - c) Il collabore et continuera de coopérer pleinement avec ses avocats, qui ont de l'expérience dans les actions collectives liées à la protection des consommateurs;
 - d) Il a déjà été désigné comme représentant dans d'autres actions collectives et est particulièrement passionné et intéressé à aider les consommateurs vulnérables à tenir tête aux grandes entreprises qui profitent d'eux.
111. En ce qui concerne l'identification d'autres membres du groupe, le Demandeur tire certaines conclusions de la situation et se rend compte qu'il y a de toute évidence un nombre très important de consommateurs et d'entreprises qui se retrouvent dans une situation identique, et qu'il ne serait pas utile de tenter de les identifier compte tenu de leur nombre;
112. Les avocats du Demandeur ont mis en place une page Web où les membres du groupe peuvent être tenus au courant des développements dans cette affaire

(www.lpclex.com/qualinet);

113. Pour les raisons ci-dessus, le Demandeur soutient respectueusement que son intérêt et sa compétence sont tels que la présente action collective pourrait se dérouler équitablement et dans le meilleur intérêt des membres du groupe;

III. DOMMAGES-INTÉRÊTS

114. Au cours de la période visée par l'action collective, Qualinet a probablement généré des dizaines de millions de dollars en se livrant aux pratiques illégales alléguées aux présentes et en accusant les membres du groupe comme ils le jugent approprié;
115. L'inconduite de Qualinet est répréhensible et au détriment des consommateurs québécois vulnérables;
116. Qualinet doit être tenue responsable du manquement aux obligations qui lui incombent en vertu de la loi, notamment :
- a) *Loi sur la protection du consommateur*, notamment les articles 12, 58g), 224c), 228, 230a) et 272;
 - b) *Code civil du Québec*, notamment les articles 6, 7, 1401, 1407, 2102 et 2106;
 - c) *Loi sur la concurrence*, notamment les articles 36 et 52(1.3).
117. Compte tenu de ce qui précède, les dommages suivants peuvent être réclamés à Qualinet dans l'ensemble :
- a) les montants pour les articles pour lesquels les coûts n'ont pas été indiqués dans le contrat;
 - b) les coûts obligatoires que Qualinet a affichés de manière fragmentée dans le contrat (c'est-à-dire les frais d'administration de 10 % et les frais de profit de 5 % à 8 % en plus) qui ont été imposés sur tous les montants facturés à chaque contrat;
 - c) le remboursement intégral ou la réduction des obligations des membres du groupe selon des montants à déterminer à la suite de la divulgation de la preuve au fond;
 - d) des dommages-intérêts punitifs, d'un montant de 1000,00 \$ par membre du groupe, pour le manquement aux obligations imposées à Qualinet en vertu de l'article 272 *LPC*; [...]
 - e) Les montants agrégés d'intérêts (redéfinis unilatéralement en frais « de dossier ») facturés par Qualinet de 2% par mois; et

- f) Les montants globaux exigés pour le « traitement biocide » en contravention de l'alinéa 230a) de la LPC.

IV. NATURE DE L'ACTION ET CONCLUSIONS RECHERCHÉES

118. L'action que le Demandeur souhaite intenter au nom des Membres du groupe est une action en nullité, jugement déclaratoire, en dommages-intérêts et en injonction;
119. Les conclusions que le Demandeur souhaite présenter par le biais d'une demande introductive d'instance sont les suivantes :
1. **ACCORDER** l'action du Demandeur contre la défenderesse au nom de tous les membres du groupe;
 2. **ORDONNER** à la défenderesse de cesser de se livrer aux pratiques interdites alléguées dans la demande introductive d'instance;
 3. **ANNULER** les contrats conclus entre la défenderesse et chacun des membres du groupe depuis le 7 octobre 2021;
 4. **CONDAMNER** la défenderesse à payer au Demandeur la somme de 2 573,68 \$;
 5. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des Membres du Groupe le montant total des contrats annulés et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;

SUBSIDIAIREMENT

6. **CONDAMNER** la défenderesse à verser à chacun des Membres du Groupe une somme à déterminer à titre de réduction de leurs obligations et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;
7. **CONDAMNER** la défenderesse à verser à chacun des Membres du groupe, qui est un consommateur au sens de la LPC, la somme de 1 000,00 \$ à titre de dommages punitifs, et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;
8. **DÉCLARER** que la clause prévoyant des intérêts (ou des frais de dossier) de 2% mensuels ou 24% annuels est abusive ou incompréhensible et donc nulle;
9. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des Membres du groupe la totalité des sommes versées à titre d'intérêts (ou d'administration) et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;
10. **CONDAMNER** la défenderesse à verser à chacun des Membres du groupe la totalité des sommes versées au titre du traitement biocide et **ORDONNER** le

recouvrement collectif de ces sommes;

11. **CONDAMNER** la défenderesse à payer les intérêts et l'indemnité additionnelle sur les sommes ci-dessus conformément à la loi à compter de la date de signification de la Demande en autorisation d'une action collective;
12. **ORDONNER** la défenderesse de déposer au greffe de la Cour la totalité des sommes qui font partie du recouvrement collectif, avec intérêts et dépens;
13. **ORDONNER** que les réclamations des membres individuels du groupe fassent l'objet d'une liquidation collective si la preuve le permet et alternativement, par liquidation individuelle;
14. **CONDAMNER** la défenderesse à supporter les frais de la présente action à tous les niveaux, y compris le coût de toutes les pièces, avis, les frais de gestion des réclamations et les frais d'experts, le cas échéant, y compris les frais d'experts nécessaires pour établir le montant des ordres de recouvrement collectifs;

V. JURIDICTION

120. Le Demandeur demande que cette action collective soit exercée devant la Cour supérieure de la province de Québec, dans le district de Montréal, car le Demandeur est un consommateur et réside dans le district judiciaire de Montréal;

POUR CES RAISONS, PLAISE À LA COUR :

1. **ACCORDER** la présente demande;
2. **AUTORISER** l'exercice d'une action collective sous la forme d'une demande introductive d'instance en dommages-intérêts, d'un jugement déclaratoire et d'une injonction;
3. **NOMMER** le Demandeur à titre de représentant des personnes comprises dans le groupe ci-après décrit comme suit:

| Class: | Groupe : |
|--|--|
| All natural and legal persons who contracted with Qualinet and received an invoice from Qualinet dated October 7, 2021 or later; | Toutes les personnes physiques et morales qui ont contracté avec Qualinet et qui ont reçu une facture de Qualinet datée du 7 octobre 2021 ou après ; |
| Or any other Class to be determined by the Court; | ou tout autre groupe à être déterminé par la Cour. |

4. **IDENTIFIER** les principales questions de fait et de droit à traiter collectivement comme suit :

- a) Qualinet manque-t-elle à son obligation d'informer les clients en ne fournissant pas de devis pour les travaux à effectuer à l'avance ?
- b) Qualinet contrevient-elle à l'article 12 LPC en facturant certains montants dont les coûts ne sont pas précisés dans son contrat ?
- c) Qualinet contrevient-elle à l'article 224(c) LPC en facturant des frais d'administration obligatoires de 10 % plus des frais de profit supplémentaires de 5 % à 8 % en plus ?
- d) Qualinet est-elle un commerçant itinérant et, dans l'affirmative, a-t-elle manqué à ses obligations légales à cet égard ?
- e) Les membres du groupe ont-ils le droit de demander la nullité de leurs contrats ? Dans l'affirmative, ont-ils le droit de réclamer le remboursement intégral des sommes versées ?
- f) Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts compensatoires ou à une réduction de leurs obligations, et dans quels montants ?
- g) Les membres du groupe qui sont des consommateurs au sens de la LPC ont-ils droit à des dommages-intérêts punitifs et à quel montant ?
- h) Les intérêts mensuels de 2 % (ou frais de dossier) facturés par Qualinet sont-ils illégaux ?
- i) Qualinet a-t-elle contrevenu à l'article 230(a) LPC en facturant le « traitement biocide » ?

5. IDENTIFIER les conclusions recherchées par l'action collective à tenter comme étant les suivantes :

1. **ACCORDER** l'action du Demandeur contre la défenderesse au nom de tous les membres du groupe;
2. **ORDONNER** à la défenderesse de cesser de se livrer aux pratiques interdites alléguées dans la demande introductive d'instance;
3. **ANNULER** les contrats conclus entre la défenderesse et chacun des membres du groupe depuis le 7 octobre 2021;
4. **CONDAMNER** la défenderesse à payer au Demandeur la somme de 2 573,68 \$;
5. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des Membres du groupe le montant total des contrats annulés et **ORDONNER** le

recouvrement collectif de ces sommes;

SUBSIDIAIREMENT

6. **CONDAMNER** la défenderesse à verser à chacun des Membres du groupe une somme à déterminer à titre de réduction de leurs obligations et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;
 7. **CONDAMNER** la défenderesse à verser à chacun des membres du groupe, qui est un consommateur au sens de la LPC, la somme de 1 000,00 \$ à titre de dommages punitifs, et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;
 8. **DÉCLARER** que la clause prévoyant des intérêts (ou des frais de dossier) de 2% mensuels ou 24% annuels est abusive ou incompréhensible et donc nulle;
 9. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des Membres du groupe la totalité des sommes versées à titre d'intérêts (ou d'administration) et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;
 10. **CONDAMNER** la défenderesse à verser à chacun des Membres du groupe la totalité des sommes versées au titre du traitement biocide et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;
 11. **CONDAMNER** la défenderesse à payer les intérêts et l'indemnité additionnelle sur les sommes ci-dessus conformément à la loi à compter de la date de signification de la Demande d'autorisation d'une action collective;
 12. **ORDONNER** à la défenderesse de déposer au greffe de la Cour la totalité des sommes qui font partie du recouvrement collectif, avec intérêts et dépens;
 13. **ORDONNER** que les réclamations des membres individuels du groupe fassent l'objet d'une liquidation collective si la preuve le permet et alternativement, par liquidation individuelle;
 14. **CONDAMNER** la défenderesse à supporter les frais de la présente action à tous les niveaux, y compris le coût de toutes les pièces, avis, les frais de gestion des réclamations et les frais d'experts, le cas échéant, y compris les frais d'experts nécessaires pour établir le montant des ordres de recouvrement collectifs;
6. **ORDONNER** la publication d'un avis aux membres du groupe conformément à l'article 579 C.p.c., conformément à une autre ordonnance de la Cour, et **ORDONNER** à la défenderesse de payer lesdits frais de publication;

7. **FIXER** le délai d'exclusion à trente (30) jours à compter de la date de la publication de l'avis aux membres, date à laquelle les membres du Groupe qui n'auront pas exercé leurs moyens d'exclusion seront liés par tout jugement qui sera rendu aux présentes;
8. **DÉCLARER** que tous les membres du groupe qui n'ont pas demandé leur exclusion, sont liés par tout jugement qui sera rendu sur l'action collective à intenter de la manière prévue par la loi;
9. **LE TOUT** avec frais, incluant les frais de publication.

Montréal, le 16 décembre 2024

(s) LPC Avocats

LPC AVOCATS

Me Joey Zukran / Me Lea Bruyere
276, rue Saint-Jacques, bureau 801
Montréal, Québec, H2Y 1N3
Tél. bureau : (514) 379-1572
Télécopieur : (514) 221-4441

jzukran@lpclex.com

lbruyere@lpclex.com

Avocats du Demandeur

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

(Chambre des actions collectives)
COUR SUPÉRIEURE

NO. : 500-06-001337-241

SHAY ABICIDAN

Demandeur

c.

GROUPE QUALINET INC.

Défenderesse

LISTE DES PIÈCES

- Pièce P-1 :** Extrait du Registre des entreprises du Québec pour Groupe Qualinet inc.;
- Pièce P-2 :** Extrait de la page web de Qualinet : www.qualinet.ca/sinistres/;
- Pièce P-3 :** Publication publiée sur la page Facebook officielle de Qualinet du 9 septembre 2024;
- Pièce P-4 :** Liste des commerçants itinérants inscrits de l'OPC;
- Pièce P-5 :** Extrait du site web de l'OPC du Groupe Qualinet inc.;
- Pièce P-6 :** Échanges de courriels du 25 février 2022 entre le Demandeur et Qualinet;
- Pièce P-7 :** Le document de « tarification »;
- Pièce P-8 :** Copie du jugement rendu en *Groupe Qualinet inc. c. Tancrède*, 2010 QCCQ 9791;
- Pièce P-9 :** Facture #002-038962 datée du 8 juillet 2022, envoyé par Qualinet au Demandeur;
- Pièce P-10 :** *En liasse*, « Avis final » envoyé par Qualinet au Demandeur par huissier de justice en date du 26 octobre 2023 et facture actualisée avec

intérêts;

- Pièce P-11 :** Échange de courriels entre le Demandeur et Qualinet le 30 septembre 2024;
- Pièce P-12 :** Document contenant les instructions de paiement de Qualinet joint à leur courriel du 30 septembre 2024;
- Pièce P-13 :** Jugement du Tribunal de la concurrence dans l'affaire Cineplex (numéro de dossier CT-2023-003) daté du 23 septembre 2024;
- Pièce P-14 :** *En liasse*, la grille de tarification à code couleur et la facture du Demandeur;
- Pièce P-15 :** Jugement dans *Groupe Qualinet inc. c. Robichaud*, 2020 QCCQ 2499;
- Pièce P-16 :** Jugement dans *Qualinet Environnement inc. c. Mailloux*, 2016 QCCQ 9919;
- Pièce P-17 :** Jugement dans *Bayard c. Groupe Qualinet inc.*, 2024 QCCQ 197;
- Pièce P-18 :** Jugement dans *Groupe Qualinet inc. c. Harnois*, 2015 QCCQ 2549;
- Pièce P-19 :** *En liasse*, le communiqué de presse de l'OPC daté du 25 février 2019 et les documents pertinents issus de la poursuite pénale intentée contre Qualinet;
- Pièce P-20 :** Jugement dans *Groupe Qualinet inc. c. 9197-1341 Québec inc. (Motel Saint-Hilaire)*, 2022 QCCQ 10009;
- Pièce P-21 :** Jugement dans *Groupe Qualinet inc. c. 3088-1155 Québec inc.*, 2023 QCCQ 6017;
- Pièce P-22 :** Plumitif montrant Groupe Qualinet inc. comme demanderesse dans 597 dossiers judiciaires;
- Pièce P-23 :** *En liasse*, article et vidéo de Radio-Canada publiés le 14 juillet 2023 sous le titre « *À Baie-Saint-Paul, des factures de nettoyage laissent un goût amer* »;
- Pièce P-24 :** Facture émise à l'ordre d'une entreprise par Qualinet le 5 octobre 2023;
- Pièce P-25 :** *En liasse*, fil Reddit et X post concernant Qualinet;
- Pièce P-26:** Documents déposés comme pièce P-2 par Groupe Qualinet inc. à la Cour du Québec, dossier no 200-22-095832-242 dans lesquels ce

dernier a illégalement copié et collé une signature sur plusieurs documents;

Pièce P-27 : Courriel de l'avocat de Groupe Qualinet inc. (29 octobre 2024) déposé comme pièce D-4 à la Cour du Québec dossier no 200-22-095832-242, contenant l'aveu suivant : «M. Lapierre, représentant de Qualinet, nous a expliqué que les contrats et les documents de tarification sont signés sur une tablette électronique. Après avoir consulté le contrat et le document de tarification, le client **signe électroniquement à un endroit défini sur la tablette. La signature est ajoutée sur le contrat et le document de tarification par le logiciel utilisé. C'est pourquoi la signature est la même sur le contrat et le document de tarification** »;

Pièce P-28 : En liasse, la facture n° 001-040666 (9 octobre 2024), le « Premier avis » envoyé par le Groupe Qualinet inc. par huissier en date du 23 novembre 2024, ainsi que les documents connexes dans lesquels le Groupe Qualinet inc. a illégalement copié et collé une signature sur plusieurs documents;

Pièce P-29 : Facture n° 001-036655 (8 juin 2023) déposée comme pièce P-3 par Groupe Qualinet inc. à la Cour du Québec dossier n° 200-22-095832-242 dans laquelle ce dernier facture notamment illégalement 290 \$ (145 \$ x 2) pour le traitement biocide sans le consentement préalable exprès du consommateur.

Ces pièces sont disponibles sur demande.

Montréal, le 16 décembre 2024

(s) LPC Avocats

LPC AVOCATS

Me Joey Zukran / Me Lea Bruyere
276, rue Saint-Jacques, bureau 801

Montréal, Québec, H2Y 1N3

Tél. bureau : (514) 379-1572

Télécopieur : (514) 221-4441

jzukran@lpclex.com

lbruyere@lpclex.com

Avocats du Demandeur