

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE QUÉBEC
LOCALITÉ DE QUÉBEC
« Chambre civile »

N° : 200-32-707794-227

DATE : 26 mai 2025

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE PIERRE E. AUDET, J.C.Q.

PIERRE-OLIVIER BILODEAU

Demandeur

c.

SAMSUNG ELECTRONICS CANADA INC.

Défenderesse

JUGEMENT

Conformément à l'article 334, al. 2 du *Code de procédure civile*, le Tribunal rend sa décision, séance tenante, pour les motifs exposés puis amplement ci-après :

[1] Le demandeur, monsieur Bilodeau, réclame la somme de 13 309,50 \$ à titre de dommages pour les difficultés rencontrées avec son cellulaire de marque Samsung qui, après 39 mois d'utilisation, s'est arrêté comme pour donner suite à une mise à jour requise et effectuée le 15 décembre 2021.

[2] Da sa demande modifiée, il détaille comme suit sa réclamation :

- 1 309,50 \$ à titre de dommages, troubles et inconvénients :
 - Valeur résiduelle du cellulaire dont la durée normale estimée à six années 509,50 \$
 - Troubles et inconvénients 500,00 \$
 - Perte d'usage du cellulaire 300,00 \$
- 12 000 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs.

[3] La défenderesse, Samsung Electronics Canada inc, (ci-après Samsung), nie toute responsabilité. Elle soutient que monsieur Bilodeau n'a subi aucune perte ni dommage en lien avec son téléphone cellulaire Samsung.

[4] De façon subsidiaire, elle plaide que les dommages allégués au mauvais fonctionnement de son téléphone cellulaire n'ont pas été causés ni aggravés par une faute contractuelle. Plus encore, monsieur Bilodeau n'a pas fait la preuve, de façon probante, que c'est la mise à jour effectuée qui est la cause du mauvais fonctionnement de son cellulaire. D'ailleurs même après quatre années d'utilisation, et même sans la mise à jour, le cellulaire peut continuer de fonctionner pour un usage courant. L'absence des mises à jour diminue toutefois la protection des données.

[5] Enfin, si dommages il y a, elle soutient qu'ils sont exagérés. Si monsieur Bilodeau avait gain de cause, elle demande au Tribunal de tenir compte de la période pendant laquelle il a pu utiliser son cellulaire, sans souci, soit du 7 septembre 2018 au 15 décembre 2019, soit 39 mois d'utilisation.

[6] La question en litige peut être résumée de la façon suivante :

- Samsung a-t-elle manqué à ses obligations contractuelles et le cas échéant, à quelles indemnités a droit monsieur Bilodeau?

[7] Le contrat de vente d'un cellulaire est un contrat de consommation assujetti à la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC)¹ et plus particulièrement à ses articles 37 et 38 qui obligent le commerçant, tout comme le fabricant, à garantir que le bien vendu, ici le cellulaire, peut servir à l'usage auquel il est normalement destiné et qu'il est durable. La LPC ne permet pas à un commerçant ou à un fabricant d'exclure les garanties prévues à la loi ou d'en limiter les effets.

¹ RLRQ, c. P-40.1.

[8] Les articles pertinents sont les suivants :

37. Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.

38. Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien.

53. Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché du bien qui a fait l'objet du contrat, sauf si le consommateur pouvait déceler ce vice par un examen ordinaire.

Il en est ainsi pour le défaut d'indications nécessaires à la protection de l'utilisateur contre un risque ou un danger dont il ne pouvait lui-même se rendre compte.

Ni le commerçant, ni le fabricant ne peuvent alléguer le fait qu'ils ignoraient ce vice ou ce défaut.

Le recours contre le fabricant peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien.

54. Le consommateur qui a contracté avec un commerçant a le droit d'exercer directement contre le commerçant ou contre le fabricant un recours fondé sur une obligation résultant de l'article 37, 38 ou 39.

Un recours contre le fabricant fondé sur une obligation résultant de l'article 37, 38 ou 39 peut être exercé par un consommateur acquéreur subséquent du bien.

262. À moins qu'il n'en soit prévu autrement dans la présente loi, le consommateur ne peut renoncer à un droit que lui confère la présente loi.

263. Malgré l'article 2863 du Code civil, le consommateur peut, s'il exerce un droit prévu par la présente loi ou s'il veut prouver que la présente loi n'a pas été respectée, administrer une preuve testimoniale, même pour contredire ou changer les termes d'un écrit.

272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas:

- a) l'exécution de l'obligation;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;
- c) la réduction de son obligation;
- d) la résiliation du contrat;

e) la résolution du contrat; ou

f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

[9] Au terme de ces garanties de durabilité et de bon fonctionnement, la preuve d'un mauvais fonctionnement prématuré du bien vendu fait présumer de la responsabilité du commerçant ou fabricant qui ne peuvent y échapper qu'en démontrant que le mauvais fonctionnement ou le bris résulte de la faute de l'acheteur. La preuve d'un vice d'usage entraîne une présomption d'existence d'un vice caché².

[10] En l'espèce, aucune preuve de faute de monsieur Bilodeau n'a été établie; qu'une hypothèse soulevée à l'audience. Le cellulaire était protégé par un étui épais et l'écran recouvert par une pellicule protectrice, aux dires de monsieur Bilodeau.

[11] C'est lors de la mise à jour automatique que l'écran refuse de s'ouvrir de manière constante rendant ainsi l'appareil inutilisable. Telle est la cause la plus probable de l'arrêt du blocage du cellulaire.

[12] Malgré les multiples démarches effectuées auprès des représentants de Samsung, en aucun moment ces derniers n'ont manifesté un intérêt réel à régler le problème; certains ont même suggéré que le demandeur devrait faire la preuve que c'était vraiment la mise à jour qui était problématique; d'autres insistaient pour encourager le demandeur à acheter un nouvel appareil d'autant qu'après quatre ans d'une utilisation normale, les mises à jour en provenance d'applications (App. Store, notamment) ne pouvaient pas se réaliser.

[13] La preuve démontre de façon probante que les réponses obtenues lors des communications téléphoniques, une méconnaissance surprenante ou une ignorance de la *Loi sur la protection du consommateur*. D'ailleurs, le représentant de la défenderesse Samsung, bien que de bonne foi, n'avait de cesse de répéter à l'audience que le fardeau de la preuve appartenait au demandeur, il invoque à plusieurs reprises les articles 2803 et 2804 du *Code civil du Québec*. La portée de la LPC au Québec semble avoir été échappée ou méconnue des auteurs du plaidoyer lu à l'audience.

[14] Le Tribunal n'a donc aucune hésitation à conclure que Samsung a manqué à ses obligations contractuelles et légales de garantir à son client, monsieur Bilodeau, un cellulaire qui fonctionne adéquatement pour une période certes plus longue que 39 mois!

[15] Pour le représentant de Samsung, un cellulaire comme celui vendu à monsieur Bilodeau a une durée raisonnable de quatre années. Les mises à jour ne se font plus

² Luc THIBODEAU, *Guide pratique de la société de consommation*, Éd. Yvon Blais, 2017, n°1015.

par la suite, le cellulaire peut continuer à fonctionner pour un « usage restreint », mais sans les mises à jour, la sécurité des données étant toutefois compromise.

[16] La preuve révèle qu'en aucun temps, au moment de l'achat, les conseillers du vendeur (représentant Rogers) n'ont mentionné ces restrictions ou ces limitations du bon fonctionnement ou de la durée régulière du cellulaire, viciant ainsi le consentement éclairé du consommateur, monsieur Bilodeau.

[17] La faute contractuelle de Samsung étant établie, la question se pose : quelle indemnité compensatoire doit recevoir monsieur Bilodeau?

[18] Pour la valeur résiduelle du cellulaire, le Tribunal la fixe à 400 \$, compte tenu d'une utilisation sans problème pendant 39 mois pour un cellulaire payé quelque 1 020 \$.

[19] À titre de dommages moraux pour les troubles et inconvénients, et pour le compenser les multiples démarches qu'il a dû effectuées auprès des représentants de Samsung et auprès de centres de vérification technique, le Tribunal accorde la somme de 1 000 \$, incluant la perte de l'usage du cellulaire, à titre de dommages moratoires et moraux. Ce montant accordé sous ce chef se doit d'être significatif dans les circonstances de la présent affaire, pour compenser adéquatement le demandeur.

[20] Le Tribunal fait siens les énoncés formulés par le juge Lukasz Granosik de la Cour supérieure dans l'affaire *Amram c. Rogers Communication inc.*³ dans un autre contexte certes, mais qui met en exergue la « nécessité d'un cellulaire fonctionnel » :

[...] l'accès à un réseau téléphonique cellulaire peut être considéré aujourd'hui comme un service de base, voire un service de première nécessité. Être privé de ce moyen de communication, parfois indispensable, pendant une période importante peut constituer de nos jours un préjudice qui ne pourra être qualifié de fugace ou d'éphémère ou sans aucune incidence sur la vie quotidienne et les activités personnelles et professionnelles d'un usager.

[21] En plus, le demandeur, monsieur Bilodeau réclame la somme de 12 000 \$ à titre de dommages punitifs.

[22] Pour justifier ce montant et l'idée même de sanctionner de façon marquée le comportement fautif de la défenderesse Samsung, il écrit ce qui suit dans sa demande amendée du 18 novembre 2022 :

34. Les dommages-intérêts punitifs doivent assurer une fonction préventive [article 1621 C.c.Q.];

³ 2024 QCCS 534, par. 31; autorisation d'un recours collectif.

35. Pour assurer cette fonction, il faut éviter que le non-respect des obligations légales du fabricant ne devienne plus avantageux que l'inverse, en raison du faible nom de contestation des pratiques de celui-ci devant les tribunaux;

36. Il faut également dissuader le fabricant de recourir à des pratiques de contraintes à la surconsommation;

37. L'obsolescence programmée et la désuétude planifiée font partie du modèle d'affaire de la partie défenderesse de manière très répandue, tel qu'il appert de la pièce P-8⁴.

38. D'ailleurs, l'échange en P-5 atteste de manœuvres et de l'insistance des représentants de la partie défenderesse dans l'encouragement à se procurer un nouvel appareil, bien avant l'arrivée à terme de sa vie utile;

39. Le Tribunal doit prendre en considération la gravité de la faute du fabricant, sa situation et l'étendue de la réparation en dommage à laquelle elle déjà tenue dans l'octroi des dommages et ne doit pas encourager l'enrichissement de la partie demanderesse par l'ajout de dommages-punitifs;

40. L'obsolescence programmée et la désuétude planifiée font partie du modèle d'affaire de la partie défenderesse, tel qu'il appert de la pièce P-8.

41. D'ailleurs, l'échange en P-5 atteste de manœuvres et de l'insistance des représentants de la partie défenderesse dans l'encouragement à se procurer un nouvel appareil, bien avant l'arrivée à terme de sa vie utile; [même allégué que 38];

42. Ainsi le Tribunal est en présence d'une faute intentionnelle, répandue et répétée;

43. La partie défenderesse est le plus grand fabricant de téléphone intelligent au monde, dont les profits en 2021 sont supérieurs à 34 milliards de dollars américains pour une année, tel qu'il appert de la pièce P-9 (p. 58), de sorte que les dommages-intérêts punitifs doivent être significatifs pour répondre à l'objectif de la Loi;

44. La partie demanderesse n'encourt volontairement aucun enrichissement par l'octroi de dommages-intérêts punitifs dans ce dossier;

45. La partie demanderesse estime que des dommages-intérêts punitifs de l'ordre de 12 000\$ pourrait répondre partiellement à l'objectif de la Loi.

[Reproduction intégrale et références omises]

⁴ *Apple and Samsung fined for software update that have caused serious troubles and/or have reduced functionality of some mobile phones*, AGCM-Autorita' Garante della Concorrenza e Mercato, Roma, 24 October 2018.

[23] L'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit la possibilité d'octroyer des dommages punitifs.

[24] Dans l'arrêt *Richard c. Time inc.*⁵, la Cour suprême du Canada encadre l'octroi de tels dommages :

[177] Ainsi, selon nous, la *L.p.c.* cherche à réprimer chez les commerçants et fabricants des comportements d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard des droits du consommateur et de leurs obligations envers lui sous le régime de la *L.p.c.* Évidemment, le recours en dommages-intérêts punitifs prévu à l'art. 272 *L.p.c.* s'applique aussi aux actes intentionnels, malveillants ou vexatoires, par exemple.

[178] Cependant, le simple fait d'une violation d'une disposition de la *L.p.c.* ne suffirait pas à justifier une condamnation à des dommages-intérêts punitifs. Par exemple, on devrait prendre en compte l'attitude du commerçant qui, constatant une erreur, aurait tenté avec diligence de régler les problèmes causés au consommateur. Ni la *L.p.c.*, ni l'art. 1621 C.c.Q. n'exigent une attitude rigoriste et aveugle devant les efforts d'un commerçant ou d'un fabricant pour corriger le problème survenu. Ainsi, le tribunal appelé à décider s'il y a lieu d'octroyer des dommages-intérêts punitifs devrait apprécier non seulement le comportement du commerçant avant la violation, mais également le changement (s'il en est) de son attitude envers le consommateur, et les consommateurs en général, après cette violation. Seule cette analyse globale du comportement du commerçant permettra au tribunal de déterminer si les impératifs de prévention justifient une condamnation à des dommages-intérêts punitifs dans une affaire donnée.

[Le soulignement ajouté]

[25] La preuve offerte permet-elle d'octroyer de tels dommages?

[26] Avec égard, malgré le plaidoyer soutenu de monsieur Bilodeau et les manquements allégués par les représentants de Samsung, le Tribunal doit apprécier le comportement non seulement lors de la dénonciation de mauvais fonctionnement du cellulaire, mais également le changement d'attitude envers le consommateur.

[27] Comme le souligne la Cour suprême, ni la LPC ni l'article 1621 C.c.Q. n'exigent une attitude rigoriste et aveugle devant les efforts du commerçant, ici le fabricant.

[28] Certes, les représentants du fabricant Samsung ont additionné les maladresses lors du long processus des démarches de monsieur Bilodeau pour obtenir le respect de ses droits. N'eût été de son statut d'avocat, un autre consommateur aurait sans doute abandonné la lutte.

⁵ [2012] 1 RCS 265.

[29] Au nombre des manquements, mentionnons : un manque d'empathie des représentants d'ici et d'ailleurs aux récriminations de monsieur Bilodeau; des réponses incohérentes pouvant varier d'un interlocuteur à un autre; une méconnaissance, voire une ignorance du droit de la consommation au Québec, et que dire du dépôt en preuve d'une copie du contrat de la garantie en langue anglaise pour un consommateur dont la langue maternelle est le français et pour une vente d'un cellulaire réalisée à Québec.

[30] Est-ce suffisant pour conclure à l'attribution de dommages punitifs? Le Tribunal met en exergue, une fois de plus, les règles d'attribution des dommages punitifs. Outre les extraits mentionnés ci-dessus, il convient de rappeler que la Cour suprême dans l'arrêt *Time* a précisé que la simple violation d'une disposition de la *Loi sur la protection du consommateur* ne suffit pas à elle seule à justifier l'octroi de dommages punitifs :

[180] [...]

[...] les violations intentionnelles, malveillantes ou vexatoires, ainsi que la conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse de la part des commerçants ou fabricants à l'égard de leurs obligations et des droits du consommateur sous le régime de la *L.p.c.* peuvent entraîner l'octroi de dommages-intérêts punitifs. Le tribunal doit toutefois étudier l'ensemble du comportement du commerçant lors de la violation et après celle-ci avant d'accorder des dommages-intérêts punitifs.

[Le soulignement ajouté]

[31] À la question posée, le Tribunal croit devoir répondre par la négative, dans les circonstances de la présente affaire. Le Tribunal fait remarquer que Samsung a offert, même si c'est tardivement dans le processus, des offres de règlement pour tenter de d'indemniser monsieur Bilodeau, et régler à l'amiable le présent litige.

[32] Pour ces motifs, le Tribunal n'octroie pas de dommages punitifs, tout en invitant Samsung à faire preuve cohérence dans les informations transmises au consommateur et de s'assurer de respecter les garanties de la *Loi sur la protection du consommateur*.

POUR LES MOTIFS ÉNONCÉS SÉANCE TENANTE, ET PLUS AMPLEMENT DÉCRITS CI-DESSUS, LE TRIBUNAL :

[33] **ACCUEILLE** en partie la demande du demandeur;

[34] **CONDAMNE** la défenderesse, Samsung Electronics Canada inc., à payer au demandeur, Pierre-Olivier Bilodeau la somme de 1 400 \$ avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de l'assignation

Date d'audience : 26 mai 2025

PIERRE E. AUDET, J.C.Q.