

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE  
(Chambre des actions collectives)

Dossier de cour n° : 500-06-000813-168

**JACLYN RABIN**

Demanderesse

c.

**HP CANADA CO.**

et

**HEWLETT PACKARD (CANADA) CO.**

Défenderesses

---

**PLAN DE DIFFUSION DE L'AVIS, PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**  
**ET PROTOCOLE DE DISTRIBUTION**

**1. PRÉAMBULE**

**A. ATTENDU QUE**, le 26 septembre 2016, la demanderesse Jaclyn Rabin a déposé une demande d'autorisation d'exercer une action collective (la « **Demande d'autorisation** »).

**B. ATTENDU QUE**, le 7 novembre 2018, les Parties ont informé le Tribunal qu'elles avaient conclu une Entente de principe pour régler la présente Action.

**C. ATTENDU QUE**, conformément à l'Entente de règlement, HP doit payer certains montants sur une base de recouvrement individuel, tel qu'il est détaillé aux présentes.

**D. ATTENDU QUE**, tous les termes commençant par une majuscule et utilisés aux présentes ont le sens qui leur est attribué dans l'Entente de règlement datée du 11 janvier 2019.

**E. ATTENDU QUE**, le préambule fait partie intégrante du présent Protocole de distribution.

## **2. PUBLICATION DE L'AVIS ET DU FORMULAIRE DE RÉCLAMATION**

**2.1** Le présent Protocole de distribution ne prendra effet qu'après son approbation par la Cour supérieure du Québec. S'il n'est pas approuvé, il deviendra nul et sans effet et n'entraînera aucun droit ni aucune obligation pour les Parties ou les Membres du groupe.

### **2.2 Avis individuel**

**2.3** Les adresses électroniques et/ou postales d'environ 130 000 Membres du groupe visé par le règlement figurent dans les dossiers d'enregistrement des produits de HP et près de 100 Membres du groupe ont déjà communiqué avec les Avocats du groupe et leur ont fourni leurs coordonnées. Ces données seront fournies à l'Administrateur des réclamations et seront utilisées pour envoyer un Avis par courriel ou un Avis sommaire aux Membres du groupe visé par le règlement qui résume le Règlement de façon claire et concise. Si les coordonnées précédemment fournies par les consommateurs demeurent exactes, un avis direct sera envoyé à environ 130 000 Membres du groupe visé par le règlement.

**2.4** L'Avis par courriel et l'Avis sommaire indiqueront aux destinataires un site Web dédié au Règlement où ils pourront accéder à des renseignements supplémentaires.

**2.5** Si HP a une adresse courriel d'un Membre du groupe visé par le règlement, celui-ci recevra l'Avis par courriel.

**2.6** Si HP a l'adresse postale d'un Membre du groupe visé par le règlement mais pas son adresse de courriel, ou si la transmission de l'Avis par courriel a échoué, mais que l'Administrateur des réclamations a une adresse postale pour ce membre, alors l'Avis sommaire sera envoyé par la poste.

### **2.7 Avis par courriel**

**2.8** L'Administrateur des réclamations enverra un Avis par courriel bilingue (français et anglais) à tous les Membres du groupe visés par le règlement pour lesquels

HP dispose d'une adresse de courriel à première vue valide dans ses dossiers d'enregistrement de produits. L'Avis par courriel sera créé au moyen d'un format de texte HTML intégré. Ce format fournira un texte facile à lire sans graphique, tableau, image et autres éléments qui augmenteraient la probabilité que le message soit bloqué par les fournisseurs de services Internet (FSI) et/ou les filtres antipourriel. Chaque Avis par courriel sera transmis avec un identificateur unique de message. Si le serveur de courrier électronique du destinataire ne peut pas livrer le message, un « code de retour à l'expéditeur » sera retourné avec l'identificateur unique de message. Pour tous les Avis par courriel pour lesquels un code de retour à l'expéditeur indiquant que le message n'a pu être livré, au moins deux tentatives supplémentaires seront faites pour les transmettre.

**2.9** L'Avis par courriel contiendra un lien vers le Site Web du règlement. En cliquant sur le lien, les destinataires pourront facilement accéder à un Avis plus détaillé, à l'Entente de règlement, au Formulaire de réclamation et à d'autres renseignements sur le Règlement. Ils pourront également soumettre facilement une demande de réclamation en ligne.

**2.10** Le Formulaire de réclamation sera disponible sur un site Web dédié mis en ligne par l'Administrateur des réclamations, et doit être rempli directement en ligne ou imprimé et posté à l'Administrateur des réclamations.

### **2.11 Avis postal**

**2.12** L'Administrateur des réclamations enverra un Avis sommaire bilingue (français et anglais) à tous les Membres du groupe visés par le règlement pour lesquels HP dispose d'une adresse physique mais aucune adresse de courriel livrable dans ses dossiers d'enregistrement de produits. L'Avis sommaire sera envoyé par Postes Canada. Avant l'envoi, toutes les adresses postales seront vérifiées au moyen de la base de données du Programme national sur les changements d'adresse (« PNCA ») tenue par Postes Canada.

**2.13** Les Avis sommaires retournés comme non livrables seront réexpédiés par la poste à toute nouvelle adresse disponible grâce aux renseignements que détient le service postal, par exemple à l'adresse fournie par le service postal sur les envois retournés pour lesquels un avis d'expédition automatique a expiré, ou aux adresses valides qui peuvent être trouvées. Une fois les adresses valides trouvées, les Avis sommaires seront renvoyés dans les plus brefs délais.

#### **2.14 Avis par des bannières Internet**

**2.15** Des Avis par des bannières en français et en anglais seront mis en ligne sur Google et *Facebook*.

#### **2.16 Listes de mots-clés promotionnelles sur Internet**

**2.17** Pour trouver facilement le Site Web du règlement, des listes de mots-clés promotionnelles en français et en anglais seront acquises sur les trois moteurs de recherche Internet les plus visités : Google, Yahoo! et Bing. Lorsque les visiteurs des moteurs de recherche effectueront une recherche sur des combinaisons de mots-clés courantes – par exemple, « Règlement imprimante HP », « Désactivation d'une imprimante HP », « Règlement OfficeJet » et « Action en justice micrologiciel HP » (et leur équivalents anglais) – la liste de mots-clés promotionnelle sera généralement affichée en haut de la page avant les résultats de recherche ou dans la colonne supérieure droite de l'écran du navigateur web.

#### **2.18 Diffusion d'information (communiqué de presse)**

**2.19** Afin d'accroître la portée et la visibilité, un communiqué d'information national et canadien, neutre à l'égard des parties, (communiqué de presse) sera diffusé en français et en anglais.

#### **2.20 Site Web du règlement, numéro de téléphone sans frais et adresse postale**

**2.21** Un site Web bilingue (français et anglais) dédié sera utilisé pour le Règlement avec des noms de domaine français et anglais faciles à retenir. Les

Membres du groupe visé par le règlement pourront obtenir des renseignements détaillés sur l'affaire et examiner des documents importants, notamment le Formulaire de réclamation, les Avis, l'Entente de règlement, le Protocole de distribution, la Demande d'autorisation et le Jugement d'approbation, ainsi que les réponses de la foire aux questions (FAQ), le tout dans les deux langues. Les Réclamants auront la possibilité de soumettre une réclamation sur le Site Web du règlement. Les adresses du Site Web du règlement seront indiquées dans tous les documents d'Avis.

**2.22** Un service téléphonique bilingue (français et anglais) sans frais sera également mis à la disposition des Membres du groupe visé par le règlement pour qu'ils puissent obtenir des renseignements supplémentaires, écouter les réponses de la FAQ et demander qu'un Avis ou un Formulaire de réclamation leur soit posté. Le numéro de téléphone sans frais sera également affiché en évidence dans les documents d'Avis.

**2.23** Le Site Web du règlement et le numéro de téléphone sans frais permettront aux Membres du groupe visé par le règlement d'obtenir des renseignements en anglais et en français.

**2.24** Une boîte postale pour la correspondance au sujet du Règlement sera également établie et tenue à jour et permettra aux Membres du groupe visé par le règlement de communiquer par la poste avec l'Administrateur des réclamations pour toute demande ou question spécifique, notamment les demandes d'exclusion.

### **3. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

**3.1** Les Membres du groupe peuvent soumettre des réclamations pour les dépenses raisonnables attribuables au dispositif Sécurité dynamique. Les dépenses admissibles au remboursement comprennent notamment le coût des cartouches de remplacement, d'une nouvelle imprimante et/ou des services d'impression ou de réparation d'imprimante, à condition que ces dépenses soient attribuables au dispositif Sécurité dynamique selon l'avis de l'Administrateur des réclamations. Les Membres du groupe n'ont pas besoin de fournir de documents pour soumettre une réclamation, mais, comme il est indiqué ci-dessous, les réclamations en bonne et due forme avec

documents justificatifs seront payées en entier avant toute réclamation sans documents justificatifs.

**3.2** Les Membres du groupe peuvent soumettre les Formulaires de réclamation dûment remplis par la poste ou au moyen du Site Web du règlement.

**3.3** Pour qu'il y ait admissibilité au paiement, les réclamations doivent être soumises au plus tard à la Date limite pour soumettre une réclamation (c.-à-d. soixante (60) jours après la date du Jugement d'approbation), le cachet de la poste faisant foi si elles ont été envoyées par la poste. Les réclamations tardives ne seront pas traitées par l'Administrateur des réclamations.

**3.4** L'Administrateur des réclamations créera et administrera le Site Web du règlement, lequel sera accessible par l'entremise des fournisseurs de services internet couramment utilisés et sera, entre autres, utilisé pour la soumission électronique des Formulaires de réclamation. L'Administrateur des réclamations veillera à la réception et au traitement des demandes de Formulaires de réclamation, à la transmission rapide des Formulaires de réclamation aux Membres du groupe qui en font la demande, à l'établissement, en collaboration avec les Avocats du groupe et les Avocats des défenderesses, des protocoles et procédures appropriés de vérification des demandes de réclamation, et à la détermination de l'admissibilité des réclamations au paiement conformément au présent plan d'attribution ou tel que prescrit autrement par le Tribunal.

**3.5** HP prendra en charge les frais associés aux Avis, au Règlement et à l'administration des réclamations, y compris ceux des procédures décrites aux présentes.

#### **4. LE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION**

**4.1** Il n'y aura qu'un seul Formulaire de réclamation qui pourra être soumis en ligne au moyen du Site Web du règlement ou par la poste s'il s'agit d'un format papier, le tout substantiellement selon la forme prévue à l'annexe C de l'Entente de règlement, tel qu'approuvée par le Tribunal.

**4.2** Pour qu'une réclamation soit admissible au paiement, le Réclamant doit confirmer ou fournir ses coordonnées actuelles et attester :

**4.2.1** qu'il est propriétaire ou qu'il a été propriétaire d'une Imprimante visée par l'action collective;

**4.2.2** que son Imprimante visée par l'action collective a subi une interruption d'impression pendant la période du 1<sup>er</sup> mars 2015 au 31 décembre 2017;

**4.2.3** que l'interruption d'impression s'est produite lorsque l'Imprimante visée par l'action collective contenait une cartouche d'encre de remplacement non HP; et

**4.2.4** qu'il n'a pas été remboursé ou par ailleurs indemnisé pour les pertes associées aux dépenses engagées en cause dans la réclamation;

**4.3** De plus, pour qu'une réclamation soit admissible à un paiement, le Réclamant doit fournir :

**4.3.1 SOIT** des documents, par exemple mais sans limitation, des reçus, des relevés de carte de paiement ou des photos montrant les dépenses raisonnables engagées par le Réclamant qui sont attribuables à l'interruption d'impression, y compris mais sans limitation les montants payés pour des cartouches de remplacement, une nouvelle imprimante et/ou des services d'impression ou de réparation d'imprimante (une « **Réclamation avec documents justificatifs** »);

**4.3.2 SOIT** une déclaration sous serment établissant, aux meilleurs des informations et croyances du Réclamant, a) le mois et l'année où l'interruption d'impression s'est produite, b) la marque des cartouches non HP installées dans l'imprimante visée par l'action collective à ce moment, et c) le vendeur auprès duquel ces cartouches ont été achetées (une « **Réclamation sans documents justificatifs** »).

## **5. ÉTABLISSEMENT DES PAIEMENTS AUX MEMBRES DU GROUPE (PROTOCOLE DE DISTRIBUTION)**

**5.1** Après avoir déterminé les réclamations qui sont admissibles à un paiement et l'ensemble des réclamations admissibles, l'Administrateur des réclamations effectuera les paiements individuels aux Réclamants autorisés comme suit.

**5.1.1** Chaque Réclamation avec documents justificatifs sera payée intégralement en premier; toutefois, si la somme de toutes les Réclamations avec documents justificatifs dépasse le Plafond du règlement, elles seront réduites proportionnellement; c'est-à-dire que le montant réel de chaque Réclamation avec documents justificatifs sera réduit en fonction du pourcentage selon lequel la valeur de toutes ces réclamations dépasse le Plafond du règlement.

**5.1.2** Si la somme de toutes les Réclamations avec documents justificatifs ne dépasse pas le Plafond du règlement, les Réclamations sans documents justificatifs seront alors payées jusqu'à concurrence d'une Indemnisation maximale de 50 \$ par réclamation. Cependant, si la somme de toutes les Réclamations sans documents justificatifs de 50 \$ par réclamation, ajoutée à la somme de toutes les Réclamations avec documents justificatifs, dépasse le Plafond du règlement, les Réclamations sans documents justificatifs seront réduites proportionnellement, c'est-à-dire que le montant réel de chaque Réclamation sans documents justificatifs sera réduit en fonction du pourcentage selon lequel la valeur de toutes ces réclamations dépasse le solde du Plafond du règlement une fois que toutes les Réclamations avec documents justificatifs sont payées.

**5.1.3** Le « **Plafond du règlement** » s'entend du montant maximum qui pourrait être payé par HP à tous les Réclamants autorisés. Le montant maximum est fixé à sept cent mille dollars (700 000 \$ CA), comme il est précisé plus amplement dans l'Entente de règlement (le Plafond de règlement ne comprend PAS le montant devant être payé à la Représentante du groupe comme il est précisé dans l'Entente de règlement, les Honoraires des avocats du groupe ou les Frais administratifs).



**5.1.4** Tous les Réclamants doivent soumettre dans les délais prescrits un Formulaire de réclamation dûment rempli et valide pour être en mesure d'obtenir une Indemnisation.

**5.1.5** L'Administrateur des réclamations ne tiendra compte que d'une (1) réclamation par adresse municipale. Le Réclamant qui souhaite soumettre plus d'une (1) réclamation par adresse municipale doit fournir le numéro de série des Imprimantes en cause, sauf si HP dispose déjà de dossiers d'enregistrement de produits confirmant qu'il est propriétaire de plusieurs imprimantes ou que celles-ci sont associées à la même adresse municipale.

**5.1.6** Une fois que toutes les réclamations auront été déposées avant la Date limite pour soumettre une réclamation, l'Administrateur des réclamations les examinera et les rassemblera. L'Administrateur des réclamations déterminera les réclamations valides.

**5.1.7** Si un Membre du groupe soumet une réclamation ou un Formulaire de réclamation non valide ou incomplet, l'Administrateur des réclamations le rejettera.

**5.1.8** Dans les 30 jours suivant la fin de la Période de réclamation, l'Administrateur des réclamations doit soumettre le Rapport comptable intermédiaire sur l'administration des réclamations aux Avocats du groupe et aux Avocats des défenderesses concernant toutes les réclamations présentées, la disposition proposée et le fondement du rejet d'une réclamation.

**5.1.9** En fonction du Rapport comptable intermédiaire, HP transférera à l'Administrateur des réclamations dans un délai de trente (30) jours le montant nécessaire pour payer les Réclamants autorisés.

**5.1.10** Si l'Administrateur des réclamations détermine qu'une Réclamation répond aux exigences de redressement, il doit envoyer au Membre du groupe un chèque par la poste qui représente le montant d'Indemnisation applicable. L'Administrateur des réclamations commencera à payer les réclamations valides,

présentées en temps opportun et approuvées à compter de soixante (60) jours après la fin de la Période de réclamation, pourvu que cette période soit postérieure à la Date de prise d'effet, ou plus tôt selon les directives conjointes des pas avant le prononcé du Jugement d'approbation par le Tribunal.

**5.1.11** Le Membre du groupe aura 6 mois pour encaisser son chèque. Tout chèque qui n'est pas négocié dans les six (6) mois suivant son envoi par l'Administrateur des réclamations sera annulé et le montant dudit chèque sera payé par l'Administrateur des réclamations comme suit : 50 % à la Fondation de l'Hôpital général juif et 50 % à Centraide à titre de dons conformément à la doctrine du *cy-près*.

**5.1.12** Dès que possible après que tous les paiements auront été versés aux Réclamants (et aux œuvres de charité le cas échéant), l'Administrateur des réclamations soumettra le Rapport comptable final de l'Administrateur des réclamations aux Avocats du groupe et aux Avocats des défenderesses détaillant expressément toutes les sommes qui ont été versées par HP aux Membres du groupe et aux œuvres de charité. Cette information sera communiquée au Tribunal.