

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-00023-263

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

NDEYE SOKHNA NDIAYE, domiciliée au [REDACTED]

Demanderesse

c.

AMAZON.COM, INC., personne morale constituée en vertu des lois de l'État du Delaware, ayant son siège social au 410 Terry Ave N, Seattle, Washington, 98109-5210, États-Unis d'Amérique

et

AMAZON.COM SERVICES LLC, société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'État du Delaware, ayant son siège social au 410 Terry Ave N, Seattle, Washington, 98109-5210, États-Unis d'Amérique

et

AMAZON.COM.CA, ULC, *unlimited liability company* continuée sous les lois de la Colombie-Britannique, ayant son siège social au 2700-1133 Melville Street, Vancouver, Colombie-Britannique, V6E 4E5, Canada

(Suite de l'en-tête sur la page suivante)

**DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE
ET POUR ÊTRE DÉSIGNÉE REPRÉSENTANTE**

(articles 571 et suivants du *Code de procédure civile*, RLRQ c. C-25.01)

et

AMAZON CANADA FULFILLMENT SERVICES, ULC, *unlimited liability company* continuée sous les lois de la Colombie-Britannique, ayant son siège social au 2700-1133 Melville Street, Vancouver, Colombie-Britannique, V6E 4E5, Canada

et

AMZN MOBILE LLC, société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'État du Delaware, ayant son siège social au 2121 7th Avenue, Seattle, Washington 98121-5114, États-Unis d'Amérique

Défenderesses



Table des matières

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE	1
II. LES PARTIES	3
a) La demanderesse	3
b) Les défenderesses	4
III. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS	5
a) Amazon et son modèle d'affaires	5
b) Alexa	6
c) Le fonctionnement d’Alexa	8
d) Les renseignements personnels collectés par le biais d’Alexa	8
e) Alexa et les enfants	9
f) Alexa et le profilage publicitaire	10
g) La Plainte FTC et l’Ordonnance FTC	11
h) Sur la nature évolutive des pratiques	13
i) Ce qu’Amazon déclarait aux utilisateurs d’Alexa	14
i. Représentations relatives à la collecte de données	14
ii. Représentations relatives à la suppression et au contrôle des données	15
iii. Représentations relatives à l’utilisation des données.....	15
iv. Représentations relatives à l’accès aux renseignements personnels	16
v. L’architecture informationnelle des défenderesses	17
j) Ce qu’Amazon faisait réellement	17
i. Collecte excessive et non divulguée de renseignements personnels	18
ii. Conservation injustifiée et indéfinie des renseignements personnels	18
iii. Non-respect des demandes de suppression et représentations trompeuses	18
iv. Utilisation des renseignements personnels à des fins non sérieuses et non légitimes	19
v. Utilisation non autorisée des renseignements personnels à des fins non divulguées ou divulguées de manière inadéquate	20
vi. Défaut d’assurer par défaut le plus haut niveau de confidentialité	20
vii. Accès non autorisé et communication des renseignements personnels.....	21
viii. Défaut d’obtenir un consentement valide et défaut de transparence	21
ix. Manquements aggravés à l’égard des enfants.....	22

k)	Faute contractuelle	23
l)	L'exemple de la demanderesse	23
m)	La prescription	24
n)	Les revenus générés par les défenderesses avec les renseignements personnels obtenus	24
IV.	LA RESPONSABILITÉ DES DÉFENDERESSES	26
a)	Le Code civil : Responsabilité extracontractuelle	26
i.	Atteinte à la vie privée (art. 3, 35 et 36 C.c.Q.)	26
ii.	Constitution de dossiers sans intérêt sérieux et légitime (art. 37 C.c.Q.).....	27
iii.	Faute civile (art. 1457 C.c.Q.).....	28
b)	Le Code civil : Responsabilité contractuelle	29
c)	La LPRPSP	31
i.	Applicabilité de la LPRPSP	31
ii.	Utilisation des renseignements personnels sans intérêt sérieux et légitime à des fins de profilage publicitaire et d'amélioration de services (art. 4 LPRPSP).....	31
iii.	Collecte par des moyens illicites et au-delà de ce qui est nécessaire (art. 5 LPRPSP)	31
iv.	Défaut d'information et de consentement (art. 4.1, 8, 8.2 et 14 LPRPSP)	32
v.	Défaut d'assurer par défaut le plus haut niveau de confidentialité (art. 8.1 et 9.1 LPRPSP).....	35
vi.	Utilisation à des fins non autorisées (art. 12 LPRPSP)	36
vii.	Communication non autorisée à des tiers et défaut de mesures de sécurité (art. 10, 13, 18 et 20 LPRPSP).....	38
viii.	Conservation injustifiée et non-respect des demandes de suppression (art. 14, 23 et 28 LPRPSP).....	40
ix.	Représentations trompeuses (art. 8 et 14 LPRPSP).....	41
d)	La LPC	41
i.	Applicabilité de la LPC.....	41
ii.	Absence d'indications nécessaires (art. 53 LPC)	42
iii.	Conformité aux déclarations du commerçant (art. 40, 41 et 42 LPC)	42
iv.	Pratiques interdites — Représentations fausses ou trompeuses (art. 219, 220, 227, 228 et 239 LPC).....	43
v.	Présomption de préjudice (art. 253 LPC)	45
vi.	Coexistence des recours et dommages-intérêts punitifs (art. 270 et 272 LPC)	45
e)	La Charte	46

i.	Atteinte au droit au respect de la vie privée (art. 5 de la <i>Charte</i>)	46
ii.	Caractère illicite et intentionnel des atteintes (art. 49 de la <i>Charte</i>)	47
f)	Dommmages-intérêts punitifs en vertu de l'article 93.1 LPRPSP	48
V.	LES CONDITIONS REQUISES POUR EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE (art. 575 C.p.c.)	49
a)	Les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de faits identiques, similaires ou connexes (par. 575[1°] C.p.c.)	49
b)	Les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées (par. 575[2°] C.p.c.)	51
c)	La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance (par. 575[3°] C.p.c.)	51
d)	La demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe (par. 575[4°] C.p.c.)	52
VI.	LES PRÉJUDICES SUBIS PAR LA DEMANDERESSE ET LES MEMBRES DU GROUPE ..	53
a)	Dommmages-intérêts compensatoires	53
i.	Non-conformité du produit et perte de la valeur négociée.....	53
ii.	Diminution de la valeur fonctionnelle des Appareils Alexa	54
iii.	Valeur des renseignements personnels exploités sans autorisation.....	54
iv.	Perte de contrôle sur les renseignements personnels	54
v.	Atteinte à la vie privée et préjudice moral.....	55
vi.	Préjudice aggravé pour les membres du Sous-groupe A (enfants).....	55
vii.	Lien de causalité et caractère commun du préjudice	56
b)	Dommmages-intérêts punitifs	56
i.	En vertu de l'article 49 de la <i>Charte</i>	56
ii.	En vertu de l'article 93.1 LPRPSP	56
iii.	En vertu de l'article 272 LPC	57
iv.	Facteurs à considérer dans la détermination du quantum des dommages-intérêts punitifs.....	57
VII.	LA DEMANDERESSE PROPOSE QUE L'ACTION COLLECTIVE SOIT EXERCÉE DANS LE DISTRICT DE MONTRÉAL	58
VIII.	CONCLUSIONS RECHERCHÉES	58

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LA DEMANDERESSE EXPOSE :

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1. La demanderesse désire exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie du groupe ci-après décrit, à savoir :

Toutes les personnes physiques résidant au Québec ou y ayant résidé pendant toute ou partie de la Période visée (comme définie ci-dessous), qui ont acheté, possédé, utilisé ou eu en leur possession un appareil compatible avec Alexa sur lequel le service Alexa était disponible, activé et/ou utilisé, ainsi que les membres de leur ménage, et dont les renseignements personnels ont été collectés, conservés, utilisés ou communiqués par les défenderesses de façon non autorisée, depuis le 6 novembre 2014 (ci-après, la « **Période visée** »), y compris :

Sous-groupe A

Tous les membres du Groupe qui, pendant toute ou partie de la Période visée, étaient âgés de moins de 14 ans au moment où ils ont acheté, possédé, utilisé ou eu en leur possession (ou ont vécu dans un ménage où se trouvait) un appareil compatible avec Alexa sur lequel le service Alexa était disponible, activé et/ou utilisé, ainsi que leur représentant légal ou leur tuteur;

Sous-groupe B

Tous les membres du Groupe qui ont exercé durant la Période visée une demande de suppression de leurs renseignements personnels auprès des défenderesses et dont les renseignements personnels, en tout ou en partie, n'ont pas été effectivement supprimés par les défenderesses;

Sous-groupe C

Tous les membres du Groupe qui, pendant toute ou partie de la Période visée, ont été titulaires d'un compte Amazon par l'entremise duquel le service Alexa était disponible, activé et/ou utilisé, ou qui ont autrement conclu un contrat avec les défenderesses pour la fourniture des services Alexa;

Sous-groupe D

Tous les membres du Groupe qui, pendant toute ou partie de la Période visée, ont résidé ou séjourné de façon régulière dans un ménage où se trouvait un appareil compatible avec Alexa sur lequel le service Alexa était disponible, activé et/ou utilisé, sans avoir eux-mêmes été titulaires du compte Amazon par l'entremise duquel le service Alexa était activé, configuré ou utilisé sur cet appareil, ni avoir personnellement accepté les conditions d'utilisation des défenderesses relatives au service Alexa;

Sous-groupe E

Tous les membres du Groupe qui, pendant toute ou partie de la Période visée, ont fait l'acquisition d'un Appareil Alexa, soit directement auprès des défenderesses, soit auprès d'un tiers détaillant;

(le sous-groupe A étant ci-après désigné le « **Sous-groupe A** », le sous-groupe B étant ci-après désigné le « **Sous-groupe B** », le sous-groupe C étant ci-après désigné le « **Sous-groupe C** », le sous-groupe D étant ci-après désigné le « **Sous-groupe D** », le sous-groupe E étant ci-après désigné le « **Sous-groupe E** » et le groupe étant ci-après désigné le « **Groupe** »)

Ou tout autre groupe à être désigné par la Cour.

2. Depuis 2014, les défenderesses commercialisent au Québec des appareils électroniques intégrant leur assistant vocal Alexa, notamment les haut-parleurs intelligents de la gamme *Echo*. Pour fournir ce service, les défenderesses captent, enregistrent, transcrivent et conservent les interactions vocales des utilisateurs (qu'il s'agisse de captations intentionnelles ou de captations accidentelles résultant d'une fausse activation de l'appareil), ainsi que les métadonnées qui en découlent. Ces données sont transmises aux serveurs infonuagiques des défenderesses, où elles sont stockées, traitées et exploitées;
3. Le présent recours vise à sanctionner l'interception et l'utilisation volontaire de communications privées, ainsi que la captation et l'utilisation illégales, dans des lieux privés, de la voix, de même que le fait que les défenderesses ont collecté les renseignements personnels de la demanderesse et des membres du Groupe bien au-delà de ce qui leur était divulgué, les ont conservés indéfiniment par défaut, n'ont pas supprimé ces renseignements lorsque les utilisateurs en faisaient la demande, les ont utilisés à des fins divulguées de manière inadéquate (notamment à des fins de profilage publicitaire et d'entraînement algorithmique) et les ont communiqués à des tiers, et ce, sans le consentement valide des personnes concernées. Ces pratiques ont touché tant les renseignements personnels d'adultes que ceux d'enfants de moins de 14 ans;
4. Le 31 mai 2023, une plainte est déposée contre Amazon USA et Amazon Services (comme définis ci-dessous) par la *Federal Trade Commission* des États-Unis d'Amérique (ci-après, la « **FTC** ») (ci-après, la « **Plainte FTC** »), dont copie est dénoncée au soutien des présentes, pièce **AP-1**. Dans cette plainte, la FTC allègue notamment qu'Amazon USA et Amazon Services conservent indéfiniment des enregistrements vocaux et des transcriptions (y compris ceux d'enfants) malgré les demandes de suppression formulées par les utilisateurs et par les parents, retiennent sans justification des renseignements de géolocalisation et permettent à des milliers d'employés d'accéder aux données vocales sans besoin professionnel;
5. En juillet 2023, Amazon USA et Amazon Services acceptent de payer une amende de 25 millions de dollars américains et de se soumettre à des mesures correctives. Or, ces mesures, adoptées dans le contexte de la juridiction américaine, n'accordent aucune indemnisation aux utilisateurs et pourraient ne pas avoir été mises en œuvre à l'égard des résidents du Québec;

6. Dans le cadre de leurs activités relatives à la collecte, à l'utilisation, à la conservation et à la communication de renseignements personnels par l'entremise d'Alexa, les défenderesses ont omis de satisfaire à leurs obligations légales et contractuelles. Les défenderesses ont notamment manqué à leurs obligations d'aviser les personnes concernées de façon claire et transparente, d'obtenir leur consentement préalable, libre et éclairé, de limiter la collecte à ce qui est nécessaire aux fins déclarées, d'assurer par défaut le plus haut niveau de confidentialité, d'utiliser les renseignements uniquement aux fins pour lesquelles ils avaient été collectés, de respecter les demandes de suppression, de mettre en place des mesures de sécurité raisonnables pour limiter l'accès interne et externe à ces renseignements, et de s'abstenir de représentations fausses ou trompeuses à l'égard de leurs pratiques;
7. Ce faisant, les défenderesses engagent leur responsabilité envers la demanderesse et les membres du Groupe, et ceux-ci sont en droit de réclamer des défenderesses des dommages-intérêts compensatoires pour le préjudice subi, y compris le paiement d'une somme égale à la valeur des renseignements personnels recueillis, utilisés et communiqués sans droit, ainsi que des dommages-intérêts punitifs;
8. La présente action collective proposée est fondée notamment sur les articles 3, 35, 36, 37, 1379, 1432, 1457, 1458, 1474, 1607, 1611 et 1613 du *Code civil du Québec*, RLRQ c. CCQ-1991 (« **C.c.Q.** »), les articles 2, 4, 4.1, 5, 8, 8.1, 8.2, 9.1, 10, 12, 13, 14, 18, 20, 23, 28 et 93.1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1 (ci-après, la « **LPRPSP** »), les articles 40, 41, 42, 53, 219, 220, 227, 228, 239, 253, 270 et 272 de la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1 (ci-après, la « **LPC** ») et les articles 5 et 49 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ c. C-12 (ci-après, la « **Charte** »);

II. LES PARTIES

a) La demanderesse

9. La demanderesse, Madame Ndeye Sokhna Ndiaye, est âgée de 27 ans au moment de la rédaction de la présente;
10. La demanderesse occupe le poste d'adjointe administrative;
11. La demanderesse réside dans un ménage dans lequel se trouvent un ou plusieurs Appareils Alexa, notamment les appareils *Echo Dot* et *Echo Show*, lesquels sont présents dans le ménage depuis 2022. La demanderesse utilise régulièrement le service Alexa intégré à ces appareils, notamment pour poser des questions, écouter de la musique, obtenir des informations et effectuer d'autres tâches du quotidien;
12. Les Appareils Alexa présents dans le ménage de la demanderesse ont été achetés par un membre de son ménage et sont liés à un compte Amazon ouvert au nom de ce dernier. La demanderesse n'a pas accès au compte Amazon;
13. En tant qu'utilisatrice régulière d'Alexa et membre du ménage dans lequel les Appareils Alexa sont installés et actifs, la demanderesse a vu ses interactions vocales captées, enregistrées, transcrites, conservées et exploitées par les défenderesses dans les mêmes

conditions et selon les mêmes pratiques que celles décrites dans la présente demande. Sa voix et ses renseignements personnels ont été traités par les défenderesses de manière identique à ceux de tout autre utilisateur d'Alexa, indépendamment du fait qu'elle n'est pas la titulaire du compte;

14. La demanderesse est membre du Groupe et son expérience personnelle est notamment décrite aux paragraphes 106 à 111 de la présente;

b) Les défenderesses

15. La défenderesse Amazon.com, Inc. (ci-après, « **Amazon USA** ») est une personne morale constituée sous les lois de l'État du Delaware et ayant son siège social à Seattle, dans l'État de Washington, comme il appert d'un formulaire 8-K relatif à Amazon.com, Inc., déposé auprès de la *Securities and Exchange Commission* des États-Unis le 9 avril 2026, pièce **AP-2**;
16. La défenderesse Amazon.com Services LLC (ci-après, « **Amazon Services** ») est une société à responsabilité limitée constituée sous les lois de l'État du Delaware et ayant son siège social à Seattle, dans l'État de Washington, comme il appert d'un extrait des renseignements relatifs à cette entité apparaissant au registre des entreprises de l'État de Washington, pièce **AP-3**;
17. La défenderesse Amazon.com.ca, ULC (ci-après, « **Amazon Canada** ») est une *unlimited liability company* (société à responsabilité illimitée) constituée sous les lois de la Nouvelle-Écosse, continuée sous les lois de la Colombie-Britannique, et ayant son siège social en Colombie-Britannique et son principal établissement en Ontario, comme il appert des rapports corporatifs *Worldbase* et *Worldbox* relatifs à cette entité, ainsi que d'un avis du registre des entreprises de la Colombie-Britannique publié par le ministère des *Citizens' Services*, pièce **AP-4**;
18. La défenderesse Amazon Canada Fulfillment Services, ULC (ci-après, « **Amazon CFS** ») est une *unlimited liability company* (société à responsabilité illimitée) constituée sous les lois du Canada, continuée sous les lois de la Colombie-Britannique, et ayant son siège social en Colombie-Britannique, comme il appert d'un extrait de l'état de renseignements relatifs à cette entité apparaissant au registraire des entreprises du Québec, pièce **AP-5**;
19. La défenderesse AMZN Mobile LLC (ci-après, « **Amazon Mobile** ») est une société à responsabilité limitée constituée sous les lois de l'État du Delaware et ayant son siège social à Seattle, dans l'État de Washington, comme il appert des rapports corporatifs *Worldbase* et *Worldbox* relatifs à cette entité, pièce **AP-6**;
20. Ensemble, les défenderesses fournissent des services liés au traitement des données vocales et de localisation d'Alexa, offrent leurs produits Alexa partout au Canada, y compris dans la province de Québec, et développent, fabriquent, distribuent et vendent divers appareils électroniques à l'échelle mondiale et au Canada, notamment au Québec, soit directement, soit indirectement par l'entremise d'autres filiales et/ou sociétés affiliées. Les cinq défenderesses sont désignées collectivement ci-après comme « **Amazon** »;
21. Les défenderesses ont agi de façon intégrée et concertée dans la conception, le développement, la commercialisation, la distribution, la fourniture et l'exploitation des

Appareils Alexa et du service Alexa au Québec. Elles ont participé à la mise en marché des Appareils Alexa, à la diffusion des représentations faites aux consommateurs au sujet d'Alexa, à la fourniture des composantes logicielles, applicatives et infonuagiques nécessaires à l'utilisation du service Alexa, ainsi qu'à la collecte, à la conservation, à l'utilisation ou à la communication des renseignements personnels générés par cette utilisation;

22. Les faits reprochés dans la présente demande découlent de cet écosystème intégré, exploité au bénéfice des défenderesses. Chacune d'elles a contribué aux pratiques, omissions et représentations dénoncées, de sorte que leur responsabilité est engagée envers la demanderesse et les membres du Groupe.

III. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS

a) Amazon et son modèle d'affaires

23. Amazon est une entreprise technologique multinationale employant, en date du 31 décembre 2024, environ 1 556 000 employés à temps plein et à temps partiel, en plus de recourir à des entrepreneurs indépendants et du personnel temporaire pour compléter sa main-d'œuvre, et ayant comme objectif d'être « *Earth's most customer-centric company* » comme il appert du rapport annuel (Formulaire 10-K) d'Amazon.com, Inc. pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024, pièce **AP-7**;
24. L'entreprise exerce ses activités dans une multitude de marchés, principalement dans la vente au détail de produits de consommation (y compris par l'entremise de vendeurs tiers), les services d'abonnement, l'exploitation de magasins physiques, la vente au détail par l'intermédiaire de boutiques en ligne à portée internationale, ainsi que par l'entremise d'Amazon Web Services, qui offre des services infonuagiques à l'échelle mondiale, comme il appert du rapport trimestriel (Formulaire 10-Q) d'Amazon.com, Inc. pour la période trimestrielle terminée le 30 septembre 2025, pièce **AP-8**;
25. Plus précisément, Amazon :
- a. exploite des magasins physiques ainsi que des boutiques en ligne, incluant des marchés en ligne;
 - b. fournit des services en ligne, via des sites web, des applications mobiles, Alexa et des abonnements en ligne (comme, par exemple, *Amazon Prime*);
 - c. fabrique et vend des appareils électroniques et outils technologiques, notamment les liseuses *Kindle*, les tablettes *Fire*, les appareils *Fire TV*, les appareils *Echo*, les appareils *Ring*, ainsi que d'autres dispositifs;
 - d. développe et produit du contenu médiatique;
 - e. offre des services technologiques, des services infonuagiques; et
 - f. fournit des services publicitaires;

b) Alexa

26. Alexa est un assistant virtuel à commande vocale, propulsé par l'intelligence artificielle, et développé et lancé par Amazon le 6 novembre 2014. Il permet aux individus d'utiliser leur voix pour poser des questions, de recevoir des réponses, et de donner des instructions pour l'exécution de diverses tâches par Alexa, comme, par exemple, faire jouer de la musique ou des livres audio, configurer des alarmes, des minuteries et des rappels ainsi que contrôler d'autres appareils domestiques connectés à Internet, comme il appert d'un article publié par Ars Technica, intitulé « *Amazon announces Echo, a \$199 voice-driven home assistant* », pièce **AP-9**;
27. Alexa est accessible de plusieurs façons. Entre autres :
- a. Amazon installe préalablement Alexa sur les appareils qu'elle fabrique et commercialise, notamment ses haut-parleurs intelligents (*Echo*, duquel plusieurs modèles et générations existent) ainsi que la version destinée aux mineurs (*Echo Dot Kids*), comme il appert de la page du site web des défenderesses intitulée « Appareils Echo avec Alexa », pièce **AP-10**;
 - b. D'autres appareils électroniques, tels que certains modèles de caméras de surveillance *Ring* ainsi que divers téléviseurs compatibles, peuvent également être jumelés à Alexa et permettre à l'utilisateur d'activer ses fonctionnalités sur l'appareil en question, comme il appert de la page du site web des défenderesses intitulée « Appareils Echo avec Alexa », pièce **AP-10**;
 - c. L'application mobile « Alexa App » est également disponible sur l'App Store et le Google Play Store, comme il appert des pages App Store et Google Play Store relatives à l'application Alexa App, *en liasse*, pièce **AP-11**;

(ci-après, collectivement, les « **Appareils Alexa** »);

28. Afin de pouvoir utiliser Alexa pour la première fois sur un Appareil Alexa, une personne doit détenir ou créer un compte Amazon. Par l'entremise de celui-ci, toute personne ayant accès à l'Appareil Alexa en question peut utiliser Alexa, qu'elle soit ou non titulaire du compte. Il en résulte que de nombreux Appareils Alexa sont utilisés par l'ensemble d'un foyer à partir d'un seul compte Amazon appartenant à une seule personne, les utilisateurs n'ayant pas à basculer entre des comptes distincts pour utiliser leur propre compte personnel afin d'accéder à l'Appareil Alexa;
29. En concevant leurs Appareils Alexa de manière à ce qu'un seul compte suffise à desservir l'ensemble d'un foyer sans aucune friction d'accès, les défenderesses maximisent le nombre d'utilisateurs et le volume d'interactions vocales générées par chaque appareil, et, par conséquent, la quantité de renseignements personnels collectés, le tout sans que chaque utilisateur effectif du service ait consenti individuellement à la collecte, à l'utilisation et à la conservation de ses renseignements personnels;
30. D'ailleurs, les conditions d'utilisation d'Alexa reconnaissent expressément que le service est appelé à être utilisé par plusieurs personnes sous un même compte, Amazon liant le titulaire du compte non seulement pour son propre usage, mais également au nom de toutes les autres personnes utilisant Alexa sous ce compte. Les conditions d'utilisation

n'interdisent nullement le partage d'un compte Amazon au sein d'un foyer et contemplent explicitement une utilisation domestique collective d'un même Appareil Alexa rattaché à un seul compte, le tout comme il appert des conditions d'utilisation d'Alexa mise à jour le 17 mars 2026, pièce **AP-12**;

31. Les défenderesses savaient ou devaient savoir qu'une part significative des Appareils Alexa est utilisée par plusieurs personnes au sein d'un même foyer à partir d'un compte Amazon unique. Cette utilisation domestique collective n'est ni marginale ni accidentelle : elle découle directement des choix de conception, de mise en marché et de communication des défenderesses, lesquelles
 - a. présentent les Appareils Alexa comme des appareils domestiques familiaux destinés à être installés dans des espaces partagés;
 - b. omettent d'imposer tout mécanisme d'authentification individuelle qui permettrait de distinguer le titulaire des autres personnes dont la voix est captée, alors qu'une telle fonctionnalité est à leur portée;
32. En dépit de cette connaissance et de ces choix de conception, les défenderesses n'ont prévu aucun mécanisme d'information ni de sollicitation du consentement des personnes physiques autres que le titulaire du compte, dont la voix est néanmoins captée, transcrite, conservée et exploitée dans les mêmes conditions que celle du titulaire;
33. Il en résulte que la captation, la conservation et l'utilisation des renseignements personnels de tiers non-titulaires — y compris les membres du Sous-groupe D — sont la conséquence prévisible, systémique et délibérée de l'architecture choisie par les défenderesses;
34. Les Appareils Alexa sont vendus à travers le Canada, y compris au Québec, par l'entremise de détaillants nationaux, notamment *Walmart* et *Best Buy*, de détaillants locaux, ainsi que du réseau de magasins physiques d'Amazon et de son site Web. Amazon ne permet pas à ses utilisateurs de désactiver certaines fonctionnalités d'Alexa autrement qu'en désactivant entièrement Alexa;
35. Plus récemment, Amazon a élargi sa gamme de produits *Echo*, lesquels intègrent désormais de nouvelles fonctionnalités d'intelligence artificielle, comme il appert de la page web des défenderesses intitulée « Amazon dévoile sa toute nouvelle gamme *Echo* avec un son de qualité supérieure et un design saisissant », pièce **AP-13**;
36. De plus, en 2025, Amazon a lancé au Canada un nouvel assistant personnel nommé Alexa+ qui repose sur l'intelligence artificielle générative et qui est présenté par Amazon comme la version la plus intelligente, proactive et capable d'Alexa, comme il appert de la page web des défenderesses intitulée « *Introducing Alexa+ in Canada: The Next Generation of Alexa* », pièce **AP-14**;

c) Le fonctionnement d'Alexa

37. Le microphone d'un Appareil Alexa est toujours allumé, mais n'enregistre pas toujours. Lorsque le microphone d'un Appareil Alexa capte (ou croit capter) un mot de réveil (typiquement « Alexa »), l'appareil capte les questions, instructions et/ou autres paroles prononcées à proximité. Pour ce faire, l'Appareil Alexa commence à diffuser le flux audio correspondant vers les serveurs infonuagiques d'Amazon dès qu'il capte (ou croit capter) un mot de réveil, comme il appert de la Plainte FTC, paragraphe 3, pièce AP-1, de la page web des défenderesses intitulée « *Alexa and Alexa Device FAQs* » en vigueur le ou vers le 18 octobre 2020, pièce **AP-15**, de l'article *Ars Technica* intitulé « *Amazon announces Echo, a \$199 voice-driven home assistant* », pièce AP-9;
38. Afin d'assurer la réactivité d'Alexa, les microphones des Appareils Alexa sont configurés de manière à pouvoir capter des paroles n'importe où dans une pièce et souvent même dans les pièces adjacentes. De même, Alexa est conçue pour se « réveiller » lorsqu'elle entend des sons qui ressemblent à son mot de réveil. Il en résulte un phénomène par lequel des utilisateurs constatent qu'Alexa a enregistré certaines portions de leurs conversations alors même qu'ils n'avaient pas l'intention d'interagir avec Alexa, comme il appert de la page web des défenderesses intitulée « *Alexa and Alexa Device FAQs* » en vigueur le ou vers le 18 octobre 2020, pièce AP-15;
39. Ce phénomène de « fausses activations » (*false wakes*) n'est pas une anomalie marginale, mais une conséquence directe et prévisible des choix de conception des défenderesses. En effet, les défenderesses ont, entre autres choses, délibérément calibré la sensibilité de la détection du mot de réveil de manière à minimiser les cas où Alexa ne répondrait pas lorsqu'un utilisateur l'interpelle, acceptant en contrepartie un taux élevé de situations où Alexa s'active et enregistre alors qu'aucun mot de réveil n'a été prononcé. Ce choix de conception privilégie la réactivité du produit et l'expérience utilisateur au détriment de la vie privée des utilisateurs;
40. Les fausses activations entraînent ainsi la captation de portions de conversations privées que les utilisateurs n'avaient aucunement l'intention de communiquer à Amazon, y compris des conversations intimes, des échanges familiaux et des discussions professionnelles confidentielles. De plus, ces conversations sont souvent captées dans des domiciles privés, un lieu où l'expectative de vie privée est à son plus haut niveau;
41. De surcroît, les défenderesses traitent les enregistrements résultant de fausses activations de la même manière que les interactions intentionnelles : ils sont transmis aux serveurs infonuagiques d'Amazon, transcrits, stockés et utilisés aux mêmes fins, y compris l'entraînement des algorithmes d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique. Ainsi, même lorsqu'Amazon identifie qu'une activation est une fausse activation, les données captées ne sont pas automatiquement supprimées, mais sont conservées et exploitées à des fins commerciales;

d) Les renseignements personnels collectés par le biais d'Alexa

42. Une fois Alexa activée (que ce soit intentionnellement ou à la suite d'une fausse activation) les défenderesses collectent, génèrent, conservent et utilisent plusieurs catégories distinctes de renseignements personnels;

43. D'abord, les défenderesses 1) enregistrent le flux audio capté par l'Appareil Alexa. Elles en 2) créent ensuite une transcription textuelle, qu'elles 3) traitent afin d'identifier l'intention de l'utilisateur, de formuler une réponse et, le cas échéant, d'exécuter la tâche demandée. Une fois cette demande traitée, les défenderesses 4) conservent une copie de l'enregistrement audio, de la transcription, des instructions générées par le système ainsi que des métadonnées associées à l'interaction, comme il appert de la Plainte FTC, paragraphe 16, pièce AP-1, et de la page web des défenderesses intitulée « *Alexa, Echo Devices, and Your Privacy* » en vigueur le ou vers le 7 février 2026, pièce **AP-16**;
44. Il importe de souligner que la transcription textuelle créée par les défenderesses à partir de chaque enregistrement vocal constitue un renseignement personnel distinct de l'enregistrement audio lui-même. Contrairement au fichier audio, la transcription est stockée séparément dans les systèmes d'Amazon et fait l'objet d'un traitement distinct : la transcription peut être conservée même après la suppression du fichier audio correspondant et est plus facilement exploitable à des fins d'analyse, d'entraînement algorithmique et de profilage;
45. Or, les politiques de confidentialité d'Amazon faisaient référence à la collecte d'enregistrements vocaux sans divulguer clairement aux utilisateurs que ces enregistrements étaient systématiquement transcrits en texte, que ces transcriptions constituaient une catégorie distincte de renseignements personnels et qu'elles pouvaient être conservées indépendamment des fichiers audio qui s'y rattachent, y compris après que l'utilisateur en ait demandé la suppression;
46. Ce décalage entre la suppression du fichier audio et la conservation de la transcription constitue par ailleurs l'un des fondements de la Plainte FTC, comme il appert de la Plainte FTC, paragraphe 28, pièce AP-1 (voir aussi le paragraphe 61 de la présente demande);
47. En plus des données vocales, les utilisateurs d'Alexa peuvent également être amenés à fournir des données de géolocalisation par l'entremise de l'application Alexa, notamment, selon Amazon, afin de permettre à celle-ci de répondre plus précisément aux demandes formulées en fonction de l'endroit où se trouve l'appareil mobile, comme il appert de la Plainte FTC, paragraphes 4 et 17, pièce AP-1, et de la page web des défenderesses intitulée « *Alexa and Alexa Device FAQs* » en vigueur le ou vers le 18 octobre 2020, pièce AP-15;

e) Alexa et les enfants

48. Certains Appareils Alexa, notamment l'*Echo Dot Kids* lancé en 2018, sont expressément destinés à des enfants de moins de 14 ans;
49. Amazon a d'ailleurs lancé, en lien avec cet appareil, des fonctionnalités spécifiquement destinées aux enfants, qui incluent notamment :
- a. un service personnalisé gratuit appelé *FreeTime on Alexa*, permettant aux parents de contrôler le contenu auquel leurs enfants peuvent accéder par l'entremise d'Alexa ainsi que la manière dont ils utilisent les appareils *Echo* compatibles;
 - b. un service d'abonnement payant appelé *FreeTime Unlimited on Alexa*, donnant accès notamment à des livres audio pour enfants, à des alarmes avec des

personnages, ainsi qu'à des « compétences pour enfants » (*kid skills*), soit des applications Alexa à interaction vocale conçues pour les enfants, incluant notamment des jeux, des histoires, des blagues et des outils éducatifs;

comme il appert de la Plainte FTC, paragraphe 20, pièce AP-1;

50. Cette orientation vers un jeune public ressort également d'une publicité diffusée le 13 décembre 2022 sur *YouTube* par la page officielle d'Amazon Alexa, mettant en scène une jeune fille de moins de 14 ans utilisant un appareil *Echo Dot Kids* et lui adressant diverses commandes, notamment :
 - a. « *Alexa, open Amazon math* »;
 - b. « *Alexa, tell me the owl and dragon story* »;
51. Cette publicité se termine par la narration suivante : « *With the all-new Echo Dot Kids edition, your child can explore their curiosity all day* », et comprend la description suivante : « *Echo Dot Kids offers kid-friendly responses, jokes, homework help, explicit music filtering, and more, creating an experience kids will love, and parents can trust.* », comme il appert de captures d'écrans de la publicité d'Amazon Alexa intitulée « *Alexa Smart Home* », pièce **AP-17**;
52. De plus, plus de 800 000 enfants détiennent un profil Alexa, ces profils étant liés au profil d'un parent et incluant notamment le nom, la date de naissance et le sexe de l'enfant, comme il appert de la Plainte FTC, paragraphes 2 et 21, pièce AP-1;
53. Soulignons que ce chiffre ne tient toutefois pas compte des enfants qui n'ont pas de profil Alexa, mais dont les renseignements personnels ont néanmoins été captés en raison de la présence d'un Appareil Alexa dans leur ménage;
54. Les schémas vocaux et les accents propres aux enfants diffèrent de ceux des adultes, de sorte que leurs enregistrements vocaux constituent, pour les défenderesses, une source de données importantes pour entraîner l'algorithme Alexa et amener cette dernière à mieux comprendre les enfants, comme il appert de la Plainte FTC, paragraphe 22, pièce AP-1;

f) Alexa et le profilage publicitaire

55. Les défenderesses utilisent les renseignements personnels collectés par l'entremise d'Alexa pour, entre autres, constituer des profils d'intérêts commerciaux à l'endroit des utilisateurs et leur cibler de la publicité personnalisée. Ces pratiques de profilage publicitaire font partie intégrante du modèle d'affaires des défenderesses et représentent une source de revenus significative pour celles-ci;
56. Une étude révisée par les pairs, intitulée « *Tracking, Profiling, and Ad Targeting in the Alexa Echo Smart Speaker Ecosystem* » et publiée en octobre 2023 dans les actes de la conférence *ACM Internet Measurement Conference* (ci-après, l'« **Étude IMC 2023** »), a démontré par des mesures empiriques qu'Amazon traite les données d'interaction avec Alexa afin d'inférer les intérêts des utilisateurs et utilise ces inférences pour leur afficher de la publicité ciblée, comme il appert de l'Étude IMC 2023, pièce **AP-19**;

57. Plus précisément, l'Étude IMC 2023 a révélé que :
- a. Amazon infère des intérêts publicitaires (tels que « *Fashion* », « *Beauty & Personal Care* », « *Electronics* » et « *Home & Garden* ») à partir des métadonnées résultant des interactions des utilisateurs avec des fonctionnalités Alexa;
 - b. à la suite des interactions vocales avec Alexa, les enchères publicitaires de tiers annonceurs ont été jusqu'à 30 fois plus élevées pour les profils (*personas*) ayant interagi avec Alexa par rapport à un profil témoin n'ayant eu aucune interaction;
58. Une seconde étude révisée par les pairs, intitulée « *Echoes of Privacy: Uncovering the Profiling Practices of Voice Assistants* » et publiée en 2025 dans les *Proceedings on Privacy Enhancing Technologies* (ci-après, l'« **Étude PETS 2025** »), a confirmé et approfondi ces constats en menant 1 171 expériences impliquant 24 530 requêtes vocales sur une période de 20 mois, comme il appert de l'Étude PETS 2025, pièce **AP-20**;
59. L'Étude PETS 2025 a notamment révélé que :
- a. Amazon attribue aux utilisateurs d'Alexa des étiquettes d'intérêts publicitaires (*profiling labels*) avec une précision de 100 % lorsque l'interaction correspond à une commande transactionnelle (par exemple, « Alexa, ajoute de la crème solaire à mon panier »);
 - b. le processus de profilage s'effectue de manière automatique et non transparente, les étiquettes d'intérêts apparaissant en moyenne 7,7 jours après l'interaction, de sorte qu'un utilisateur consultant ses données avant la fin de cette période pourrait croire à tort n'avoir jamais été profilé;
 - c. la précision de 100 % du profilage par commandes transactionnelles a été confirmée de manière constante entre les expériences menées en 2023 et celles menées en 2024, démontrant le caractère systématique et persistant de cette pratique;
 - d. Amazon ne fournit aucun outil permettant aux utilisateurs de consulter, modifier ou supprimer sélectivement les étiquettes d'intérêts publicitaires qui leur sont attribuées;
60. Le seul mécanisme de protection offert aux utilisateurs est un paramètre de retrait global des publicités ciblées, accessible dans les « *Advertising Preferences* » d'Amazon. Or, ce paramètre de retrait n'est pas activé par défaut, de sorte que les utilisateurs font automatiquement l'objet d'un profilage à moins qu'ils ne prennent eux-mêmes les démarches nécessaires pour le repérer et l'activer;

g) La Plainte FTC et l'Ordonnance FTC

61. Comme indiqué au paragraphe 4 de la présente demande, le 31 mai 2023, la Plainte FTC est déposée contre Amazon USA et Amazon Services. Dans cette plainte, il est notamment fait état des pratiques suivantes :

- a. jusqu'en septembre 2019, les paramètres par défaut d'Amazon conservaient indéfiniment les enregistrements vocaux et les transcriptions des enfants, à moins qu'un parent ne les supprime activement. Même après septembre 2019, les paramètres par défaut d'Alexa continuaient de sauvegarder indéfiniment les enregistrements vocaux et les transcriptions tant des enfants que des adultes, y compris lorsqu'un utilisateur n'utilisait plus son profil Alexa et que celui-ci était inactif depuis des années. Par conséquent, Amazon aurait conservé les informations personnelles de milliers de personnes qui n'utilisaient même plus Alexa, comme il appert de la Plainte FTC, paragraphes 5 et 23, pièce AP-1;
 - b. jusqu'au milieu de l'année 2019, lorsque des utilisateurs ou des parents demandaient la suppression d'enregistrements vocaux, Amazon supprimait les fichiers audios, mais conservait les transcriptions écrites de ces enregistrements dans des bases de données résiduelles, sans en informer les utilisateurs. Ces transcriptions demeuraient disponibles pour l'usage d'Amazon aux fins d'amélioration de ses produits. De surcroît, lorsqu'un utilisateur sélectionnait « supprimer l'enregistrement », le bouton de lecture et le texte écrit disparaissaient, laissant croire que tant le fichier audio que la transcription avaient été supprimés, comme il appert de la Plainte FTC, paragraphe 28, pièce AP-1;
 - c. entre août 2018 et septembre 2019, les enregistrements vocaux des utilisateurs d'Alexa étaient accessibles à environ 30 000 employés d'Amazon, dont quelque 15 000 n'avaient aucun besoin professionnel justifiant un tel accès et ne travaillaient même pas sur des produits liés à Alexa, comme il appert de la Plainte FTC, paragraphe 29, pièce AP-1;
 - d. quant aux données de géolocalisation, Amazon a omis, à de nombreuses reprises entre janvier 2018 et le début de 2022, de supprimer les informations de géolocalisation des utilisateurs de l'application Alexa qui en faisaient la demande. Amazon conservait ces données dans des emplacements de stockage secondaires isolés des demandes de suppression des utilisateurs et régulièrement utilisés par ses employés pour améliorer Alexa, ce problème ayant été découvert à de nombreuses reprises par Amazon. Amazon n'aurait également jamais informé les utilisateurs qu'elle avait conservé des données de géolocalisation qu'ils avaient tenté de supprimer, comme il appert de la Plainte FTC, paragraphe 31, pièce AP-1;
62. Le 19 juillet 2023, la Cour de district des États-Unis pour le district Ouest de Washington¹ a rendu, sur consentement d'Amazon et de la FTC, une ordonnance prévoyant une injonction permanente (ci-après, l'« **Ordonnance FTC** »), aux termes de laquelle il a été ordonné à Amazon de payer une pénalité civile de 25 millions de dollars américains, comme il appert de l'Ordonnance FTC, pièce **AP-21**;
63. Parmi les obligations imposées par l'Ordonnance FTC, il est notamment ordonné ce qui suit :
- a. Dans les six mois suivant le prononcé de l'ordonnance, les défenderesses doivent mettre en œuvre un processus permettant d'identifier les profils Alexa d'enfants inactifs, c'est-à-dire les profils qui n'ont pas été utilisés depuis 18 mois ou plus,

¹ *United States District Court for the Western District of Washington.*

puis supprimer, dans les 90 jours suivant leur identification, les renseignements personnels recueillis auprès de l'enfant visé, sauf si le parent demande leur conservation ou si le profil redevient actif avant la suppression (Section I, p. 7, pièce AP-21);

- b. Il est enjoint de façon permanente aux défenderesses de ne pas faire de déclarations fausses ou trompeuses, expresses ou implicites, sur la conservation, la suppression ou l'accès aux renseignements de géolocalisation de l'application Alexa et aux renseignements vocaux, ni sur le contrôle que les consommateurs — et les parents, s'agissant des renseignements vocaux d'un enfant — peuvent exercer sur ceux-ci et les démarches à suivre (Section II, p. 7-8, pièce AP-21);
 - c. Les défenderesses doivent supprimer les renseignements de géolocalisation de l'application Alexa et les renseignements vocaux d'un consommateur lorsque celui-ci en fait la demande, ainsi que les renseignements personnels d'un enfant lorsque le parent en demande la suppression (Section III.A-B, p. 8, pièce AP-21);
 - d. Après avoir traité une demande de suppression, les défenderesses ne peuvent utiliser les renseignements ainsi supprimés pour créer ou améliorer un « produit de données » (Section III.C, p. 8-9, pièce AP-21);
 - e. Les défenderesses doivent documenter, respecter et rendre publiquement accessibles des avis clairs sur la conservation et la suppression des données de géolocalisation et des informations vocales, incluant les fins de collecte, les mécanismes de suppression disponibles aux consommateurs, et les mécanismes spécifiques pour les parents d'enfants (Section IV, p. 9, pièce AP-21);
64. Bien que l'Ordonnance FTC impose à Amazon certaines mesures correctives en matière de vie privée, elle a été rendue dans le contexte de la juridiction américaine et de la compétence de la FTC. Il demeure donc incertain que ces mesures aient été mises en œuvre à l'égard des utilisateurs québécois. Il est dès lors possible que les pratiques reprochées se soient poursuivies au Québec après le prononcé de cette ordonnance;
65. En tout état de cause, l'Ordonnance FTC n'accorde aucune indemnisation aux utilisateurs d'Alexa, qu'ils soient américains ou étrangers. Les résidents du Québec, bien qu'affectés par les mêmes pratiques, n'ont bénéficié d'aucun recours ni d'aucune mesure réparatrice au titre de l'Ordonnance FTC. En l'absence de toute indemnisation accordée à la demanderesse et aux membres du Groupe dans le cadre de cette ordonnance ou d'une autre procédure connue, la présente action collective demeure nécessaire pour assurer l'exercice des recours fondés sur le droit québécois;

h) Sur la nature évolutive des pratiques

66. Par ailleurs, il est utile de noter que les pratiques d'Amazon en matière de collecte, d'utilisation, de conservation et de suppression des renseignements personnels liés à l'utilisation d'Alexa ont varié au cours de la Période visée. Certaines pratiques ayant été modifiées, suspendues ou prétendument abandonnées à la suite d'interventions réglementaires, de poursuites judiciaires ou de pressions publiques, tandis que d'autres ont perduré ou se sont intensifiées;

67. De même, les politiques de confidentialité, les conditions d'utilisation et les représentations publiques d'Amazon concernant Alexa ont été modifiées à de nombreuses reprises pendant la Période visée. Il en résulte un corpus documentaire fragmenté, dans lequel certaines représentations ont été retirées, reformulées ou encore contredites par des versions subséquentes;
68. En outre, les changements annoncés publiquement ou imposés par des autorités américaines, notamment la FTC, n'ont pas nécessairement été mis en œuvre de façon uniforme à l'égard des utilisateurs qui se retrouvent à l'extérieur de la juridiction de la FTC, ni au même moment;
69. Les allégations contenues dans la présente demande doivent donc être lues à la lumière de cette évolution factuelle et documentaire. Sauf indication contraire, une pratique ou un manquement allégué est présenté comme ayant existé pendant tout ou partie de la Période visée;
70. La détermination précise des périodes au cours desquelles chacune de ces pratiques a eu cours, ainsi que de leur application aux membres du Groupe, relève du fond. Cette situation reflète d'ailleurs un mode de fonctionnement marqué par l'opacité et par des ajustements réactifs aux pressions externes, plutôt que par une démarche de transparence proactive et de respect rigoureux des droits des utilisateurs;

i) Ce qu'Amazon déclarait aux utilisateurs d'Alexa

71. Au cours de la Période visée, les défenderesses ont formulé, à différents moments, diverses représentations au sujet de la collecte, de la conservation, de la suppression, de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels liés à Alexa. Sans prétendre à l'exhaustivité à ce stade, les éléments ci-dessus illustrent la teneur des représentations faites aux utilisateurs au sujet du fonctionnement d'Alexa et du traitement de leurs renseignements personnels;

i. Représentations relatives à la collecte de données

72. Avant la mise à jour de leur politique de confidentialité du 18 mai 2020, les défenderesses ne mentionnaient pas Alexa, ni les pratiques de collecte, d'utilisation ou de communication de renseignements personnels découlant de son usage, comme il appert de la politique de confidentialité des défenderesses mise à jour le 13 avril 2012, pièce **AP-22**, et de celle mise à jour le 18 août 2017, pièce **AP-18**;
73. Par la suite, les défenderesses ont présenté la collecte de données par Alexa comme se limitant essentiellement aux enregistrements vocaux résultant d'interactions intentionnelles. Les défenderesses indiquaient notamment ce qui suit :

- *Alexa and Alexa Device FAQs*, en vigueur le ou vers le 18 octobre 2020, pièce AP-15 :

When you speak to Alexa, a recording of what you asked Alexa is sent to Amazon's cloud where we process your request and other information to respond to you.

comme il appert de la page web des défenderesses intitulée « *Alexa and Alexa Device FAQs* » en vigueur le ou vers le 18 octobre 2020, pièce AP-15;

ii. Représentations relatives à la suppression et au contrôle des données

74. Les défenderesses représentaient également aux utilisateurs qu'ils disposaient d'un contrôle sur leurs données d'interaction avec Alexa et qu'ils pouvaient supprimer leurs enregistrements vocaux ainsi que les transcriptions qui y étaient associées. À cet égard, les défenderesses indiquaient notamment : « *What happens when I delete my voice recordings? When you delete voice recordings associated with your account from Voice History, we will delete the voice recordings that you selected and the text transcripts of those recordings from Amazon's cloud* », comme il appert de la page web des défenderesses intitulée « *Alexa and Alexa Device FAQs* » en vigueur le ou vers le 18 octobre 2020, pièce AP-15;
75. De même, sur leur page « *Alexa Privacy Settings* », les défenderesses informaient les utilisateurs qu'ils avaient du « *control over your Alexa experience* » et qu'ils pouvaient « *[v]iew, hear, and delete your voice recordings* », comme il appert de la Plainte FTC, paragraphes 18 et 27, pièce AP-1;
76. Ce n'est que dans leur politique de confidentialité mise à jour le 21 septembre 2023 que les défenderesses ont indiqué que les utilisateurs disposaient, dans la mesure requise par la loi applicable, d'un droit à la suppression de leurs renseignements personnels et pouvaient retirer leur consentement en tout temps, comme il appert de la politique de confidentialité des défenderesses mise à jour le 21 septembre 2023, pièce **AP-23**;

iii. Représentations relatives à l'utilisation des données

77. Avant une période au cours de l'année 2020, la politique de confidentialité des défenderesses ne comportait aucune section précisant les fins auxquelles les renseignements personnels collectés par l'entremise d'Alexa étaient utilisés. Les versions antérieures de cette politique se limitaient à des formulations générales portant sur l'ensemble des services d'Amazon, sans traiter de façon distincte les données vocales, les données de géolocalisation, les transcriptions ou les métadonnées générées par l'utilisation d'Alexa, comme il appert de la politique de confidentialité des défenderesses mise à jour le 18 août 2017, pièce AP-18;
78. Par la suite, les défenderesses se sont essentiellement limitées à représenter aux utilisateurs que les données recueillies par Alexa servaient à répondre à leurs demandes et à améliorer les services d'Amazon. Dans leur politique de confidentialité mise à jour le 18 mai 2020, les défenderesses indiquaient : « *Provide voice, image, and camera services. When you use our voice, image and camera services, we use your voice input, images, videos, and other personal information to respond to your requests, provide the requested service to you, and improve our services* », comme il appert de la politique de confidentialité des défenderesses mise à jour le 18 mai 2020, pièce **AP-24**;
79. À partir de ladite période au cours de l'année 2020, les défenderesses faisaient également, dans divers documents disponibles sur leur site web, référence à l'utilisation de renseignements personnels à des fins d'amélioration de leurs services (comme il appert du document intitulé « *Alexa Privacy and Data Handling Overview* », pièce **AP-25**), notamment,
- a. dans les conditions d'utilisation d'Alexa mise à jour le 13 avril 2020, pièce **AP-26**;

- b. dans leur page FAQ, où les défenderesses ajoutaient que les données vocales pouvaient servir à entraîner les systèmes de reconnaissance vocale et de compréhension du langage naturel, au moyen d'un apprentissage automatique supervisé impliquant la révision humaine de requêtes faites par le biais d'Alexa, comme il appert de la page web des défenderesses intitulée « *Alexa and Alexa Device FAQs* » en vigueur le ou vers le 18 octobre 2020, pièce AP-15;

80. Quant à l'usage de renseignements personnels à des fins publicitaires :

- a. Les défenderesses indiquaient : « *We use your personal information to display interest-based ads for features, products, and services that might be of interest to you. We do not use information that personally identifies you to display interest-based ads* », comme il appert de la politique de confidentialité des défenderesses mise à jour le 18 mai 2020, pièce AP-24;
- b. Elles indiquaient également, de manière générale, que certaines expériences offertes par Alexa pouvaient comporter des publicités, dont certaines fondées sur les centres d'intérêt, lesquelles étaient présentées comme des publicités « *personalized or targeted* ». Elles indiquaient plus précisément ce qui suit :

➤ *Alexa and Alexa Device FAQs*, en vigueur le ou vers le 4 janvier 2026, pièce **AP-27**;

Certain experiences on Alexa, such as streaming music or news videos on your Echo Show device, may contain ads. Some of those ads may be interest-based. Interest-based ads, sometimes referred to as personalized or targeted ads, present you with features, products, and services that might be of interest to you based on your interactions with certain content or services », comme il appert de la page web des défenderesses intitulée « *Alexa and Alexa Device FAQs* » en vigueur le ou vers le 4 janvier 2026, pièce **AP-27**;

- c. Une version américaine de cette même page web offre davantage de précisions en indiquant ce qui suit : « *For instance, if you ask Alexa to order paper towels or for recipe ideas, you might see or hear ads related to cleaning products or cooking utensils* », comme il appert de la version américaine de la page web des défenderesses intitulée « *Alexa and Alexa Device FAQs* », pièce **AP-28**;
- d. Les défenderesses ont omis d'informer les usagers de l'utilisation de leurs renseignements personnels à des fins publicitaires dans les versions antérieures des documents relatifs à Alexa, comme il appert de la page web des défenderesses intitulée « *Alexa and Alexa Device FAQs* » en vigueur le ou vers le 18 octobre 2020, pièce AP-15;

iv. Représentations relatives à l'accès aux renseignements personnels

- 81. Dans le document intitulé « *Alexa Privacy and Data Handling Overview* », pièce AP-25, les défenderesses décrivaient les mesures de contrôle encadrant l'accès de leurs employés aux données des utilisateurs d'Alexa. Les défenderesses y indiquaient notamment ce qui suit :

➤ *Alexa Privacy and Data Handling Overview*, pièce AP-25 :

Only those who have an approved need to access certain data to accomplish their job are given access to that data — access is granted via specific, audited permissions and access to customer data requires review and approval by the responsible managers. Additionally, the permissions to access this data are reviewed and positively confirmed by management at least quarterly and access is audited.

82. Ces représentations faisaient naître chez les utilisateurs une attente raisonnable, en matière de vie privée, que l'accès à leurs renseignements personnels, y compris à leurs enregistrements vocaux, serait limité, conformément au principe du moindre privilège (« *principle of least privilege* »), aux seuls employés ayant un besoin approuvé d'y accéder dans l'exercice de leurs fonctions, et qu'il ferait l'objet de mécanismes d'approbation, de contrôle et d'audit périodiques;

v. L'architecture informationnelle des défenderesses

83. Pris dans leur ensemble, les documents auxquels les défenderesses renvoyaient les utilisateurs (conditions d'utilisation, politique de confidentialité, pages FAQ, pages Web distinctes accessibles par hyperliens internes tels que « *Click here* » et « *For more information about Alexa voice services, click here* », ainsi que divers sous-documents thématiques) révèlent une architecture informationnelle éclatée, fragmentée et délibérément complexe dont la consultation exigeait de l'utilisateur qu'il recoupe, assemble et interprète une pluralité de sources d'informations pour tenter de comprendre les pratiques réelles des défenderesses. Cette structure avait pour effet, sinon pour objet, de rendre pratiquement impossible pour un utilisateur raisonnable de saisir de manière claire et accessible l'étendue des droits que les défenderesses s'arrogeaient sur ses renseignements personnels, comme il appert de l'ensemble des documents cités aux paragraphes précédents;
84. Cette opacité était accentuée par l'emploi récurrent de formulations vagues et imprécises, telles que « *any information* », « *certain types of information* », « *other information to respond to you* », qui ne permettaient pas aux utilisateurs de comprendre de manière adéquate que leurs enregistrements vocaux seraient conservés indéfiniment, que des transcriptions seraient créées et conservées séparément, que des métadonnées étendues seraient collectées, ou que leurs renseignements personnels seraient utilisés à des fins d'entraînement algorithmique et de profilage publicitaire;

j) Ce qu'Amazon faisait réellement

85. Dans les faits, et à la lumière notamment de la Plainte FTC ainsi que des autres allégations contenues dans la présente demande, les manquements des défenderesses en matière de protection de la vie privée des utilisateurs d'Alexa peuvent être regroupées sous les catégories suivantes : i) la collecte excessive et non divulguée de renseignements personnels; ii) la conservation injustifiée et indéfinie de ces renseignements; iii) le non-respect des demandes de suppression et les représentations trompeuses à cet égard; iv) l'utilisation des renseignements personnels à des fins qui ne constituent pas un intérêt sérieux et légitime; v) l'utilisation des renseignements personnels à des fins non autorisées ou divulguées de manière inadéquate; vi) le défaut d'assurer par défaut le plus haut niveau de confidentialité; vii) l'accès non autorisé aux

renseignements personnels et leur communication; viii) le défaut d'obtenir un consentement valide; et ix) des manquements aggravés à l'égard des enfants;

i. Collecte excessive et non divulguée de renseignements personnels

86. Les défenderesses ont recueilli des renseignements personnels des utilisateurs d'Alexa au-delà de ce qui leur était divulgué et au-delà de ce qui était nécessaire à la prestation du service Alexa, et ce, notamment en
- a. collectant des enregistrements vocaux lors de fausses activations (tel qu'allégué notamment aux paragraphes 38 à 41 de la présente demande), et en conservant et utilisant ces enregistrements au même titre que les interactions intentionnelles;
 - b. créant systématiquement des transcriptions textuelles de l'ensemble des interactions vocales (y compris celles résultant de fausses activations) sans en informer adéquatement les utilisateurs (tel qu'allégué notamment aux paragraphes 45 et 77 de la présente demande);
 - c. collectant des métadonnées détaillées associées à chaque interaction avec Alexa sans divulguer adéquatement la nature et l'étendue de cette collecte de métadonnées aux utilisateurs (tel qu'allégué notamment au paragraphe 77 de la présente demande);
 - d. collectant et conservant des données de géolocalisation précises des utilisateurs de l'application Alexa, dans des emplacements de stockage secondaires isolés des mécanismes de suppression, sans divulguer adéquatement l'étendue de cette collecte ni les pratiques de conservation associées (tel qu'allégué notamment aux paragraphes 77, 47 et 61.d de la présente demande);

ii. Conservation injustifiée et indéfinie des renseignements personnels

87. Les défenderesses ont conservé les renseignements personnels des utilisateurs d'Alexa bien au-delà de ce qui était nécessaire aux fins pour lesquelles ils avaient été recueillis, et ce, notamment en
- a. conservant par défaut, pour une durée indéterminée, les enregistrements vocaux, les transcriptions et les métadonnées associées aux interactions avec Alexa, y compris celles résultant de fausses activations (tel qu'allégué notamment au paragraphe 61.a de la présente demande);
 - b. conservant les données de géolocalisation dans des systèmes distincts des mécanismes de suppression mis à la disposition des utilisateurs, de sorte que la suppression effective de ces données n'était pas assurée même lorsqu'une demande en ce sens était formulée (tel qu'allégué notamment aux paragraphes 47 et 61.d de la présente demande);

iii. Non-respect des demandes de suppression et représentations trompeuses

88. Les défenderesses ont induit les membres du Sous-groupe B en erreur quant à la suppression effective de leurs renseignements personnels, et ce, notamment en

- a. ne supprimant que le fichier audio de l'enregistrement vocal, tout en conservant la transcription textuelle, les instructions résultantes et les métadonnées associées dans leurs bases de données, lorsqu'un utilisateur demandait la suppression de ses données d'interaction avec Alexa (tel qu'allégué notamment au paragraphe 61.b de la présente demande);
- b. modifiant l'interface utilisateur de manière à donner l'impression que l'intégralité des données associées à une interaction avait été supprimée (en faisant disparaître le bouton de lecture et le texte affiché) alors qu'Amazon conservait l'essentiel de ces données dans ses systèmes (tel qu'allégué notamment au paragraphe 61.b de la présente demande);
- c. omettant, à de multiples reprises, de supprimer effectivement les données de géolocalisation des utilisateurs de l'application Alexa qui en faisaient la demande, sans jamais en informer les utilisateurs concernés ni les informer que leurs données n'avaient pas été réellement supprimées (tel qu'allégué notamment au paragraphe 61.d de la présente demande);

iv. Utilisation des renseignements personnels à des fins non sérieuses et non légitimes

- 89. Les défenderesses ont utilisé les renseignements personnels collectés par l'entremise d'Alexa à des fins qui ne constituent pas un intérêt sérieux et légitime, et ce, tant en ce qui concerne le profilage publicitaire qu'en ce qui concerne l'amélioration des services offerts par les défenderesses;
- 90. Les défenderesses ont systématiquement inféré des intérêts publicitaires à partir des données d'interaction des utilisateurs avec Alexa et ont utilisé ces inférences pour ensuite leur présenter de la publicité ciblée et personnalisée (tel qu'allégué notamment aux paragraphes 55 à 59 ainsi qu'au paragraphe 80 de la présente demande);
- 91. En ce qui concerne l'amélioration de leurs services, les défenderesses ont utilisé les enregistrements vocaux, les transcriptions et les métadonnées des utilisateurs d'Alexa pour entraîner leurs algorithmes, leurs systèmes d'intelligence artificielle et leurs logiciels d'apprentissage automatique, non seulement aux fins d'améliorer le service Alexa, mais également aux fins de développer et améliorer d'autres produits et services d'Amazon (tel qu'allégué notamment aux paragraphes 78 et 79 de la présente demande);
- 92. Ces finalités :
 - a. excèdent considérablement la prestation du service pour lequel les renseignements ont été recueillis;
 - b. reposent sur l'exploitation de données captées dans un contexte de vie privée, incluant des conversations intimes, des échanges médicaux et des discussions professionnelles;
 - c. confèrent aux défenderesses un avantage commercial disproportionné par rapport à l'atteinte portée à la vie privée des utilisateurs;

- d. ont été poursuivies même après que les utilisateurs ont demandé la suppression de leurs données, les défenderesses ayant continué à utiliser les transcriptions et les données dérivées des enregistrements vocaux;

v. Utilisation non autorisée des renseignements personnels à des fins non divulguées ou divulguées de manière inadéquate

93. Les défenderesses ont utilisé les renseignements personnels collectés par l'entremise d'Alexa à des fins qui n'avaient pas été adéquatement divulguées aux utilisateurs et qui ne correspondaient pas aux fins pour lesquelles ces renseignements avaient été collectés, et ce, notamment en
- a. utilisant les enregistrements vocaux, les transcriptions et les métadonnées des utilisateurs pour entraîner ses algorithmes, ses systèmes d'intelligence artificielle et ses logiciels d'apprentissage automatique (non seulement pour améliorer Alexa, mais aussi pour développer et améliorer d'autres produits et services d'Amazon) alors que ses politiques de confidentialité ne divulguaient pas clairement cette utilisation (tel qu'allégué notamment aux paragraphes 77 à 79 de la présente demande);
 - b. utilisant les renseignements personnels collectés par l'entremise d'Alexa pour créer des profils d'utilisateurs et cibler de la publicité personnalisée à leur endroit (tel qu'allégué notamment aux paragraphes 77 et 80 de la présente demande);
 - c. continuant à utiliser les transcriptions et les données dérivées des enregistrements vocaux pour l'entraînement algorithmique et d'autres fins commerciales, et ce, même après que les utilisateurs avaient demandé la suppression de leurs données, ce qui annulait tout effet utile du droit de suppression et du retrait du consentement exercé par les utilisateurs;

vi. Défaut d'assurer par défaut le plus haut niveau de confidentialité

94. Les défenderesses n'ont pas assuré, par défaut, le plus haut niveau de confidentialité, notamment en ce qui concerne le profilage publicitaire effectué par l'entremise d'Alexa;
95. Le paramètre par défaut d'Amazon en matière de publicité ciblée est configuré de manière à permettre le profilage des utilisateurs et l'affichage de publicités personnalisées basées sur leurs interactions avec Alexa, sans qu'aucune intervention préalable de l'utilisateur ne soit requise pour activer ce profilage. L'utilisateur qui souhaite se soustraire à ces pratiques doit effectuer une démarche affirmative en sélectionnant l'option « *Do not show me interest-based ads provided by Amazon* » dans les paramètres de préférences publicitaires d'Amazon;
96. L'Étude PETS 2025, pièce AP-20, a confirmé que :
- a. les utilisateurs d'Alexa sont profilés automatiquement, par défaut, dès qu'ils effectuent des interactions transactionnelles avec le service;
 - b. l'option de retrait des publicités ciblées est fonctionnelle (après l'avoir activée, les chercheurs ont constaté que les recommandations devenaient génériques plutôt

que personnalisées), ce qui confirme que, par défaut, le profilage publicitaire est activé;

- c. Amazon ne fournit aucun outil permettant aux utilisateurs de consulter, modifier ou supprimer sélectivement les étiquettes d'intérêts publicitaires qui leur sont attribuées. Le seul mécanisme disponible est un retrait global, qui ne permet pas à l'utilisateur d'exercer un contrôle granulaire sur les données de profilage le concernant;
97. Aucun consentement spécifique au profilage publicitaire n'est sollicité auprès des utilisateurs d'Alexa, et ces derniers ne sont pas informés du fait que des étiquettes d'intérêts publicitaires leur sont attribuées;
98. Ce fonctionnement par défaut est contraire au principe de confidentialité par défaut. Plutôt que d'assurer le plus haut niveau de confidentialité sans aucune intervention de l'utilisateur, les défenderesses imposent un régime dans lequel le profilage publicitaire est présumé autorisé et où c'est à l'utilisateur qu'il incombe de prendre des mesures pour y mettre fin. Ce renversement du fardeau est d'autant plus préoccupant que :
- a. l'existence même du mécanisme de retrait est peu visible et n'est pas portée à l'attention des utilisateurs de manière proactive;
 - b. la possibilité d'être profilé à des fins publicitaires sur la base d'interactions vocales n'est pas communiquée aux utilisateurs de manière claire lors de la configuration de leur Appareil Alexa;
 - c. le retrait ne permet pas de corriger les profils déjà constitués ni de supprimer sélectivement des étiquettes d'intérêts erronées;

vii. Accès non autorisé et communication des renseignements personnels

99. Les défenderesses ont permis un accès excessif et non autorisé aux renseignements personnels des utilisateurs d'Alexa, et ce, notamment en donnant accès aux enregistrements vocaux des utilisateurs d'Alexa à des employés qui n'avaient aucun besoin professionnel justifiant un tel accès et ne travaillaient même pas sur des produits liés à Alexa (tel qu'allégué notamment au paragraphe 61.c de la présente demande);
100. Ces enregistrements comprenaient des conversations hautement sensibles, telles que des échanges entre médecins et patients, des négociations commerciales confidentielles et des interactions intimes, captées lors de fausses activations ou autrement;

viii. Défaut d'obtenir un consentement valide et défaut de transparence

101. Les défenderesses ont fait défaut d'obtenir un consentement valide des utilisateurs quant à la collecte, la conservation, l'utilisation et la communication de leurs renseignements personnels, et ce, notamment en
- a. ne fournissant pas aux utilisateurs de l'information suffisamment claire, détaillée et compréhensible sur la nature et l'étendue des renseignements personnels collectés, sur les fins réelles de cette collecte, et sur les pratiques de conservation et d'utilisation de ces renseignements, de sorte que les utilisateurs ne pouvaient

donner un consentement manifeste, libre et éclairé (tel qu'allégué notamment aux paragraphes 71 et suivants de la présente demande), incluant en :

- i. ne divulguant pas adéquatement les fins réelles pour lesquelles les renseignements personnels étaient collectés et utilisés, notamment l'entraînement d'algorithmes d'intelligence artificielle, le profilage publicitaire et la communication à des tiers;
 - ii. ne divulguant pas adéquatement aux utilisateurs leurs droits de retirer leur consentement à la collecte, à l'utilisation et à la conservation de leurs renseignements personnels, ni les mécanismes disponibles pour exercer ces droits;
- b. dissimulant les informations essentielles relatives à leurs pratiques de collecte, de conservation et d'utilisation des données dans une architecture documentaire éclatée, complexe et peu intelligible (tel qu'allégué notamment au paragraphe 83 de la présente demande);
 - c. utilisant, dans leurs politiques de confidentialité, un langage délibérément vague et imprécis qui ne permettait pas aux utilisateurs de comprendre la nature et l'étendue réelles des renseignements collectés, des fins poursuivies et des pratiques de conservation (tel qu'allégué notamment au paragraphe 84 de la présente demande);
 - d. ne recueillant, à l'égard des membres du Sous-groupe D, aucune forme de consentement à la collecte, à la conservation, à l'utilisation et à la communication de leurs renseignements personnels, les défenderesses ayant sciemment conçu le service Alexa pour desservir l'ensemble d'un foyer à partir d'un seul compte Amazon et ayant ainsi traité les renseignements personnels de ces utilisateurs effectifs sans jamais leur fournir d'information, ni solliciter leur consentement individuel, ni leur donner la possibilité de le retirer (tel qu'allégué notamment aux paragraphes 28 à 30 de la présente demande);
 - e. en faisant défaut d'obtenir un consentement parental valide et éclairé avant de collecter, conserver et utiliser les renseignements personnels des enfants, alors que la nature particulièrement sensible des renseignements personnels de mineurs commande un niveau de protection accru et un consentement explicite du titulaire de l'autorité parentale;
 - f. en continuant à utiliser les renseignements personnels des utilisateurs après le retrait de leur consentement;

ix. Manquements aggravés à l'égard des enfants

102. Les manquements décrits ci-dessus sont aggravés lorsqu'ils concernent les renseignements personnels des enfants de moins de 14 ans (Sous-groupe A). À cet égard, les défenderesses ont en outre :

- a. collecté, conservé et utilisé les enregistrements vocaux, les transcriptions et les données connexes d'enfants de moins de 14 ans sans finalité sérieuse et légitime

justifiant le traitement de renseignements personnels de mineurs à des fins d'entraînement d'intelligence artificielle ou de publicité ciblée;

- b. conservé par défaut et de manière indéfinie les enregistrements vocaux et les transcriptions des enfants, y compris ceux dont le profil Alexa était inactif depuis des années, perpétuant ainsi la conservation de renseignements personnels de milliers d'enfants qui n'utilisaient même plus le service;
- c. fait défaut d'obtenir un consentement parental valide et éclairé (tel qu'allégué notamment au paragraphe 101.e de la présente demande);
- d. omis de supprimer effectivement les enregistrements vocaux et les données connexes des enfants lorsque les parents en faisaient la demande, appliquant aux données des enfants les mêmes pratiques de suppression trompeuses que celles décrites ci-dessus;

k) Faute contractuelle

103. Pour utiliser Alexa :

- a. les membres du Sous-groupe E ont chacun conclu des contrats en vertu desquels Amazon a accepté de leur vendre l'appareil en question;
- b. les membres du Sous-groupe C ont chacun conclu des contrats en vertu desquels Amazon a accepté de fournir des services Alexa en échange de l'acceptation par les utilisateurs des conditions de service (et ultimement, de l'achat d'un ou plusieurs produits compatibles Alexa). La politique de confidentialité d'Amazon, tel qu'il existait pendant la Période visée, faisait partie du contrat;

104. Les contrats conclus avec Amazon constituaient des contrats d'adhésion, leurs conditions étant imposées aux clients sans possibilité réelle de négociation. Ils doivent, dès lors, être interprétés conformément aux règles applicables à cette catégorie de contrats;

105. Amazon a en outre manqué à ses obligations contractuelles, entre autres, en recueillant, en conservant et en utilisant les données liées à Alexa au-delà de ce qui était représenté aux utilisateurs, notamment en captant des données issues de fausses activations, en créant et en conservant des transcriptions et des métadonnées, en donnant à tort l'impression que l'ensemble des données d'interaction était supprimé sur demande, puis en utilisant ces données à des fins non adéquatement divulguées, notamment pour l'entraînement de ses systèmes et le profilage publicitaire;

l) L'exemple de la demanderesse

106. La demanderesse vit dans un ménage où des Appareils Alexa sont présents et actifs depuis 2022. Au cours de cette période, elle a régulièrement utilisé le service Alexa pour poser des questions, écouter de la musique, obtenir des informations et accomplir diverses tâches du quotidien;

107. La demanderesse n'a jamais consenti aux pratiques des défenderesses décrites dans la présente demande. Elle n'a entre autres jamais été informée, directement ou autrement,

que ses interactions vocales avec Alexa seraient conservées indéfiniment, que des transcriptions textuelles de ses paroles seraient créées et conservées séparément des fichiers audio ou que ses renseignements personnels seraient utilisés à des fins d'entraînement d'algorithmes d'intelligence artificielle et de profilage publicitaire;

108. La demanderesse n'avait pas connaissance de l'étendue réelle des pratiques des défenderesses en matière de vie privée avant une période récente. Plus particulièrement, la demanderesse ignorait que les défenderesses conservaient indéfiniment ses enregistrements vocaux et les transcriptions associées, et qu'elles utilisaient ces données à des fins non divulguées;
109. La demanderesse n'avait aucune raison de soupçonner que les défenderesses traitaient ses renseignements personnels de la manière décrite dans la présente demande;
110. Depuis qu'elle a pris connaissance de ces pratiques, la demanderesse a limité son utilisation d'Alexa et a ressenti une vive inquiétude quant au traitement de ses renseignements personnels;
111. La demanderesse a subi un préjudice moral découlant de l'atteinte à sa vie privée, lequel se manifeste notamment par de l'inquiétude, un sentiment de violation de son intimité et une perte de confiance à l'égard d'Amazon. De plus, la demanderesse a subi un préjudice lié à sa perte de contrôle sur ses renseignements personnels, ses enregistrements vocaux ayant notamment été collectés, conservés, utilisés et communiqués à des tiers par les défenderesses sans son consentement;

m) La prescription

112. La demanderesse et les membres du Groupe ne pouvaient raisonnablement connaître l'existence, la nature et l'étendue des faits générateurs des droits allégués à la présente avant que la Plainte FTC, puis l'Ordonnance FTC, ne portent ces pratiques à la connaissance suffisante du public;
113. Avant ces événements, les pratiques reprochées aux défenderesses étaient, par leur nature même, internes, techniques et dissimulées aux utilisateurs. Les représentations faites aux utilisateurs laissaient plutôt croire que ceux-ci disposaient d'un contrôle effectif sur leurs renseignements personnels, notamment quant à la suppression de leurs enregistrements vocaux et des transcriptions associées;
114. La prescription ne pouvait donc commencer à courir avant que la demanderesse et les membres du Groupe soient en mesure de connaître, avec un degré suffisant, l'existence des pratiques reprochées, leur caractère fautif et le préjudice qui en découlait;

n) Les revenus générés par les défenderesses avec les renseignements personnels obtenus

115. Pour la période de neuf mois terminée le 30 septembre 2025, Amazon a déclaré des ventes nettes consolidées d'environ 503,5 milliards de dollars américains. Pour la même période, ses services publicitaires (*Advertising services*) ont généré des revenus de 47 318 millions de dollars américains, tandis qu'Amazon Web Services (AWS) a généré

des revenus de 93 146 millions de dollars américains, comme il appert du rapport trimestriel (Formulaire 10-Q) d'Amazon.com, Inc. pour la période trimestrielle terminée le 30 septembre 2025, pièce AP-8;

116. Depuis 2014, Amazon a développé, fabriqué et vendu des haut-parleurs *Echo*, contrôlés par Alexa. En 2019, Amazon a publiquement déclaré avoir vendu plus de 100 millions d'appareils intégrant Alexa, un chiffre considérable qui ne tient pourtant pas compte des nombreux appareils compatibles fabriqués par des tiers (plus de 150 produits intégrant Alexa et plus de 28 000 dispositifs domestiques fonctionnant avec Alexa à l'époque) ni des ventes réalisées depuis 2019, comme il appert de l'article de *The Verge* intitulé « *Amazon says 100 million Alexa devices have been sold — what's next?* », pièce **AP-29**;
117. De plus, en conservant les enregistrements vocaux, les transcriptions et les métadonnées associées, Amazon a amassé une vaste base de données commercialement exploitables, tant sous forme d'enregistrements vocaux (qui peuvent être utilisés pour entraîner des algorithmes et des modèles d'intelligence artificielle) que sous forme de transcriptions de demandes et de conversations (également utiles pour l'entraînement);
118. Cette base de données massive de renseignements personnels constitue un actif commercial d'une valeur considérable pour les défenderesses. Les enregistrements vocaux et leurs transcriptions permettent d'entraîner des systèmes de reconnaissance vocale et de traitement du langage naturel, une ressource dont la valeur est proportionnelle à la diversité et au volume des données recueillies;
119. Les métadonnées associées aux interactions, combinées aux habitudes d'utilisation d'Alexa (contenus demandés, achats effectués, routines quotidiennes, informations recherchées), permettent de constituer des profils d'utilisateurs d'une granularité exceptionnelle, exploitables pour le ciblage publicitaire personnalisé;
120. En conservant indéfiniment et en exploitant l'ensemble de ces données (y compris celles que les utilisateurs croyaient avoir supprimées), les défenderesses ont ainsi transformé chaque interaction avec Alexa, qu'elle soit intentionnelle ou résultant d'une fausse activation, en une source de valeur commerciale extraite à l'insu et sans le consentement éclairé des utilisateurs;
121. Amazon a effectivement tiré profit de ces données, d'une part en les utilisant pour entraîner ses propres algorithmes et systèmes d'apprentissage automatique, et d'autre part en les exploitant, avec les métadonnées associées, pour créer et affiner des profils d'utilisateurs servant au ciblage publicitaire;
122. La demanderesse n'aurait pas utilisé les Appareils Alexa présents dans son ménage si elle avait su qu'Amazon interceptait, enregistrerait, divulguait et utilisait ses conversations sans consentement éclairé ni autorisation;
123. De même, les membres du Groupe n'auraient pas utilisé les Appareils Alexa et, en outre, les membres du Sous-groupe E ne l'auraient pas acheté ou auraient payé moins pour celui-ci, s'ils avaient eu connaissance de ces pratiques;
124. Amazon reconnaît d'ailleurs explicitement que, dans le cadre de ses activités, elle collecte, traite, stocke et transmet de grandes quantités de données, incluant des renseignements confidentiels, classifiés, sensibles, exclusifs, ainsi que des informations

commerciales et personnelles, comme il appert du rapport trimestriel (Formulaire 10-Q) d'Amazon.com, Inc. pour la période trimestrielle terminée le 30 septembre 2025, pièce AP-8;

IV. LA RESPONSABILITÉ DES DÉFENDERESSES

125. Les défenderesses sont responsables des préjudices qu'ont subis la demanderesse et les membres du Groupe qui résultent de leurs fautes et de leurs manquements contractuels, à savoir tous les préjudices décrits ci-après;

a) Le *Code civil* : Responsabilité extracontractuelle

i. Atteinte à la vie privée (art. 3, 35 et 36 C.c.Q.)

126. L'article 3 C.c.Q. énonce :

➤ *Code civil du Québec*, RLRQ c. CCQ-1991, art. 3 :

3. Toute personne est titulaire de droits de la personnalité, tels le droit à la vie, à l'inviolabilité et à l'intégrité de sa personne, au respect de son nom, de sa réputation et de sa vie privée.

Ces droits sont incessibles.

127. L'article 35 C.c.Q. énonce :

➤ *Code civil du Québec*, RLRQ c. CCQ-1991, art. 35 :

35. Toute personne a droit au respect de sa réputation et de sa vie privée.

Nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci y consente ou sans que la loi l'autorise.

128. L'article 36 C.c.Q. prévoit :

➤ *Code civil du Québec*, RLRQ c. CCQ-1991, art. 36 :

36. Peuvent être notamment considérés comme des atteintes à la vie privée d'une personne les actes suivants :

[...]

2°

Intercepter ou utiliser volontairement une communication privée;

3° Capter ou utiliser son image ou sa voix lorsqu'elle se trouve dans des lieux privés;

[...]

5° Utiliser son nom, son image, sa ressemblance ou sa voix à toute autre fin que l'information légitime du public;

[...]

129. Les pratiques des défenderesses décrites dans la présente demande constituent des atteintes à la vie privée de la demanderesse et des membres du Groupe au sens des articles 35 et 36 C.c.Q., et ce, à plusieurs titres :

- a. En captant les conversations privées de la demanderesse et des membres du Groupe dans leur environnement domestique (à savoir, un lieu où leur expectative de vie privée est à son plus haut niveau) y compris lors de fausses activations où aucune interaction avec Alexa n'était souhaitée, les défenderesses ont intercepté et utilisé volontairement des communications privées au sens de l'article 36(2°) C.c.Q.;
- b. En captant et en utilisant la voix de la demanderesse et des membres du Groupe alors que ceux-ci se trouvaient dans leur domicile, les défenderesses ont, en outre, porté atteinte à leur vie privée au sens de l'article 36(3°) C.c.Q.;
- c. En utilisant les enregistrements vocaux, qui contiennent la voix de la demanderesse et des membres du Groupe, à des fins d'entraînement d'algorithmes d'intelligence artificielle, de profilage publicitaire et d'autres fins commerciales non divulguées, les défenderesses ont utilisé la voix de la demanderesse et des membres du Groupe à des fins autres que l'information légitime du public au sens de l'article 36(5°) C.c.Q.;

130. Ces atteintes ont été commises sans le consentement éclairé de la demanderesse et des membres du Groupe et sans autorisation de la loi, en contravention avec l'article 35, al. 2 C.c.Q.;

ii. Constitution de dossiers sans intérêt sérieux et légitime (art. 37 C.c.Q.)

131. L'article 37 C.c.Q. prévoit :

➤ *Code civil du Québec*, RLRQ c. CCQ-1991, art. 37 :

37. Toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime à le faire. Elle ne peut recueillir que les renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier et elle ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou l'autorisation de la loi, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles avec celles de sa constitution; elle ne peut non plus, dans la constitution ou l'utilisation du dossier, porter autrement atteinte à la vie privée de l'intéressé ni à sa réputation.

132. En conservant pour chaque utilisateur un dossier comprenant l'intégralité de ses enregistrements vocaux, les transcriptions textuelles correspondantes, les instructions générées par le système, les métadonnées associées et les données de géolocalisation, les défenderesses ont constitué des dossiers sur la demanderesse et sur les membres du Groupe;

133. L'utilisation de ces dossiers à des fins de constitution de profils publicitaires et de ciblage commercial dans l'environnement domestique des utilisateurs ne constitue pas un intérêt sérieux et légitime au sens de l'article 37 C.c.Q. Le détournement de données vocales recueillies ostensiblement pour la seule prestation du service Alexa vers des fins de monétisation publicitaire est incompatible avec le standard exigé par cette disposition;
134. De même, l'utilisation des données vocales contenues dans ces dossiers (captées dans l'intimité du domicile des utilisateurs et incluant des conversations entre médecins et patients, des négociations commerciales et des échanges familiaux) pour entraîner des systèmes d'intelligence artificielle à vocation générale au profit de l'ensemble de l'écosystème commercial d'Amazon ne constitue pas davantage un intérêt sérieux et légitime au sens de l'article 37 C.c.Q. Plusieurs facteurs concourent à cette conclusion : l'ampleur de cette utilisation; le phénomène des fausses activations; la sensibilité des renseignements en cause; le caractère non divulgué de ces fins; et la disproportion entre l'avantage commercial qu'en tirent les défenderesses et l'atteinte à la vie privée des utilisateurs;
135. De surcroît, la conservation indéfinie de ces dossiers dépasse les limites prévues par l'article 37 C.c.Q., puisqu'elle relève de fins incompatibles avec celles de leur constitution (l'accès interne sans besoin professionnel étant par ailleurs traité aux paragraphes 172 à 174 ci-dessous au regard des articles 10 et 20 LPRPSP);
136. Ces manquements revêtent une gravité particulière à l'égard des membres du Sous-groupe A (enfants de moins de 14 ans). Les défenderesses ont en effet constitué, sur chacun de ces enfants, un dossier soumis aux mêmes pratiques de collecte, de conservation et d'exploitation que celles dénoncées aux paragraphes précédents. Ces pratiques, déjà incompatibles avec l'article 37 C.c.Q. à l'égard de l'ensemble des utilisateurs, le sont d'autant plus lorsque les renseignements visés sont ceux d'un mineur, dont la sensibilité particulière commande une protection accrue;

iii. Faute civile (art. 1457 C.c.Q.)

137. L'article 1457 C.c.Q. prévoit :

➤ *Code civil du Québec*, RLRQ c. CCQ-1991, art. 1457 :

1457. Toute personne a le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui.

Elle est, lorsqu'elle est douée de raison et qu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice qu'elle cause par cette faute à autrui et tenue de réparer ce préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel;

Elle est aussi tenue, en certains cas, de réparer le préjudice causé à autrui par le fait ou la faute d'une autre personne ou par le fait des biens qu'elle a sous sa garde.

138. Les articles 1607 et 1611 C.c.Q. prévoient :

➤ *Code civil du Québec*, RLRQ c. CCQ-1991, art. 1607 et 1611 :

1607. Le créancier a droit à des dommages-intérêts en réparation du préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel, que lui cause le défaut du débiteur et qui en est une suite immédiate et directe.

1611. Les dommages-intérêts dus au créancier compensent la perte qu'il subit et le gain dont il est privé.

On tient compte, pour les déterminer, du préjudice futur lorsqu'il est certain et qu'il est susceptible d'être évalué.

139. Les pratiques des défenderesses décrites dans la présente demande constituent des manquements à leurs obligations légales en vertu du C.c.Q., de la LPRPSP et de la *Charte*, et constituent une faute civile au sens de l'article 1457 C.c.Q. engageant leur responsabilité extracontractuelle envers la demanderesse et les membres du Groupe;
140. Ces manquements ont causé à la demanderesse et aux membres du Groupe un préjudice moral et matériel, tel que décrit à la section VI de la présente demande, que les défenderesses sont tenues de réparer;

b) Le Code civil : Responsabilité contractuelle

141. L'article 1458 C.c.Q. prévoit :

➤ *Code civil du Québec*, RLRQ c. CCQ-1991, art. 1458 :

1458. Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés.

Elle est, lorsqu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice, corporel, moral ou matériel, qu'elle cause à son cocontractant et tenue de réparer ce préjudice; ni elle ni le cocontractant ne peuvent alors se soustraire à l'application des règles du régime contractuel de responsabilité pour opter en faveur de règles qui leur seraient plus profitables.

142. L'article 1613 C.c.Q. prévoit :

➤ *Code civil du Québec*, RLRQ c. CCQ-1991, art. 1613 :

1613. En matière contractuelle, le débiteur n'est tenu que des dommages-intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir au moment où l'obligation a été contractée, lorsque ce n'est point par sa faute intentionnelle ou par sa faute lourde qu'elle n'est point exécutée; même alors, les dommages-intérêts ne comprennent que ce qui est une suite immédiate et directe de l'inexécution.

143. Pour utiliser Alexa :

- a. les membres du Sous-groupe E ont chacun conclu des contrats en vertu desquels Amazon a accepté de leur vendre l'appareil en question;
- b. les membres du Sous-groupe C ont chacun conclu des contrats de service avec les défenderesses en vertu desquels celles-ci se sont engagées à fournir les services Alexa en contrepartie de l'acceptation par les utilisateurs des conditions

d'utilisation d'Alexa. La politique de confidentialité des défenderesses, telle qu'elle existait pendant la Période visée, faisait partie intégrante de ces contrats;

144. Ces contrats constituaient des contrats d'adhésion au sens de l'article 1379 C.c.Q., les membres du Sous-groupe E et les membres du Sous-groupe C n'ayant eu aucune possibilité d'en négocier les conditions. En cas d'ambiguïté, ces contrats doivent être interprétés en faveur du consommateur adhérent conformément à l'article 1432 C.c.Q.;
145. Les défenderesses ont manqué à leurs engagements contractuels en matière de collecte de données, notamment en
 - a. collectant des données provenant de fausses activations, alors que les représentations contractuelles laissaient entendre que seules les interactions intentionnelles déclenchées par le mot de réveil étaient captées;
 - b. créant systématiquement des transcriptions textuelles à partir des enregistrements vocaux sans divulguer cette pratique dans leurs engagements contractuels;
 - c. collectant des métadonnées étendues associées aux interactions Alexa au-delà de ce qui était divulgué;
 - d. conservant les données collectées de manière indéfinie par défaut, alors que les représentations contractuelles laissaient entendre que les données servaient uniquement à répondre aux demandes des utilisateurs et à améliorer le service Alexa;
146. Les défenderesses ont manqué à leurs engagements contractuels en matière de suppression des données, notamment en ne supprimant, lorsqu'un utilisateur en faisait la demande, que les fichiers audio tout en conservant les transcriptions textuelles et les données dérivées, alors que l'interface utilisateur et les représentations contractuelles laissaient croire que l'intégralité des données concernées était supprimée;
147. Les défenderesses ont manqué à leurs engagements contractuels en matière d'utilisation des données, notamment en
 - a. utilisant les données des utilisateurs pour entraîner des algorithmes, des systèmes d'intelligence artificielle et des logiciels d'apprentissage automatique au-delà de ce qui était nécessaire à l'amélioration d'Alexa;
 - b. utilisant les données d'Alexa pour créer des profils d'utilisateurs et cibler de la publicité personnalisée à leur endroit, alors que les représentations contractuelles affirmaient que les défenderesses n'utilisaient pas les informations identifiant personnellement les utilisateurs pour afficher des publicités ciblées;
148. Ces manquements contractuels ont causé un préjudice aux membres du Sous-groupe E, aux membres du Sous-groupe C et, en ce qui concerne le paragraphe 146, aux membres du Sous-groupe B, tel que décrit à la section VI de la présente demande;

c) La LPRPSP

i. Applicabilité de la LPRPSP

149. L'article 2 LPRPSP définit la notion de « renseignement personnel » comme étant « tout renseignement qui concerne une personne physique et permet, directement ou indirectement, de l'identifier »;

150. Les défenderesses exploitent une entreprise au sens de l'article 1525 C.c.Q. et offrent leurs produits et services Alexa au Québec. Les enregistrements vocaux, les transcriptions textuelles, les métadonnées et les données de géolocalisation collectés par Alexa concernent des personnes physiques et permettent, directement ou indirectement, leur identification. Il s'agit donc de renseignements personnels au sens de l'article 2 LPRPSP, et la LPRPSP s'applique aux pratiques des défenderesses au sens de son article 1;

ii. Utilisation des renseignements personnels sans intérêt sérieux et légitime à des fins de profilage publicitaire et d'amélioration de services (art. 4 LPRPSP)

151. L'article 4 LPRPSP prévoit que « toute personne qui exploite une entreprise et qui, en raison d'un intérêt sérieux et légitime, recueille des renseignements personnels sur autrui doit, avant la collecte, déterminer les fins de celle-ci »;

152. Les défenderesses ont contrevenu à l'article 4 LPRPSP en recueillant les renseignements personnels des utilisateurs d'Alexa pour deux catégories de fins qui ne satisfont pas à l'exigence d'un intérêt sérieux et légitime;

153. La collecte de renseignements personnels captés par un assistant vocal dans l'environnement domestique des utilisateurs en vue de leur utilisation à des fins de constitution de profils publicitaires et de ciblage commercial ne constitue pas un intérêt sérieux et légitime au sens de l'article 4 LPRPSP. Le détournement de données recueillies ostensiblement pour la prestation du service Alexa vers des fins de monétisation publicitaire est incompatible avec le standard exigé par la loi;

154. De même, la collecte de données vocales captées dans l'intimité du domicile des utilisateurs (incluant des conversations entre médecins et patients, des négociations commerciales et des échanges familiaux) en vue d'entraîner des systèmes d'intelligence artificielle à vocation générale au profit de l'ensemble de l'écosystème commercial d'Amazon ne constitue pas un intérêt sérieux et légitime. Plusieurs facteurs concourent à cette conclusion : l'ampleur de cette collecte; le phénomène des fausses activations; la sensibilité des renseignements en cause; la divulgation inadéquate de la finalité; et la disproportion entre l'avantage commercial qu'en tirent les défenderesses et l'atteinte portée à la vie privée des utilisateurs;

iii. Collecte par des moyens illicites et au-delà de ce qui est nécessaire (art. 5 LPRPSP)

155. L'article 5 LPRPSP prévoit :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1, art. 5 :

5. La personne qui recueille des renseignements personnels sur autrui ne doit recueillir que les renseignements nécessaires aux fins déterminées avant la collecte.

Ces renseignements doivent être recueillis par des moyens licites.

156. Les défenderesses ont contrevenu à cette disposition en :

- a. collectant les enregistrements vocaux résultant de fausses activations, qui ne sont pas nécessaires à la prestation du service Alexa et qui résultent d'un choix de conception délibéré privilégiant la réactivité du produit au détriment de la vie privée;
- b. collectant systématiquement des transcriptions textuelles, des métadonnées étendues et des données de géolocalisation au-delà de ce qui était nécessaire pour répondre aux demandes des utilisateurs;
- c. ne déterminant pas adéquatement, avant la collecte, les fins auxquelles les renseignements seraient utilisés, ou poursuivant des fins plus étendues que celles déterminées et divulguées;
- d. recueillant les renseignements personnels des membres du Sous-groupe D (résidents d'un ménage dans lequel se trouvait un Appareil Alexa, sans être titulaires du compte) par des moyens qui ne sauraient être qualifiés de licites au sens du second alinéa de l'article 5 LPRPSP, ces personnes n'ayant été ni informées ni invitées à consentir à la captation de leur voix par un appareil dont elles n'étaient pas titulaires du compte utilisé;

iv. Défaut d'information et de consentement (art. 4.1, 8, 8.2 et 14 LPRPSP)

157. L'article 4.1 LPRPSP prévoit notamment que les renseignements personnels concernant un mineur de moins de 14 ans ne peuvent être recueillis auprès de celui-ci sans le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1, art. 4.1 :

4.1. Les renseignements personnels concernant un mineur de moins de 14 ans ne peuvent être recueillis auprès de celui-ci sans le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur, sauf lorsque cette collecte est manifestement au bénéfice de ce mineur.

158. L'article 8 LPRPSP impose à la personne qui recueille des renseignements personnels d'informer la personne concernée, lors de la collecte et, par la suite, sur demande, des fins de la collecte, des moyens de collecte, des droits d'accès et de rectification, et de son droit de retirer son consentement :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1, art. 8 :

8. La personne qui recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée doit, lors de la collecte et par la suite sur demande, l'informer:

1° des fins auxquelles ces renseignements sont recueillis;

2° des moyens par lesquels les renseignements sont recueillis;

3° des droits d'accès et de rectification prévus par la loi;

4° de son droit de retirer son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis.

Le cas échéant, la personne concernée est informée du nom du tiers pour qui la collecte est faite, du nom des tiers ou des catégories de tiers à qui il est nécessaire de communiquer les renseignements aux fins visées au paragraphe 1° du premier alinéa et de la possibilité que les renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec.

Sur demande, la personne concernée est également informée des renseignements personnels recueillis auprès d'elle, des catégories de personnes qui ont accès à ces renseignements au sein de l'entreprise, de la durée de conservation de ces renseignements, ainsi que des coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels.

L'information doit être transmise à la personne concernée en termes simples et clairs, quel que soit le moyen utilisé pour recueillir les renseignements.

159. L'article 8.2 LPRPSP prévoit notamment que la personne qui recueille par un moyen technologique des renseignements personnels doit publier sur le site Internet de l'entreprise une politique de confidentialité rédigée en termes simples et clairs :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1, art. 8.2 :

8.2. La personne qui recueille par un moyen technologique des renseignements personnels doit publier sur le site Internet de l'entreprise, le cas échéant, et diffuser par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées une politique de confidentialité rédigée en termes simples et clairs. Elle fait de même pour l'avis dont toute modification à cette politique doit faire l'objet.

160. L'article 14 LPRPSP prévoit qu'un consentement prévu à la LPRPSP doit être manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques, qu'il doit être demandé en termes simples et clairs, et que le consentement du mineur âgé de moins de 14 ans doit être donné par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur, de sorte qu'un consentement qui n'est pas donné conformément à la LPRPSP est sans effet :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1, art. 14 :

14. Un consentement prévu à la présente loi doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Il est demandé à chacune de ces fins, en termes simples et clairs. Lorsque la demande de consentement est faite par écrit, elle doit être

présentée distinctement de toute autre information communiquée à la personne concernée. Lorsque celle-ci le requiert, il lui est prêté assistance afin de l'aider à comprendre la portée du consentement demandé.

Le consentement du mineur de moins de 14 ans est donné par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur. Le consentement du mineur de 14 ans et plus est donné par le mineur, par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur.

Le consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé.

Un consentement qui n'est pas donné conformément à la présente loi est sans effet.

161. Les défenderesses ont contrevenu à ces dispositions en :

- a. ne fournissant pas aux utilisateurs une information suffisamment claire, détaillée et compréhensible sur la nature et l'étendue des renseignements personnels collectés, sur les fins réelles de cette collecte et sur les pratiques de conservation et d'utilisation de ces renseignements, notamment en :
 - i. ne sollicitant aucun consentement spécifique des utilisateurs : (1) au profilage publicitaire fondé sur leurs interactions avec Alexa, ni (2) à l'utilisation de leurs renseignements personnels aux fins d'entraînement d'algorithmes, de systèmes d'intelligence artificielle et de logiciels d'apprentissage automatique servant à développer ou à améliorer des produits et services d'Amazon, alors que chacune de ces finalités est distincte de la prestation du service Alexa et requérait son propre consentement à des fins spécifiques au sens du premier alinéa de l'article 14 LPRPSP;
 - ii. ne sollicitant aucun consentement spécifique à la conservation indéfinie par défaut des enregistrements vocaux, des transcriptions et des métadonnées des utilisateurs;
 - iii. continuant à utiliser, à des fins commerciales, les transcriptions et les données dérivées des enregistrements vocaux après que les utilisateurs concernés avaient retiré leur consentement par une demande de suppression, alors que le troisième alinéa de l'article 14 LPRPSP prévoit expressément que le consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé;
- b. dissimulant les informations essentielles relatives à leurs pratiques dans un réseau complexe de documents interconnectés, rédigés dans un langage délibérément vague et imprécis, qui ne permettait pas aux utilisateurs de comprendre la nature et l'étendue réelles des renseignements collectés et des fins poursuivies;
- c. ne divulguant pas adéquatement aux utilisateurs leurs droits de retirer leur consentement ni les mécanismes disponibles pour exercer ces droits;
- d. ne recueillant, à l'égard des membres du Sous-groupe D, aucune forme de consentement à la collecte, à la conservation, à l'utilisation et à la communication de leurs renseignements personnels;

- e. ne sollicitant pas le consentement des titulaires de l'autorité parentale avant de collecter, conserver et utiliser les renseignements personnels des membres du Sous-groupe A;

162. En conséquence, le consentement de la demanderesse et des membres du Groupe, dans la mesure où il a été obtenu, n'était ni manifeste, ni libre, ni éclairé au sens de l'article 14 LPRPSP et est donc sans effet. Ce consentement n'a pas été obtenu eu égard aux membres du Sous-groupe A;

v. Défaut d'assurer par défaut le plus haut niveau de confidentialité (art. 8.1 et 9.1 LPRPSP)

163. L'article 9.1 LPRPSP prévoit :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1, art. 9.1 :

9.1. Une personne qui exploite une entreprise et qui recueille des renseignements personnels en offrant au public un produit ou un service technologique disposant de paramètres de confidentialité doit s'assurer que, par défaut, ces paramètres assurent le plus haut niveau de confidentialité, sans aucune intervention de la personne concernée.

Ne sont pas visés au premier alinéa les paramètres de confidentialité d'un témoin de connexion.

164. L'article 8.1 LPRPSP prévoit que la personne qui recueille des renseignements personnels en ayant recours à une technologie comprenant des fonctions permettant de l'identifier, de la localiser ou d'effectuer un profilage de celle-ci doit, notamment, offrir un moyen technologique permettant d'activer chacune des fonctions ayant pour effet d'identifier, de localiser ou d'effectuer un profilage. De plus, ces fonctions ne doivent pas être activées par défaut, devant pouvoir être activées par un geste actif de l'utilisateur :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1, art. 8.1 :

8.1. En plus des informations devant être fournies suivant l'article 8, la personne qui recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée en ayant recours à une technologie comprenant des fonctions permettant de l'identifier, de la localiser ou d'effectuer un profilage de celle-ci doit, au préalable, l'informer:

1° du recours à une telle technologie;

2° des moyens offerts pour activer les fonctions permettant d'identifier, de localiser ou d'effectuer un profilage.

Le profilage s'entend de la collecte et de l'utilisation de renseignements personnels afin d'évaluer certaines caractéristiques d'une personne physique, notamment à des fins d'analyse du rendement au travail, de la situation économique, de la santé, des préférences personnelles, des intérêts ou du comportement de cette personne.

165. Les appareils et le service Alexa offerts par les défenderesses constituent un produit et un service technologique disposant de paramètres de confidentialité et comprenant des

fonctions permettant d'effectuer un profilage des utilisateurs au sens de ces dispositions. Les défenderesses mettent à la disposition des utilisateurs un paramètre de préférences publicitaires permettant de désactiver les publicités ciblées basées sur les interactions avec Alexa;

166. Or, les défenderesses contreviennent aux articles 8.1 et 9.1 LPRPSP en ce que :
- a. les fonctions de profilage publicitaire sont activées par défaut dès la création d'un compte Amazon et la configuration d'un Appareil Alexa, en contravention avec l'article 9.1 LPRPSP qui impose que les paramètres de confidentialité assurent par défaut le plus haut niveau de confidentialité;
 - b. les défenderesses n'offrent aucune information préalable sur les moyens d'activer les fonctions de profilage publicitaire au sens de l'article 8.1, al. 1, par. 2° LPRPSP. Au contraire, elles mettent à disposition uniquement un mécanisme permettant aux utilisateurs de désactiver, après coup, le profilage déjà activé — ce qui inverse le régime prévu par les articles 8.1 et 9.1 LPRPSP, qui requièrent ensemble que le profilage soit désactivé par défaut et qu'il soit fourni à l'utilisateur les moyens de l'activer s'il le souhaite;
 - c. comme le confirme l'Étude PETS 2025, les étiquettes d'intérêts publicitaires sont automatiquement attribuées aux utilisateurs effectuant des interactions transactionnelles avec Alexa;
 - d. le mécanisme de retrait n'est ni porté à l'attention des utilisateurs de manière proactive ni intégré dans le processus de configuration initiale de l'Appareil Alexa;
 - e. Amazon ne fournit aucun outil permettant aux utilisateurs de consulter, modifier ou supprimer sélectivement les étiquettes d'intérêts publicitaires qui leur sont attribuées. Le seul mécanisme disponible est un retrait global des publicités ciblées, qui ne permet pas à l'utilisateur d'exercer un contrôle granulaire sur les données de profilage le concernant;

vi. Utilisation à des fins non autorisées (art. 12 LPRPSP)

167. L'article 12 LPRPSP prévoit qu'un renseignement personnel ne peut être utilisé au sein d'une entreprise qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli, à moins du consentement de la personne concernée, lequel doit être manifesté de façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1, art. 12 :

12. Un renseignement personnel ne peut être utilisé au sein de l'entreprise qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli, à moins du consentement de la personne concernée. Ce consentement doit être manifesté de façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible.

Un renseignement personnel peut toutefois être utilisé à une autre fin sans le consentement de la personne concernée dans les seuls cas suivants:



1° lorsque son utilisation est à des fins compatibles avec celles pour lesquelles il a été recueilli;

2° lorsque son utilisation est manifestement au bénéfice de la personne concernée;

3° lorsque son utilisation est nécessaire à des fins de prévention et de détection de la fraude ou d'évaluation et d'amélioration des mesures de protection et de sécurité;

4° lorsque son utilisation est nécessaire à des fins de fourniture ou de livraison d'un produit ou de prestation d'un service demandé par la personne concernée;

5° lorsque son utilisation est nécessaire à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques et qu'il est dépersonnalisé. Pour qu'une fin soit compatible au sens du paragraphe 1° du deuxième alinéa, il doit y avoir un lien pertinent et direct avec les fins auxquelles le renseignement a été recueilli. Toutefois, ne peut être considérée comme une fin compatible la prospection commerciale ou philanthropique.

Pour l'application de la présente loi, un renseignement personnel est:

1° dépersonnalisé lorsque ce renseignement ne permet plus d'identifier directement la personne concernée;

2° sensible lorsque, de par sa nature notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, il suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

Toute personne qui exploite une entreprise et qui utilise des renseignements dépersonnalisés doit prendre les mesures raisonnables afin de limiter les risques que quiconque procède à l'identification d'une personne physique à partir de renseignements dépersonnalisés.

168. Les défenderesses ont contrevenu à l'article 12 LPRPSP en utilisant les renseignements personnels de la demanderesse et des membres du Groupe à des fins qui n'avaient pas été adéquatement divulguées et qui ne correspondaient pas aux fins pour lesquelles ces renseignements avaient été recueillis, notamment :

- a. l'entraînement d'algorithmes d'intelligence artificielle et de systèmes d'apprentissage automatique servant à développer ou à améliorer d'autres produits et services d'Amazon au-delà du service Alexa lui-même;
- b. la constitution de profils d'utilisateurs et le ciblage de publicité personnalisée;
- c. l'utilisation continue des transcriptions et données dérivées à des fins d'entraînement algorithmique et de ciblage de publicité personnalisée après que les utilisateurs avaient demandé la suppression de leurs données;

169. De surcroît, les enregistrements vocaux captés dans l'environnement domestique des utilisateurs, qui peuvent contenir des conversations intimes, des échanges familiaux et des informations médicales ou professionnelles, constituent des renseignements personnels sensibles au sens de l'article 12 LPRPSP, en ce qu'ils suscitent un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée. Leur utilisation à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis requérait un consentement exprès qui n'a jamais été obtenu;

vii. Communication non autorisée à des tiers et défaut de mesures de sécurité (art. 10, 13, 18 et 20 LPRPSP)

170. En ce qui concerne la communication à des tiers de renseignements personnels détenus sur autrui, l'article 13 LPRPSP prévoit :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1, art. 13 :

13. Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels qu'il détient sur autrui, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoie.

Le consentement doit être manifesté de façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible.

171. L'article 18 LPRPSP énumère de façon limitative les exceptions à cette exigence de consentement. Aucune de ces exceptions ne s'applique en l'instance;

- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1, art. 18 :

18. Une personne qui exploite une entreprise peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel qu'elle détient sur autrui:

1° à son procureur;

2° au directeur des poursuites criminelles et pénales si le renseignement est requis aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;

3° à une personne ou à un organisme chargé en vertu de la loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions, si le renseignement est nécessaire pour la poursuite d'une infraction à une loi applicable au Québec;

4° à une personne à qui il est nécessaire de communiquer le renseignement dans le cadre d'une loi applicable au Québec ou pour l'application d'une convention collective;

5° à un organisme public au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) qui, par l'entremise d'un représentant, le recueille dans l'exercice de ses attributions ou la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion;

6° à une personne ou à un organisme ayant pouvoir de contraindre à leur communication et qui les requiert dans l'exercice de ses fonctions;

7° à une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;

7.1° à une personne ou à un organisme, conformément aux articles 18.1 à 18.4;

8° à une personne qui peut utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique conformément à l'article 21 ou à une personne qui est autorisée conformément à l'article 21.1;

9° à une personne qui, en vertu de la loi, peut recouvrer des créances pour autrui et qui le requiert à cette fin dans l'exercice de ses fonctions;

9.1° à une personne si le renseignement est nécessaire aux fins de recouvrer une créance de l'entreprise;

10° (paragraphe abrogé).

La personne qui exploite une entreprise doit inscrire toute communication faite en vertu des paragraphes 6° à 9.1° du premier alinéa.

Les personnes visées aux paragraphes 1°, 9° et 9.1° du premier alinéa qui reçoivent communication de renseignements peuvent communiquer ces renseignements dans la mesure où cette communication est nécessaire, dans l'exercice de leurs fonctions, à la réalisation des fins pour lesquelles elles en ont reçu communication.

Un titulaire de permis d'agence de gardiennage ou d'agence d'investigation délivré conformément à la Loi sur la sécurité privée (chapitre S-3.5) ou un organisme ayant pour objet de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions à la loi et une personne qui exploite une entreprise peuvent, sans le consentement de la personne concernée, se communiquer les renseignements nécessaires à la conduite d'une enquête visant à prévenir, détecter ou réprimer un crime ou une infraction à une loi. Il en est de même, entre personnes qui exploitent une entreprise, si la personne qui communique ou recueille de tels renseignements a des motifs raisonnables de croire que la personne concernée a commis ou est sur le point de commettre, à l'égard de l'une ou l'autre des personnes qui exploitent une entreprise, un crime ou une infraction à une loi.

172. L'article 20 LPRPSP prévoit que « dans l'exploitation d'une entreprise, un renseignement personnel n'est accessible, sans le consentement de la personne concernée, à tout préposé ou agent de l'exploitant qui a qualité pour le connaître qu'à la condition que ce renseignement soit nécessaire à l'exercice de ses fonctions »;
173. L'article 10 LPRPSP impose à toute personne qui exploite une entreprise de « prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support »;
174. Les défenderesses ont contrevenu à ces dispositions en :
- a. donnant accès aux enregistrements vocaux des utilisateurs à des employés qui n'avaient aucun besoin professionnel justifiant un tel accès, en contravention avec l'article 20 LPRPSP;
 - b. communiquant des renseignements personnels, dont des enregistrements vocaux qui constituent des renseignements personnels sensibles au sens du quatrième alinéa, par. 2° de l'article 12 LPRPSP, à des partenaires publicitaires tiers et à des affiliés aux fins de profilage et de ciblage publicitaire, sans le consentement des utilisateurs — et a fortiori sans le consentement exprès qu'exige l'article 13, al. 2 LPRPSP s'agissant de renseignements sensibles —, en contravention avec l'article 13 LPRPSP;

- c. omettant de mettre en place des mesures de sécurité raisonnables pour limiter l'accès interne aux renseignements personnels des utilisateurs, alors que la sensibilité des données en cause (à savoir des enregistrements vocaux captés dans l'intimité du domicile, susceptibles de révéler des renseignements de santé, des conversations conjugales et des propos d'enfants) commandait des contrôles d'accès particulièrement rigoureux. Les défenderesses ont ainsi contrevenu à leur obligation de prendre des mesures de sécurité propres à assurer la protection de ces renseignements au sens de l'article 10 LPRPSP, et ce, en violation de leurs propres représentations selon lesquelles seuls les employés ayant un « *approved need* » pouvaient y accéder (pièce AP-25);

viii. Conservation injustifiée et non-respect des demandes de suppression (art. 14, 23 et 28 LPRPSP)

175. L'article 23 LPRPSP prévoit que lorsque les fins auxquelles un renseignement personnel a été recueilli ou utilisé sont accomplies, la personne qui exploite une entreprise doit le détruire ou l'anonymiser pour l'utiliser à des fins sérieuses et légitimes :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1, art. 23 :

23. Lorsque les fins auxquelles un renseignement personnel a été recueilli ou utilisé sont accomplies, la personne qui exploite une entreprise doit le détruire ou l'anonymiser pour l'utiliser à des fins sérieuses et légitimes, sous réserve d'un délai de conservation prévu par une loi.

Pour l'application de la présente loi, un renseignement concernant une personne physique est anonymisé lorsqu'il est, en tout temps, raisonnable de prévoir dans les circonstances qu'il ne permet plus, de façon irréversible, d'identifier directement ou indirectement cette personne.

Les renseignements anonymisés en vertu de la présente loi doivent l'être selon les meilleures pratiques généralement reconnues et selon les critères et modalités déterminés par règlement.

176. L'article 28 LPRPSP prévoit notamment que toute personne peut, si la conservation de son renseignement personnel n'est pas autorisée par la loi, exiger qu'il soit rectifié :

- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1, art. 28 :

28. Outre les droits prévus au premier alinéa de l'article 40 du Code civil, toute personne peut, si le renseignement personnel la concernant est inexact, incomplet ou équivoque, ou si sa collecte, sa communication ou sa conservation ne sont pas autorisées par la loi, exiger qu'il soit rectifié.

177. L'article 14 LPRPSP (reproduit au paragraphe 160 de la présente) prévoit que le consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé, de sorte que le retrait du consentement par un utilisateur entraîne l'obligation de cesser l'utilisation et, par extension, de détruire ou d'anonymiser les renseignements;

178. Les défenderesses ont contrevenu aux dispositions de cet article en :

- a. conservant par défaut et de manière indéfinie l'intégralité des enregistrements vocaux, des transcriptions et des métadonnées de tous les utilisateurs, y compris ceux dont le profil était inactif depuis des années, alors que les fins déclarées de la collecte étaient accomplies;
- b. ne supprimant pas effectivement les données lorsque les utilisateurs en faisaient la demande, conservant notamment les transcriptions textuelles après la suppression des fichiers audio et les données de géolocalisation dans des systèmes isolés des mécanismes de suppression;
- c. ne respectant pas le retrait de consentement exercé par les utilisateurs, en continuant d'utiliser les transcriptions et données dérivées après une demande de suppression;

ix. Représentations trompeuses (art. 8 et 14 LPRPSP)

- 179. Les représentations des défenderesses, telles que décrites aux paragraphes 71 à 84 de la présente demande, étaient objectivement fausses ou trompeuses sur des aspects importants, notamment quant à l'étendue de la collecte, aux pratiques de conservation, à l'efficacité des mécanismes de suppression et aux fins réelles d'utilisation des données;
- 180. Un consentement obtenu sur la base d'informations fausses ou trompeuses ne peut être qualifié d'« éclairé » au sens de l'article 14 LPRPSP et est donc sans effet en vertu du dernier alinéa de cette disposition;
- 181. De même, une politique de confidentialité qui contient des représentations objectivement trompeuses et qui dissimule des pratiques matérielles dans un réseau de documents fragmentés ne satisfait pas aux exigences de l'article 8.2 LPRPSP, qui impose la publication d'une politique de confidentialité rédigée en termes simples et clairs, ni à celles du quatrième alinéa de l'article 8 LPRPSP, qui impose que l'information transmise à la personne concernée le soit en termes simples et clairs, quel que soit le moyen utilisé pour recueillir les renseignements;

d) La LPC

i. Applicabilité de la LPC

- 182. La LPC s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service;
- 183. Les défenderesses sont à la fois commerçantes et fabricantes. En effet, elles fabriquent, distribuent et vendent des Appareils Alexa au Québec (notamment les haut-parleurs *Echo* et le *Echo Dot Kids*) et fournissent le service Alexa qui est intégré à ces appareils. Les membres du Sous-groupe E et les membres du Sous-groupe C sont des consommateurs au sens de la LPC, ayant acquis ces appareils et utilisé ces services à des fins personnelles, familiales ou domestiques;
- 184. L'acquisition d'un Appareil Alexa et l'utilisation du service Alexa constituent un contrat de consommation au sens de la LPC. Le service Alexa, bien que présenté comme « gratuit », est indissociable de l'appareil sur lequel il est préinstallé et constitue, à ce titre, une

caractéristique essentielle ayant motivé l'achat de l'appareil par le consommateur. La politique de confidentialité et les conditions d'utilisation des défenderesses font partie intégrante du contrat de consommation;

ii. Absence d'indications nécessaires (art. 53 LPC)

185. L'article 53 LPC prévoit :

➤ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1, art. 53 :

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.

186. Les défenderesses ont omis de divulguer aux membres du Sous-groupe E et aux membres du Sous-groupe C, avant et lors de la formation du contrat, des faits importants relatifs à leurs pratiques de collecte, de conservation et d'utilisation des renseignements personnels;

187. Ces faits constituaient des indications nécessaires à la protection de l'utilisateur contre des risques d'atteinte à sa vie privée, notamment l'interception non divulguée de communications privées, la conservation indéfinie des renseignements personnels, leur communication à des tiers et leur exploitation à des fins non divulguées, risques dont le consommateur ne pouvait raisonnablement se rendre compte par un examen ordinaire de l'Appareil Alexa. De plus, les pratiques réelles des défenderesses en matière de collecte et d'exploitation des données étaient dissimulées dans un réseau de documents complexes et fragmentés dont le consommateur n'avait pas eu connaissance effective au moment de la formation du contrat. Ces omissions constituent un défaut d'indications nécessaires au sens du deuxième alinéa de l'article 53 LPC;

iii. Conformité aux déclarations du commerçant (art. 40, 41 et 42 LPC)

188. L'article 40 LPC prévoit :

➤ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1, art. 40 :

40. Un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat.

189. L'article 41 LPC prévoit :



➤ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1, art. 41 :

41. Un bien ou un service fourni doit être conforme à une déclaration ou à un message publicitaire faits à son sujet par le commerçant ou le fabricant. Une déclaration ou un message publicitaire lie ce commerçant ou ce fabricant.

190. L'article 42 LPC prévoit :

➤ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1, art. 42 :

42. Une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant.

191. Les défenderesses ont fait de nombreuses déclarations publiques et contractuelles concernant les Appareils Alexa et le service Alexa, lesquelles font partie intégrante du contrat de consommation, notamment :

- a. qu'Alexa et les appareils *Echo* sont « *designed to protect your privacy* » et « *provide transparency and control* » (pièce AP-1);
- b. que l'utilisateur dispose d'un « *control over [his or her] Alexa experience* » et peut « *view, hear, and delete [his or her] voice recordings* » (pièce AP-1);
- c. que les défenderesses n'utilisent pas les informations qui identifient personnellement l'utilisateur pour afficher des publicités ciblées (tel qu'allégué notamment au paragraphe 80.a de la présente);

192. Or, les Appareils Alexa et le service Alexa ne sont pas conformes à ces déclarations. Les défenderesses n'ont pas protégé la vie privée des utilisateurs, n'ont pas fourni le contrôle promis, n'ont pas supprimé les données sur demande et ont utilisé les renseignements personnels à des fins publicitaires. Les Appareils Alexa et le service Alexa fournis aux membres du Sous-groupe E et aux membres du Sous-groupe C ne sont donc pas conformes aux descriptions et déclarations faites par les défenderesses, en contravention avec les articles 40, 41 et 42 LPC;

iv. Pratiques interdites — Représentations fausses ou trompeuses (art. 219, 220, 227, 228 et 239 LPC)

193. L'article 219 LPC prévoit :

➤ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1, art. 219 :

219. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur.

194. L'article 220 par. a) LPC prévoit :

➤ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1, art. 220 par. a) :

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

- a) attribuer à un bien ou à un service un avantage particulier;

[...]

195. L'article 227 LPC prévoit :

➤ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1, art. 227 :

227. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une fausse représentation concernant l'existence, la portée ou la durée d'une garantie.

196. L'article 228 LPC prévoit :

➤ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1, art. 228 :

228. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important.

197. L'article 239 par. a) LPC prévoit :

➤ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1, art. 239 par. a) :

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

a) déformer le sens d'une information, d'une opinion ou d'un témoignage;

[...]

198. Les défenderesses ont commis des pratiques interdites au sens de ces dispositions, et ce, à plusieurs titres :

- a. Représentations fausses quant à la protection de la vie privée (art. 219 et 220 par. a) LPC) : Les défenderesses ont représenté aux consommateurs qu'Alexa et les appareils *Echo* étaient conçus pour protéger leur vie privée et offraient transparence et contrôle. Ces représentations sont objectivement fausses compte tenu des pratiques réelles des défenderesses, qui ont collecté des données lors de fausses activations, conservé indéfiniment les enregistrements et les transcriptions, utilisé les données à des fins non divulguées et donné accès aux enregistrements vocaux à des milliers d'employés sans besoin professionnel. La « protection de la vie privée » et le « contrôle » constituent des avantages particuliers faussement attribués aux Appareils Alexa;
- b. Représentations fausses quant à la suppression des données (art. 219, 220 par. a) et 227 LPC) : Les défenderesses ont représenté aux consommateurs qu'ils pouvaient supprimer leurs enregistrements vocaux et les transcriptions associées et qu'ils disposaient d'un contrôle complet sur leurs données. Or, les défenderesses ne supprimaient pas les transcriptions lorsque les fichiers audio étaient supprimés, ne supprimaient pas les données de géolocalisation malgré les demandes et continuaient à utiliser les données dérivées après une demande de suppression. Ces représentations attribuent donc faussement aux Appareils Alexa et au service Alexa l'avantage particulier d'un mécanisme de suppression effectif et complet, et concernent à tout le moins la portée d'une garantie de suppression, en contravention avec les articles 219, 220 par. a) et 227 LPC;

- c. Représentations fausses quant à l'utilisation des données à des fins publicitaires (art. 219 et 220 par. a) LPC) : Les défenderesses ont représenté aux consommateurs qu'elles n'utilisaient pas les informations qui identifient personnellement l'utilisateur pour afficher des publicités ciblées. Or, les données collectées par Alexa étaient utilisées pour créer des profils détaillés des utilisateurs et pour cibler des publicités personnalisées. Cette représentation attribue donc faussement aux services Alexa l'avantage de ne pas être utilisés à des fins publicitaires;
- d. Omission de faits importants (art. 228 LPC) : Les défenderesses ont passé sous silence ou omis de révéler des faits importants, notamment : la création systématique de transcriptions textuelles distinctes des fichiers audio; la conservation indéfinie par défaut de l'ensemble des données; l'utilisation des données pour entraîner des algorithmes d'intelligence artificielle et des logiciels d'apprentissage automatique; la communication des enregistrements vocaux à des milliers d'employés; et le fait que les demandes de suppression ne résultaient pas en la suppression effective de l'ensemble des données. Chacun de ces faits constitue un fait important au sens de l'article 228 LPC, susceptible d'influencer la décision d'un consommateur raisonnable;
- e. Déformation du sens d'informations relatives au traitement des données (art. 239 par. a) LPC) : Les défenderesses ont, par leur architecture documentaire fragmentée et leur recours à des formulations délibérément vagues et imprécises (tel qu'allégué notamment aux paragraphes 83 et 84 de la présente), déformé le sens des informations relatives à leurs pratiques de collecte, de conservation et d'utilisation des renseignements personnels, donnant ainsi aux utilisateurs une image inexacte de la portée réelle de ces pratiques;

v. Présomption de préjudice (art. 253 LPC)

199. L'article 253 LPC prévoit :

➤ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1, art. 253 :

253. Lorsqu'un commerçant, un fabricant ou un publicitaire se livre en cas de vente, de location ou de construction d'un immeuble à une pratique interdite ou, dans les autres cas, à une pratique interdite visée aux paragraphes a et b de l'article 220, a, b, c, d, e et g de l'article 221, d, e et f de l'article 222, c de l'article 224, a et b de l'article 225 et aux articles 227, 228, 229, 237 et 239, il y a présomption que, si le consommateur avait eu connaissance de cette pratique, il n'aurait pas contracté ou n'aurait pas donné un prix si élevé.

200. Les membres du Sous-groupe E n'auraient pas acheté leurs Appareils Alexa, ou auraient payé un prix inférieur, s'ils avaient eu connaissance des pratiques interdites des défenderesses en ce qui concerne notamment la collecte, la conservation, l'utilisation et la communication de leurs renseignements personnels;

vi. Coexistence des recours et dommages-intérêts punitifs (art. 270 et 272 LPC)

201. L'article 270 LPC confirme la coexistence des recours fondés sur la LPC, la LPRPSP, le C.c.Q. et la *Charte* invoqués dans la présente demande;

- *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1, art. 270 :

270. Les dispositions de la présente loi s'ajoutent à toute disposition d'une autre loi qui accorde un droit ou un recours au consommateur.

202. L'article 272 LPC prévoit :

- *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1, art. 272 :

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.

203. Les violations de la LPC commises par les défenderesses, telles que décrites ci-dessus, donnent ouverture aux recours prévus à l'article 272 LPC :

- a. les membres du Sous-groupe E ont droit à des dommages-intérêts compensatoires correspondant à la réduction de la valeur de leurs Appareils Alexa résultant de la non-conformité de ceux-ci aux déclarations des défenderesses, ou subsidiairement à une réduction de leurs obligations contractuelles à l'égard de l'acquisition desdits appareils;
- b. les membres du Sous-groupe E et les membres du Sous-groupe C ont droit à des dommages-intérêts punitifs, le quantum devant tenir compte de la gravité des pratiques interdites, de leur caractère répété, structurel et délibéré, de la durée de la période pendant laquelle elles ont eu cours, de l'ampleur du groupe de consommateurs touchés et de la capacité financière des défenderesses;

e) **La Charte**

i. **Atteinte au droit au respect de la vie privée (art. 5 de la Charte)**

204. L'article 5 de la *Charte* énonce :



➤ *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ c. C-12, art. 5 :

5. Toute personne a droit au respect de sa vie privée.

205. La conduite des défenderesses décrite dans la présente demande constitue une atteinte au droit au respect de la vie privée de la demanderesse et des membres du Groupe protégé par l'article 5 de la *Charte*, cette atteinte découlant notamment de :

- a. la captation non autorisée de conversations privées dans l'environnement domestique de la demanderesse et des membres du Groupe, y compris lors de fausses activations;
- b. la conservation indéfinie des enregistrements vocaux, des transcriptions textuelles et des métadonnées sans le consentement éclairé de la demanderesse et des membres du Groupe;
- c. l'utilisation des renseignements personnels de la demanderesse et des membres du Groupe à des fins d'entraînement algorithmique et de profilage publicitaire sans autorisation et divulguée de manière inadéquate;
- d. la communication de ces renseignements à des milliers d'employés sans besoin professionnel justifié, sans consentement;
- e. l'interception et l'exploitation de conversations hautement sensibles, y compris des échanges entre médecins et patients, des discussions professionnelles confidentielles et des conversations intimes;
- f. le non-respect des demandes de suppression exercées par les membres du Sous-groupe B, les privant de tout contrôle effectif sur leurs renseignements personnels;

206. Les défenderesses ont ainsi porté atteinte de façon systématique au respect de la vie privée protégé par l'article 5 de la *Charte*, dans des circonstances qui rendent cette atteinte commune à l'ensemble des membres du Groupe;

ii. Caractère illicite et intentionnel des atteintes (art. 49 de la *Charte*)

207. L'article 49 de la *Charte* prévoit :

➤ *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ c. C-12, art. 49 :

49. Une atteinte illicite à un droit ou à une liberté reconnu par la présente Charte confère à la victime le droit d'obtenir la cessation de cette atteinte et la réparation du préjudice moral ou matériel qui en résulte.

En cas d'atteinte illicite et intentionnelle, le tribunal peut en outre condamner son auteur à des dommages-intérêts punitifs.

208. Les atteintes au droit au respect de la vie privée protégé par l'article 5 de la *Charte* commises par les défenderesses, à l'égard de la demanderesse et des membres du Groupe, sont illicites en ce qu'elles résultent d'un comportement fautif et qu'elles contreviennent aux dispositions des articles 35 à 37 C.c.Q., de la LPRPSP et de la *Charte*;

209. Ces atteintes revêtent un caractère intentionnel au sens de l'article 49, al. 2 de la *Charte*. Les défenderesses ne pouvaient ignorer les conséquences immédiates et naturelles, ou à tout le moins extrêmement probables, que leur conduite engendrerait à l'égard de la vie privée de la demanderesse et des membres du Groupe. En effet, les défenderesses :
- a. connaissaient les obligations légales auxquelles elles étaient soumises au Québec en matière de protection des renseignements personnels et de captation de communications privées;
 - b. ont sciemment conçu leurs systèmes et calibré la sensibilité de la détection du mot de réveil de manière à maximiser la collecte de données, en pleine connaissance du fait que ce choix entraînerait inévitablement la captation non autorisée de communications privées;
 - c. ont délibérément choisi de conserver les transcriptions textuelles après la suppression des fichiers audio et de concevoir une interface laissant croire aux utilisateurs que l'intégralité de leurs données avait été supprimée, sachant que cette architecture priverait les utilisateurs du contrôle effectif sur leurs renseignements personnels;
 - d. ont permis l'accès aux enregistrements vocaux à des milliers d'employés sans besoin professionnel en contravention avec leurs propres politiques internes (« *principle of least privilege* »), en pleine connaissance des risques d'atteinte à la confidentialité que ce choix engendrait;
 - e. ont persisté dans ces pratiques malgré les problèmes identifiés à répétition, comme en témoignent les multiples découvertes de la non-suppression des données de géolocalisation;
 - f. ont poursuivi l'utilisation des données à des fins d'entraînement algorithmique et de profilage publicitaire en pleine connaissance du caractère non divulgué et non autorisé de cette utilisation, et de l'effet privatif d'un tel choix sur les droits des utilisateurs;
210. L'octroi de dommages-intérêts punitifs est dès lors justifié en vertu de l'article 49, al. 2 de la *Charte*;

f) Dommages-intérêts punitifs en vertu de l'article 93.1 LPRPSP

211. L'article 93.1 LPRPSP prévoit :
- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c. P-39.1, art. 93.1 :
- 93.1.** Lorsqu'une atteinte illicite à un droit conféré par la présente loi ou par les articles 35 à 40 du Code civil cause un préjudice et que cette atteinte est intentionnelle ou résulte d'une faute lourde, le tribunal accorde des dommages-intérêts punitifs d'au moins 1 000 \$.
212. L'article 1474 C.c.Q., quant à lui, définit la notion de « faute lourde » comme suit :

➤ *Code civil du Québec*, RLRQ c. CCQ-1991, art. 1474 :

1474. Une personne ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour le préjudice matériel causé à autrui par une faute intentionnelle ou une faute lourde; la faute lourde est celle qui dénote une insouciance, une imprudence ou une négligence grossières.

Elle ne peut aucunement exclure ou limiter sa responsabilité pour le préjudice corporel ou moral causé à autrui.

[Soulignement ajouté]

- 213. Les atteintes décrites dans la présente demande constituent des atteintes illicites aux droits conférés par la LPRPSP et par les articles 35 à 40 C.c.Q. qui ont causé un préjudice à la demanderesse et aux membres du Groupe;
- 214. Ces atteintes sont intentionnelles ou, à tout le moins, résultent d'une faute lourde de la part des défenderesses, tel que démontré par les allégations de la présente demande, et plus particulièrement par le fait que les défenderesses ont conçu, mis en œuvre et maintenu un modèle d'affaires reposant sur la collecte, la conservation et l'exploitation systématiques de renseignements personnels en contravention avec leurs propres représentations et avec les obligations que leur imposait le droit québécois;
- 215. L'octroi de dommages-intérêts punitifs est donc justifié en vertu de l'article 93.1 LPRPSP;
- 216. La conduite des défenderesses est d'autant plus répréhensible qu'elle s'inscrit dans un contexte où la protection des renseignements personnels constitue un enjeu sociétal majeur et où le législateur a renforcé les obligations en la matière. La gravité objective des fautes commises, conjuguée à la capacité financière des défenderesses et au volume des renseignements personnels en cause, milite en faveur de l'octroi de dommages-intérêts punitifs importants dont le quantum sera à déterminer;

V. LES CONDITIONS REQUISES POUR EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE (ART. 575 C.P.C.)

- a) **Les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de faits identiques, similaires ou connexes (par. 575[1°] C.p.c.)**
- 217. Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du Groupe aux défenderesses et que la demanderesse entend faire trancher par l'action collective sont les suivantes :
 - a. Les défenderesses ont-elles porté atteinte au droit à la vie privée de la demanderesse et des membres du Groupe et contrevenu à leurs obligations relatives à la constitution de dossiers, en violation des articles 3, 35, 36 et 37 C.c.Q.?
 - b. Les défenderesses ont-elles commis une faute au sens de l'article 1457 C.c.Q. engageant leur responsabilité extracontractuelle envers la demanderesse et les membres du Groupe?

- c. Les défenderesses ont-elles manqué à leurs engagements contractuels envers les membres du Sous-groupe E et les membres du Sous-groupe C, engageant ainsi leur responsabilité contractuelle au sens de l'article 1458 C.c.Q.?
 - d. Les défenderesses ont-elles recueilli, utilisé et/ou communiqué les renseignements personnels de la demanderesse et des membres du Groupe en violation de la LPRPSP, notamment les articles 4, 4.1, 5, 8, 8.1, 8.2, 9.1, 10, 12, 13, 14, 18, 20, 23 et 28?
 - e. Les défenderesses ont-elles manqué à leurs obligations notamment en vertu des articles 40, 41, 42, 53, 219, 220, 227, 228, 239, 253, 270 et 272 de la LPC envers les membres du Sous-groupe E et les membres du Sous-groupe C?
 - f. Les défenderesses ont-elles porté atteinte au droit au respect de la vie privée de la demanderesse et des membres du Groupe protégé par l'article 5 de la *Charte*?
 - g. Les membres du Groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts compensatoires en raison d'un ou de plusieurs manquements au C.c.Q., à la LPRPSP, à la LPC et/ou à la *Charte*? Si oui, quels montants peuvent-ils réclamer?
 - h. Les membres du Sous-groupe A ont-ils subi des dommages aggravés en raison de leur âge? Si oui, quel est le montant approprié des dommages-intérêts compensatoires additionnels pour les membres du Sous-groupe A?
 - i. Les renseignements personnels des membres du Groupe qui ont été recueillis, utilisés et/ou communiqués par les défenderesses ont-ils une valeur? Si oui, les membres du Groupe ont-ils subi des dommages ou été privés d'un gain et quel est le montant approprié de l'indemnisation?
 - j. Les défenderesses doivent-elles être condamnées à payer des dommages-intérêts punitifs aux membres du Groupe? Si oui, quel montant est approprié à payer en dommages-intérêts punitifs aux membres du Groupe?
 - k. La demanderesse et les membres du Groupe sont-ils en droit d'exiger des défenderesses le remboursement des sommes engagées pour les présentes procédures et pour toute enquête relativement à la présente affaire?
 - l. Les défenderesses sont-elles solidairement responsables des dommages-intérêts compensatoires allégués?
218. Ces questions sont communes à l'ensemble des membres du Groupe en ce que les pratiques reprochées aux défenderesses sont de nature systématique et uniforme : elles résultent des mêmes choix de conception, des mêmes politiques de confidentialité, des mêmes pratiques de collecte, de conservation, d'utilisation et de communication de renseignements personnels. La détermination de la responsabilité des défenderesses ne dépend pas des circonstances individuelles de chaque membre du Groupe, mais des pratiques communes adoptées par les défenderesses à l'égard de tous les utilisateurs d'Alexa au Québec;
219. Compte tenu de la nature des questions soulevées et de leur connexité, la condition prévue au paragraphe 575(1°) du *Code de procédure civile* (« **C.p.c.** ») est satisfaite;

b) Les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées (par. 575[2°] C.p.c.)

220. Les conclusions que la demanderesse recherche contre les défenderesses et qui sont justifiées à la lumière des faits allégués à la présente demande sont les suivantes :

- a. **ACCUEILLIR** l'action de la demanderesse pour le compte de tous les membres du Groupe;
- b. **CONDAMNER** les défenderesses solidairement à payer à la demanderesse et aux membres du Groupe des dommages compensatoires pour le préjudice subi, le tout avec intérêts au taux légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. depuis la date de signification de la demande d'autorisation pour exercer une action collective, et en **ORDONNER** le recouvrement collectif;
- c. **CONDAMNER** les défenderesses à payer à la demanderesse et aux membres du Groupe des dommages punitifs, le tout avec intérêts au taux légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. depuis la date de signification de la demande d'autorisation pour exercer une action collective, et en **ORDONNER** le recouvrement collectif;
- d. **RECONVOQUER** les parties dans les 30 jours du jugement final afin de fixer les modalités du recouvrement;
- e. **LE TOUT** avec les frais de justice, incluant les frais d'experts, d'avis et d'administration du processus de recouvrement.

221. Les faits allégués dans la présente demande, tenus pour avérés au stade de l'autorisation, paraissent justifier les conclusions recherchées au sens du paragraphe 575(2°) C.p.c. Les pratiques des défenderesses en matière de collecte, de conservation, d'utilisation et de communication non autorisées de renseignements personnels, ainsi que leurs représentations sur ces pratiques, telles que notamment étayées par la Plainte FTC (pièce AP-1), l'Ordonnance FTC (pièce AP-21) et les politiques de confidentialité des défenderesses (pièces AP-18, AP-22, AP-23 et AP-24), révèlent une cause défendable tant sur le plan de la responsabilité extracontractuelle que contractuelle, et ce, en vertu de la LPRPSP, de la LPC, du C.c.Q. et de la *Charte*;

222. Partant, la condition prévue au paragraphe 575(2°) C.p.c. est satisfaite;

c) La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance (par. 575[3°] C.p.c.)

223. Le Groupe est composé d'un nombre indéterminé mais considérable de membres. Compte tenu de la pénétration du marché d'Alexa et des Appareils Alexa au Québec, de la population de la province et du fait que le Groupe inclut tant les utilisateurs que les membres de leur ménage, il est raisonnable d'estimer que le Groupe comprend des dizaines de milliers, voire des centaines de milliers de personnes;

224. La demanderesse n'est pas en mesure de déterminer avec précision le nombre exact de membres du Groupe ou des divers sous-groupes, cette information étant détenue par les défenderesses, qui disposent des données relatives à l'ensemble des utilisateurs d'Alexa au Québec, y compris le nombre d'appareils vendus et le nombre de comptes actifs ou inactifs;
225. Les membres du Groupe sont répartis sur l'ensemble du territoire québécois et, à titre de particuliers, n'ont pas les ressources des défenderesses. La poursuite de recours individuels par chacun des membres du Groupe ne serait pas économiquement viable, le préjudice individuel de chaque membre étant, pris isolément, insuffisant pour justifier les coûts d'une action individuelle contre des défenderesses de la taille et des ressources d'Amazon;
226. Les membres du Groupe se verraient ainsi privés de l'accès à la justice en l'absence d'une action collective. En outre, la multiplication de recours individuels ne constituerait pas une utilisation efficace des ressources judiciaires et comporterait un risque de décisions contradictoires sur des questions de fait et de droit identiques ou similaires;
227. Vu le nombre de membres du Groupe et leur dispersion géographique, il est difficile, sinon impossible, d'identifier ou de retracer la totalité des membres concernés et de les contacter pour obtenir un mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou pour procéder par voie de jonction d'instance;
228. Partant, la condition prévue au paragraphe 575(3°) C.p.c. est satisfaite;
- d) La demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe (par. 575[4°] C.p.c.)**
229. La demanderesse demande que le statut de représentante du Groupe lui soit attribué;
230. La demanderesse est une utilisatrice d'Appareils Alexa dont les renseignements personnels ont été touchés par les pratiques des défenderesses décrites dans la présente demande. Elle est personnellement membre du Groupe qu'elle entend représenter et a un intérêt direct dans le règlement des questions soulevées par l'action collective;
231. La demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du Groupe. Elle comprend la nature du litige et les obligations qui lui incombent en tant que représentante, et possède la capacité et l'intérêt requis pour représenter l'ensemble des membres du Groupe;
232. La demanderesse est disposée à gérer la présente action collective dans l'intérêt des membres du Groupe et est déterminée à mener le présent dossier à terme, au bénéfice de tous les membres du Groupe, et à consacrer le temps nécessaire à toutes les étapes de l'instance, tant devant la Cour supérieure que devant le Fonds d'aide aux actions collectives, le cas échéant;
233. La demanderesse est disposée à collaborer avec les membres du Groupe qui se feront connaître et à les tenir informés des développements du dossier;

234. La demanderesse a donné mandat à ses avocats d'obtenir tous les renseignements pertinents au présent dossier et se tiendra informée des développements. Elle a collaboré et s'est engagée à continuer de collaborer avec ses avocats à toutes les étapes du processus et à fournir les informations nécessaires pour assurer l'avancement de la présente action collective;
235. La demanderesse agit de bonne foi et entreprend la présente action collective dans le but de faire reconnaître les droits des membres du Groupe et d'obtenir réparation pour le préjudice que chacun d'eux a subi;
236. Les intérêts de la demanderesse ne sont pas en conflit avec ceux des autres membres du Groupe. En tant qu'utilisatrice d'Alexa dont les renseignements personnels ont été touchés par les mêmes pratiques que celles ayant affecté l'ensemble des membres du Groupe, la demanderesse partage le même intérêt fondamental que ces derniers dans l'issue du litige;
237. La demanderesse est donc en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du Groupe au sens du paragraphe 575(4°) C.p.c.;

VI. LES PRÉJUDICES SUBIS PAR LA DEMANDERESSE ET LES MEMBRES DU GROUPE

a) Dommages-intérêts compensatoires

238. La demanderesse et les membres du Groupe ont subi et continuent de subir des préjudices découlant des actes et omissions des défenderesses décrits dans la présente demande. Ces préjudices, qui sont communs à l'ensemble des membres du Groupe et qui résultent des mêmes pratiques des défenderesses, se déclinent en plusieurs chefs de réclamations en dommages-intérêts compensatoires;

i. Non-conformité du produit et perte de la valeur négociée

239. Les membres du Sous-groupe E ont payé le plein prix pour leurs Appareils Alexa en se fiant aux représentations des défenderesses selon lesquelles ces appareils et le service Alexa étaient conçus pour protéger leur vie privée et offraient transparence et contrôle sur leurs données. Ces représentations constituaient une caractéristique matérielle du produit ayant influencé la décision d'achat des consommateurs;
240. Or, les Appareils Alexa et le service Alexa n'étaient pas conformes à ces représentations. Plutôt que de protéger la vie privée des utilisateurs, les défenderesses ont systématiquement collecté, conservé, utilisé et communiqué leurs renseignements personnels bien au-delà de ce qui leur était divulgué, à des fins non autorisées et en contravention avec leurs propres engagements;
241. Les membres du Sous-groupe E n'auraient pas acheté leurs Appareils Alexa, ou auraient payé un prix inférieur, s'ils avaient eu connaissance des pratiques interdites des défenderesses en ce qui concerne notamment la collecte, la conservation, l'utilisation et la communication de leurs renseignements personnels. En vertu de la présomption établie à l'article 253 LPC à l'égard des pratiques interdites visées par cette disposition, **soit** celles prévues aux articles 220 par. a), 227, 228 et 239 LPC, il est présumé que les

membres du Sous-groupe E n'auraient pas contracté ou auraient payé un prix moindre s'ils avaient eu connaissance desdites pratiques interdites des défenderesses;

242. La différence entre le prix payé par les membres du Groupe pour leurs Appareils Alexa et la valeur réelle de ces appareils, compte tenu de leurs pratiques effectives de collecte et d'exploitation des données, constitue un préjudice compensable dont le quantum est à déterminer;

ii. Diminution de la valeur fonctionnelle des Appareils Alexa

243. En raison du risque désormais confirmé d'enregistrements et de transmissions non autorisés, la demanderesse et de nombreux membres du Groupe ont désactivé ou sévèrement limité leur utilisation d'Alexa. Pour les membres du Sous-groupe E, cette désactivation ou cette restriction réduit la valeur fonctionnelle des Appareils Alexa par rapport aux fonctionnalités pour lesquelles ils avaient payé. Un appareil *Echo* dont le service Alexa a été désactivé ou restreint perd sa fonctionnalité principale et ne constitue plus qu'un haut-parleur ordinaire, alors que ces consommateurs ont payé un prix reflétant l'ensemble des fonctionnalités d'Alexa;

244. Cette diminution de la valeur fonctionnelle constitue un préjudice compensable dont le quantum est à déterminer;

iii. Valeur des renseignements personnels exploités sans autorisation

245. Les renseignements personnels des membres du Groupe ont une valeur commerciale significative. Les défenderesses ont elles-mêmes reconnu cette valeur en conservant et en exploitant systématiquement ces données à des fins d'entraînement d'algorithmes d'intelligence artificielle, de développement de produits et de profilage publicitaire;

246. Cette base de données massive a constitué un actif commercial d'une valeur considérable pour les défenderesses. Les enregistrements vocaux et leurs transcriptions ont servi à entraîner des systèmes de reconnaissance vocale et de traitement du langage naturel, une ressource dont la valeur est proportionnelle à la diversité et au volume des données recueillies. Les métadonnées et les habitudes d'utilisation ont permis la constitution de profils d'utilisateurs exploitables pour le ciblage publicitaire personnalisé;

247. En conservant et en exploitant l'ensemble de ces données (y compris celles que les utilisateurs croyaient avoir supprimées et celles résultant de fausses activations) les défenderesses ont transformé chaque interaction avec Alexa en une source de valeur commerciale extraite à l'insu et sans le consentement éclairé des utilisateurs;

248. Les membres du Groupe ont été privés de la valeur de leurs renseignements personnels, ceux-ci ayant été exploités par les défenderesses sans contrepartie, sans autorisation et à des fins non divulguées. Cette exploitation non autorisée a entraîné, pour les membres du Groupe, une perte ou un gain manqué, dont le quantum est à déterminer au fond;

iv. Perte de contrôle sur les renseignements personnels

249. La demanderesse et les membres du Groupe ont subi une perte de contrôle irrémédiable sur leurs renseignements personnels. En raison des pratiques des défenderesses, les

renseignements personnels des membres du Groupe ont été collectés, conservés, communiqués à des tiers et exploités à des fins non autorisées. Cette dissémination des renseignements personnels est irréversible : une fois communiquées à des tiers ou intégrées dans des systèmes d'entraînement algorithmique, ces données ne peuvent être récupérées ni leur diffusion contrôlée;

250. Cette perte de contrôle est d'autant plus grave que les données en cause ont été captées dans l'environnement domestique des membres du Groupe (un lieu où l'expectative de vie privée est à son plus haut niveau) et peuvent inclure des conversations intimes, des échanges familiaux, des informations médicales, des discussions professionnelles confidentielles et des conversations impliquant des enfants de moins de 14 ans;
251. La perte de contrôle sur les renseignements personnels constitue en soi un préjudice moral compensable en droit québécois;

v. Atteinte à la vie privée et préjudice moral

252. Les pratiques des défenderesses ont causé à la demanderesse et aux membres du Groupe un préjudice moral découlant de l'atteinte à leur droit fondamental au respect de la vie privée, lequel se manifeste notamment par :
- a. le stress, l'anxiété et l'inquiétude résultant de l'incertitude quant à l'étendue réelle du traitement de leurs renseignements personnels par les défenderesses et leurs partenaires, de l'absence de contrôle effectif sur ces renseignements et de la crainte légitime d'une utilisation intrusive, abusive ou non autorisée de ceux-ci;
 - b. le sentiment de violation de l'intimité résultant du fait que des personnes non autorisées ont eu accès à des enregistrements vocaux captés dans l'environnement domestique des membres du Groupe, incluant potentiellement des conversations hautement sensibles;
 - c. le sentiment de trahison de confiance résultant de l'écart entre les représentations des défenderesses et leurs pratiques réelles;
 - d. l'atteinte à l'autonomie décisionnelle des membres du Groupe, dont la capacité de prendre des décisions libres et éclairées quant à leurs renseignements personnels et quant à l'acquisition de produits, a été compromise par les manquements significatifs des défenderesses en matière d'information et de consentement;

vi. Préjudice aggravé pour les membres du Sous-groupe A (enfants)

253. Les préjudices décrits ci-dessus sont aggravés à l'égard des membres du Sous-groupe A (enfants de moins de 14 ans). Les enfants sont des personnes particulièrement vulnérables dont les renseignements personnels commandent un niveau de protection accru en vertu du droit québécois. Les données vocales des enfants sont particulièrement sensibles et leur exploitation à des fins non sérieuses et non légitimes, sans le consentement éclairé du titulaire de l'autorité parentale, constitue une atteinte grave aux droits de ces enfants;

254. De plus, les schémas vocaux et les accents propres aux enfants diffèrent de ceux des adultes, et les enregistrements vocaux des enfants constituaient pour les défenderesses une source de données particulièrement précieuse pour entraîner l'algorithme Alexa à mieux comprendre les enfants, ce qui a accru la valeur commerciale tirée par les défenderesses de l'exploitation non autorisée des renseignements personnels des membres du Sous-groupe A;
255. Les titulaires de l'autorité parentale des membres du Sous-groupe A n'auraient pas acquis les Appareils Alexa destinés aux enfants (notamment le *Echo Dot Kids*) ni permis à leurs enfants d'utiliser Alexa s'ils avaient eu connaissance des pratiques réelles des défenderesses;

vii. Lien de causalité et caractère commun du préjudice

256. Les préjudices décrits ci-dessus constituent une suite directe, immédiate et prévisible des pratiques des défenderesses à l'égard de l'ensemble des utilisateurs d'Alexa au Québec. Ces préjudices ne résultent pas de circonstances individuelles propres à chaque membre du Groupe, mais des mêmes choix de conception, des mêmes politiques de confidentialité et des mêmes pratiques de collecte, de conservation, d'utilisation et de communication de renseignements personnels;
257. Ce lien de causalité commun est par ailleurs renforcé, à l'égard des membres du Sous-groupe E et du Sous-groupe C, par la présomption établie à l'article 253 LPC : à l'égard des pratiques interdites visées par cette disposition, il est présumé que ces membres n'auraient pas contracté ou n'auraient pas donné un prix si élevé s'ils avaient eu connaissance desdites pratiques. Cette présomption dispense la demanderesse de toute preuve individualisée de causalité à l'égard des membres ainsi visés;
258. Les défenderesses engagent ainsi solidairement (solidarité parfaite ou *in solidum*, selon le cas) leur responsabilité envers l'ensemble des membres du Groupe;

b) Dommages-intérêts punitifs

259. Les atteintes commises par les défenderesses aux droits de la demanderesse et des membres du Groupe justifient l'octroi de dommages-intérêts punitifs en vertu de trois fondements distincts et complémentaires;

i. En vertu de l'article 49 de la Charte

260. Les atteintes au droit au respect de la vie privée de la demanderesse et des membres du Groupe protégé par l'article 5 de la *Charte* sont illicites et intentionnelles au sens de l'article 49 de la *Charte*, justifiant l'octroi de dommages-intérêts punitifs, tel que décrit en détail à la section IV e) ii de la présente demande;

ii. En vertu de l'article 93.1 LPRPSP

261. Les atteintes illicites aux droits conférés par la LPRPSP et par les articles 35 à 40 C.c.Q. ont causé un préjudice à la demanderesse et aux membres du Groupe et sont intentionnelles ou, à tout le moins, résultent d'une faute lourde de la part des

défenderesses, justifiant l'octroi de dommages-intérêts punitifs en vertu de l'article 93.1 LPRPSP, tel que décrit en détail à la section IV f) de la présente demande;

iii. En vertu de l'article 272 LPC

262. Les violations de la LPC commises par les défenderesses, et plus particulièrement les pratiques interdites au sens des articles 219, 220 par. a), 227, 228 et 239 par. a) LPC, justifient l'octroi de dommages-intérêts punitifs en vertu de l'article 272 LPC, tel que décrit en détail à la section IV de la présente demande;

iv. Facteurs à considérer dans la détermination du quantum des dommages-intérêts punitifs

263. Les facteurs suivants militent en faveur de l'octroi de dommages-intérêts punitifs importants :
- a. la gravité des atteintes aux droits fondamentaux des membres du Groupe et des multiples transgressions aux dispositions législatives susmentionnées, tant par leur nature (interception de communications privées dans l'environnement domestique, exploitation de données d'enfants) que par leur étendue (touchant potentiellement des centaines de milliers de personnes au Québec);
 - b. le caractère délibéré et systématique des pratiques des défenderesses, celles-ci ayant consciemment conçu leurs systèmes et calibré la sensibilité de la détection du mot de réveil de manière à maximiser la collecte de données au détriment de la vie privée, et ayant délibérément choisi de conserver les transcriptions après la suppression des fichiers audio;
 - c. la persistance des défenderesses dans ces pratiques malgré leur connaissance des problèmes (comme en témoignent les multiples découvertes de la non-suppression des données de géolocalisation);
 - d. l'ampleur des revenus générés par les défenderesses grâce à l'exploitation non autorisée des renseignements personnels des membres du Groupe, les défenderesses ayant bénéficié de l'entraînement algorithmique financé par ces données et du profilage publicitaire qui en a résulté;
 - e. la capacité financière des défenderesses, de sorte que seul un montant substantiel de dommages-intérêts punitifs pourra remplir la fonction de dissuasion que poursuivent ces dommages;
 - f. la nécessité de dissuader les défenderesses et d'autres entreprises de la même envergure d'adopter des pratiques semblables à l'avenir, la protection des renseignements personnels étant un enjeu sociétal majeur dans un contexte de numérisation croissante de l'environnement domestique;
 - g. le fait que les défenderesses n'ont pris des mesures correctives qu'à la suite d'interventions réglementaires, de poursuites judiciaires et de pressions publiques, et non de manière proactive, ce qui témoigne d'un modèle d'affaires dans lequel

les ajustements réactifs aux pressions externes ont été préférés au respect rigoureux des droits des utilisateurs dès le départ;

- h. le fait que les mesures correctives imposées par l'Ordonnance FTC n'ont accordé aucune indemnisation aux résidents du Québec et pourraient ne pas avoir été appliquées à leur égard, de sorte que les défenderesses ont potentiellement tiré profit de leurs pratiques illicites au Québec sans jamais avoir eu à en supporter les conséquences;
 - i. le fait que les défenderesses soient des personnes morales de droit privé;
 - j. la nécessité de prévenir toute récidive future à l'aide d'un message dissuasif;
264. La conjugaison des facteurs énumérés au paragraphe précédent — et notamment la gravité objective des fautes, la capacité financière des défenderesses et la disproportion manifeste entre l'ampleur des transgressions et toute réparation strictement compensatoire — rend nécessaire l'imposition de dommages-intérêts punitifs substantiels, dont le quantum est à déterminer conformément aux critères de l'article 1621 C.c.Q.;

VII. LA DEMANDERESSE PROPOSE QUE L'ACTION COLLECTIVE SOIT EXERCÉE DANS LE DISTRICT DE MONTRÉAL

265. La demanderesse propose que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal, pour les motifs ci-après exposés :
- a. Les membres du Groupe sont répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Considérant que Montréal est la région administrative la plus densément peuplée de la province, il est ainsi raisonnable de présumer qu'une concentration importante de membres du Groupe y réside;
 - b. Les défenderesses exercent des activités commerciales étendues sur le territoire du district de Montréal, où elles maintiennent notamment des installations logistiques et exploitent des activités de vente au détail de leurs produits, y compris les Appareils Alexa visés par la présente demande;
 - c. Les avocats soussignés maintiennent leur établissement professionnel dans le district de Montréal, élément qui, bien que subsidiaire, favorise une gestion efficiente de l'instance.

VIII. CONCLUSIONS RECHERCHÉES

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la présente demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être désignée représentante;

AUTORISER l'exercice d'une action collective contre les défenderesses;

ATTRIBUER à la demanderesse le statut de représentante pour le groupe suivant :

Toutes les personnes physiques résidant au Québec ou y ayant résidé pendant toute ou partie de la Période visée (comme définie ci-dessous), qui ont acheté, possédé, utilisé ou eu en leur possession un appareil compatible avec Alexa sur lequel le service Alexa était disponible, activé et/ou utilisé, ainsi que les membres de leur ménage, et dont les renseignements personnels ont été collectés, conservés, utilisés ou communiqués par les défenderesses de façon non autorisée, depuis le 6 novembre 2014 (ci-après, la « **Période visée** »), y compris :

Sous-groupe A

Tous les membres du Groupe qui, pendant toute ou partie de la Période visée, étaient âgés de moins de 14 ans au moment où ils ont acheté, possédé, utilisé ou eu en leur possession (ou ont vécu dans un ménage où se trouvait) un appareil compatible avec Alexa sur lequel le service Alexa était disponible, activé et/ou utilisé, ainsi que leur représentant légal ou leur tuteur;

Sous-groupe B

Tous les membres du Groupe qui ont exercé durant la Période visée une demande de suppression de leurs renseignements personnels auprès des défenderesses et dont les renseignements personnels, en tout ou en partie, n'ont pas été effectivement supprimés par les défenderesses;

Sous-groupe C

Tous les membres du Groupe qui, pendant toute ou partie de la Période visée, ont été titulaires d'un compte Amazon par l'entremise duquel le service Alexa était disponible, activé et/ou utilisé, ou qui ont autrement conclu un contrat avec les défenderesses pour la fourniture des services Alexa;

Sous-groupe D

Tous les membres du Groupe qui, pendant toute ou partie de la Période visée, ont résidé ou séjourné de façon régulière dans un ménage où se trouvait un appareil compatible avec Alexa sur lequel le service Alexa était disponible, activé et/ou utilisé, sans avoir eux-mêmes été titulaires du compte Amazon par l'entremise duquel le service Alexa était activé, configuré ou utilisé sur cet appareil, ni avoir personnellement accepté les conditions d'utilisation des défenderesses relatives au service Alexa;

Sous-groupe E

Tous les membres du Groupe qui, pendant toute ou partie de la Période visée, ont fait l'acquisition d'un Appareil Alexa, soit directement auprès des défenderesses, soit auprès d'un tiers détaillant;

IDENTIFIER comme suit les principales questions de fait ou de droit qui seront traitées collectivement :

1. Les défenderesses ont-elles porté atteinte au droit à la vie privée de la demanderesse et des membres du Groupe et contrevenu à leurs obligations relatives à la constitution de dossiers, en violation des articles 3, 35, 36 et 37 C.c.Q.?
2. Les défenderesses ont-elles commis une faute au sens de l'article 1457 C.c.Q. engageant leur responsabilité extracontractuelle envers la demanderesse et les membres du Groupe?
3. Les défenderesses ont-elles manqué à leurs engagements contractuels envers les membres du Sous-groupe E et les membres du Sous-groupe C, engageant ainsi leur responsabilité contractuelle au sens de l'article 1458 C.c.Q.?
4. Les défenderesses ont-elles recueilli, utilisé et/ou communiqué les renseignements personnels de la demanderesse et des membres du Groupe en violation de la LPRPSP, notamment les articles 4, 4.1, 5, 8, 8.1, 8.2, 9.1, 10, 12, 13, 14, 18, 20, 23 et 28?
5. Les défenderesses ont-elles manqué à leurs obligations notamment en vertu des articles 40, 41, 42, 53, 219, 220, 227, 228, 239, 253, 270 et 272 de la LPC envers les membres du Sous-groupe E et les membres du Sous-groupe C?
6. Les défenderesses ont-elles porté atteinte au droit au respect de la vie privée de la demanderesse et des membres du Groupe protégé par l'article 5 de la Charte?
7. Les membres du Groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts compensatoires en raison d'un ou de plusieurs manquements au C.c.Q., à la LPRPSP, à la LPC et/ou à la Charte? Si oui, quels montants peuvent-ils réclamer?
8. Les membres du Sous-groupe A ont-ils subi des dommages aggravés en raison de leur âge? Si oui, quel est le montant approprié des dommages-intérêts compensatoires additionnels pour les membres du Sous-groupe A?
9. Les renseignements personnels des membres du Groupe qui ont été recueillis, utilisés et/ou communiqués par les défenderesses ont-ils une valeur? Si oui, les membres du Groupe ont-ils subi des dommages ou été privés d'un gain et quel est le montant approprié de l'indemnisation?
10. Les défenderesses doivent-elles être condamnées à payer des dommages-intérêts punitifs aux membres du Groupe? Si oui, quel montant est approprié à payer en dommages-intérêts punitifs aux membres du Groupe?
11. La demanderesse et les membres du Groupe sont-ils en droit d'exiger des défenderesses le remboursement des sommes engagées pour les présentes procédures et pour toute enquête relativement à la présente affaire?

12. Les défenderesses sont-elles solidairement responsables des dommages-intérêts compensatoires allégués?

IDENTIFIER comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

ACCUEILLIR l'action de la demanderesse pour le compte de tous les membres du Groupe;

CONDAMNER les défenderesses solidairement à payer à la demanderesse et aux membres du Groupe des dommages compensatoires pour le préjudice subi, le tout avec intérêts au taux légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. depuis la date de signification de la demande d'autorisation pour exercer une action collective, et en **ORDONNER** le recouvrement collectif;

CONDAMNER les défenderesses à payer à la demanderesse et aux membres du Groupe des dommages punitifs, le tout avec intérêts au taux légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. depuis la date de signification de la demande d'autorisation pour exercer une action collective, et en **ORDONNER** le recouvrement collectif;

RECONVOQUER les parties dans les 30 jours du jugement final afin de fixer les modalités du recouvrement;

LE TOUT avec les frais de justice, incluant les frais d'experts, d'avis et d'administration du processus de recouvrement.

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les membres du Groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la loi;

FIXER le délai d'exclusion à soixante (60) jours après la date de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres du Groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

ORDONNER la publication d'un avis aux membres selon les modalités à être déterminées par le Tribunal;

TRANSMETTRE le dossier à la juge en chef pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et désignation de la juge pour l'entendre;

LE TOUT avec les frais de justice, y compris les frais de publication des avis aux membres.

Montréal, le 2 mai 2026

M. Siméon

Mike Siméon, avocat

M^e Mike Siméon

Courriel : msimeon@mslex.ca

2000, rue Mansfield, bureau 1610

Montréal (Québec) H3A 3A4

Téléphone : 514 380-5915

Télécopieur : 514 866-8719

Notifications : notification@mslex.ca

Avocat de la demanderesse

Notre référence : 681-19291

Montréal, le 2 mai 2026

A. Abab

Arvand Abab, avocat

M^e Arvand Abab

Courriel : aabab@aalex.ca

500, Place d'Armes, bureau 1800

Montréal (Québec) H2Y 2W2

Téléphone : 438 816-9126

Notifications : notification@aalex.ca

Avocat de la demanderesse

Notre référence : AAL011-2026



AVIS DE PRÉSENTATION

À : **AMAZON.COM, INC.**, personne morale constituée en vertu des lois de l'État du Delaware, ayant son siège social au 410 Terry Ave N, Seattle, Washington, 98109-5210, États-Unis d'Amérique

AMAZON.COM.CA, ULC, *unlimited liability company* continuée sous les lois de la Colombie-Britannique, ayant son siège social au 2700-1133 Melville Street, Vancouver, Colombie-Britannique, V6E 4E5, Canada

AMZN MOBILE LLC, société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'État du Delaware, ayant son siège social au 2121 7th Avenue, Seattle, Washington 98121-5114, États-Unis d'Amérique

AMAZON.COM SERVICES LLC, société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'État du Delaware, ayant son siège social au 410 Terry Ave N, Seattle, Washington, 98109-5210, États-Unis d'Amérique

AMAZON CANADA FULFILLMENT SERVICES, ULC, *unlimited liability company* continuée sous les lois de la Colombie-Britannique, ayant son siège social au 2700-1133 Melville Street, Vancouver, Colombie-Britannique, V6E 4E5, Canada

PRENEZ AVIS que la présente demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être désignée représentante (articles 571 et suivants du *Code de procédure civile*) sera présentée devant la Cour supérieure au palais de justice de Montréal, situé au 1, rue Notre-Dame Est, dans la ville et le district de Montréal, à une date à être déterminée.

VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.

Montréal, le 2 mai 2026

M. Siméon

Mike Siméon, avocat
 M^e Mike Siméon
 Courriel : msimeon@mslex.ca
 2000, rue Mansfield, bureau 1610
 Montréal (Québec) H3A 3A4
 Téléphone : 514 380-5915
 Télécopieur : 514 866-8719
 Notifications : notification@mslex.ca
 Avocat de la demanderesse
 Notre référence : 681-19291

Montréal, le 2 mai 2026

A. Abab

Arvand Abab, avocat
 M^e Arvand Abab
 Courriel : aabab@aalex.ca
 500, Place d'Armes, bureau 1800
 Montréal (Québec) H2Y 2W2
 Téléphone : 438 816-9126
 Notifications : notification@aalex.ca
 Avocat de la demanderesse
 Notre référence : AAL011-2026

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-00023-263

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

NDEYE SOKHNA NDIAYE, domiciliée au [REDACTED]
[REDACTED]

Demanderesse

c.

AMAZON.COM, INC., personne morale constituée en vertu des lois de l'État du Delaware, ayant son siège social au 410 Terry Ave N, Seattle, Washington, 98109-5210, États-Unis d'Amérique

et

AMAZON.COM SERVICES LLC, société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'État du Delaware, ayant son siège social au 410 Terry Ave N, Seattle, Washington, 98109-5210, États-Unis d'Amérique

et

AMAZON.COM.CA, ULC, *unlimited liability company* continuée sous les lois de la Colombie-Britannique, ayant son siège social au 2700-1133 Melville Street, Vancouver, Colombie-Britannique, V6E 4E5, Canada

et

AMAZON CANADA FULFILLMENT SERVICES, ULC, *unlimited liability company* continuée sous les lois de la Colombie-Britannique, ayant son siège social au 2700-1133 Melville Street, Vancouver, Colombie-Britannique, V6E 4E5, Canada

et

AMZN MOBILE LLC, société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'État du Delaware, ayant son siège social au 2121 7th Avenue, Seattle, Washington 98121-5114, États-Unis d'Amérique

[REDACTED]

**LISTE DES PIÈCES DE LA DEMANDERESSE AU SOUTIEN DE LA
DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR
ÊTRE DÉSIGNÉE REPRÉSENTANTE**
(articles 571 et suivants du *Code de procédure civile*)

1. Pièce AP-1	Plainte déposée par la <i>Federal Trade Commission</i> des États-Unis d'Amérique contre Amazon.com, Inc. et Amazon.com Services LLC
2. Pièce AP-2	Formulaire 8-K relatif à Amazon.com, Inc., déposé auprès de la <i>Securities and Exchange Commission</i> des États-Unis le 9 avril 2026
3. Pièce AP-3	Extrait des renseignements relatifs à Amazon.com Services LLC apparaissant au registre des entreprises de l'État de Washington
4. Pièce AP-4	Rapports corporatifs <i>Worldbase</i> et <i>Worldbox</i> relatifs à Amazon.com.ca, ULC, ainsi que d'un avis du registre des entreprises de la Colombie-Britannique publié par le ministère des <i>Citizens' Services</i> , l'ensemble produit <i>en liasse</i>
5. Pièce AP-5	État de renseignements relatifs à Amazon Canada Fulfillment Services, ULC apparaissant au registraire des entreprises du Québec
6. Pièce AP-6	Rapports corporatifs <i>Worldbase</i> et <i>Worldbox</i> relatifs à AMZN Mobile LLC, produits <i>en liasse</i>
7. Pièce AP-7	Rapport annuel (Formulaire 10-K) d'Amazon.com, Inc. pour l'exercice terminé le 31 décembre 2024
8. Pièce AP-8	Rapport trimestriel (Formulaire 10-Q) d'Amazon.com, Inc. pour la période trimestrielle terminée le 30 septembre 2025
9. Pièce AP-9	Article publié par Ars Technica, intitulé « <i>Amazon announces Echo, a \$199 voice-driven home assistant</i> »
10. Pièce AP-10	Page du site web des défenderesses intitulée « Appareils Echo avec Alexa »
11. Pièce AP-11	Pages App Store et Google Play Store relatives à l'application Alexa App, <i>en liasse</i>
12. Pièce AP-12	Conditions d'utilisation d'Alexa mise à jour le 17 mars 2026
13. Pièce AP-13	Page web des défenderesses intitulée « Amazon dévoile sa toute nouvelle gamme Echo avec un son de qualité supérieure et un design saisissant »
14. Pièce AP-14	Page web des défenderesses intitulée « <i>Introducing Alexa+ in Canada: The Next Generation of Alexa</i> »
15. Pièce AP-15	Page web des défenderesses intitulée « <i>Alexa and Alexa Device FAQs</i> » en vigueur le ou vers le 18 octobre 2020

16. Pièce AP-16	Page web des défenderesses intitulée « <i>Alexa, Echo Devices, and Your Privacy</i> » en vigueur le ou vers le 7 février 2026
17. Pièce AP-17	Captures d'écrans de la publicité d'Amazon Alexa intitulée « <i>Alexa Smart Home</i> », en liasse
18. Pièce AP-18	Politique de confidentialité des défenderesses mise à jour le 18 août 2017
19. Pièce AP-19	Étude révisée par les pairs, intitulée « <i>Tracking, Profiling, and Ad Targeting in the Alexa Echo Smart Speaker Ecosystem</i> » et publiée en octobre 2023 dans les actes de la conférence <i>ACM Internet Measurement Conference</i>
20. Pièce AP-20	Étude révisée par les pairs, intitulée « <i>Echoes of Privacy: Uncovering the Profiling Practices of Voice Assistants</i> » et publiée en 2025 dans les <i>Proceedings on Privacy Enhancing Technologies</i>
21. Pièce AP-21	Ordonnance sur consentement prévoyant une injonction permanente, rendue dans le dossier opposant Amazon.com, Inc. et Amazon.com Services LLC à la <i>Federal Trade Commission</i> des États-Unis d'Amérique
22. Pièce AP-22	Politique de confidentialité des défenderesses mise à jour le 13 avril 2012
23. Pièce AP-23	Politique de confidentialité des défenderesses mise à jour le 21 septembre 2023
24. Pièce AP-24	Politique de confidentialité des défenderesses mise à jour le 18 mai 2020
25. Pièce AP-25	Document des défenderesses intitulé « <i>Alexa Privacy and Data Handling Overview</i> »
26. Pièce AP-26	Conditions d'utilisation d'Alexa mise à jour le 13 avril 2020
27. Pièce AP-27	Page web des défenderesses intitulée « <i>Alexa and Alexa Device FAQs</i> » en vigueur le ou vers le 4 janvier 2026
28. Pièce AP-28	Version américaine de la page web des défenderesses intitulée « <i>Alexa and Alexa Device FAQs</i> » en vigueur le ou vers le 14 avril 2026
29. Pièce AP-29	Article de <i>The Verge</i> intitulé « <i>Amazon says 100 million Alexa devices have been sold — what's next?</i> »

N° : 500-06- 00023-263

COUR SUPÉRIEURE
(CHAMBRE DES ACTIONS COLLECTIVES)
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

NDEYE SOKHNA NDIAYE,

DEMANDERESSE

C.

AMAZON.COM, INC.,

-ET-

AMAZON.COM SERVICES LLC,

-ET-

AMAZON.COM.CA, ULC,

-ET-

AMAZON CANADA FULFILLMENT SERVICES, ULC,

-ET-

AMZN MOBILE LLC,

DÉFENDERESSES

**DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION
COLLECTIVE ET POUR ÊTRE DÉSIGNÉE REPRÉSENTANTE**

ORIGINAL

M^E MIKE SIMÉON

2000, RUE MANSFIELD, BUREAU 1610
MONTRÉAL (QUÉBEC) H3A 3A4
TÉL. : 514 380-5915 / TÉLÉC. : 514 866-8719
COURRIEL : MSIMEON@MSLEX.CA

M^E ARVAND ABAB

500, PLACE D'ARMES, BUREAU 1800
MONTRÉAL (QUÉBEC) H2Y 2W2
TÉL. : 438 816-9126
COURRIEL : AABAB@AALEX.CA

ASN019
AA0LV3

N/☎ : 681-19291
N/☎ : AAL011-2026