

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No : 500-06-001188-222

DATE : 21 mai 2024

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE MARIE-CHRISTINE HIVON, J.C.S.

Simon Derome

Demandeur

c.

U-Haul Co. (Canada) Ltée.

Défenderesse

JUGEMENT SUR UNE DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER
UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANT

APERÇU

[1] Le 24 mai 2022, le demandeur, Simon Derome, dépose une demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentant (**Demande d'autorisation**) aux termes de laquelle il demande au Tribunal l'autorisation d'exercer une action collective contre la défenderesse, U-Haul Co. (Canada) (**U-Haul**), et de se voir attribuer le statut de représentant pour le groupe proposé suivant (**Groupe**) :

Tout consommateur ayant conclu un contrat, au Québec, auprès de la défenderesse, pour la location d'un véhicule avec retour dans une localité différente de celle où il a été obtenu (location «interurbaine» / «*One Way*»), lorsque la réservation a été effectuée à partir du site web de la défenderesse ou de son application mobile, entre le 27 janvier 2018 et le 31 décembre 2021, et ayant payé des frais libellés «frais environnementaux».

[2] Le demandeur reproche à U-Haul d'avoir mis sur pied un stratagème dans le cadre de la location interurbaine («*One Way*») de véhicules, par lequel des frais obligatoires sont ajoutés au prix de location initialement annoncé, ce qui serait contraire à la *Loi sur la protection du consommateur*¹ (**LPC**).

[3] En conséquence de ce manquement, l'action collective envisagée recherche une condamnation de la défenderesse pour :

- 3.1. Le remboursement des frais environnementaux, et ce, à titre de réduction des obligations des membres du Groupe; et
- 3.2. Le paiement de dommages punitifs pour chacun des membres du Groupe.

[4] La défenderesse conteste l'autorisation de l'action collective au motif que les faits allégués à son soutien ne paraissent pas justifier les conclusions recherchées, qu'il n'existe pas de questions communes et que le demandeur n'est pas en mesure de représenter adéquatement les membres du Groupe.

ANALYSE

1. CONTEXTE FACTUEL À L'ORIGINE DE L'ACTION COLLECTIVE ENVISAGÉE

[5] La Demande d'autorisation allègue que la défenderesse est une société canadienne enregistrée au Québec². Elle opère les sites web www.uhaul.com et fr.uhaul.com ainsi qu'une application mobile. Elle est une filiale de U-Haul International Inc., elle-même une filiale de la société Amerco (Nevada)³.

¹ RLRQ c. P-40.1.

² Pièces P-1 et P-2.

³ Pièces P-2 et P-7.

[6] Le demandeur allègue ce qui suit quant au processus de réservation en cinq étapes d'une location de véhicule interurbaine en vigueur avant que la défenderesse ne change sa conduite à la fin de l'année 2021⁴ :

- 6.1. Première étape : sur la page d'accueil, les membres du Groupe inscrivent les critères de recherche pour la location de véhicule, soit le lieu de prise en charge et de retour et la date de départ de la location;
- 6.2. Deuxième étape : le tarif de location apparaît, correspondant à un nombre de jours et à une distance maximale. Ce tarif n'inclut pas les « frais environnementaux »;
- 6.3. Troisième étape : les membres choisissent l'heure et l'établissement de prise en charge et de retour du véhicule;
- 6.4. Quatrième étape : des produits optionnels sont offerts;
- 6.5. Cinquième étape : le montant total de la location apparaît, avec les détails des frais, lesquels incluent pour la première fois un montant supplémentaire obligatoire pour des « frais environnementaux » (« *Environmental fees* »), au montant de 5\$.

[7] Ainsi, le prix affiché à la cinquième étape est plus élevé que le prix affiché à la deuxième étape.

[8] Les frais environnementaux sont définis ainsi sur le site web de la défenderesse⁵ :

The Customer money collected as an environmental fee is used to support and foster the development and maintenance of sustainable U-Haul business operations. For example, operations that directly benefit our customers include, but are not limited to, the use of aerodynamic fuel-saving truck skirts, the fuel economy gauge, CNG and propane trucks, storage re-use centers, and an expanding alt-fuel propane infrastructure. The fee also partially covers operations that indirectly benefit our customers, such as energy-efficient lighting and HVAC retrofits, waste-oil heaters, water recycling units, van-body storage units, permeable ground cover and other water / energy saving projects.

[9] Depuis la fin de l'année 2021, c'est à la deuxième étape que le prix complet est affiché, avec un lien vers le détail du calcul de ce prix, qui inclut les frais environnementaux. À la cinquième étape, le prix final est le même que celui affiché à la deuxième étape.

⁴ Pièce P-8.

⁵ Pièce P-8.

[10] Le demandeur allègue aussi ce qui suit quant à la location interurbaine qu'il a effectuée auprès de la défenderesse⁶:

- 10.1. Il a effectué une location interurbaine auprès de la défenderesse pour ses fins personnelles et en tant que consommateur au sens de la LPC;
- 10.2. Il est résident du Québec et il est un consommateur au sens de la LPC, puisque sa réservation a été faite pour son déménagement personnel;
- 10.3. Le 11 juillet 2021, il a réservé un véhicule sur le site internet de la défenderesse pour une prise de possession à Montréal le 21 juillet 2021 et a suivi les cinq étapes pour la location interurbaine;
- 10.4. Le 21 juillet 2021, il a pris possession d'un camion de 20 pieds pour une location interurbaine pour une période de 9 heures et 29 minutes et une distance de 266 km;
- 10.5. À la deuxième étape du processus, il a cliqué sur une annonce indiquant le prix de 165\$ et a accepté une exonération de responsabilité offerte en cas de dommages au prix de 32\$. Cependant, la facture finale démontre qu'en plus de ces frais, un montant de 5\$ plus taxes est ajouté pour des « frais environnementaux »⁷;
- 10.6. Ainsi, le prix payé est supérieur au premier prix annoncé à la deuxième étape du processus de réservation.

[11] Quant au recours des membres du Groupe, il est allégué⁸ :

- 11.1. qu'ils sont des consommateurs qui ont payé pour une location interurbaine, d'un véhicule U-Haul, à partir du Québec;
- 11.2. que la défenderesse leur a exigé des prix plus élevés que ceux annoncés, soit des prix décomposés, en affichant uniquement une partie du prix à la première occasion;

[12] La défenderesse a modifié sa conduite à compter de la fin de l'année 2021, à la suite du dépôt d'une action collective contre elle dans l'affaire connexe *Viot c. U-Haul* (C.S. n° 500-06-001104-203). Elle avait les moyens et la capacité d'annoncer le prix complet dès la première annonce de prix, mais a fait le choix d'induire les consommateurs en erreur, ce qui constitue un manquement grave à une loi d'ordre public. Elle a agi avec négligence et insouciance⁹.

⁶ Voir la Demande d'autorisation, par. 2.17 à 2.23.

⁷ Pièce P-4.

⁸ Demande d'autorisation, par. 3.1 et suivants.

⁹ Demande d'autorisation, par. 1, 2.41 et 2.42, 2.8.

2. LE DROIT

2.1 Dispositions législatives invoquées par les demandeurs

[13] L'action collective recherchée repose sur les causes d'actions suivantes :

[14] Le demandeur se fonde sur l'article 224 c) de la LPC, qui se lit comme suit :

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

a) accorder, dans un message publicitaire, moins d'importance au prix d'un ensemble de biens ou de services, qu'au prix de l'un des biens ou des services composant cet ensemble;

[...]

c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.

Aux fins du paragraphe c du premier alinéa, le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service. Toutefois, ce prix peut ne pas comprendre la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada. Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.

(Nos soulignements)

[15] Cet article est complété par l'article 91.8 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*¹⁰, lequel prévoit une exemption pour les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale.

[16] Le demandeur exerce les recours prévus à l'article 272 LPC et réclame des dommages-intérêts compensatoires et punitifs :

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;

¹⁰ RLRQ c P-40.1, r.3.

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.

2.2 Les critères à satisfaire pour être autorisé à exercer une action collective

[17] L'article 575 C.p.c. édicte les critères à satisfaire pour que l'exercice d'une action collective soit autorisé :

575. Le tribunal autorise l'exercice de l'action collective et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que :

1. les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

2. les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

3. 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;

4. le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[18] La Cour suprême du Canada a établi certains principes à prendre en compte lors dans l'appréciation de ces critères, dont les suivants :

18.1. À l'étape de l'autorisation, le tribunal exerce un rôle de filtrage. La vérification que les conditions prévues à l'article 575 C.p.c. sont respectées est une question purement procédurale. Il doit s'abstenir de se pencher sur le fond du dossier¹¹;

18.2. Les critères de l'article 575 C.p.c. doivent recevoir une interprétation large et libérale. L'exercice de l'action collective doit être facilité afin d'atteindre son double objectif de dissuasion et d'indemnisation des victimes¹²;

18.3. Quant au critère de l'apparence de droit, la Cour suprême confirme que le fardeau du demandeur est d'établir l'existence d'une cause défendable. Elle précise ce qui suit, toujours dans l'arrêt *Oratoire Saint-Joseph*¹³ :

¹¹ *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35 (**Oratoire Saint-Joseph**).

¹² *Oratoire Saint-Joseph*, préc., note 11, citant entre autres *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59 (**Infineon**); *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1.

¹³ *Oratoire Saint-Joseph*, préc., note 11, par. 59.

[59] En outre, à l'étape de l'autorisation, les faits allégués dans la demande sont tenus pour avérés, pourvu que les allégations de fait soient suffisamment précises : *Sibiga*, par. 52; *Infineon*, par. 67; *Harmegnies*, par. 44; *Regroupement des citoyens contre la pollution c. Alex Couture inc.*, 2007 QCCA 565, [2007] R.J.Q. 859, par. 32; *Charles*, par. 43; *Toure*, par. 38; *Fortier*, par. 69. Lorsque des allégations de fait sont « vagues », « générales » ou « imprécises », elles se rapprochent nécessairement davantage de l'opinion ou de l'hypothèse, et elles peuvent donc difficilement être tenues pour avérées; elles doivent alors absolument « être accompagnées d'une certaine preuve afin d'établir une cause défendable » : *Infineon*, par. 134. De fait, l'arrêt *Infineon* suggère fortement au par. 134 (sinon explicitement, du moins implicitement) que de « simples allégations » — bien qu'« insuffisantes pour satisfaire à la condition préliminaire d'établir une cause défendable » (je souligne) — peuvent être complétées par une « certaine preuve » qui — « aussi limitée qu'elle puisse être » — doit accompagner la demande « afin d'établir une cause défendable ».

18.4. Dans la détermination de l'existence d'une cause défendable, il devra être tenu compte, outre les faits allégués, des inférences et présomptions de faits ou de droit pouvant en découler¹⁴. Il s'agit d'un seuil peu élevé.

18.5. L'objectif de l'opération de filtrage est d'éviter la poursuite d'une demande qui serait frivole ou insoutenable¹⁵. S'il subsiste un doute sur la suffisance des faits allégués pour satisfaire le critère de l'apparence de droit, ce doute doit en principe bénéficier au demandeur¹⁶.

[19] Comme le mentionnait encore récemment la Cour d'appel, « Le demandeur n'a pas à établir que sa demande sera probablement accueillie, mais simplement « une apparence de droit sérieuse » ou, en anglais, « *a good colour of right* » ou « *a prima facie case* » »¹⁷.

[20] Enfin, l'apparence de droit doit être analysée à la lumière de la situation personnelle du demandeur¹⁸. L'allégation relative à un fait propre à un demandeur sera tenue pour avérée à moins qu'elle soit invraisemblable.

[21] Quant au critère de la qualité de représentant du demandeur, il s'agit d'un critère minimaliste qui « n'implique pas la recherche du représentant parfait, surtout, comme ici, en matière de droit de la consommation »¹⁹. Le demandeur devra démontrer qu'il a l'intérêt et la compétence pour agir et qu'il n'existe pas de conflit entre lui et les membres du Groupe²⁰.

¹⁴ Oratoire Saint-Joseph, préc., note 11, par. 24.

¹⁵ Infineon, préc., note 12, par. 59 et 60. Voir aussi *Tenzer c. Huawei Technologies Canada Co. Ltd.*, 2020 QCCA 633, (**Tenzer**), par. 20.

¹⁶ Oratoire Saint-Joseph, préc., note 11, par. 79.

¹⁷ Tenzer, préc., note 15, par. 20.

¹⁸ *Abicidan c. Bell Canada*, 2017 QCCS 1198, par. 11.

¹⁹ Tenzer, préc., note 15, par. 30.

²⁰ Tenzer, préc., note 15, par. 30. Voir aussi Oratoire Saint-Joseph, préc., note 11, par. 32.

[22] La Cour suprême du Canada a précisé, dans l'affaire *Banque de Montréal c. Marcotte*²¹, que « la nature de l'intérêt que doit établir le représentant pour avoir le statut doit être appréciée sous l'angle de l'intérêt commun du Groupe et non uniquement du point de vue du représentant ».

[23] Plus récemment, dans l'arrêt *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, la Cour d'appel précise ce qui suit à cet égard²² :

[123] The judge did not apply this test of a single, significant common question but focussed instead on what he presumed to be disparate contractual arrangement amongst members of the class that, he wrote, precluded him on finding commonality. Again in *Vivendi*, the Supreme Court warned against this kind of analysis that risks overemphasizing variation between members of the class and losing sight of one or more common questions that will advance the class action. Moreover in *Infineon*, the Court held that it is not necessary that the member of the class be in the same situation but that it is enough that they be in a sufficiently similar situation such that a common question for which the class action seeks answers can be identified. "At the authorization stage" wrote the Supreme Court, "the threshold requirement for common questions is low".

(Nos soulignements)

[24] La situation personnelle du demandeur pourra aussi être prise en compte dans l'analyse du critère sur la définition du Groupe qui devra être « à la mesure de la réclamation que [le demandeur] entend faire valoir, c'est-à-dire « *aligned with the claim as framed by the applicant* » »²³.

[25] Enfin, quant au critère des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes, l'existence d'une seule telle question suffit si elle fait progresser le litige de façon non négligeable²⁴.

[26] Il y a donc lieu de revoir l'application de ces critères au regard de la Demande d'autorisation et des pièces à son soutien.

3. APPLICATION DES CRITÈRES DE L'ARTICLE 575 C.P.C.

[27] La défenderesse conteste que les critères de l'existence de questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes (575(1) C.p.c.), de l'apparence de droit (575(2) C.p.c.) et de la représentation adéquate des demandeurs (575(4)) sont satisfaits.

²¹ *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55, par. 42.

²² 2016 QCCA 1299 (**Sibiga**), par. 123.

²³ *Beaulieu c. Facebook inc.*, 2022 QCCA 1736, par. 75 et 88, citant *Sibiga*, préc., note 22, par. 136.

²⁴ *Homsy c. Google*, 2022 QCCS 722, par. 12. Voir aussi *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30, par. 84-85.

3.1 Apparence de droit – 575 (2) C.p.c.

[28] La question est de savoir si les faits allégués par les demandeurs paraissent justifier les conclusions recherchées. Autrement dit, si le demandeur établit une cause défendable.

[29] La défenderesse soumet, de manière préliminaire, que le poids que veut donner le demandeur au jugement ayant autorisé l'exercice de l'action collective dans le dossier *Viot c. U-Haut*²⁵ n'est pas justifié et ne devrait pas relever le Tribunal de son devoir d'analyser pleinement les critères prévus à l'article 575 C.p.c.

[30] La trame factuelle alléguée dans l'affaire *Viot* et la cause d'action qui y est proposée contiennent plusieurs similitudes avec le présent dossier. Il est vrai aussi que le demandeur a tenté d'ajouter le présent recours à celui dans *Viot*, sans succès²⁶.

[31] Le Tribunal considère que ce jugement fait partie du corpus jurisprudentiel pertinent dans l'analyse qu'il doit faire des critères d'autorisation au présent dossier. Il ne lie pas le Tribunal.

3.1.1 Recours suivant l'article 224 LPC

[32] L'article 224 c) LPC encadre l'annonce de prix par les commerçants. Cet article a été interprété par les tribunaux et il y a lieu de retenir ce qui suit quant à son origine et son application :

32.1. Le but de l'article 224 LPC est d'empêcher la fragmentation du prix et de permettre au consommateur de comparer les prix des biens et des services²⁷;

32.2. Il s'applique aussi aux prix annoncés sur un site transactionnel, que l'information soit fournie dans une démarche promotionnelle ou informationnelle²⁸;

32.3. L'article 218 LPC portant sur une représentation faite à un consommateur et son critère de l'impression générale que la représentation donne sur le consommateur ne s'appliquent pas à l'article 224 LPC²⁹;

32.4. L'analyse sous l'article 224 c) permettant de déterminer si l'annonce d'un prix est incomplète ou fragmentaire se fait de manière objective et « nul n'est

²⁵ 2021 QCCS 4212

²⁶ 2022 QCCS 1794.

²⁷ *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2014 QCCA 523 (**Air Canada**), par. 53. Ce jugement portant sur l'autorisation a été suivi du jugement *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2022 QCCS 4254 portant sur le fond du litige (en appel : 500-09-030343-222). Voir aussi *Mihoubi c. Priceline.com*, 2022 QCCS 25, par. 57 et suivants.

²⁸ *Air Canada*, préc., note 25, par. 64 et 68.

²⁹ *Air Canada*, préc., note 24, par. 69 et suivants.

besoin d'évaluer si le consommateur a bien compris de quoi est composé le véritable prix ni même s'il a été induit en erreur »³⁰;

32.5. Ces obligations s'appliquent tant au domaine précontractuel qu'au domaine contractuel³¹;

[33] La défenderesse conteste toute violation à l'article 224 c) LPC.

[34] Elle soutient d'abord que l'allégation du demandeur à l'effet que le montant indiqué à quelconque étape du processus de réservation constituerait un prix annoncé au terme de l'article 224 c) LPC relève d'opinions, d'inférences ou d'hypothèses.

[35] Le Tribunal considère qu'il ne s'agit pas d'une question d'opinion. Les faits allégués portent sur le processus. La qualification des montants comme correspondant à des prix annoncés constitue une question mixte de fait et de droit qui doit être laissée à l'appréciation du juge du fond.

[36] La défenderesse soutient aussi que selon une certaine jurisprudence, il n'y aurait pas de violation de la LPC lorsque les frais sont fournis au moment de la réservation et qu'à tout événement, contrairement à la situation dans l'affaire *Air Canada*, aucun frais n'est prélevé au client à l'issue du processus de réservation d'un véhicule puisqu'il ne s'agit que d'une réservation.

[37] Ces arguments relèvent des moyens de contestation au fond. Il n'appartient pas au Tribunal de les trancher au stade de l'autorisation.

[38] En conséquence, le Tribunal conclut que le demandeur a démontré une cause défendable quant à une violation de l'article 224 c) LPC.

3.1.2 Les dommages réclamés suivant l'article 272 LPC

[39] Les demandeurs réclament ce qui suit :

39.1. Le remboursement des « frais environnementaux », plus les taxes payées sur ces frais;

39.2. Le paiement de dommages punitifs d'un montant à être déterminé par le Tribunal, pour chacun des membres du Groupe.

[40] En vertu de l'article 272 LPC, si le commerçant manque à une obligation que lui impose la LPC, le consommateur pourra réclamer le mode de réparation de son choix

³⁰ *Air Canada*, préc., note 27, par. 69 à 73. Voir aussi le jugement au fond dans cette affaire, *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2022 QCCS 4254, par. 50-52, 63-64 et 67-68.

³¹ *Prince c. Avis Budget Inc.*, 2016 QCCS 3770, par. 51.

parmi ceux énumérés à l'article 272 LPC³². Ceci inclut notamment la réduction de son obligation et, le cas échéant, des dommages punitifs.

[41] Dans l'arrêt *Richard c. Time inc.*³³, la Cour suprême a précisé ce qui suit quant à l'interprétation à donner à l'article 272 LPC :

[113] La nature des obligations dont la violation peut être sanctionnée par le biais de l'art. 272 L.p.c. est essentiellement de deux ordres. La L.p.c. impose d'abord aux commerçants et aux fabricants un éventail d'obligations contractuelles de source légale. Ces obligations se retrouvent principalement au titre I de la Loi. La preuve d'une violation de l'une de ces règles de fond permet donc, sans exigence additionnelle, au consommateur d'obtenir l'une des mesures de réparation contractuelles prévues à l'article 272 L.p.c. Comme la juge Rousseau-Houle l'a affirmé dans l'arrêt *Beauchamp*, « [l]e législateur présume de façon absolue que le consommateur subit un préjudice par suite d'un manquement par le commerçant ou le fabricant à l'une ou l'autre de ces obligations et donne au consommateur la gamme des recours prévue à l'article 272 ». Le choix de la mesure de réparation appartient au consommateur, mais le tribunal conserve la discrétion de lui en accorder une autre plus appropriée aux circonstances. [...]

[114] La L.p.c. impose ensuite aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires des obligations énoncées au titre II de la loi. Celles-ci leur incombent indépendamment de l'existence d'un contrat de consommation visé par l'art. 2 de la loi. [...]

[124] L'application de la présomption absolue de préjudice présuppose qu'un lien rationnel existe entre la pratique interdite et la relation contractuelle régie par la loi. Il importe donc de préciser les conditions d'application de cette présomption dans le contexte de la commission d'une pratique interdite. À notre avis, le consommateur qui souhaite bénéficier de cette présomption doit prouver les éléments suivants: (1) la violation par le commerçant ou le fabricant d'une des obligations imposées par le titre II de la loi; (2) la prise de connaissance de la représentation constituant une pratique interdite par le consommateur; (3) la formation, la modification ou l'exécution d'un contrat de consommation subséquente à cette prise de connaissance; et (4) une proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le bien ou le service visé par le contrat. Selon ce dernier critère, la pratique interdite doit être susceptible d'influer sur le comportement adopté par le consommateur relativement à la formation, à la modification ou à l'exécution du contrat de consommation. Lorsque ces quatre éléments sont établis, les tribunaux peuvent conclure que la pratique interdite est réputée avoir eu un effet dolosif sur le consommateur. Dans un tel cas, le contrat formé, modifié ou exécuté constitue, en soi, un préjudice subi par le consommateur. L'application de cette présomption lui permet ainsi de demander, selon les mêmes modalités que celles décrites ci-dessus, l'une des mesures de réparation contractuelles prévues à l'article 272 L.p.c. ».

(Nos soulignements)

³² Voir *Richard c. Time Inc. (Time)*, 2012 CSC 8, par. 113.

³³ Id.

[42] Le recours sous l'article 224 LPC constitue une pratique interdite suivant le Titre II de la LPC. En conséquence, les quatre conditions élaborées par la Cour suprême dans *Time* trouvent application.

[43] L'apparence de droit quant au premier critère de la violation d'une obligation prévue au Titre II est remplie, pour les motifs détaillés ci-dessus.

[44] Quant au second critère de la prise de connaissance de la représentation par le consommateur, le demandeur allègue avoir pris connaissance des montants affichés à la seconde étape du processus de réservation.

[45] Quant au troisième critère de la formation d'un contrat, il est allégué que le demandeur a conclu un contrat de location d'un véhicule, et des pièces confirmant le contrat sont produites au soutien de la Demande d'autorisation³⁴.

[46] Enfin, quant au quatrième critère de la proximité suffisante entre l'omission alléguée de divulgation et la location du véhicule, la défenderesse soutient qu'aucune allégation ne permet de démontrer, même *prima facie*, que ce critère est rempli. Elle reproche l'absence d'allégation notamment à l'effet que le demandeur aurait agi différemment, n'eût été de la pratique dont il se plaint.

[47] Le demandeur conteste l'interprétation proposée par la défenderesse à la lumière de l'arrêt de la Cour d'appel dans l'affaire *Imperial Tobacco Canada Ltée. c. Conseil québécois sur le tabac et la santé*³⁵, qui précise ce qui suit :

[923] En dernier lieu, le consommateur qui recherche l'une des mesures de réparation prévues à l'article 272 *L.p.c.* doit démontrer l'existence d'une « proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le bien [...] visé par le contrat. » La notion de proximité suffisante (*sufficient nexus*) ne figure pas dans la *L.p.c.* Dans *Richard c. Time Inc.*, les juges LeBel et Cromwell expliquent que cette proximité suffisante doit exister entre, d'une part, le contenu de la représentation et, d'autre part, le bien qui est l'objet du contrat. Il convient de souligner que les juges paraphrasent ensuite ce critère en expliquant que « la pratique interdite doit être susceptible d'influer sur le comportement adopté par le consommateur relativement à la formation, à la modification ou à l'exécution du contrat de consommation. »

[924] Il importe de préciser que les motifs de l'arrêt *Richard c. Time Inc.* donnent clairement à penser que la vérification de l'existence de ce lien rationnel doit faire l'objet d'une analyse objective et non subjective. La contiguïté dont il est question s'intéresse au lien entre la représentation et le bien. Cette représentation doit être « susceptible » d'influencer le consommateur - il n'est pas nécessaire, dans tous les cas, qu'elle ait véritablement, dans les faits, influencé le consommateur. Le mot

³⁴ Pièces P-3, P-4, P-5 et P-12.

³⁵ 2019 QCCA 358 (*Imperial Tobacco*), par. 923 et suivants.

« susceptible », tel qu'employé par la Cour suprême, signifie en effet d'une chose qu'elle *puisse faire* et non pas qu'elle *ait fait* quelque action ou *ait eu* quelque effet. Il s'agit indubitablement d'une notion qui se situe dans le voisinage immédiat de la faculté et non de la réalisation de cette faculté.

[925] Conclure autrement, ici aussi, annihilerait l'effet pratique de la présomption de préjudice. Comme nous le verrons ci-dessous, la présomption de préjudice s'apparente à une présomption d'effet dolosif de la pratique interdite sur la décision de conclure un contrat ou encore à l'indisponibilité de la défense d'absence de préjudice. Requérir du consommateur, à la quatrième étape, qu'il prouve que la représentation a bel et bien eu l'effet qu'il lui reproche équivaudrait à exiger qu'il prouve l'effet dolosif de la pratique afin de pouvoir bénéficier de la présomption. Cela reviendrait donc, par conséquent, à demander au consommateur de mettre en preuve l'*effet* de la présomption qu'il désire mettre en œuvre, réduisant ainsi l'exercice de *Richard c. Time Inc.* à une circularité douteuse.

[926] Fort récemment, la Cour a souligné dans *Vidéotron c. Girard* que c'est le lien de proximité entre le bien et la pratique interdite qu'il faut considérer. Le comportement hypothétique du consommateur n'est pas pertinent dans cette analyse. Seule l'est la possibilité suffisante que la représentation influence, dans l'abstrait, le comportement du consommateur.

[...]

[941] En pratique, il paraît plus opportun de traduire cette présomption absolue de préjudice par l'indisponibilité de la défense d'absence de préjudice. Une fois que les critères sont remplis, un commerçant ne peut tout simplement plus arguer que la pratique interdite qu'il a commise n'a pas eu pour conséquence la conclusion du contrat. Il s'agit donc en somme d'une présomption irréfragable que la pratique interdite a dolosivement incité le consommateur à conclure ou modifier un contrat.

[48] De plus, le demandeur soutient que la Demande d'autorisation contient suffisamment d'allégations permettant de soutenir son syllogisme juridique.

[49] Le Tribunal note qu'il est notamment allégué que le fait de ne pas divulguer les « frais environnementaux » à la première occasion visait à afficher un prix d'appel plus attrayant pour les membres du Groupe³⁶, et que le prix est un élément essentiel du contrat³⁷.

[50] Le Tribunal conclut que cela suffit pour établir une cause défendable à l'application de la présomption absolue de préjudice donnant ouverture aux méthodes de recouvrement prévues à l'article 272 LPC.

³⁶ Demande d'autorisation, par. 2.39.

³⁷ Demande d'autorisation, par. 2.40.

[51] Le demandeur réfère également au jugement d'autorisation dans l'affaire *Viot c. U-Haul*, à l'effet qu'il s'agit d'un recours en réduction des obligations et non en paiement de dommages-intérêts compensatoires³⁸.

[52] Quant à la réclamation pour dommages punitifs, ils sont octroyés pour réprimander les comportements d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse des commerçants, allant à l'encontre des droits des consommateurs³⁹. Bien qu'une simple violation d'une disposition de la LPC ne suffise pas, la Demande d'autorisation contient des allégations quant au fait que la défenderesse avait les moyens et la capacité d'annoncer un prix complet dès la première annonce de prix et qu'elle a fait le choix de ne pas le faire, agissant ainsi avec négligence et insouciance. Cela suffit pour démontrer une cause défendable à cet égard.

[53] Il appartiendra au demandeur de faire la preuve de ses allégations au fond.

3.2 L'existence de questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes – 575(1) C.p.c.

[54] La défenderesse conteste que la Demande en autorisation soulève des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes. Elle soutient ce qui suit :

54.1. La question de la proximité entre la prétendue faute et la conclusion du contrat varie de façon individuelle et ne peut être résolue de façon commune. Il n'existe donc aucune question commune, notamment quant aux critères établis dans l'arrêt *Time* eu égard à l'application de l'article 272 LPC relativement aux dommages réclamés;

54.2. En effet, il faudra déterminer, pour chaque membre du Groupe, si la pratique reprochée à U-Haul a influé sur leur décision de contracter.

[55] En l'espèce, la Demande d'autorisation soulève les questions suivantes qui apparaissent satisfaire le critère peu élevé de l'article 575(1) C.p.c. :

55.1. La défenderesse a-t-elle annoncé, sur son site et son application mobile, des prix moins élevés que ceux ultimement exigés, contrevenant ainsi à l'article 224 c) LPC?

55.2. Les membres du Groupe ont-ils droit à une réduction du prix de location correspondant à la différence entre le prix annoncé et le prix exigé, moins les taxes et droits prévus aux exceptions des articles 224(3) LPC et 91.8 RALPC?

³⁸ *Viot c. U-Haul*, préc., note 25, par. 85 et suivants.

³⁹ *Time*, préc., note 31, par. 176.

55.3. La défenderesse doit-elle être condamnée à verser des dommages punitifs aux membres du Groupe?

55.4. Est-ce que les réclamations des membres doivent être recouvrées collectivement?

[56] Le Tribunal a déjà conclu que le demandeur a établi une cause défendable quant à la cause d'action poursuivie.

[57] Quant à l'existence d'une question commune, il s'agit d'un seuil bas qui requiert l'existence d'une seule question commune, bien que la réponse à cette question puisse ne pas être la même pour chacun des membres.

[58] Le Tribunal retient qu'un jugement tranchant les questions relatives à l'existence d'une violation de la part de la défenderesse à l'article 224 c) LPC, de l'application de l'article 272 LPC, et de l'ouverture à des dommages punitifs sont susceptibles de faire progresser le débat de manière non négligeable pour l'ensemble des membres du Groupe. Bien qu'il soit possible que des aspects de ces questions exigent aussi un traitement individuel, elles demeurent des questions communes au sens de l'article 575(1) C.p.c.

[59] Ce critère est rempli.

3.3 La représentation adéquate du demandeur – article 575(4)

[60] La Cour d'appel résume les conditions à remplir pour établir une représentation adéquate⁴⁰ :

[30] Pour la Cour suprême, reprenant ainsi les enseignements du professeur Pierre-Claude Lafond dans son ouvrage devenu un classique en la matière, cette condition requiert la démonstration que l'appelant a l'intérêt d'agir, qu'il en a la compétence et, enfin, qu'il n'existe aucun conflit entre celui-ci et les membres du groupe. Ces éléments doivent être interprétés de façon libérale afin qu'aucun représentant ne soit « [...] exclu, à moins que ses intérêts ou sa compétence ne soient tels qu'il serait impossible que l'affaire survive équitablement ». Il s'agit donc là d'un critère « minimaliste », lequel n'implique pas la recherche du représentant parfait, surtout, comme ici, en matière de droit de la consommation.

[61] La défenderesse conteste l'intérêt d'agir du demandeur, essentiellement, au motif qu'il n'aurait fait aucune démarche pour trouver d'autres membres du Groupe, se contentant d'estimer le nombre de personnes affectées par l'action envisagée. De plus, elle réitère ses motifs de contestation de l'existence d'une cause défendable.

⁴⁰ Tenzer, préc., note 15, par. 30.

[62] À la lumière des conclusions du Tribunal quant à l'existence d'une cause défendable, il y a lieu de rejeter ce deuxième motif de contestation du statut de représentant du demandeur à cet égard.

[63] Quant aux démarches insuffisantes du demandeur pour identifier d'autres membres du Groupe, la Cour d'appel précise ce qui suit dans l'affaire *Lévesque c. Vidéotron, s.e.n.c.*⁴¹ :

[27] Toutefois, le niveau de recherche que doit effectuer un requérant dépend essentiellement de la nature du recours qu'il entend entreprendre et de ses caractéristiques. Si, de toute évidence, il y a un nombre important de consommateurs qui se retrouvent dans une situation identique, il devient moins utile de tenter de les identifier. Il est alors permis de tirer certaines inférences de la situation.

[64] Le Tribunal considère qu'en l'espèce, à la lumière de la nature du recours, et compte tenu de l'allégation à l'effet que le Groupe serait composé de dizaines de milliers de membres⁴² et de la pièce P-13 produite au soutien de la Demande d'autorisation, il y a lieu de tirer l'inférence que plusieurs consommateurs se trouvent dans une situation similaire ou identique au demandeur.

[65] En conséquence, il y a lieu de conclure que ce critère est rempli.

3.4 Composition du Groupe – Article 575(3)

[66] Les éléments suivants sont pris en compte dans l'analyse du critère de la composition du Groupe⁴³ :

66.1. Le nombre probable de membres;

66.2. La situation géographique des membres; et

66.3. Les contraintes pratiques et juridiques inhérentes à l'utilisation du mandat et de la jonction des parties en comparaison avec l'action collective.

[67] La défenderesse ne conteste pas que ce critère soit rempli.

[68] L'estimation du nombre de membres du Groupe à des dizaines de milliers suffit à conclure aux contraintes pratiques à l'utilisation du mandat d'ester en justice.

[69] Le Tribunal conclut que ce critère est également rempli.

⁴¹ 2015 QCCA 205, par. 27.

⁴² Demande d'autorisation, par. 4.1 et suivants.

⁴³ Lauzon, Yves, *Le recours collectif*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2001, p. 38; *Brière c. Rogers Communications*, 2012 QCCS 2733, par. 72.

[70] Enfin, quant au district judiciaire, le demandeur demande que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal, puisqu'une grande proportion des membres y réside. Le Tribunal considère que cette demande est bien fondée.

CONCLUSION

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[71] **ACCUEILLE** la demande du demandeur pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentant;

[72] **AUTORISE** l'exercice de l'action collective sous la forme d'une demande introductive d'instance en réduction de prix, en restitution et en dommages punitifs;

[73] **ATTRIBUE** à Simon Derome le statut de représentant aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du Groupe ci-après décrit :

Tout consommateur ayant conclu un contrat, au Québec, auprès de la défenderesse, pour la location d'un véhicule avec retour dans une localité différente de celle où il a été obtenu (location «interurbaine» / «*One Way*»), lorsque la réservation a été effectuée à partir du site web de la défenderesse ou de son application mobile, entre le 27 janvier 2018 et le 31 décembre 2021, et ayant payé des frais libellés «frais environnementaux».

[74] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions de fait et de droit qui seront traitées collectivement :

- 74.1. La défenderesse a-t-elle annoncé, sur son site et son application mobile, des prix moins élevés que ceux ultimement exigés, contrevenant ainsi à l'article 224 c) LPC?
- 74.2. Les membres du Groupe ont-ils droit à une réduction du prix de location correspondant à la différence entre le prix annoncé et le prix exigé, moins les taxes et droits prévus aux exceptions des articles 224(3) LPC et 91.8 RALPC?
- 74.3. La défenderesse doit-elle être condamnée à verser des dommages punitifs aux membres du Groupe?
- 74.4. Est-ce que les réclamations des membres doivent être recouvrées collectivement?

[75] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

CONDAMNER la défenderesse à payer le montant des « frais environnementaux » imposés, toutes taxes comprises, avec l'intérêt légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date de la présente demande d'autorisation.

CONDAMNER la défenderesse à payer des dommages punitifs pour un montant à être déterminé, avec l'intérêt légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date du jugement à être prononcé;

ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes;

LE TOUT avec les frais de justice, incluant les frais d'experts, d'avis et de dépenses d'un administrateur.

[76] **DÉCLARE** 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;

[77] **REPORTE** à plus tard le débat et la décision sur : 1) le délai d'exclusion des membres; 2) le contenu et la publication des avis d'autorisation; et 3) le paiement des frais de publication comme frais de justice;

[78] **DÉTERMINE** que l'action collective sera introduite dans le district judiciaire de Montréal;

[79] **LE TOUT**, avec les frais de justice.

MARIE-CHRISTINE HIVON, J.C.S.

Me Mathieu Charest-Beaudry
Me Ophélie Vincent
Trudel Johnston & Lespérance

Me Cory Verbauwhede
Me Bruno Grenier
Grenier Verbauwhede Avocats inc.

Me Peter Shams
Hadekel Shams, s.e.n.c.r.l.

Avocats de la partie demanderesse

Me Yassin Gagnon-Djalo
Me Sidney Elbaz
McMillan, s.e.n.c.r.l., s.r.l.

Avocats de la partie défenderesse

Date d'audience : 16 novembre 2023