

**DANY LUSSIER,**

Demandeur

c.

**EXPEDIA GROUP, INC.**, personne morale légalement constituée en vertu des lois de l'État du Delaware, ayant son siège social au 333 108th Avenue NE Bellevue, Washington, 98004, États-Unis, acceptant de recevoir signification des présentes à l'adresse du bureau de ses avocats et procureurs, **DENTONS CANADA S.E.N.C.R.L.**, situé au numéro 1 de la Place Ville-Marie, Suite 3900, en la ville de Montréal, province de Québec, H3B 4M7;

-et-

**CORPORATION EXPEDIA CANADA**, personne morale légalement constituée ayant son principal établissement dans la province de Québec au 63, rue De Brésolles, suite 100, dans la ville de Montréal, district de Montréal, province de Québec, H2Y 1V7, Canada;

-et-

**HOTELS.COM LP**, personne morale légalement constituée, ayant son siège social au 5400 LBJ Freeway, Suite 500, Dallas, État du Texas, 75249, États-Unis, acceptant de recevoir signification des présentes à l'adresse du bureau de ses avocats et procureurs, **DENTONS CANADA S.E.N.C.R.L.**, situé au numéro 1 de la Place Ville-Marie, Suite 3900, en la ville de Montréal, province de Québec, H3B 4M7;

-et-

**TRAVELSCAPE LLC**, personne morale légalement constituée, ayant son siège social au 10190 Covington Cross Drive, Suite 300, Las Vegas, Nevada, 89144, États-Unis, acceptant de recevoir signification des présentes à l'adresse du bureau de ses avocats et procureurs, **DENTONS CANADA S.E.N.C.R.L.**, situé au numéro 1 de la

Place Ville-Marie, Suite 3900, en la ville de Montréal, province de Québec, H3B 4M7;

-et-

**TOUR EAST HOLIDAYS (CANADA) INC.**, personne morale légalement constituée, ayant son principal établissement et domicile élu au Québec au 735-2000 rue Peel, dans la ville de Montréal, district de Montréal, province de Québec, H3A 2W5, Canada;

Défenderesses

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE D'UNE ACTION COLLECTIVE  
(Art. 583 C.p.c.)**

**AU SOUTIEN DE SA DEMANDE INTRODUCTIVE D'UNE ACTION COLLECTIVE, LE DEMANDEUR EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT:**

**I. INTRODUCTION**

1. La présente demande fait suite aux violations flagrantes par les Défenderesses, opérateurs des sites Expedia.ca, Hotels.com et Travelocity.ca, des articles 218, 219, 224 c) et 228 de la *Loi sur la protection des consommateurs* LRQ, Chapitre P-40.1 (ci-après « **LPC** »), ainsi que de l'article 14.1 du *Règlement sur les agents de voyages* chapitre A-10, r. 1 (ci-après « **RAV** »), lesquels sont tous des articles d'ordre public ;
2. En effet, bien qu'une multitude des hôtels offerts en réservation par l'entremise de ces sites exigent obligatoirement des sommes habituellement appelées « frais hôteliers », « frais d'établissement » ou « *resort fees* » (ci-après appelés « **Frais hôteliers** ») pour la location de chambres, les Défenderesses :
  - a) Excluent systématiquement ces sommes du prix total annoncé pour ces chambres, alors pourtant que le prix total annoncé doit inclure, à la première occasion, **toutes** les sommes exigibles (sauf la TPS et la TVQ si applicables) et ressortir de manière plus évidente que les sommes dont il est composé, suivant la LPC et le RAV et;
  - b) Incluent sur leurs sites plusieurs représentations fausses et trompeuses qui omettent plusieurs faits importants;
3. Le 5 mars 2019, la Cour supérieure a rendu un jugement autorisant le Demandeur à intenter une action collective au nom du groupe de consommateurs suivant, soit :

*« Tous les consommateurs québécois qui ont effectué une réservation hôtelière par l'entremise de l'un des sites internet suivants, soit Expedia.ca, Hotels.com ou Travelocity.ca, et qui ont dû obligatoirement déboursier, pour pouvoir bénéficier de leur réservation, un montant supplémentaire au prix total affiché au moment de la réservation (notamment pour les frais couramment appelés « frais hôteliers », « frais d'établissement » ou « resort fees »), depuis le 10 janvier 2015 ; (Ci-après appelé le « Groupe »)*

le tout, tel qu'il appert dudit jugement produit au soutien des présentes sous la côte **P-1** (ci-après le « **Jugement d'autorisation** »);

4. La Cour a attribué au Demandeur le statut de représentant du Groupe et a identifié les questions communes suivantes :

- a) Les défenderesses violent-elles l'article 224 LPC?
- b) Les défenderesses violent-elles l'article 14.1 du Règlement sur les agents de voyage?
- c) Les défenderesses violent-elles les articles 218, 219 et 228 LPC?
- d) Dans la mesure où l'une ou l'autre des questions précédentes est répondue par l'affirmative, les membres ont-ils droit à des dommages et le cas échéant, lesquels?
- e) Les défenderesses doivent-elles être condamnées solidairement pour les dommages, à l'exception des dommages punitifs?
- f) Des dommages punitifs doivent-ils être accordés?

5. Les articles 224, 218, 219 et 228 de la LPC et l'article 14.1 du RAV se lisent comme suit:

**LPC :**

**218.** Pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés.

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

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

(...)

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.

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

**RAV :**

**14.1.** Toute forme de publicité faite par un agent de voyages doit, lorsqu'elle fait mention quant à un voyage déterminé d'un coût qui ne comprend pas toutes les sommes à être payées pour la prestation des services annoncés, préciser et faire ressortir de façon plus évidente le coût total de ces services.

Lorsque la publicité est écrite, les caractères typographiques utilisés pour préciser le coût total doivent être au moins deux fois plus gros que ceux utilisés pour mentionner tout autre coût.

Aux fins du présent article, le coût total des services peut ne pas comprendre la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada, ni le coût de la contribution des clients au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

La publicité doit faire mention de l'inclusion ou de l'exclusion de ces taxes et coût. En cas d'exclusion, la publicité doit préciser le taux de la contribution au fonds en dollars. Lorsque la publicité est écrite, ces renseignements doivent être inscrits en caractère helvétique d'au moins 10 points.

- 6.** La Cour a identifié comme suit les conclusions se rattachant à l'action collective du Demandeur :
- a) ACCUEILLE l'action collective du demandeur et de chacun des membres du groupe qu'il représente;
  - b) CONDAMNE les défenderesses solidairement à payer aux membres du groupe des dommages équivalents à la somme des frais hôteliers qu'ils ont dû payer depuis le 10 janvier 2015, avec intérêts à compter de la signification de la présente demande ainsi que l'indemnité additionnelle prévue par la loi;

- c) SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNE les défenderesses solidairement à payer aux membres du groupe des dommages équivalant à la différence entre le montant des frais hôteliers qu'ils ont dû réellement déboursier et le montant en dollars canadiens des frais hôteliers affichés;
- d) CONDAMNE les défenderesses à payer aux membres du groupe une somme restant à être déterminée à titre de dommages punitifs avec intérêts ainsi que l'indemnité additionnelle prévue par la loi à compter du jugement;
- e) ORDONNE le recouvrement collectif des réclamations des membres du groupe, incluant les dommages punitifs;

## II. ENTREPRISE DES DÉFENDERESSES

- 7. La Défenderesse Expedia Group, Inc. (anciennement Expedia, Inc.) est une compagnie américaine qui exploite divers sites internet de réservation de voyages à travers le monde, le tout, tel qu'il appert d'un communiqué de presse du 26 mars 2018, produit au soutien des présentes comme **Pièce P-2**;
- 8. Expedia Group, Inc. est propriétaire et opère le site internet Expedia.ca;
- 9. Expedia Group, Inc. est également la société mère des Défenderesses Corporation Expedia Canada, Hotels.com LP et Travelscape LLC;
- 10. De plus, la Défenderesse Expedia Group, Inc. est une des parties contractantes reliées au site transactionnel Travelocity.ca puisqu'à la première page du document intitulé « *Travelocity, Inc. Website Terms/Travelocity.ca* » publié sur le site de Travelocity.ca., on y lit notamment ce qui suit : « *The terms "we", "us", "our", "Travelocity" and "Travelscape" refer to a Travelscape, a Nevada limited liability company, and its subsidiaries and corporate affiliates, including Expedia, Inc., (collectively, the "Travelscape Companies") (...)* » (nous soulignons), le tout, tel qu'il appert des termes et conditions des sites internet d'Expedia.ca, de Hotels.com et de Travelocity.ca, produits en liasse comme **Pièce P-3**;
- 11. Tel qu'il appert d'un extrait du registre des entreprises produit au soutien des présentes comme **Pièce P-4**, à l'époque de l'institution de la Demande en autorisation dans le présent dossier, la Défenderesse Corporation Expedia Canada avait son siège social en Ontario, ainsi qu'un établissement principal au Québec, dans la ville de Montréal. Tel qu'il appert d'un nouvel extrait du registre des entreprises produit au soutien des présentes comme **Pièce P-5**, son siège social est maintenant situé à Bellevue, Washington, USA, soit à la même adresse que Expedia Group, Inc.;
- 12. Or, selon un extrait du site gouvernemental canadien des répertoires d'entreprises canadiennes produit au soutien des présentes comme **Pièce P-6**, Corporation Expedia

Canada opère (tout comme Expedia Group, Inc.) le site internet Expedia.ca et en fait la promotion. Elle s'y affiche comme rendant des services sous le nom « Expedia »;

13. Au surplus, il y est indiqué que l'adresse contact de Corporation Expedia Canada est le site Expedia.ca, qui est « *Canada's largest online travel provider, committed to helping Canadians plan and purchase travel by offering the best combination of scheduled and chartered flights, car and hotel reservations...* »;
14. Quant aux défenderesses Hotels.com LP et Travelscape LLC, celles-ci exploitent respectivement les sites internet Hotels.com et Travelocity.ca;
15. De plus, la défenderesse Travelscape LLC est également une des parties contractantes reliée au site transactionnel Expedia.ca puisqu'à la première page du document « *Accord entre le client et Expedia inc.* » publié sur le site d'Expedia inc. On y lit notamment ce qui suit : « Les termes « nous », « notre », « Expedia » et « Expedia inc. » font référence à *Expedia inc., société de l'État de Washington, et ses sociétés affiliées, y compris Travelscape LLC (...)* (collectivement, les « sociétés Expedia »). Le terme « vous » fait référence au client qui visite le site web et/ou qui effectue une réservation avec nous sur le présent site web... » (nous soulignons), le tout, tel qu'il appert de la Pièce P-3;
16. Ces trois sites internet transactionnels (Expedia.ca, Hotels.com et Travelocity.ca) permettent notamment aux consommateurs québécois d'effectuer des réservations pour des chambres d'hôtel;
17. Dans son rapport annuel pour l'année 2016, produit au soutien des présentes comme **Pièce P-7**, Expedia Group, Inc. déclarait avoir généré des revenus de **8,8 milliards de dollars** (page 38) et indiquait que la majorité de ses revenus provenait de la réservation hôtelière (page 40);
18. Enfin, la défenderesse Tour East Holidays (Canada) inc. est une personne morale dûment incorporée au Canada qui détient au Québec un permis d'agent de voyages conformément à la *Loi sur les agents de voyages, L.R.Q., c. A-10*;
19. Tel qu'il appert d'un extrait du registre des entreprises, **Pièce P-8** et de la Pièce P-3, la défenderesse Tour East Holidays (Canada) inc. agit à titre d'agent de voyage et représente au Québec les sites Expedia.ca, Hotels.com et Travelocity.ca;
20. Plus particulièrement, Tour East Holidays (Canada) inc. indique au Registraire des entreprises du Québec (Pièce P-8), qu'elle œuvre dans l'industrie des agences de voyages et de la vente de billets. Elle y mentionne également que les autres noms qu'elle utilise au Québec sont notamment : Hotels.com, Expedia.ca et Travelocity.ca;

21. Il résulte ainsi de ce qui précède une unicité de parties en ce qui concerne l'exploitation de ces sites internet au Québec, de sorte que les Défenderesses sont référées collectivement aux fins des présentes procédures comme étant « **Expedia** »;
22. Comme indiqué précédemment, les sites internet exploités par Expedia permettent aux consommateurs québécois d'effectuer des réservations de voyage, incluant des réservations de chambre d'hôtel;
23. En contrepartie de ce service, Expedia perçoit à titre de frais une portion du prix de location, lesquels sont inclus dans le prix total annoncé au consommateur;
24. Expedia est un commerçant au sens de la LPC. Expedia doit également se conformer aux dispositions de la *Loi sur les agents de voyages* et à ses règlements afférents;
25. Considérant les revenus annuels d'Expedia pour ses opérations mondiales, et considérant que les sites internet exploités par Expedia sont bien connus du public québécois, il est plausible d'estimer que des dizaines de milliers, voire des centaines de milliers de consommateurs québécois effectuent des réservations d'hôtels par l'entremise d'Expedia chaque année;

### III. PRATIQUES INTERDITES

#### a) Le cas du Demandeur

26. Le 22 janvier 2017, le Demandeur réserve un forfait avion-hôtel de quatre nuits pour Las Vegas en utilisant le site Expedia.ca. Au moment où il effectue la réservation, le prix total affiché est de 1 330,78 \$ CA, tel qu'il appert du billet électronique d'Expedia.ca, produit comme **Pièce P-9**;
27. Le Demandeur paye immédiatement ce montant via ce site. Il est indiqué à la première page de son billet électronique, en dessous du prix total, que « *Tous les prix incluent les taxes et les frais et sont indiqués en Dollars canadiens* » (nous soulignons);
28. Le *prix total* alors affiché pour le vol et l'hôtel est de 1330,78\$, tel qu'il appert du billet électronique d'Expedia.ca, Pièce P-9;
29. Toutefois, le prix total affiché sur le site d'Expedia.ca et sur son billet électronique ne comprend pas tous les frais qu'il devra obligatoirement déboursier pour la location de la chambre d'hôtel;
30. Au bas de son billet électronique, apparaît la section « *services supplémentaires de l'hôtel* », dans laquelle on peut lire ce qui suit :

*Services supplémentaires de l'hôtel*

*Les frais et les acomptes ci-dessous s'appliquent seulement s'ils ne sont pas déjà compris dans le tarif de la chambre sélectionnée.*

*On vous demandera de payer les frais suivants à l'établissement :*

- *Dépôt : 100.00 USD par séjour*
- *Frais hôteliers : 32.88 USD par unité d'hébergement et par nuit*

*Les frais hôteliers comprennent :*

- *Utilisation de la piscine*
- *Accès au centre de conditionnement physique*
- *Accès à Internet*
- *Appels téléphoniques*
- *Utilisation du coffre-fort de la chambre*
- *Eau embouteillée dans la chambre*
- *Service de conciergerie et de voiturier*
- *Stationnement libre-service*
- *Stationnement*
- *Autres inclusions*

*Nous avons indiqué tous les frais dont l'établissement nous a fait part. Toutefois, ces frais peuvent varier en fonction, par exemple, de la durée du séjour ou du type de chambre réservé.*

*Le prix indiqué ci-dessus ne comprend AUCUNS frais de service à l'hôtel, aucune dépense personnelle (minibar ou appels téléphoniques, par exemple) et aucun supplément. Les frais seront calculés à l'hôtel au moment de régler la note.*

- 31.** Le Demandeur a dû acquitter des Frais hôteliers obligatoires de 29,48 \$ US par nuitée, soit un total de 117,92 \$ US directement auprès de l'hôtel, et ce, sans égard à son utilisation ou non des services que ces frais sont censés couvrir, le tout, tel qu'il appert de la facture de l'hôtel et de la preuve de paiement produits en liasse comme **Pièce P-10**;
- 32.** Ainsi, bien que le prix total affiché indiquait que le prix total du voyage (vol et hôtel) serait de 1330,78\$ (*incluant les taxes et les frais*), il était en réalité de 1330,78\$ PLUS les Frais hôteliers obligatoires;
- 33.** En aucun temps durant le processus de réservation par le Demandeur un prix total incluant les Frais hôteliers a-t-il été affiché;
- 34.** Les Frais hôteliers ne sont en réalité qu'une composante artificiellement chargée à part du prix total annoncé d'une chambre d'hôtel, puisque ces frais sont chargés obligatoirement, sans égard à l'utilisation réelle ou non des services qu'ils sont censés

couvrir. Cette pratique ne sert en réalité qu'à dissimuler le prix réel des chambres d'hôtel et à confondre le consommateur;

35. Cette pratique est interdite au sens de l'article 224 c) LPC et de l'article 14.1 RAV, en vertu desquels le prix total, incluant tous frais (sauf la TPS et la TVQ), doit être affiché et apparaître de manière plus évidente que les sommes dont il est composé, en plus de constituer une pratique fautive et trompeuse, omettant un fait important en vertu des articles 218, 219 et 228 LPC;
36. Ainsi, le Demandeur a subi un dommage équivalant à la somme totale des Frais hôteliers qu'il a dû déboursier, soit la somme de 117,92USD, et est en droit d'en réclamer le paiement, ainsi que des dommages exemplaires;

#### **b) Les cas des membres du Groupe**

37. Chaque membre du groupe est un consommateur québécois ayant réservé une chambre d'hôtel via l'un des sites internet d'Expedia, soit Expedia.ca, Hotels.com ou Travelocity.ca;
38. Or, chacun de ces trois sites affiche les prix des chambres d'hôtels chargeant des Frais hôteliers d'une manière objectivement trompeuse, en contravention des articles 218, 219 et 228 LPC, et ont pour pratique d'exclure systématiquement du prix total affiché les Frais hôteliers applicables, en contravention des articles 224 c) LPC et 14.1 RAV, tel que démontré ci-après;

#### **Expedia.ca**

39. Le site internet Expedia.ca peut offrir des chambres qui doivent être payées immédiatement, ou des chambres pour lesquelles le consommateur a l'option de payer immédiatement, ou de payer un acompte puis de payer la balance à l'hôtel;

#### ***Exemple de chambre qui doit être payée immédiatement – The Palazzo, Las Vegas***

40. Tel qu'il appert d'un premier extrait du site Expedia.ca (l'écran 1), **Pièce P-11**, lorsqu'une recherche est faite pour trouver un hôtel à Las Vegas du 12 au 14 janvier 2018, l'hôtel The Palazzo est affiché, parmi d'autres, à un prix moyen de 266\$/nuit, **sans mention de Frais hôteliers** (l'étape « **sélection de l'hôtel** »);
41. Tel qu'il appert d'un deuxième extrait du site Expedia.ca (l'écran 2), **Pièce P-12**, lorsque l'hôtel The Palazzo est sélectionné, diverses options de chambre sont affichées, dont une au prix précédemment affiché de 266\$/nuit (l'étape « **sélection de la chambre** »);

42. Il n'y a aucune mention des Frais hôteliers dans la section concernant le prix de la chambre à 266\$. Il y a par la suite plusieurs autres chambres offertes à différents prix. Il n'y a aucune mention des Frais hôteliers dans ces sections;
43. Après la liste des différentes chambres, il y a une carte pour localiser l'hôtel, des mentions sur deux colonnes en petits caractères concernant les commodités de l'hôtel, l'accès internet, le stationnement, les commodités de la chambre, où manger, les choses à faire, les soins spa, l'accessibilité, les heures d'arrivée et de départ, les enfants et les animaux;
44. Par la suite, une rubrique intitulée « *Frais* » indique :

*On vous demandera de payer les frais suivants à l'établissement :*

*Frais hôteliers : 44,22 USD par unité d'hébergement et par nuit.*

*Les frais hôteliers comprennent :*

*Accès au centre de conditionnement physique*

*Accès à internet*

*Journaux*

*Appels téléphoniques*

*Autres inclusions*

*Nous avons indiqué tous les frais dont l'établissement nous a fait part.*

*Toutefois, ces frais peuvent varier en fonction, par exemple, de la durée du séjour ou du type de chambre réservée.*

45. Dans cet exemple, Pièce P-12, l'écran 2 comprend huit pages une fois imprimées et les Frais hôteliers ne sont indiqués qu'à la sixième page;
46. Par contre, lorsque le consommateur choisit la chambre et clique sur le mot « *réserver* » situé à côté de la photo et du prix de la chambre, tel que suggéré par Expedia, il est immédiatement transféré à l'écran suivant pour confirmer la réservation et effectuer le paiement. Le site Expedia.ca est configuré de telle sorte que le consommateur est invité à cliquer sur « *réserver* » sans se rendre aux mentions indiquées aux paragraphes 43 à 45 des présentes;
47. Tel qu'il appert d'un troisième extrait du site Expedia.ca (l'écran 3), **Pièce P-13**, lorsque la chambre à 266\$ est sélectionnée, une page permettant de confirmer sa réservation et d'effectuer le paiement au moyen de sa carte de crédit apparaît (l'étape « **confirmation de réservation** »);
48. Tel qu'il appert de cette page, le prix est affiché de la manière suivante :

**1 chambre** : Suite Luxe

Arrivée : 12 janv. 2018  
 Départ : 14 janv. 2018  
 Séjour de 2 nuits  
 Économisez 15%

✓ Annulation sans frais avant le [mar. 9 janv.](#)

**Pas de surprise!** Voici une présentation détaillée du prix :

Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ▼	266,17 \$C
Taxes et frais par nuit	35,62 \$C
<hr/>	
Montant à payer aujourd'hui : <b>603,59 \$C</b>	
Non compris dans le prix ▲	<b>88,44 \$</b>
Frais hôteliers	88,44 \$

Les tarifs sont exprimés en **Dollars canadiens**.

49. Ainsi, malgré qu'à chacune des trois étapes du processus de sélection et de réservation décrit ci-haut Expedia connaît les termes de la réservation souhaitée, elle omet d'afficher un réel prix total et affiche plutôt en tout temps un prix excluant les Frais hôteliers, lesquels doivent pourtant obligatoirement être payés par le consommateur;
50. En plus d'être strictement prohibée en vertu de la LPC et du RAV, une telle façon de faire nuit au consommateur qui ne peut, lorsqu'il compare les options apparaissant à la Pièce P-11 (l'écran 1), par exemple, effectuer une réelle recherche comparative puisque les prix affichés ne représentent pas un réel prix total et vont varier, en réalité, en fonction de l'imposition ou non de Frais hôteliers par l'hôtel et du montant de ces frais, soit une information connue d'Expedia;
51. En aucun temps Expedia n'affiche-t-elle le réel prix total pour la location de la chambre d'hôtel, Expedia affichant plutôt ici un total de 603,59\$ qui exclut les Frais hôteliers de 88,44USD, en contravention de la LPC et du RAV;
52. De surcroît, il appert que bien que les Frais hôteliers soient de 44,22\$USD par nuit, soit 88,44\$USD au total, Expedia laisse croire faussement que ces frais sont en devises canadiennes en omettant d'indiquer « USD » à la suite du montant de 88,44\$ et en spécifiant immédiatement en dessous que « Les tarifs sont exprimés en **Dollars canadiens** » (emphase mise par Expedia);

***Exemple de chambre offrant l'option de payer maintenant ou à l'hôtel  
 – Hooters Casino Hotel, Las Vegas***

53. Tel qu'il appert d'un quatrième extrait du site Expedia.ca, **Pièce P-14**, lorsqu'une recherche est faite pour trouver un hôtel à Las Vegas du 12 au 14 janvier 2018, l'hôtel

Hooters Casino Hotel est affiché à un prix moyen de 128\$/nuit (sans mention de Frais hôteliers) (écran 1, étape sélection de l'hôtel);

54. Tel qu'il appert d'un cinquième extrait du site Expedia.ca, **Pièce P-15**, lorsque l'hôtel Hooters Casino Hotel est sélectionné, diverses options de chambre sont affichées, dont une au prix de 161\$/nuit mentionnant « Réservation avec acompte » (sans mention de Frais hôteliers) (écran 2, étape sélection de chambre);
55. Or, ce n'est alors que tout au bas de la page, dans la section « Politique de l'hôtel », que des Frais hôteliers de 32,88\$USD par nuit sont mentionnés pour la première fois;
56. Lorsque cette option est sélectionnée, un écran surgit, tel qu'il appert d'un sixième extrait du site Expedia.ca, **Pièce P-16**, lequel offre l'option de « Payer le total maintenant – 364\$C » ou d'effectuer une réservation avec acompte et de « Payer l'acompte » (écran 3, étape « **sélection de paiement total ou par acompte**»);
57. La première option ne fait état d'aucuns frais supplémentaires, alors que l'option de réservation avec acompte fait état d'un total de 375\$C et mentionne que des Frais hôteliers devront être payés à l'hôtel en devise locale (USD), sans toutefois spécifier que ces frais sont exclus du total fourni de 375\$C;
58. Tel qu'il appert d'un septième extrait du site Expedia.ca, **Pièce P-17**, lorsque l'option « Payer maintenant » est sélectionnée, une page permettant de confirmer sa réservation et d'effectuer le paiement au moyen de sa carte de crédit apparaît;
59. Tel qu'il appert de cette page (écran 4), le prix est alors affiché de la manière suivante, soit d'une manière identique à celle du paragraphe 48 (étape confirmation de réservation) :

<b>1 chambre : Standard Room - Best Available Rate</b>	
Arrivée : 12 janv. 2018	
Départ : 14 janv. 2018	
Séjour de 2 nuits	
✓ Annulation sans frais avant le <a href="#">mer. 10 janv.</a>	
<b>Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :</b>	
Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ✖	160,50 \$C
Taxes et frais par nuit	21,48 \$C
<b>Montant à payer aujourd'hui : 363,94 \$C</b>	
<b>Non compris dans le prix ✖</b>	<b>65,76 \$</b>
Frais hôteliers	65,76 \$
Les tarifs sont exprimés en <b>Dollars canadiens.</b>	

60. Si le consommateur sélectionne plutôt l'option « Payer l'acompte », le prix est affiché de la manière suivante, tel qu'il appert d'un huitième extrait du site Expedia.ca, **Pièce P-18** (écran 4, étape confirmation de réservation):

**1 chambre** : Standard Room - Best Available Rate

Arrivée : 12 janv. 2018  
Départ : 14 janv. 2018  
Séjour de 2 nuits

✓ Annulation sans frais avant le [mer. 10 janv.](#)

**Pas de surprise!** Voici une présentation détaillée du prix :

Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ▼	165,47 \$C
Taxes par nuit	22,14 \$C

---

Total pour la chambre : **375,20 \$C**  
(292,53 \$)

Non compris dans le prix ✎ **65,76 \$**

Frais hôteliers 65,76 \$

L'établissement vous facturera les acomptes en fonction de la grille tarifaire suivante.

- Première nuit, plus les taxes (après la réservation)

Les prix en **Dollars canadiens** sont calculés en fonction des taux de change du jour et seront facturés à l'hôtel dans la devise locale. Vous devrez également payer tous frais hôteliers à l'hôtel dans la devise locale (Dollars des États-Unis)

61. Ainsi, dans les deux cas, les allégations se retrouvant aux paragraphes 49 et suivants des présentes s'appliquent *mutatis mutandis* en l'espèce;

### Hotels.com

62. Le site internet Hotels.com peut également offrir des chambres qui doivent être payées immédiatement, ou des chambres pour lesquelles le consommateur a l'option de payer immédiatement, ou de payer un acompte puis de payer la balance à l'hôtel;

### ***Exemple de chambre qui doit être payée immédiatement – The Palazzo, Las Vegas***

63. Tel qu'il appert d'un premier extrait du site Hotels.com (écran 1), **Pièce P-19**, lorsqu'une recherche est faite pour trouver un hôtel à Las Vegas du 12 au 14 janvier 2018, l'hôtel The Palazzo est affiché, parmi d'autres, à un prix moyen de 266\$/nuit (sans mention de Frais hôteliers) (écran 1, étape sélection de l'hôtel);
64. Tel qu'il appert d'un deuxième extrait du site Hotels.com, **Pièce P-20**, lorsque l'hôtel The Palazzo est sélectionné, diverses options de chambre sont affichées, dont une au prix précédemment affiché de 266\$/nuit (écran 2, étape sélection de la chambre);
65. Il n'y a aucune mention des Frais hôteliers dans la section concernant le prix de la chambre à 266\$. Il y a par la suite plusieurs autres chambres offertes à différents prix. Il n'y a aucune mention des Frais hôteliers dans ces sections;

66. Après la liste des différentes chambres, il y a une carte pour localiser l'hôtel, des mentions sur plusieurs colonnes en petits caractères concernant les commodités de l'hôtel, l'accès internet, le stationnement, les commodités de la chambre, où manger, les choses à faire, les soins spa, l'accessibilité, les heures d'arrivée et de départ, les enfants et les animaux;
67. Par la suite, une rubrique intitulée « *Conditions générales de The Palazzo Las Vegas, Las Vegas* » contenant une sous-rubrique « *Frais obligatoires* » indique :

*Vous devrez payer les frais suivants, à l'arrivée ou au départ de l'hôtel :*

*Frais d'établissement : 44,22 USD par chambre et par nuit*

*Inclus dans les frais d'établissement :*

*Accès au centre de fitness*

*Accès à internet*

➤ *Afficher plus (...)*

68. Dans cet exemple, Pièce P-20, l'écran 2 comprend neuf pages une fois imprimées et les Frais hôteliers ne sont indiqués qu'à la septième page;
69. Par contre, lorsque le consommateur choisit la chambre et clique sur le mot « *réserver* » situé à côté de la photo et du prix de la chambre, tel que suggéré par Expedia, il est immédiatement transféré à l'écran suivant pour confirmer la réservation et effectuer le paiement. Le site Hotels.com est configuré de telle sorte que le consommateur est invité à cliquer sur « *réserver* » sans se rendre aux mentions indiquées aux paragraphes 66 à 68 des présentes;
70. Tel qu'il appert d'un troisième extrait du site Hotels.com (écran 3), **Pièce P-21**, lorsque la chambre à 266\$ est sélectionnée, une page permettant de confirmer sa réservation et d'effectuer le paiement au moyen de sa carte de crédit apparaît (écran 3, étape confirmation de réservation);
71. Tel qu'il appert de cette page, le prix est affiché de la manière suivante :

 **Offre spéciale comprise**  
Economisez 15%

<b>Prix moyen par nuit</b>	<b>266,18 \$ CAD</b>
Suite Luxe	
Annulation sans frais	
vendredi, 12 janvier 2018	304,36 \$ CAD
samedi, 13 janvier 2018	227,99 \$ CAD
Taxes et frais	71,24 \$ CAD

**Montant total**  
**603,59 \$ CAD**

 Garantie de prix 

46 personnes ont consulté cet hôtel au cours de la dernière heure

taxes et frais compris 

Nous confirmerons votre réservation et percevrons le paiement aujourd'hui.

72. Les « Taxes et frais » dont il est fait mention ci-haut, au montant de 71,24\$ n'incluent pas les Frais hôteliers de 44,22USD par nuit;
73. Ainsi, malgré qu'à chacune des trois étapes du processus de sélection et de réservation décrit ci-haut Expedia connaît les termes de la réservation souhaitée, elle omet d'afficher un réel prix total et affiche plutôt en tout temps un prix excluant les Frais hôteliers, lesquels doivent pourtant obligatoirement être payés par le consommateur;
74. En plus d'être strictement prohibée en vertu de la LPC et du RAV, une telle façon de faire nuit au consommateur qui ne peut, lorsqu'il compare les options apparaissant à la Pièce P-19 (écran 1), par exemple, effectuer une réelle recherche comparative puisque les prix affichés ne représentent pas un réel prix total et vont varier, en réalité, en fonction de l'imposition ou non de Frais hôteliers par l'hôtel et du montant de ces frais, soit une information connue d'Expedia;
75. En aucun temps Expedia n'affiche-t-elle le réel prix total pour la location de la chambre d'hôtel, Expedia affichant plutôt ici un total de 603,59\$ qui exclut les Frais hôteliers de 88,44USD, en contravention de la LPC et du RAV;

***Exemple de chambre offrant l'option de payer maintenant ou à l'hôtel  
– Hooters Casino Hotel, Las Vegas***

76. Tel qu'il appert d'un quatrième extrait du site Hotels.com, **Pièce P-22**, lorsqu'une recherche est faite pour trouver un hôtel à Las Vegas du 12 au 14 janvier 2018, l'hôtel Hooters Casino Hotel est affiché à un prix moyen de 128\$/nuit (sans mention de Frais hôteliers), (écran 1, étape sélection de l'hôtel);
77. Tel qu'il appert d'un cinquième extrait du site Hotels.com, **Pièce P-23**, lorsque l'hôtel Hooters Casino Hotel est sélectionné, diverses options de chambre sont affichées, dont une au prix de 161\$/nuit mentionnant « Payez maintenant ou à l'hôtel » (sans mention de Frais hôteliers) (écran 2, étape sélection de la chambre);

78. Or, ce n'est alors que tout au bas de la page, dans la section « Politique de l'hôtel », que des Frais hôteliers de 32,88\$USD par nuit sont mentionnés pour la première fois;
79. Lorsque cette option est sélectionnée, un écran surgit, tel qu'il appert d'un sixième extrait du site Hotels.com, **Pièce P-24**, lequel offre l'option de « Payer la totalité maintenant – 161\$CAD prix par nuit et par chambre » ou « Réservez en versant un acompte – 165\$CAD prix par nuit et par chambre » (écran 3, étape sélection de paiement total ou par acompte);
80. Aucune de ces deux options ne fait état de l'existence de Frais hôteliers devant être rajoutés à ces montants;
81. Tel qu'il appert d'un septième extrait du site Hotels.com, **Pièce P-25**, lorsque l'option « Payez la totalité maintenant » est sélectionnée, une page permettant de confirmer sa réservation et d'effectuer le paiement au moyen de sa carte de crédit apparaît (écran 4, étape confirmation de réservation);
82. Tel qu'il appert de cette page, le prix est alors affiché de la manière suivante, soit d'une manière identique à celle du paragraphe 71:

<b>Prix moyen par nuit</b>	<b>160,50 \$ CAD</b>
Chambre Standard	
Annulation sans frais	
vendredi, 12 janvier 2018	185,39 \$ CAD
samedi, 13 janvier 2018	135,61 \$ CAD
Taxes et frais	42,94 \$ CAD
<b>Montant total</b>	
<b>363,94 \$ CAD</b>	
Garantie de prix ⓘ	
23 personnes ont consulté cet hôtel au cours de la dernière heure	
taxes et frais compris ⓘ	
Nous confirmerons votre réservation et percevrons le paiement aujourd'hui.	

83. Les « Taxes et frais » dont il est fait mention ci-haut, au montant de 42,94\$, n'incluent pas les Frais hôteliers de 32,88USD par nuit;
84. Si le consommateur sélectionne plutôt l'option « Réservez en versant un acompte », le prix est affiché de la manière suivante, tel qu'il appert d'un huitième extrait du site Hotels.com, **Pièce P-26** (écran 4, étape confirmation de réservation):

Prix approximatif en CAD ⓘ

<b>Prix moyen par nuit</b>	<b>165,46 \$ CAD</b>
Chambre Standard	
Annulation sans frais	
vendredi, 12 janvier 2018	191,12 \$ CAD
samedi, 13 janvier 2018	139,80 \$ CAD
Taxes	44,28 \$ CAD
<b>Montant total</b>	
<b>375,20 \$ CAD</b>	
Garantie de prix ⓘ	
22 personnes ont consulté cet hôtel au cours de la dernière heure	
taxes comprises	
L'établissement vous facturera les acomptes en fonction de la grille tarifaire suivante.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Première nuit, plus les taxes (après la réservation)</li> </ul>	
Les prix sont indiqués en USD. Tout solde restant sera devra être payé à l'hôtel, dans sa devise locale.	
<b>Vous paierez dans la devise de l'hôtel</b>	<b>\$292.53</b>

85. Les « Taxes » dont il est fait mention ci-haut, au montant de 44,28\$ n'incluent pas les Frais hôteliers de 32,88\$USD par nuit, tel qu'il appert des « Conditions de réservation et politique d'annulation » apparaissant tout au bas de la Pièce P-25;
86. Ainsi, dans les deux cas, les allégations se retrouvant aux paragraphes 73 et suivants des présentes s'appliquent *mutatis mutandis* en l'espèce;

### Travelocity.ca

87. Le site internet Travelocity.ca peut également offrir des chambres qui doivent être payées immédiatement, ou des chambres pour lesquelles le consommateur a l'option de payer immédiatement, ou de payer un acompte puis de payer la balance à l'hôtel;

### ***Exemple de chambre qui doit être payée immédiatement – The Palazzo, Las Vegas***

88. Tel qu'il appert d'un premier extrait du site Travelocity.ca, **Pièce P-27**, lorsqu'une recherche est faite pour trouver un hôtel à Las Vegas du 12 au 14 janvier 2018, l'hôtel The Palazzo est affiché, parmi d'autres, à un « tarif total » à partir de 532\$ pour deux nuits (sans mention de Frais hôteliers) (écran 1, étape de la sélection de l'hôtel);
89. Tel qu'il appert d'un deuxième extrait du site Travelocity.ca, **Pièce P-28**, lorsque l'hôtel The Palazzo est sélectionné, diverses options de chambre sont affichées, dont une au prix de 266\$/nuit (soit 532\$ pour deux nuits) (écran 2, étape de la sélection de la chambre);

90. Il n'y a aucune mention des Frais hôteliers dans la section concernant le prix de la chambre à 266\$. Il y a par la suite plusieurs autres chambres offertes à différents prix. Il n'y a aucune mention des Frais hôteliers dans ces sections;

91. Après la liste des chambres, il y a une carte pour localiser l'hôtel, des mentions sur deux colonnes en petits caractères concernant les commodités de l'hôtel, l'accès internet, le stationnement, les commodités de la chambre, où manger, les choses à faire, les soins spa, l'accessibilité, les heures d'arrivée et de départ, les enfants et les animaux;

92. Par la suite une rubrique intitulée « *Frais* » indique :

*On vous demandera de payer les frais suivants à l'établissement :*

*Frais hôteliers : 44,22 USD par unité d'hébergement et par nuit.*

*Les frais hôteliers comprennent :*

*Accès au centre de conditionnement physique*

*Accès à internet*

*Journaux*

*Appels téléphoniques*

*Autres inclusions*

*Nous avons indiqué tous les frais dont l'établissement nous a fait part.*

*Toutefois, ces frais peuvent varier en fonction, par exemple, de la durée du séjour ou du type de chambre réservée.*

93. Dans cet exemple, Pièce P-28, l'écran 2 comprend huit pages une fois imprimées et les Frais hôteliers ne sont indiqués qu'à la sixième page;

94. Par contre, lorsque le consommateur choisit la chambre et clique sur le mot « *réserver* » situé à côté de la photo et du prix de la chambre, tel que suggéré par Expedia, il est immédiatement transféré à l'écran suivant pour confirmer la réservation et effectuer le paiement. Le site Travelocity.ca est configuré de telle sorte que le consommateur est invité à cliquer sur « *réserver* » sans se rendre aux mentions indiquées aux paragraphes 91 à 93 des présentes;

95. Tel qu'il appert d'un troisième extrait du site Travelocity.ca (écran 3), **Pièce P-29**, lorsque la chambre à 266\$ est sélectionnée, une page permettant de confirmer sa réservation et d'effectuer le paiement au moyen de sa carte de crédit apparaît (écran 3, étape de la confirmation de la réservation);

96. Tel qu'il appert de cette page, le prix est affiché de la manière suivante :

**1 chambre : Suite Luxe**

Arrivée : 12 janv. 2018  
 Départ : 14 janv. 2018  
 Séjour de 2 nuits  
 Économisez 15%

✓ Annulation sans frais avant le [mar. 9 janv.](#)

**Pas de surprise!** Voici une présentation détaillée du prix :

Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ▼	266,17 \$C
Taxes et frais par nuit	35,62 \$C
<hr/>	
<b>Montant à payer aujourd'hui : 603,59 \$C</b>	
<b>Non compris dans le prix ⚡</b>	<b>88,44 \$</b>
Frais hôteliers	88,44 \$

Les tarifs sont exprimés en **Dollars canadiens**.

97. Ainsi, malgré qu'à chacune des trois étapes du processus de sélection et de réservation décrit ci-haut Expedia connaît les termes de la réservation souhaitée, elle omet d'afficher un réel prix total et affiche plutôt en tout temps un prix excluant les Frais hôteliers, lesquels doivent pourtant obligatoirement être payés par le consommateur;
98. En plus d'être strictement prohibée en vertu de la LPC et du RAV, une telle façon de faire nuit au consommateur qui ne peut, lorsqu'il compare les options apparaissant à la Pièce P-27 (écran 1), par exemple, effectuer une réelle recherche comparative puisque les prix affichés ne représentent pas un réel prix total et vont varier, en réalité, en fonction de l'imposition ou non de Frais hôteliers par l'hôtel et du montant de ces frais, soit une information connue d'Expedia;
99. En aucun temps Expedia n'affiche-t-elle le réel prix total pour la location de la chambre d'hôtel, Expedia affichant plutôt ici un total de 603,59\$ qui exclut les Frais hôteliers de 88,44USD, en contravention de la LPC et du RAV;
100. De surcroît, il appert que bien que les Frais hôteliers soient de 44,22\$USD par nuit, soit 88,44\$USD au total, Expedia laisse croire que ces frais sont en devises canadiennes en omettant d'indiquer « USD » à la suite du montant de 88,44\$ et en spécifiant immédiatement en dessous que « Les tarifs sont exprimés en **Dollars canadiens** » (emphase mise par Expedia);

***Exemple de chambre offrant l'option de payer maintenant ou à l'hôtel  
 – Hooters Casino Hotel, Las Vegas***

101. Tel qu'il appert d'un quatrième extrait du site Travelocity.ca, **Pièce P-30**, lorsqu'une recherche est faite pour trouver un hôtel à Las Vegas du 12 au 14 janvier 2018, l'hôtel Hooters Casino Hotel est affiché à un « tarif total » à partir de 257\$ pour deux nuits (sans mention de Frais hôteliers) (écran 1, étape de la sélection de l'hôtel);
102. Tel qu'il appert d'un cinquième extrait du site Travelocity.ca, **Pièce P-31**, lorsque l'hôtel Hooters Casino Hotel est sélectionné, diverses options de chambre sont affichées, dont une au prix de 161\$/nuit mentionnant « Réservation avec acompte » (sans mention de Frais hôteliers) (écran 2, étape de la sélection de chambre);
103. Or, ce n'est alors que tout au bas de la page, dans la section « Politique de l'hôtel », que des Frais hôteliers de 32,88USD par nuit sont mentionnés pour la première fois;
104. Lorsque cette option est sélectionnée, un écran surgit, tel qu'il appert d'un sixième extrait du site Travelocity.ca, **Pièce P-32**, lequel offre l'option de « Payer le total maintenant – 364\$C » ou d'effectuer une réservation avec acompte et de « Payer l'acompte » (écran 3, étape de la sélection de paiement total ou par acompte);
105. La première option ne fait état d'aucuns frais supplémentaires, alors que l'option de réservation avec acompte fait état d'un total de 375\$ et mentionne que des Frais hôteliers devront être payés à l'hôtel en devise locale (USD), sans toutefois spécifier que ces frais sont exclus du total fourni de 375\$;
106. Tel qu'il appert d'un septième extrait du site Travelocity.ca, **Pièce P-33**, lorsque l'option « Payer maintenant » est sélectionnée, une page permettant de confirmer sa réservation et d'effectuer le paiement au moyen de sa carte de crédit apparaît;
107. Tel qu'il appert de cette page, le prix est alors affiché de la manière suivante, soit d'une manière identique à celle du paragraphe 96 (écran 4, étape de la confirmation de la réservation) :

<b>1 chambre : Chambre Standard</b>	
Arrivée : 12 janv. 2018	
Départ : 14 janv. 2018	
Séjour de 2 nuits	
✓ Annulation sans frais avant le <a href="#">mer. 10 janv.</a>	
<b>Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :</b>	
<b>Chambre 1 : 2 adultes</b>	moy./nuit
<b>2 nuits ✕</b>	160,50 \$C
<b>Taxes et frais par nuit</b>	21,48 \$C
<b>Montant à payer aujourd'hui : 363,94 \$C</b>	
<b>Non compris dans le prix ⚡</b>	<b>65,76 \$</b>
Frais hôteliers	65,76 \$
Les tarifs sont exprimés en <b>Dollars canadiens.</b>	

108. Si le consommateur sélectionne plutôt l'option « Payer l'acompte », le prix est affiché de la manière suivante, tel qu'il appert d'un huitième extrait du site Travelocity.ca, **Pièce P-34** (écran 4, étape de la confirmation de la réservation):

1 chambre : Chambre Standard

Arrivée : 12 janv. 2018  
Départ : 14 janv. 2018  
Séjour de 2 nuits

✓ Annulation sans frais avant le mer. 10 janv.

**Pas de surprise!** Voici une présentation détaillée du prix :

Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ▼	165,47 \$C
Taxes par nuit	22,14 \$C
<hr/>	
Total pour la chambre : <b>375,20 \$C</b> (292,53 \$)	
<hr/>	
Non compris dans le prix ⬆	<b>65,76 \$</b>
Frais hôteliers	65,76 \$

L'établissement vous facturera les acomptes en fonction de la grille tarifaire suivante.

- Première nuit, plus les taxes (après la réservation)

Les prix en **Dollars canadiens** sont calculés en fonction des taux de change du jour et seront facturés à l'hôtel dans la devise locale. Vous devrez également payer tous frais hôteliers à l'hôtel dans la devise locale (Dollars des États-Unis)

109. Ainsi, dans les deux cas, les allégations se retrouvant aux paragraphes 97 et suivants des présentes s'appliquent *mutatis mutandis* en l'espèce;

#### IV. RÉCLAMATION

110. Chacun des membres a dû déboursier des sommes supplémentaires au prix total affiché par Expedia sur l'un de ses sites internet et est par conséquent en droit d'être indemnisé pour un montant équivalant à ces sommes;
111. Par ailleurs, Expedia ne peut ignorer le caractère illégal de ses pratiques et les membres du Groupe sont par conséquent en droit de lui réclamer des dommages exemplaires en vertu de la LPC;
112. D'ailleurs, tel qu'il appert d'un extrait de la version américaine d'Expedia.ca, soit Expedia.com, **Pièce P-35**, Expedia avait déjà pour pratique aux États-Unis, avant-même l'institution de la demande pour permission d'intenter la présente action collective, d'afficher un réel prix total incluant les Frais hôteliers (« resort fees »);
113. Ceci est d'autant plus vrai qu'en date du 13 décembre 2018, soit après l'institution de la Demande en autorisation dans la présente affaire, les sites internet transactionnels Expedia.ca et Travelocity.ca ont tous deux été modifiés pour y inclure les Frais hôteliers dans le prix total, mais à la toute fin, soit dans la section réservation, le tout, tel qu'il appert des exemples communiqués en liasse avec les présentes comme **Pièce P-36**;

114. Toutefois, toujours en date du 13 décembre 2018, le prix affiché à l'écran 1 de chacun de ces sites ne comprend toujours pas les Frais hôteliers et cet écran ne mentionne toujours pas l'existence de tels frais obligatoires. Ces frais sont indiqués à la section sélection de chambres (l'écran 2), en dessous du prix moyen pour chaque chambre. Le caractère d'écriture est alors plus petit que celui utilisé pour indiquer le prix de la chambre. De plus, contrairement aux Frais hôteliers, le prix moyen pour la chambre, lequel exclut les Frais hôteliers, est en caractères gras. La section réservation (écrans 3 ou 4) comprend les Frais hôteliers en devises canadiennes et une ligne a été ajoutée, soit « *total pour la chambre* », lequel comprend les Frais hôteliers indiqués en devises canadiennes, sauf pour le site internet Hotels.com qui n'inclut toujours pas ceux-ci dans le prix total;
115. Au surplus, en date de l'institution de la présente demande introductive d'instance en action collective, les sites Expedia.ca et Travelocity.ca demeurent inchangés par rapport à la Pièce P-36, alors que le site Hotels.com a été modifié pour y inclure les Frais hôteliers dans le coût total de réservation, à la toute fin, soit dans la section réservation (mais toujours séparé du « Montant total (taxes et frais compris) », le tout tel qu'il appert des exemples communiqués en liasse avec les présentes comme **Pièce P-37**. Par contre, les sections précédentes (soit les sections sélection de l'hôtel et sélection de la chambre) du site Hotels.com n'ont toujours pas été modifiées par rapport aux exemples apparaissant aux paragraphes 62 et suivant des présentes;
116. Dans ces circonstances le consommateur ne peut toujours pas, en regardant l'écran 1 des trois sites, comparer les prix des différents hôtels puisqu'il faut ajouter les Frais hôteliers qui varient d'un hôtel à l'autre et que ceux-ci ne sont pas indiqués dès l'écran 1;
117. Ainsi, malgré ces changements, la LPC et le RAV ne sont toujours pas respectés puisque ce n'est qu'à la toute fin de la navigation sur les sites Expedia.ca, Travelocity.ca et Hotels.com (quoique dans ce dernier cas, d'une manière pouvant encore porter à confusion), que les Frais hôteliers sont inclus dans le prix total, alors que ces derniers devraient l'être au tout début de la navigation sur ces sites;
118. Il appert ainsi que même si Expedia a les moyens et est consciente de l'importance d'afficher un réel prix total, elle préfère continuer à tromper les consommateurs québécois en refusant d'inclure dans son prix total les Frais hôteliers, en violation de la LPC et du RAV;

## V. RÉPONSES AUX QUESTIONS COMMUNES

### a) Les Défenderesses violent-elles l'article 224 c) LPC?

119. Vu les faits allégués aux présentes, Expedia viole l'article 224 LPC puisque :

- i) Aucun des sites internet transactionnels n'indique à la première occasion (l'écran 1) le prix total, incluant les Frais hôteliers, violant ainsi l'article 224 c) LPC;
  - ii) Aucun des sites internet transactionnels n'indique à la deuxième occasion (écran 2) le prix total, incluant les Frais hôteliers, violant ainsi l'article 224 c) LPC;
  - iii) Ce n'est qu'après l'institution de la demande pour permission d'intenter la présente action collective que le prix total affiché a été modifié afin d'inclure les Frais hôteliers au dernier écran de deux des trois sites internet transactionnels, alors que ce n'est que plus tard que Hotels.com a fait de même, quoique dans ce dernier cas, d'une manière pouvant encore porter à confusion;
  - iv) L'article 224 LPC prohibe le fractionnement des prix, pratique illégale se retrouvant encore sur chacun des sites internet transactionnels d'Expedia et;
  - v) En ce faisant, chacun des sites internet transactionnels viole l'article 224 c) LPC;
- b) Les Défenderesses violent-elles l'article 14.1 du Règlement sur les agents de voyage?**

**120.** Vu les faits allégués aux présentes, Expedia viole l'article 14.1 RAV puisque :

- i) Toutes les Défenderesses sont liées par l'article 14.1 RAV, considérant l'article 2 de la *Loi sur les agents de voyages* (LRQ c A-10) qui définit un agent de voyage comme étant toute société qui « offre d'effectuer l'une des opérations suivantes ou fournit ou offre de fournir un titre pour l'une de ces opérations: a) la location ou la réservation de services d'hébergement... » ;
- ii) Les sites internet transactionnels doivent également être considérés comme de la publicité au sens de l'article 14.1 RAV et ;
- iii) Aucun des sites internet transactionnels ne respecte les exigences d'ordre public de l'article 14.1 RAV, vu l'affichage de prix décrit à la section précédente;

**c) Les Défenderesses violent-elles les articles 218, 219 et 228 LPC?**

**121.** Vu les faits allégués aux présentes, Expedia viole les articles 218, 219 et 228 LPC puisque :

- i) Les sites internet transactionnels d'Expedia constituent une représentation faite aux consommateurs en vertu des articles 218, 219 et 228 LPC;
- ii) Les représentations faites par Expedia sur ses sites internet transactionnels sont fausses et trompeuses en vertu des articles 218 et 219 LPC;
- iii) Ces sites internet passent sous silence plusieurs faits importants en vertu de l'article 228 LPC;
- iv) En effet, l'écran 1 ne mentionne pas les Frais hôteliers;
- v) L'écran 2 ne les mentionnent qu'à la toute fin, en petits caractères;
- vi) Il est possible, voire encouragé de passer de l'écran 2 à l'écran 3 sans se rendre à la fin de l'écran 2 où sont mentionnés les Frais hôteliers;

- vii) L'écran 3 mentionnait, jusqu'à tout récemment, les Frais hôteliers sans les inclure dans le prix total;
  - viii) Le site Hotels.com porte encore à confusion à cet égard, distinguant entre « Montant total (taxes et frais compris) », qui exclut les Frais hôteliers et le «Coût total de réservation», qui les inclut;
  - ix) Sur la facture du Demandeur, il est écrit à côté du prix que tous les frais sont inclus et ce n'est qu'à la fin de celle-ci qu'il est indiqué que des Frais hôteliers doivent être payés en sus du prix affiché;
  - x) En dessous du montant des Frais hôteliers dans la section réservation, il est écrit que les tarifs sont exprimés en dollars canadiens alors que dans plusieurs cas, ils sont payables en devises étrangères;
  - xi) L'omission d'indiquer à côté du montant des Frais hôteliers « \$ US » (ou toute autre devise étrangère) constitue un fait important passé sous silence au sens de l'article 228 LPC;
- d) Dans la mesure où l'une ou l'autre des questions précédentes est répondue par l'affirmative, les membres ont-ils droit à des dommages et le cas échéant, lesquels?**
- 122.** Vu les faits allégués aux présentes, les membres ont droit à des dommages pour la violation de ces dispositions impératives d'ordre public, et ce, tant en vertu tant de l'article 272 LPC que de l'article 14.1 RAV;
- 123.** Il existe une présomption absolue de préjudice en vertu de la LPC;
- 124.** Ces dommages équivalent au remboursement de tous les Frais hôteliers payés par les membres pendant la période visée par la présente action collective, en plus des intérêts et de l'indemnité additionnelle;
- 125.** Le recouvrement des dommages doit s'effectuer sur une base collective, Expedia possédant l'information permettant une évaluation suffisamment précise des dommages subis par les membres du groupe en vertu de l'article 595 C.p.c.;
- e) Les Défenderesses doivent-elles être condamnées solidairement pour les dommages, à l'exception des dommages punitifs?**
- 126.** Vu les faits allégués aux présentes, l'ensemble des Défenderesses doivent être condamnées solidairement pour les dommages, vu leur unicité d'intérêt et qu'il s'agit pour elles d'une aventure commerciale commune;
- f) Des dommages punitifs doivent-ils être accordés?**
- 127.** Vu les faits allégués aux présentes, des dommages punitifs doivent être accordés puisque :

- i) Expedia viole de manière intentionnelle, malveillante et vexatoire la LPC et , à tout le moins, sa conduite est marquée d'ignorance, d'insouciance et de négligence sérieuse à l'égard de ses obligations envers les membres du groupe;
- ii) Ainsi, Expedia conçoit ses sites internet transactionnels de manière à minimiser l'importance des Frais hôteliers obligatoires, alors même que ceux-ci peuvent avoir pour effet de doubler le prix d'une chambre d'hôtel, ou plus;
- iii) Tant dans la facture visuelle que selon l'emplacement des Frais hôteliers sur ses sites internet transactionnels, Expedia tente de les cacher et d'en minimiser l'importance;
- iv) Pourtant, Expedia est au courant que des Frais hôteliers obligatoires sont exigés des consommateurs pour avoir accès à leur chambre réservée sur ses sites internet transactionnels;
- v) Expedia a la possibilité d'inclure les Frais hôteliers dans le prix total de la chambre à la première occasion, mais omet délibérément de le faire pour ne pas nuire à ses ventes;
- vi) Même après le dépôt de la demande pour autorisation, Expedia a modifié ses sites internet transactionnels de sorte que les Frais hôteliers apparaissent dorénavant dans le prix total (quoique d'une manière qui peut encore porter à confusion sur le site Hotels.com), mais uniquement au dernier écran plutôt qu'à la première étape de la transaction;
- vii) Expedia persiste encore et toujours à contrevenir de manière délibéré à la LPC, une loi d'ordre public, comportement qui requiert une condamnation à des dommages punitifs significatifs propres à servir de prévention et de dissuasion;
- viii) Expedia génère des profits faramineux avec un modèle d'affaire qu'elle sait contraire à la LPC, persistant dans cette illégalité et il est clair que seul un jugement la condamnant à payer des dommages punitifs significatifs pourrait l'inciter à changer;
- ix) En effet, dans son seul rapport annuel pour l'année 2016, Pièce P-7, Expedia, inc. (maintenant Expedia Group, Inc.) déclarait avoir généré des revenus de **8,8 milliards de dollars** (page 38) et indiquait que la majorité de ses revenus provenait de la réservation hôtelière (page 40);
- x) Expedia a certainement les moyens de payer des dommages punitifs de plusieurs dizaines de millions de dollars, évalués pour les fins des présentes à la somme de **15 millions de dollars** (soit 5 millions de dollars par site internet), sauf à parfaire;

**128.** La présente Demande introductive d'instance d'une action collective est bien fondée en faits et en droit.

**POUR CES MOTIFS PLAISE AU TRIBUNAL :**

**ACCUEILLIR** l'action collective du Demandeur et de chacun des membres du groupe qu'il représente;

**CONDAMNER** les Défenderesses solidairement à payer aux membres du groupe des dommages équivalant à la somme des Frais hôteliers qu'ils ont dû payer depuis le 10 janvier 2015, avec intérêts à compter de la signification de la demande pour permission d'intenter la présente action collective ainsi que l'indemnité additionnelle prévue par la loi;

**SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNER** les Défenderesses solidairement à payer aux membres du groupe des dommages équivalant à la différence entre le montant des Frais hôteliers qu'ils ont dû réellement payer et le montant en dollars canadiens des Frais hôteliers affichés sur les sites internet d'Expedia, avec intérêts à compter de la signification de la demande pour permission d'intenter la présente action collective ainsi que l'indemnité additionnelle prévue par la loi;

**CONDAMNER** les Défenderesses solidairement à payer aux membres du groupe une somme de 15 millions de dollars, sauf à parfaire, à titre de dommages punitifs, avec intérêts ainsi que l'indemnité additionnelle prévue par la loi à compter du jugement à intervenir;

**ORDONNER** le recouvrement collectif des réclamations des membres du groupe, incluant les dommages punitifs;

**LE TOUT**, avec les frais de justice, incluant tous les frais d'experts et d'avis.

**COPIE CONFORME**

*Kugler Kandestin Sencel*

Montréal, le 25 juin 2019

(s) KUGLER KANDESTIN S.E.N.C.R.L.

---

**KUGLER KANDESTIN S.E.N.C.R.L.**

Procureurs du Demandeur

Me Pierre Boivin

Me Alexandre Brosseau-Wery

1, Place Ville Marie, bureau 1170

Montréal (Québec) H3B 2A7

Téléphone : 514 878-2861

Télécopieur : 514 875-8424

pboivin@kklex.com

awery@kklex.com

**AVIS D'ASSIGNATION**  
(articles 145 et suivants C.p.c.)

**Dépôt d'une demande en justice**

Prenez avis que la partie demanderesse a déposé au greffe de la Cour supérieure du district judiciaire de Montréal la présente demande introductive d'instance d'une action collective.

**Réponse à cette demande**

Vous devez répondre à cette demande par écrit, personnellement ou par avocat, au **Palais de justice de Montréal** situé au 1, rue Notre-Dame est, Montréal, Québec, H1Y 1B6, dans les 15 jours de la signification de la présente demande ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les 30 jours de celle-ci. Cette réponse doit être notifiée à l'avocat de la partie demanderesse ou, si cette dernière n'est pas représentée, à la partie demanderesse elle-même.

**Défaut de répondre**

Si vous ne répondez pas dans le délai prévu, de 15 ou de 30 jours, selon le cas, un jugement par défaut pourra être rendu contre vous sans autre avis dès l'expiration de ce délai et vous pourriez, selon les circonstances, être tenu au paiement des frais de justice.

**Contenu de la réponse**

Dans votre réponse, vous devez indiquer votre intention, soit :

- de convenir du règlement de l'affaire;
- de proposer une médiation pour résoudre le différend;
- de contester cette demande et, dans les cas requis par le Code, d'établir à cette fin, en coopération avec la demanderesse, le protocole qui régira le déroulement de l'instance. Ce protocole devra être déposé au greffe de la Cour du district mentionné plus haut dans les 45 jours de la signification du présent avis ou, en matière familiale, ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les trois mois de cette signification;
- de proposer la tenue d'une conférence de règlement à l'amiable.

Cette réponse doit mentionner vos coordonnées et, si vous êtes représenté par un avocat, le nom de celui-ci et ses coordonnées.

**Changement de district judiciaire**

Vous pouvez demander au tribunal le renvoi de cette demande introductive d'instance dans le district où est situé votre domicile ou, à défaut, votre résidence ou, le domicile que vous avez élu ou convenu avec la partie demanderesse.

Si la demande porte sur un contrat de travail, de consommation ou d'assurance ou sur l'exercice d'un droit hypothécaire sur l'immeuble vous servant de résidence principale et que vous êtes le consommateur, le salarié, l'assuré, le bénéficiaire du contrat d'assurance ou le débiteur hypothécaire, vous pouvez demander ce renvoi dans le district où est situé votre domicile ou votre résidence ou cet immeuble ou encore le lieu du sinistre. Vous présentez cette demande au greffier spécial du district territorialement compétent après l'avoir notifiée aux autres parties et au greffe du tribunal qui en était déjà saisi.

### **Transfert de la demande à la Division des petites créances**

Si vous avez la capacité d'agir comme demandeur suivant les règles relatives au recouvrement des petites créances, vous pouvez également communiquer avec le greffier du tribunal pour que cette demande soit traitée selon ces règles. Si vous faites cette demande, les frais de justice du demandeur ne pourront alors excéder le montant des frais prévus pour le recouvrement des petites créances.

### **Convocation à une conférence de gestion**

Dans les 20 jours suivant le dépôt du protocole mentionné plus haut, le tribunal pourra vous convoquer à une conférence de gestion en vue d'assurer le bon déroulement de l'instance. À défaut, ce protocole sera présumé accepté.

### **Pièces au soutien de la demande**

Au soutien de sa demande introductive d'instance, la partie demanderesse invoque les pièces suivantes :

- PIÈCE P-1 :** Jugement d'autorisation du 5 mars 2019;
- PIÈCE P-2 :** Communiqué de presse du 26 mars 2018;
- PIÈCE P-3 :** Termes et conditions des sites internet Expedia.ca, Hotels.com, Travelocity.ca (versions françaises et anglaises);
- PIÈCE P-4 :** Extrait du registre des entreprises pour Corporation Expedia Canada;
- PIÈCE P-5 :** Nouvel extrait du registre des entreprises pour Corporation Expedia Canada;
- PIÈCE P-6 :** Extrait du site gouvernemental canadien des répertoires d'entreprises canadiennes;
- PIÈCE P-7 :** Rapport annuel d'Expedia, inc. pour l'année 2016;
- PIÈCE P-8 :** Extrait du registre des entreprises pour Tour East Holidays (Canada) inc.;

- PIÈCE P-9 :** Billet électronique d'Expedia.ca;
- PIÈCE P-10 :** Facture de l'hôtel Hooters et de la preuve de paiement;
- PIÈCE P-11 :** Premier extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-12 :** Deuxième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-13 :** Troisième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-14 :** Quatrième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-15 :** Cinquième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-16 :** Sixième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-17 :** Septième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-18 :** Huitième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-19 :** Premier extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-20 :** Deuxième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-21 :** Troisième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-22 :** Quatrième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-23 :** Cinquième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-24 :** Sixième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-25 :** Septième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-26 :** Huitième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-27 :** Premier extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-28 :** Deuxième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-29 :** Troisième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-30 :** Quatrième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-31 :** Cinquième extrait du site Travelocity.ca;

- PIÈCE P-32 :** Sixième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-33 :** Septième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-34 :** Huitième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-35 :** Extrait de la version américaine d'Expedia.ca;
- PIÈCE P-36 :** Extraits en date du 13 décembre 2018 des sites internet Expedia.ca, Hotels.com et Travelocity.ca;
- PIÈCE P-37 :** Extraits en date du 14 mai 2019 du site Hotels.com.

### **Demande accompagnée d'un avis de présentation**

S'il s'agit d'une demande présentée en cours d'instance ou d'une demande visée par les Livres III, V, à l'exception de celles portant sur les matières familiales mentionnées à l'article 409, ou VI du Code, la préparation d'un protocole de l'instance n'est pas requise; toutefois, une telle demande doit être accompagnée d'un avis indiquant la date et l'heure de sa présentation.

No. : 500-06-000900-189

COUR SUPÉRIEURE  
(Action collective)  
DISTRICT DE MONTREAL

DANY LUSSIER

Demandeur

c.

EXPEDIA INC.

-et-  
CORPORATION EXPEDIA CANADA

-et-  
HOTELS.COM LP

-et-  
TRAVELSCAPE LLC

-et-  
TOUR EAST HOLIDAYS (CANADA) INC.

Défenderesses

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE D'UNE  
ACTION COLLECTIVE  
(Art. 583 C.p.c.)

Me Pierre Boivin

Me Alexandre Brosseau-Wery

**KuglerKandestin**

1, Place Ville Marie, Suite 1170

Montréal (Québec) Canada H3B 2A7

T: 514 878-2861

F: 514 875-8424

[pboivin@kklex.com](mailto:pboivin@kklex.com)

[awery@kklex.com](mailto:awery@kklex.com)

BG 0132

 6391-001