

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000900-189

DATE : 5 mars 2019

SOUS LA PRÉSIDENTE DE : L'HONORABLE CHANTAL LAMARCHE, J.C.S.

DANY LUSSIER

Demandeur

c.

EXPEDIA INC.

et

CORPORATION EXPEDIA CANADA

et

HOTELS.COM LP

et

TRAVELSCAPE LLC

et

TOUR EAST HOLIDAYS (CANADA) INC.

Défenderesses

JUGEMENT

1. L'APERÇU

[1] Le demandeur, Dany Lussier, recherche l'autorisation du Tribunal pour exercer une action collective contre les défenderesses pour le groupe suivant :

*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 (« **Frais hôteliers** »)).*

[2] Il allègue qu'un consommateur utilisant les sites Expedia.ca, Hotels.com ou Travelocity.ca pour réserver une chambre d'hôtel, notamment à Las Vegas, doit obligatoirement payer des frais hôteliers, en plus du prix qui y est affiché afin de pouvoir bénéficier de sa réservation, le tout en contravention de l'article 224 c) de la *Loi sur la protection des consommateurs*¹ (« **LPC** ») et de l'article 14.1 du *Règlement sur les agents de voyages*² (« **RAV** »).

[3] Il soutient de plus que ces sites contiennent des représentations fausses, trompeuses et passent sous silence des faits importants eu égard à ces frais hôteliers, le tout en violation des articles 218, 219 et 228 LPC.

2. LE CONTEXTE

[4] En janvier 2017, M. Lussier 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 \$ CA³. Il paye immédiatement ce montant via ce site. Il est indiqué à la première page de son billet électronique⁴ en dessous du prix total que « *Tous les prix incluent les taxes et les frais et sont indiqués en Dollars canadiens* ».

[5] Toutefois, le prix 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.

¹ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1.

² *Règlement sur les agents de voyages*, RLRQ c A-10, r 1.

³ Pièce R-1.

⁴ Imprimé, le billet électronique est composé de 4 pages.

[6] Au bas de son billet électronique, apparaît la section « *services supplémentaires de l'hôtel* » dans laquelle, on peut lire⁵ :

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 réservée.

[Soulignement du Tribunal]

[7] M. Lussier a dû acquitter des frais hôteliers obligatoires de 29,48 \$ US par nuitée, soit un total de 117,92 \$ US directement auprès de l'hôtel⁶, et ce, sans égard à son utilisation ou non des services que ces frais sont censés couvrir.

[8] Il allègue qu'en aucun temps durant le processus de réservation sur Expedia.ca, un prix total incluant les frais hôteliers n'a été affiché.

[9] Selon lui, comme le prix total affiché n'inclut jamais les frais hôteliers qu'il a dû déboursier pour bénéficier de la chambre, Expedia inc. viole l'article 224 c) LPC et l'article 14.1 RAV.

⁵ Pièce R-1.

⁶ Pièce R-8.

[10] Ces dispositions législatives se lisent comme suit :

Article 224 c) LPC⁷ :

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.

Article 14.1 RAV⁸ :

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.

⁷ Loi sur la protection du consommateur, préc. note 1.

⁸ Règlement sur les agents de voyages, préc. note 2.

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.

[11] Il soutient de plus que la mention à côté du prix total que « *tous les prix incluent les taxes et les frais et sont indiqués en Dollars canadiens* » est un exemple parmi bien d'autres sur ce site, d'une information fautive et trompeuse puisqu'il a dû payer en sus du prix affiché des frais hôteliers en dollars américains, violant ainsi les articles 218, 219 et 228 LPC, lesquels se lisent comme suit⁹ :

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 fautive ou trompeuse à un consommateur.

[...]

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

[12] M. Lussier dépose également plusieurs captures d'écran des sites Expedia.ca, Hotels.com et Travelocity.ca à différentes étapes du processus de réservation¹⁰, soit aux étapes :

- du choix de l'hôtel (« **Écran 1** »)¹¹;
- du choix de la chambre dans un hôtel particulier (« **Écran 2** »)¹²; et
- de la facturation (« **Écran 3** »)¹³.

⁹ *Loi sur la protection du consommateur*, préc. note 1.

¹⁰ Pièces R-10 à R-33.

¹¹ Pièces R-10, R-13, R-18, R-26 et R-29.

¹² Pièces R-11, R-14, R-19, R-22, R-27 et R-30.

¹³ Pièces R-12, R-16, R-17, R-20, R-24, R-25, R-28 et R-32.

[13] Sur l'Écran 1, il n'y a aucune mention des frais hôteliers. Seul un prix moyen par nuit est indiqué. Par exemple, pour l'hôtel Palazzo le prix moyen est de 266 \$ en devises canadiennes¹⁴.

[14] Lorsque le consommateur choisit cet hôtel et clique sur l'image, il accède automatiquement à l'Écran 2¹⁵. La première chambre qui apparaît sur l'Écran 2 en est une à 266 \$ la nuit. Il n'y a aucune mention des frais hôteliers dans la section concernant 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. 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, les animaux et enfin les frais.

[15] La rubrique « *Frais* » se lit comme suit :

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.

¹⁴ Pièce R-10.

¹⁵ Pièce R-11.

[16] Lorsque le consommateur choisit la chambre et clique sur le mot « réserver » situé à côté de la photo et du prix de la chambre, il est immédiatement transféré à l'Écran 3¹⁶ pour la facturation. Le consommateur peut cliquer sur « réserver » sans se rendre aux mentions indiquées aux deux paragraphes précédents.

[17] Dans l'exemple soumis par le demandeur à la pièce R-11, l'Écran 2 comprend huit pages une fois imprimées et les frais hôteliers sont indiqués sur la sixième page.

[18] Toujours selon le même exemple, si le consommateur choisit la chambre à 266 \$ au Palazzo, l'Écran 3 comprend les champs à remplir pour la facturation comme le nom, l'adresse et le numéro de carte de crédit.

[19] Il y a aussi un résumé de la réservation qui se lit comme suit dans l'exemple soumis par M. Lussier :

1 chambre : Suite Luxe

Arrivée : 12 janvier 2018

Départ : 14 janvier 2018

Séjour de 2 nuits

Économisez 15%

Annulation sans frais avant le mar. 9 jan.

Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :

Chambre1 : 2 adultes moy./nuit

2 nuits X 266,17 \$C

Taxes et frais par nuit 35,62 \$C

Montant à payer aujourd'hui : 603,59 \$C

Non compris dans le prix 88,44 \$

Frais hôteliers 88,44 \$

Les tarifs sont exprimés en dollars canadiens

[20] C'est le même scénario pour les trois sites visés par le présent dossier.

¹⁶ Pièce R-12.

[21] M. Lussier soutient que ces frais hôteliers qui doivent obligatoirement être payés par le consommateur, sans égard aux services utilisés à l'hôtel, forment donc une partie intégrante du coût de la chambre d'hôtel réservée par ces sites transactionnels et ne sont pas inclus dans le prix affiché.

[22] Étant donné qu'ils n'apparaissent pas à l'Écran 1 et que sur l'Écran 2, ils ne sont mentionnés qu'à la toute fin alors que le consommateur peut très bien aller à l'Écran 3 sans se rendre à la fin de l'Écran 2, le demandeur allègue que ces sites contreviennent aux articles 224 c) LPC et 14.1 RAV.

[23] Il fait également valoir que ces sites comprennent des représentations fausses ou trompeuses et passent sous silence des faits importants à l'égard des frais hôteliers et de la devise dans laquelle ils sont payables, le tout en contravention aux articles 218, 219 et 228 LPC.

[24] Il souligne que les représentations fausses ou trompeuses ou encore les faits importants passés sous silence sont notamment les suivants :

- le montant de ces frais n'est pas inclus dans le prix affiché sur l'Écran 1 et l'Écran 2;
- l'Écran 1 passe sous silence que des frais hôteliers devront être obligatoirement payés;
- sur l'Écran 2, il est indiqué en petits caractères à la fin complètement de l'écran, qui peut être très long selon le nombre de chambres offertes, que des frais hôteliers devront être payés;
- le consommateur peut passer directement de l'Écran 2 à l'Écran 3 sans avoir à se rendre à la fin de l'Écran 2 où les frais hôteliers sont indiqués;
- l'Écran 3 laisse croire que les frais hôteliers sont payables en devises canadiennes alors qu'ils doivent être acquittés en devises américaines.

[25] Enfin, il allègue que les défenderesses sont liées les unes aux autres de manière à constituer une unicité des parties à l'égard de l'exploitation des sites visés par le présent dossier.

[26] Après le dépôt de la *demande en autorisation d'exercer une action collective*, les différents sites visés par le présent dossier ont été modifiés¹⁷. Toutefois, le prix affiché à l'Écran 1 ne comprend toujours pas les frais hôteliers et cet écran ne mentionne toujours pas l'existence de tels frais obligatoires. Ces frais sont maintenant mentionnés à l'Écran 2 en dessous du prix moyen pour chaque chambre. Ils sont indiqués en devises canadiennes. Le caractère d'écriture est beaucoup 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. L'Écran 3 comprend les frais hôteliers en devises canadiennes et une ligne a été ajoutée, soit « *total pour la chambre* », lequel comprend maintenant les frais hôteliers indiqués en devises canadiennes. Selon M. Lussier, le consommateur ne peut toujours pas, en regardant l'Écran 1, 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 sur l'Écran 1.

[27] Les défenderesses ont obtenu la permission de déposer la déclaration sous serment de Michael Marron, Vice-président senior, affaires corporatives et juridiques d'Expedia inc. Sa déclaration explique brièvement le rôle des défenderesses Expedia inc., Coproration Expedia Canada et Travelscape LLC.

[28] Selon cette déclaration :

- Expedia inc. possède et exploite les sites Exedia.ca et Travelocity.ca;
- Expedia Corporation Canada ne fait que la promotion de la marque Expedia incluant Expedia.ca, Travelocity.ca et Hotels.com et n'est aucunement responsable du contenu de ces sites;
- Travelscape LLC agit comme agent d'Expedia inc. dans le cadre de services offerts par cette dernière.

[29] Selon M. Marron, Travelscape LLC et Expedia Corporation Canada ne seraient pas responsables du contenu des sites visés par le présent dossier.

[30] En défense à la demande d'autorisation, les défenderesses font valoir que seule la condition énoncée à l'article 575 (2) C.p.c. n'est pas respectée. Elles invoquent les raisons suivantes¹⁸ :

¹⁷ Pièces R-35 et E-2.

¹⁸ Par.7 du plan de plaidoirie écrit des défenderesses.

(a) Le requérant n'a aucun lien de droit, et donc aucun droit d'action, vis-à-vis les défenderesses Corporation Expedia Canada (« **Expedia Canada** ») et Travelscape LLC (« **Travelscape** »);

(b) Les Frais hôteliers exigés par les tiers prestataires de services hôteliers ont été pleinement divulgués au requérant et aux autres membres putatifs du Groupe avant d'effectuer des réservations sur les Sites internet;

(c) Les défenderesses n'ont fait aucune représentation fausse ou trompeuse relativement aux Frais hôteliers chargés par des tiers prestataires de services hôteliers ou les devises dans lesquelles les Frais hôteliers sont affichés;

(d) Les défenderesses n'ont pas exigé des prix supérieurs pour réserver des chambres d'hôtel à ceux qui étaient annoncés sur les Sites internet;

(e) Le requérant n'a pas fait la démonstration de toutes les conditions sine qua non d'un droit d'action en vertu du R.a.v.; et

(f) Le requérant n'a pas établi de cause défendable à l'égard de sa réclamation en dommages punitifs.

3. L'ANALYSE

3.1 Le droit

[31] Les critères pour autoriser une action collective sont prévus à l'article 575 C.p.c.¹⁹ :

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^o les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

2^o les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

3^o 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;

¹⁹ Code de procédure civile, RLRQ c C-25.01.

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

[32] Ces conditions étant cumulatives, si une seule n'est pas satisfaite, l'autorisation doit être refusée²⁰. Dans l'évaluation de ces conditions, le Tribunal doit adopter une approche souple, libérale et généreuse.²¹

[33] Lors de l'analyse de ces critères, le Tribunal doit aussi tenir compte du principe de la proportionnalité prévu au *Code de procédure civile* en prenant soin cependant de ne pas en faire une cinquième condition²².

[34] Le stade de l'autorisation se veut une étape de filtrage comme le rappelle la Cour suprême dans *Vivendi*²³ :

[37] L'étape de l'autorisation permet l'exercice d'une fonction de filtrage des requêtes, pour éviter que les parties défenderesses doivent se défendre au fond contre des réclamations insoutenables : Infineon Technologies AG c. Option consommateurs, 2013 CSC 59, [2013] 3 R.C.S. 600, par. 59 et 61. Par contre, la loi n'impose pas au requérant un fardeau onéreux au stade de l'autorisation; il doit uniquement démontrer l'existence d'une « apparence sérieuse de droit », d'une « cause défendable » : Infineon, par. 61-67; Marcotte c. Longueuil (Ville), 2009 CSC 43, [2009] 3 R.C.S. 65, par. 23. En conséquence, le juge doit simplement déterminer si le requérant a démontré que les quatre critères énoncés à l'art. 1003 C.p.c. sont respectés. Dans l'affirmative, le recours collectif est autorisé. La Cour supérieure procède ensuite à l'examen du fond du litige. Ainsi, lorsqu'il vérifie si les critères de l'art. 1003 sont respectés au stade de l'autorisation, le juge tranche une question procédurale. Il ne doit pas se pencher sur le fond du litige, étape qui s'ouvre seulement après l'octroi de la requête en autorisation : Infineon, par. 68; Marcotte, par. 22.

²⁰ *George c. Québec (Procureur général)*, 2006 QCCA 1204; *Baratto c. Merk Canada inc.*, 2018 QCCA 1240, par. 45.

²¹ *Baratto c. Merk Canada inc.*, préc., note 20, par. 46; *Dupuis c. Canada (Procureur général)*, 2014 QCCS 3997, par. 51.

²² *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello* (« **Vivendi** »), 2014 1 CSC 1, par. 64 et ss.

²³ *Id.*, par. 37.

[35] Comme l'énonce la Cour d'appel dans *Barrato c. Merk Canada inc.*²⁴, au stade de l'autorisation, le débat ne doit pas porter sur le fond de l'affaire :

Les faits allégués justifient-ils les conclusions recherchées?

[51] *Un requérant, à ce stade, doit présenter une cause soutenable, c'est-à-dire ayant une chance de réussite. Il n'a pas à établir une possibilité raisonnable ou réaliste de succès ». Cette condition est satisfaite dès lors que les faits allégués dans sa requête justifient, prima facie, les conclusions recherchées et qu'ainsi, il démontre avoir une cause défendable. Il n'a pas à faire la preuve complète de ce qu'il allègue et peut se limiter à présenter en preuve « l'essentiel et l'indispensable ». Un intimé, par ailleurs, n'est autorisé à présenter que ce qui permet « d'[.]établir sans conteste l'in vraisemblance ou la fausseté » de faits qu'énonce la procédure¹¹. Ainsi, le débat qui doit avoir lieu au stade de l'autorisation n'est pas un débat sur le fond de l'affaire.*

[Références omises]

[36] Le demandeur n'a qu'à convaincre le Tribunal de l'existence d'une cause défendable. Ainsi, il a un fardeau de démonstration et non de preuve²⁵ et le Tribunal doit tenir les faits allégués pour avérés à moins qu'ils n'apparaissent « *invraisemblables ou manifestement inexacts* »²⁶.

[37] Dans l'arrêt *Charles c. Boiron Canada inc.*²⁷, la Cour d'appel souligne toutefois que de simples allégations sans assise factuelle sont insuffisantes pour satisfaire le seuil de démonstration :

[40] *Il est de bon droit de soutenir que la demande d'autorisation d'exercer une action collective est un processus de filtrage et de vérification du mérite possible de l'action. Une telle demande est nécessaire afin d'écarter les recours insoutenables ou frivoles.*

[41] *Cela doit toutefois se faire en ayant à l'esprit que les conditions d'autorisation doivent recevoir une interprétation et une application larges, afin que se réalisent les objectifs de ce type de véhicule procédural.*

²⁴ *Baratto c. Merk Canada inc.*, préc., note 20, par. 51.

²⁵ *Id.*, par. 44.

²⁶ *Id.*, par. 48.

²⁷ *Charles c. Boiron Canada inc.*, 2016 QCCA 1716, par. 40 à 43.

[42] *L'alinéa 1003b) C.p.c. se limite à établir que la demande d'autorisation d'exercer une action collective doit être accordée si « les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées ». [...]*

[43] *En somme, cette condition sera remplie lorsque le demandeur est en mesure de démontrer que les faits allégués dans sa demande justifient, prima facie, les conclusions recherchées et qu'ainsi, il a une cause défendable. Toutefois, des allégations vagues, générales ou imprécises ne suffisent pas pour satisfaire ce fardeau. En d'autres mots, de simples affirmations sans assise factuelle sont insuffisantes pour établir une cause défendable. Il en sera de même pour les allégations hypothétiques et purement spéculatives. Selon l'auteur Shaun Finn, en cas de doute, les tribunaux penchent en faveur du demandeur sauf si, par exemple, les allégations sont manifestement contredites par la preuve versée au dossier.*

[Références omises]

[Soulignement du Tribunal]

[38] Le Tribunal rappelle qu'en l'espèce seule la condition énoncée au paragraphe 575(2) C.p.c. est contestée par les défenderesses. Les conditions énoncées aux paragraphes 575 (1), (3) et (4) C.p.c. paraissent effectivement satisfaites comme le Tribunal l'explique plus loin.

3.2 Les faits allégués paraissent-ils justifier les conclusions recherchées (art.575(2) C.p.c.)?

3.2.1 L'absence de droit d'action à l'encontre de Corporation Expedia Canada, Travelscape LLC et Tour East Holidays (Canada) inc.

[39] Les défenderesses, s'appuyant sur l'affidavit de M. Marron, soutiennent que l'allégation du demandeur voulant que les défenderesses forment une unicité en ce qui concerne l'exploitation au Québec des sites internet Expedia.ca, Hotels.com et Travelocity.ca n'est qu'une hypothèse sans assise factuelle et est insuffisante pour démontrer un droit d'action contre Corporation Expedia Canada, Travelscape LLC et Tour East Holidays (Canada) inc.

[40] Le Tribunal ne peut retenir la position des défenderesses à cet égard.

[41] M. Marron affirme lui-même que la défenderesse Corporation Expedia Canada fait la promotion des sites Expedia.ca, Travelocity.ca et Hotels.com²⁸.

[42] De plus, dans un extrait du site du gouvernement fédéral des répertoires des entreprises canadiennes, l'adresse contact de Corporation Expedia Canada est le site Expedia.ca, soit le même site que le demandeur a utilisé pour réserver sa chambre d'hôtel. Il y est aussi indiqué qu'Expedia.ca 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...* »²⁹.

[43] Par ailleurs, selon les modalités et conditions apparaissant sur le site Expedia.ca liant le consommateur qui utilise ce site³⁰, la défenderesse Travelscape LLC est une des parties contractantes 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... »³¹.

[44] Le Tribunal ne peut retenir l'argument des défenderesses voulant que le nom Travelscape LLC n'y soit mentionné uniquement qu'à titre d'entité d'Expédia inc. Travelscape y est plutôt considérée comme une partie contractante. Des mentions au même effet se retrouvent sur le site Travelocity.ca.

[45] Quant à la défenderesse Tour East Holidays (Canada) inc., elle est, toujours selon les allégations du demandeur, un agent de voyage et représente au Québec les sites transactionnels Expedia.ca, Hotels.com et Travelocity.ca selon les modalités et conditions liant ces sites internet et le consommateur³². De plus, Tour East Holidays (Canada) inc. indique au Registraire des entreprises du Québec³³, 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.

²⁸ Par. 9 de la déclaration sous serment de M. Michael Marron.

²⁹ Pièces R-2 et R-3.

³⁰ Pièce R-7.

³¹ Pièce R-7.

³² Pièces R-6 et R-7.

³³ Pièce R-6.

[46] La Cour d'appel souligne dans *Asselin*, que les allégations en demande doivent être tenues pour avérées à moins qu'elles ne soient manifestement inexactes ou invraisemblables³⁴:

[41] *Ces propos et ce cadre d'analyse, qui conviennent particulièrement à la condition d'autorisation que prévoit le paragr. 575(2) C.p.c.(1003b) a.C.p.c.), s'appliquent à l'ensemble des exigences prévues par le législateur, qui doivent généralement être étudiées sous ce même angle généreux. En somme, s'il doit considérer la preuve qui lui a été fournie ou qu'il a permise, le juge autorisateur n'a pas, en vertu de l'art. 575 C.p.c., à en faire l'examen raisonné qu'exige, par contraste, l'art. 225.4 L.v.m., disposition dont il était question dans *Theratechnologies*. Il doit simplement porter un regard sommaire sur cette preuve, qui devrait elle-même être d'une certaine frugalité. En outre, comme l'écrit la juge Bélanger dans *Lambert (Gestion Peggy) c. Écolait Itée*^[57], et son commentaire est de la plus haute importance :*

[38] Dans tous les cas, la preuve autorisée doit permettre d'évaluer les quatre critères que le juge de l'autorisation doit examiner et non le bien-fondé du dossier. Et si, par malheur, le juge de l'autorisation se retrouve devant des faits contradictoires, il doit faire prévaloir le principe général qui est de tenir pour avérés ceux de la requête pour autorisation, sauf s'ils apparaissent invraisemblables ou manifestement inexacts.

[91] Là-dessus, il convient de réitérer fermement que les faits allégués par la demande d'autorisation d'intenter une action collective doivent être tenus pour avérés, à moins que leur fausseté ne se révèle de manière flagrante. Cela peut se produire, par exemple, lorsque les allégations de la demande sont irréductiblement contradictoires à leur face même ou encore quand la preuve – limitée – produite par les parties en montre à l'évidence – c.-à-d. d'une manière qui s'impose à l'esprit avec une incontestable certitude – la fausseté ou la vacuité. Est-ce ici le cas? Il faut répondre à cette question par la négative.

[Soulignement du Tribunal]

³⁴ *Asselin c. Desjardins Cabinet de services financiers inc.*, 2017 QCCA 1673 (« **Asselin** »), par. 41 et 91.

[47] Bien que M. Marron apporte un certain éclairage sur la structure corporative des défenderesses et précise que c'est la défenderesse Expedia inc., qui détient et opère les sites Expedia.ca et Travelocity.ca, les pièces déposées par M. Lussier semblent contredire les affirmations de M. Marron et démontrent *prima facie* que les défenderesses sont liées entre elles et sont reliées, d'une manière ou d'une autre, aux sites visés par le présent dossier ou à l'entité corporative les exploitant. Cette assise factuelle est certes incomplète, mais elle est suffisante pour démontrer que la position du demandeur voulant que l'une ou l'autre des défenderesses ou l'ensemble de celles-ci soit tenue responsable du contenu de ces sites est défendable.

[48] À ce stade, le Tribunal ne peut conclure que les allégations du demandeur quant au droit d'action à l'encontre de chaque défenderesse sont invraisemblables, manifestement inexactes ou que leur fausseté se révèle de manière flagrante. Elles doivent donc être tenues pour avérées. Même si la preuve de la cause d'action à l'encontre de chacune des défenderesses sera peut-être difficile à démontrer, ce n'est pas un motif pour refuser l'autorisation ni même pour la refuser à l'égard de certaines des défenderesses³⁵.

3.2.2 Le syllogisme juridique

3.2.2.1 Les articles 224 LPC et 14.1 BAV

[49] Le syllogisme juridique avancé par le demandeur à l'égard de l'article 224 LPC se résume comme suit :

- le prix total affiché sur les sites pour la location d'une chambre omet d'inclure tous les frais hôteliers incontournables et obligatoires dès la première étape, soit l'Écran 1;
- en omettant d'inclure les frais hôteliers dans le prix total affiché dès la première étape, les défenderesses violent l'article 224 LPC;
- il en résulte une présomption absolue de préjudice permettant d'accorder les remèdes prévus à l'article 272 LPC, incluant le remboursement des frais hôteliers.

³⁵ *Id.*, par. 104; *Pharmascience inc. c. Option consommateurs*, 2005 QCCA 437, par. 56.

[50] Selon les défenderesses, le recours du demandeur est voué à l'échec et n'est aucunement défendable. Bien que ces frais hôteliers ne soient pas mentionnés sur l'Écran 1, ils apparaissent sur les écrans subséquents³⁶.

[51] Autrement dit, le recours du demandeur est insoutenable, car le montant des frais hôteliers apparaît, à un moment ou à un autre, au cours de la transaction sur le site même s'ils ne sont pas inclus dans le prix total affiché sur le site. Le consommateur est au courant qu'il devra payer ces frais en plus du prix affiché sur les sites visés par le présent dossier.

[52] Le Tribunal ne peut souscrire à cette position.

[53] Dans *Union des consommateurs c. Air Canada*³⁷, la Cour d'appel reconnaît que le demandeur a démontré une cause défendable dans une situation semblable au présent dossier. Dans ce dossier, le demandeur alléguait qu'Air Canada violait l'article 224 LPC, car elle n'affichait pas, dès la première étape de navigation sur son site internet transactionnel, les frais, charges et surcharges applicables. Seul le prix du billet d'avion apparaissait, soit 149 \$ pour l'aller et 149 \$ pour le retour. Les frais, charges et surcharges d'un montant de 124,46 \$ n'apparaissaient que lors de la deuxième étape de la navigation.

[54] La Cour d'appel résume ainsi le jugement de première instance qui refuse l'autorisation considérant qu'en cours de navigation sur le site, le consommateur est informé des frais, charges et surcharges applicables :

[29] Le juge reconnaît que le prix indiqué sur le site transactionnel d'Air Canada constitue une annonce au sens de l'article 224 L.P.C. Il estime que le site transactionnel, interactif et évolutif ne comporte aucune pratique de commerce interdite, car il indique deux prix différents, l'un à la première étape et l'autre à la deuxième étape. Il s'emploie donc à examiner si le consommateur peut être induit en erreur par le fait que deux prix différents sont indiqués sur le site transactionnel.

[30] Pour ce faire, il estime devoir analyser l'impression générale que peuvent donner les représentations contenues sur l'ensemble du site à un consommateur crédule et inexpérimenté.

³⁶ Pièce P-35.

³⁷ *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2014 QCCA 523.

[31] *Compte tenu des avertissements dont le consommateur a bénéficié tout au long de la navigation, du fait qu'il possède un certain degré de connaissance dans le domaine du voyage et du fait qu'il ne peut acheter son billet avant la troisième étape, il ne voit pas comment le consommateur, même crédule et inexpérimenté, pourrait être leurré. Par conséquent, le juge estime que l'appelant n'a pas démontré que les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées, critère prévu à l'article 1003 b) C.p.c.*

[55] La Cour d'appel conclut que le juge de première instance a erré. La théorie de la cause du demandeur qu'elle décrit comme suit est défendable :

[48] *La théorie de la cause de l'appelante est que le seul montant qu'Air Canada pouvait exiger de Michael Silas est le montant du prix annoncé de 149 \$ par vol, apparaissant à la première étape de la navigation sur le site internet, plus TPS et TVQ, ainsi que les coûts optionnels, tels assurances, repas, etc. De plus, elle soumet qu'étant donné qu'Air Canada a exigé un montant supplémentaire de 92,88 \$, composé de surcharges, frais d'améliorations aéroportuaires et de diverses taxes américaines, Michael Silas peut réclamer le remboursement de ce montant en vertu de l'article 272 L.P.C., en plus d'un montant de 100 \$ à titre de dommages punitifs.*

[56] Plus particulièrement, la Cour d'appel rejette l'argument soulevé par Air Canada voulant que le recours est voué à l'échec parce que l'impression générale qui se dégage de son site est que le consommateur doit payer des frais, charges et surcharges pour son billet d'avion³⁸ :

[71] *L'article 218 de la L.P.C. concerne précisément le cas d'une représentation faite par le commerçant aux consommateurs. Pour évaluer le caractère faux ou trompeur d'une représentation et, par conséquent, établir si elle constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne à un consommateur crédule et inexpérimenté et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés.*

[72] *Par contre, certaines pratiques de commerce, par exemple le fait pour un commerçant de refuser d'exécuter une garantie sous prétexte que le document qui la constate ne lui est pas parvenu^[18], doivent être analysées de façon objective. Il s'agit de déterminer si la pratique interdite a été commise.*

³⁸ *Id.*

[73] *C'est le cas en ce qui concerne l'interdiction d'annoncer un prix incomplet ou fragmentaire. C'est de façon objective que la question de la contravention se pose et nul n'est 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. L'argument de l'intimée selon lequel un consommateur, même crédule et inexpérimenté, aurait compris que le véritable prix est celui qu'il a pu lire à la deuxième étape n'est donc pas pertinent.*

[Soulignement du Tribunal]

[57] Dans cette même décision, la Cour d'appel souligne quelle était l'intention du législateur en adoptant l'article 224 LPC³⁹ :

[53] *Comme les notes explicatives du projet de loi no 60 l'indiquent, la modification intervient « pour obliger le commerçant à divulguer le coût total du bien ou du service offert ». Le but est clair et les débats parlementaires indiquent aussi que c'est la pratique de la décomposition du prix que l'on veut contrer, en forçant le commerçant à annoncer dès le départ le bon prix et à mettre fin à la pratique d'ajouter des frais, souvent indiqués en petits caractères, au moment de passer à la caisse. Le but est de permettre au consommateur de comparer adéquatement le prix des biens qu'il achète.*

[Soulignement du Tribunal]

[58] Les défenderesses argumentent aussi, et c'est une distinction importante soulignent-elles avec la situation qui prévalait dans *Air Canada*, qu'en l'espèce les frais hôteliers ne sont pas exigés par les défenderesses, mais bien par l'hôtel et sont payés auprès de celui-ci. Expedia.ca ne charge pas ces frais et ils ne lui sont jamais payés. Selon les défenderesses, l'article 224 c) LPC interdit à un commerçant « d'exiger » un prix supérieur à celui qui est annoncé. Or, c'est l'hôtel et non les défendeurs qui exige le paiement des frais hôteliers.

[59] Même à la lumière de cet argument qui paraît sérieux, le Tribunal ne peut conclure que le recours du demandeur n'est pas défendable.

[60] Aucune autorité doctrinale ou jurisprudentielle n'est invoquée pour soutenir l'argument soulevé par les défenderesses.

[61] D'autre part, la LPC étant une loi d'ordre public de protection demande une « *interprétation libérale afin de lui permettre d'atteindre son objectif de rétablissement d'un équilibre entre le consommateur et le commerçant* »⁴⁰.

³⁹ *Id.*

[62] Par ailleurs, à ce stade, la preuve démontre que le site Expedia.ca affiche un prix pour une chambre d'hôtel et que le demandeur ne peut bénéficier de cette chambre même s'il paye ce prix, à moins d'obligatoirement payer aussi les frais hôteliers⁴¹. Il n'est pas suffisant pour le demandeur de payer le prix affiché sur le site d'Expedia pour bénéficier de la chambre qui y est annoncée. Un montant supplémentaire appelé *Frais hôteliers* doit également être payé. La preuve est au même effet pour les autres sites comme le démontrent les nombreuses captures d'écrans produites en preuve.

[63] Les défenderesses sont au courant que des frais hôteliers devront être payés par le consommateur et elles en connaissent le montant puisqu'elles les mentionnent à la fin de l'Écran 2 et à l'Écran 3. Elles ne les indiquent toutefois pas à l'Écran 1 ni dans le prix total mentionné à l'Écran 2 et à l'Écran 3.

[64] Pour avoir droit à la chambre annoncée sur les sites des défenderesses, le consommateur doit payer plus que le prix affiché par ces dernières.

[65] À la lumière de ces faits, le Tribunal considère que le recours du demandeur en vertu de l'article 224 c) LPC est défendable. Ce sera au juge saisi du fond de décider, à la lumière de l'ensemble des faits qui auront été prouvés, si l'argument soulevé par les défenderesses voulant qu'elles ne violent pas l'article 224 c) LPC parce que les frais hôteliers ne sont pas exigés par elles, doit prévaloir.

[66] Le recours en vertu de l'article 14.1 RAV apparaît tout autant défendable.

[67] En effet, selon l'article 2 de la *Loi sur les agents de voyage*⁴², un agent de voyage comprend 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...⁴³».

[68] Il est donc défendable de soutenir que les défenderesses puissent être considérées des agents de voyage et ainsi être visées par le RAV.

⁴⁰ Lafond, Pierre-Claude, *Droit de la protection du consommateur: théorie et pratique*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, 549 p., par. 74.

⁴¹ Par. 2.10, 2.13 et 2.29 de la demande re-modifiée.

⁴² *Loi sur les agents de voyages*, RLRQ c A-10.

⁴³ *Id.*

[69] Par ailleurs, le libellé de l'article 14.1 RAV est suffisamment similaire à celui de l'article 224 c) LPC pour que les conclusions du Tribunal à l'égard de l'article 224 LPC s'appliquent au recours du demandeur à l'égard de l'article 14.1 RAV.

3.2.2.2 Les articles 218, 219 et 228 LPC

[70] Quant aux articles 218, 219 et 228 LPC, le demandeur soutient que les sites visés par le présent dossier comprennent des représentations fausses ou trompeuses et passent sous silence des faits importants violant ainsi les articles 218, 219 et 228 LPC. Il souligne par exemple que la devise dans laquelle les frais hôteliers sont payables n'est pas indiquée à l'Écran 3. Seul le prix est indiqué en chiffres alors qu'on peut lire en dessous du prix de la chambre et des frais hôteliers que les « *tarifs sont exprimés en dollars canadiens* ». Or, la preuve démontre à ce stade-ci que les frais hôteliers sont payables en devises américaines et le prix de ces frais indiqué sur les sites devrait se lire en devises américaines. Il ajoute comme autre exemple que les frais hôteliers ne sont mentionnés qu'à la fin des sites ou de sa facture ou encore dans un caractère plus petit que le prix de la chambre, ce qui tend à tromper le consommateur. De plus, il est indiqué sur sa facture⁴⁴ à côté du prix total que ce prix comprend tous les frais, ce qui est faux puisque ce prix ne comprend pas les frais hôteliers obligatoires.

[71] Même s'il est vrai, comme le plaident les défenderesses, que les frais hôteliers sont indiqués à certains endroits sur les sites et que selon la décision de la Cour suprême dans *Richard c. Time inc.*⁴⁵, c'est l'impression générale qui se dégage de la publicité après une lecture complète non pressée par un consommateur qui doit guider le Tribunal quant aux violations alléguées par le demandeur aux articles 218, 219 et 228 LPC, le recours de ce dernier est défendable.

[72] Dans l'arrêt *Richard c. Time inc.*, la Cour suprême souligne que le facteur visuel d'une publicité est important puisque la publicité mise sur l'image et l'impression du moment⁴⁶ :

⁴⁴ Pièce R-1.

⁴⁵ *Richard c. Time inc.*, 2012 CSC 8.

⁴⁶ *Id.*

[55] À notre avis, les intimées ont tort de négliger l'importance de la facture visuelle d'une publicité. Il faut retenir d'abord que le législateur a adopté le critère de l'impression générale pour tenir compte des techniques et méthodes utilisées dans la publicité commerciale afin d'influencer de manière importante le comportement du consommateur. Cette réalité commande que l'on attache une importance considérable non seulement au texte, mais à tout son contexte, notamment à la manière dont il est présenté au consommateur.

[56] Les intimées ont cependant raison d'affirmer que l'impression générale à laquelle réfère l'art. 218 L.p.c. n'est pas celui qui se dégage d'une lecture précipitée ou partielle de la publicité. L'analyse requise par cette disposition doit prendre en considération l'ensemble de la publicité plutôt que de simples bribes de son contenu. Toutefois, la méthode d'analyse prescrite par l'art. 218 L.p.c. s'oppose tout autant à un décorticage minutieux du texte d'une publicité aux fins de déterminer si l'impression générale qu'elle donne est fausse ou trompeuse. En effet, les tribunaux ne doivent pas aborder une publicité écrite comme un contrat commercial, c'est-à-dire la lire plusieurs fois, en s'attachant à tous ses détails pour en comprendre toutes les subtilités. Une seule lecture d'ensemble devrait suffire pour apprécier l'impression générale donnée par une publicité écrite. Cette impression générale permettra alors de déterminer si une représentation faite par un commerçant constitue une pratique interdite.

[...]

[67] Le critère de l'impression générale prévu à l'art. 218 L.p.c. doit être appliqué dans une perspective similaire à celle de « l'acheteur ordinaire pressé », c'est-à-dire celle d'un consommateur qui ne prête rien de plus qu'une attention ordinaire à ce qui lui saute aux yeux lors d'un premier contact avec une publicité. Les tribunaux ne doivent pas conduire l'analyse dans la perspective du consommateur prudent et diligent.

[Soulignement du Tribunal]

[73] Or, selon les différentes captures d'images produites par le demandeur, on constate que notamment :

- l'Écran 1 ne mentionne pas les frais hôteliers;
- l'Écran 2 ne les mentionne qu'à la toute fin en petits caractères;

- il est possible 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;
- l'Écran 3 mentionne les frais hôteliers sans les inclure dans le prix total;
- en dessous du montant des frais hôteliers, il est écrit que les tarifs sont exprimés en dollars canadiens alors que selon la preuve, ils sont payables en devises américaines;
- sur sa facture, 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.

[74] Si la Cour suprême considère que la mention dans une lettre publicitaire que M. Richard a gagné un gros lot, alors que la phrase qui précède immédiatement cette mention permet de comprendre qu'il y a des conditions préalables à remplir, viole l'article 218 LPC⁴⁷, le Tribunal conclut qu'à la lumière des exemples énumérés au paragraphe précédent, le recours du demandeur à l'égard de ce même article est défendable.

[75] Par ailleurs, l'omission d'indiquer à côté du montant des frais hôteliers « \$ US » pourrait être considéré un fait important passé sous silence au sens de l'article 228 LPC. Seule l'enquête au fond le déterminera.

3.2.2.3 Les dommages punitifs

[76] Le Tribunal estime que les allégations sont suffisantes pour soutenir une demande de dommages punitifs.

[77] Plus particulièrement, le demandeur allègue que les défenderesses sont au courant des frais hôteliers obligatoires. De plus, elles ont la possibilité d'inclure les frais hôteliers dans le prix affiché puisque, par exemple, Expedia.ca le fait aux États-Unis⁴⁸ bien que ces frais ne soient toujours pas indiqués à la première occasion.

⁴⁷ *Id.*, par. 84 et 85.

⁴⁸ Pièce R-9.

[78] Il ajoute qu'après le dépôt de la demande pour autorisation, Expedia.ca, Travelocity.ca et Hotels.com ont modifié leur site de sorte que les frais hôteliers apparaissent dorénavant dans le prix total, mais uniquement à l'Écran 3 plutôt qu'à la première étape de la transaction⁴⁹.

[79] Ce n'est pas parce que les défenderesses ont apporté certains correctifs à leur site qu'automatiquement elles ne s'exposent pas à des dommages punitifs.

[80] À cet égard, ce n'est qu'après avoir entendu la preuve que le juge saisi du fond sera en mesure d'apprécier le comportement des défenderesses et de déterminer si des dommages punitifs sont appropriés ou non⁵⁰.

[81] En conclusion, le Tribunal conclut que les défenderesses ont démontré respecter la condition énoncée à l'article 575 (2) C.p.c.

3.3 Le membre est-il en mesure d'assurer une représentation adéquate (art. 575(4) C.p.c.)?

[82] À la lecture des allégations aux paragraphes 10.1 à 10.7 de la demande re-modifiée, le Tribunal estime que le demandeur démontre avoir la capacité de représenter adéquatement les membres⁵¹.

[83] D'ailleurs, les défenderesses ne contestent pas que cette condition soit remplie.

3.4 Le recours soulève-t-il des questions identiques, similaires ou connexes (art. 574(1) C.p.c.)?

[84] Les défenderesses ne contestent pas que cette condition soit également respectée.

[85] Le demandeur énumère à la section 5 de sa demande re-modifiée les questions communes.

[86] Le Tribunal les reformule comme suit :

- Les défenderesses violent-elles l'article 224 LPC?

⁴⁹ Pièces R-35 et E-2.

⁵⁰ *Union des consommateurs c. Bell Mobilité inc.*, 2017 QCCA 504, par. 42.

⁵¹ Par. 10.1 à 10.7 de la demande re-modifiée.

- Les défenderesses violent-elles l'article 14.1 du *Règlement sur les agents de voyage*?
- Les défenderesses violent-elles les articles 218, 219 ou 228 LPC?
- 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?
- Les défenderesses doivent-elles être condamnées solidairement pour les dommages, à l'exception des dommages punitifs?
- Des dommages punitifs doivent-ils être accordés?

3.5 La composition du groupe (art. 574 (3) C.p.c.)

[87] Étant donné le nombre de consommateurs ayant utilisé les sites visés par le présent recours, il est utopique de croire que les règles du mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui soient applicables.

[88] D'ailleurs, les défenderesses ne contestent pas que cette condition soit également respectée.

[89] Toutefois, elles demandent que le groupe soit limité aux consommateurs ayant utilisé les sites avant les modifications apportées à la suite du dépôt de la demande d'autorisation.

[90] Le Tribunal ne peut retenir cette proposition puisque le recours du demandeur est tout autant défendable pour la période après la modification des sites.

[91] En effet, selon la preuve, il apparaît que l'Écran 1 ne comprend toujours pas les frais hôteliers. Sur l'Écran 2, ceux-ci ne sont pas inclus dans le prix de la chambre et sont mentionnés en caractères plus petits que le prix de la chambre, lequel est aussi en caractères gras.

Pour ces motifs, le Tribunal :

[92] **AUTORISE** l'exercice de l'action collective contre les défenderesses;

[93] **ACCORDE** à Dany Lussier le statut de représentant afin d'exercer une action collective pour le groupe suivant :

*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 (« **Frais hôteliers** »)).*

[94] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions de faits et de droit qui devront être traitées collectivement :

- Les défenderesses violent-elles l'article 224 LPC?
- Les défenderesses violent-elles l'article 14.1 du *Règlement sur les agents de voyage*?
- Les défenderesses violent-elles les articles 218, 219 et 228 LPC?
- 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?
- Les défenderesses doivent-elles être condamnées solidairement pour les dommages, à l'exception des dommages punitifs?
- Des dommages punitifs doivent-ils être accordés?

[95] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées dans l'action collective au fond :

- **ACCUEILLE** l'action collective du demandeur et de chacun des membres du groupe qu'il représente;
- **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;

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

[96] **ORDONNE** que l'action collective soit introduite dans le district de Montréal;

[97] **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;

[98] **FIXE** le délai d'exclusion à 60 jours après la date de publication de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres du groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

[99] **ORDONNE** aux parties de se concerter et de transmettre dans les 30 jours du présent jugement un projet d'avis aux membres et une description du mode de diffusion, à défaut une audience sera tenue pour déterminer le contenu de l'avis aux membres et de son mode de diffusion;

[100] **LE TOUT**, avec frais de justice à suivre.



CHANTAL LAMARCHE, J.C.S.

M^e Pierre Boivin
M^e Alexandre Brosseau-Wery
KUGLER, KANDESTIN L.L.P
Procureurs du demandeur

M^e Malgorzata Weltrowska (Margaret)
M^e Erica Shadeed
DENTONS CANADA LLP
Procureurs des défenderesses

Date d'audience: 14 février 2019