

COUR SUPÉRIEURE

(Action collective)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001066-204

DATE : 26 juillet 2022

SOUS LA PRÉSIDENTE DE : L'HONORABLE PIERRE-C. GAGNON, J.C.S.

TRACY PATTERSON

Demanderesse

C.

TICKETMASTER CANADA HOLDINGS ULC

TICKETMASTER CANADA ULC

TICKETMASTER CANADA LP

TICKETMASTER LLC

LIVE NATION CANADA INC.

LIVE NATION ENTERTAINMENT INC.

LIVE NATION WORLDWIDE INC.

STUBHUB CANADA LTD.

STUBHUB INC.

VIVID SEATS LLC

SEATGEEK, INC.

INTERNET REFERRAL SERVICES, LLC

Défenderesses

**JUGEMENT D'APPROBATION DE LA CONVENTION DE TRANSACTION
CONCERNANT LES DEUX ENTITÉS STUBHUB**

A. APERÇU

[1] Avec l'accord de l'entité StubHub (soit StubHub Canada Ltd. et StubHub Inc.), le demandeur, M. Tracy Patterson, formule une demande (10 juin 2022) pour approuver le *Transaction Agreement* du 6 mai 2022¹ (la « Convention de transaction »).

[2] Dans une lettre du 16 juin 2022, le Fonds d'aide aux actions collectives (le « FAAC ») soulève que :

- l'acquittement des réclamations des membres déclenche le droit du FAAC à un prélèvement;
- la Convention de transaction omet de préciser à qui devra être transmis le rapport final de l'Administrateur des réclamations;
- la Convention de transaction énonce incomplètement les mécanismes requis pour protéger les renseignements personnels des membres.

[3] L'avocat du Groupe conteste le droit du FAAC d'intervenir de la sorte dans un débat qui ne le concerne pas. Il conteste par ailleurs que le FAAC ait droit à quelque prélèvement.

B. FORMALITÉS PRÉALABLES

[4] Dans un rapport du 3 juin 2022, l'Administrateur des réclamations Paiements Velvet atteste avoir exécuté fidèlement son mandat d'aviser les membres du règlement, selon le jugement préliminaire du 10 mai 2022.

[5] Aucun membre n'a opté de s'exclure du Groupe. Aucun membre n'a manifesté d'objection à la teneur du règlement.

[6] Selon Paiements Velvet, le Groupe comporte 207 membres (plus précisément, 207 adresses de courriel distinctes, détenues par StubHub).

[7] Le Tribunal statue que les étapes préalables au présent débat ont été adéquatement accomplies.

C. RÉSUMÉ DU LITIGE ET DU RÈGLEMENT

[8] StubHub vend au Québec (et ailleurs) des billets pour une variété d'évènements : concerts, matchs sportifs, expositions, etc.

[9] Quand la pandémie de la COVID-19 a été déclarée le 11 mars 2020, plusieurs détenteurs de billets ont fait face à des évènements annulés, reportés ou reprogrammés, sans pouvoir obtenir immédiatement un remboursement complet de StubHub.

¹ Pièce R-1.

[10] Le 12 mai 2020, M. Tracy Patterson déposait une demande d'autorisation², reprochant essentiellement à StubHub des pratiques commerciales dérogeant en telle situation à la *Loi sur la protection du consommateur*.

[11] Les parties ont négocié un règlement à l'amiable avant la tenue du débat judiciaire sur l'autorisation.

[12] Le 13 avril 2022, le Tribunal a autorisé l'exercice de cette action collective mais « aux seules fins de règlement ».

[13] La Convention de transaction mentionne que StubHub a maintenant modifié sa pratique commerciale au Québec (depuis le 30 avril 2022).

[14] Si la Convention est approuvée, chaque membre du Groupe devra choisir parmi trois options :

- conserver ses billets d'évènements;
- annuler l'achat auquel cas StubHub lui décernera un crédit équivalant à 120 % du montant total payé pour l'évènement (incluant frais de services, taxes, dépenses accessoires telle une place de stationnement);
- annuler l'achat et recevoir remboursement de 100 % du montant total payé.

[15] Les parties à la Convention considèrent qu'aucune de ces trois options n'habilite le FAAC à réclamer un prélèvement, ce que celui-ci conteste.

[16] StubHub déclare ne pas intervenir quant aux honoraires que réclament les avocats de M. Patterson, soit 100 000 \$ plus taxes. Le montant approuvé n'entraîne aucune déduction quant aux bénéfices conférés aux membres.

[17] En retour, StubHub obtient une quittance qui, bien que formulée sans égard au langage simple, ne déborde pas le litige soulevé par la demande d'autorisation et réglé par la Convention de transaction.

[18] La Convention de transaction pose la condition qu'un désistement soit autorisé et déposé dans le dossier analogue de *Janie Desjardins c. StubHub et autres*, CSM n° 500-06-001072-202. À cet effet, le Tribunal rend un jugement distinct ce jour.

D. CRITÈRES D'AUTORISATION D'UNE TRANSACTION

[19] Ces critères sont stables en droit québécois.

² Initialement au nom du demandeur Maurice Assor puis par amendement le 10 juillet 2020, au nom du demandeur Tracy Patterson.

[20] Dans un jugement rendu le 28 juin 2021³, le juge Bisson prend soin de résumer le cadre juridique à l'intérieur duquel le tribunal doit statuer sur l'opportunité d'approuver ou non une transaction, notamment quand le FAAC intervient à cette étape de l'instance. Voici donc ce qu'il écrit à ce sujet (ce avec quoi le Tribunal est d'accord) :

2.1.2 La transaction formelle

[21] Quant à la transaction formelle, en vertu de l'article 590 Cpc, toute transaction, acceptation d'offres réelles ou acquiescement ne sont valables que s'ils sont approuvés par le tribunal, suivant la publication d'un avis préalable informant les membres d'une demande d'approbation et de la possibilité de faire des représentations. Cette disposition est d'ordre public⁶ et se lit ainsi :

590. La transaction, l'acceptation d'offres réelles ou l'acquiescement ne sont valables que s'ils sont approuvés par le tribunal. Cette approbation ne peut être accordée à moins qu'un avis n'ait été donné aux membres.

Dans le cas d'une transaction, l'avis mentionne que celle-ci sera soumise à l'approbation du tribunal à la date et au lieu qui y sont indiqués; il précise la nature de la transaction et le mode d'exécution prévu ainsi que la procédure que suivront les membres pour prouver leur réclamation. L'avis informe aussi les membres qu'ils peuvent faire valoir au tribunal leurs prétentions sur la transaction proposée et sur la disposition du reliquat, le cas échéant. Le jugement qui approuve la transaction détermine, s'il y a lieu, les modalités de son exécution.

[22] Des critères spécifiques guident l'appréciation du tribunal saisi d'une demande d'approbation d'une transaction, notamment en raison de la particularité du véhicule procédural que représente l'action collective, c'est-à-dire la représentation d'autrui sans mandat. De multiples décisions en font état, dont la récente *Schneider (Succession de Schneider) c. Centre d'hébergement et de soins de longue durée Herron inc.*⁷ :

[27] En vertu de l'article 590 Cpc, le Tribunal doit approuver l'Entente de règlement si elle est juste, raisonnable et équitable, et si elle répond aux meilleurs intérêts, non seulement du représentant, mais de l'ensemble des membres du Groupe qui seront liés par l'entente.

[28] Les critères devant guider le tribunal dans l'exercice de son pouvoir d'appréciation d'une entente intervenue entre les parties sont les suivants :

- Les probabilités de succès du recours;
- Le coût anticipé et la durée probable du litige;

³ *Union des consommateurs c. Telus Communications inc.*, 2021 QCCS 2681.

- L'importance et la nature de la preuve administrée;
- Les modalités, les termes et les conditions de la transaction;
- L'accord du représentant;
- La nature et le nombre d'objections à la transaction;
- Le nombre d'exclusions;
- La recommandation des avocats et leur expérience;
- La bonne foi des parties et l'absence de collusion; et
- La recommandation d'une tierce personne neutre.

[23] En vertu de l'article 58 du *Règlement de la Cour supérieure du Québec en matière civile*⁸, toute demande d'approbation d'une transaction doit être signifiée au Fonds avec avis de sa présentation. Cet article se lit ainsi :

58. Transaction. Une transaction soumise à l'approbation du tribunal indique le montant des sommes qui seront remboursées au Fonds d'aide aux actions collectives, si ce dernier a attribué une aide financière au représentant, en application de l'article 30 de la Loi sur le Fonds d'aide aux actions collectives (chapitre F-3.2.0.1.1). Toute demande d'approbation est signifiée au Fonds d'aide aux actions collectives, avec avis de sa présentation.

[24] Les articles 593 alinéa 3 Cpc et 32 de la *Loi sur le Fonds d'aide aux actions collectives*⁹ confèrent au Fonds le droit d'être entendu sur toute question en lien avec les honoraires des avocats du Groupe, que le dossier soit financé ou non¹⁰. Ces articles se lisent ainsi :

593. Le tribunal peut accorder une indemnité au représentant pour le paiement de ses débours de même qu'un montant pour le paiement des frais de justice et des honoraires de son avocat, le tout payable à même le montant du recouvrement collectif ou avant le paiement des réclamations individuelles.

Il s'assure, en tenant compte de l'intérêt des membres du Groupe, que les honoraires de l'avocat du représentant sont raisonnables; autrement, il peut les fixer au montant qu'il indique.

Il entend, avant de se prononcer sur les frais de justice et les honoraires, le Fonds d'aide aux actions collectives que celui-ci ait ou non attribué une aide au représentant. Le tribunal prend en compte le fait que le Fonds ait garanti le paiement de tout ou partie des frais de justice ou des honoraires.

32. Le Fonds dépose au greffe de la Cour supérieure du district dans lequel l'action collective est exercée, le dispositif de la décision qui attribue l'aide.

Le tribunal doit entendre le Fonds avant de décider du paiement des frais de justice, déterminer les honoraires du procureur du représentant ou approuver une transaction sur les frais, les frais de justice ou les honoraires.

[25] Dans le cadre de l'approbation d'une transaction, le *Règlement sur le pourcentage prélevé par le Fonds d'aide aux actions collectives*¹¹ est d'ordre public et établit des règles impératives¹². Autrement dit, s'il y a reliquat en matière de recouvrement collectif ou s'il y a liquidation individuelle, le pourcentage dû au Fonds doit être respecté.

[26] On notera que le Fonds n'a cependant pas intérêt à faire des représentations sur tous les aspects d'une transaction, comme l'a décidé récemment la Cour supérieure dans la décision *Zouzout c. Canada Dry Mott's inc.*¹³ et comme plus anciennement la Cour d'appel et la Cour supérieure¹⁴. L'intérêt juridique du Fonds est en effet limité : 1) au remboursement de l'aide financière accordée; 2) aux frais de justice et aux honoraires des avocats de la demande; 3) au reliquat en matière de recouvrement collectif¹⁵ et à l'application du *Règlement sur le pourcentage prélevé par le Fonds d'aide aux actions collectives*; et 4) à tout autre élément portant sur le respect de la *Loi sur le Fonds d'aide aux actions collectives*.

[27] Cependant, quelle que soit la source d'un problème potentiel visant une transaction projetée, même si le Fonds en est la source, le tribunal doit¹⁶ se renseigner et éventuellement intervenir d'office lorsqu'il apprend le problème, sans faire la sourde oreille.

⁶ Voir la décision sur procès-verbal *Amram c. Rogers communication inc. et al.*, C.S. Montréal, n° 500-06-000575-114, 7 juillet 2020, j. Emery, p. 5.

⁷ 2021 QCCS 1808, par. 27 et 28.

⁸ RLRQ, c. C-25.01, r. 0.2.1.

⁹ RLRQ, c. F-3.2.0.1.1.

¹⁰ *Marcil c. Commission scolaire de la Jonquière*, 2018 QCCS 3836, par. 134.

¹¹ RLRQ, c. F-3.2.0.1.1, r. 2.

¹² *Option consommateurs c. Banque Nationale du Canada*, 2015 QCCS 4380, par. 61 à 63.

¹³ 2021 QCCS 1815, par. 57 à 70. Cette décision parle également du « timing » des représentations faites par le Fonds au tribunal.

¹⁴ *Fonds d'aide aux recours collectifs c. Option Consommateurs*, 2006 QCCA 441, par. 35 à 40; *Dessis c. Cash Store Financial Services inc.*, 2016 QCCS 4545, par. 26 à 32.

¹⁵ Et pas à tous les aspects du reliquat, voir les deux décisions citées à la note précédente.

¹⁶ *Handicap-Vie-Dignité c. Résidence St-Charles-Borromée, CHSLD Centre-ville de Montréal*, 2018 QCCS 2159, par. 56.

[21] Ainsi, la règle générale est que le tribunal doit décider s'il approuve l'entente de règlement ou s'il refuse de l'approuver. En principe, le tribunal n'a pas le pouvoir d'altérer

la teneur essentielle de la transaction, quitte à refuser l'approbation quand certaines dispositions enfreignent l'ordre public⁴.

[22] Par contre, le tribunal peut clarifier certaines stipulations de la transaction, particulièrement quand il a vérifié que telles précisions reflètent l'intention des parties signataires et quand cela prévient des ambiguïtés et complications inutiles au détriment des membres.

[23] Les parties ont alors le loisir d'anticiper la désapprobation du tribunal et de proposer des modifications consensuelles pour convaincre le tribunal d'approuver la transaction ainsi modifiée.

E. CRITÈRES D'AUTORISATION DES HONORAIRES DES AVOCATS DES MEMBRES

[24] Fondamentalement, le Tribunal doit vérifier que l'avocat des membres du Groupe ait droit à une rémunération raisonnable et proportionnelle, en tenant compte des paramètres particuliers de l'affaire⁵.

[25] Les facteurs à considérer (selon une pondération variant selon le cas d'espèce), sont généralement les suivants :

- l'expérience des avocats;
- le temps qu'ils ont consacré à l'affaire;
- la difficulté du problème soumis;
- l'importance du dossier;
- la responsabilité assumée;
- la prestation de services professionnels inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelles;
- le résultat obtenu;
- les honoraires convenus;
- la finalité du recours;

⁴ *Option consommateurs c. Banque Amex du Canada*, 2018 QCCA 305; *M.G. c. Association Selwyn House*, 2008 QCCS 3695.

⁵ *Guilbert c. Sony BMG Musique (Canada) inc.*, 2007 QCCS 432, conf. par 2009 QCCA 231; *Mahmoud c. Société des casinos du Québec inc.*, 2018 QCCS 4526.

- le risque assumé par les avocats en demande⁶.

[26] Il s'agit essentiellement de facteurs dictés par le *Code de déontologie des avocats*⁷ et par l'article 18 du *Code de procédure civile* (principe directeur de la proportionnalité).

[27] La convention d'honoraires convenue avec le demandeur bénéficie d'une présomption réfragable de validité⁸.

[28] Le tribunal n'est pas tenu d'approuver simultanément la transaction et les honoraires de l'avocat, sauf quand les parties stipulent clairement que la transaction est indivisible à cet égard et qu'elles n'entendent pas en modifier les stipulations⁹. Autrement, le tribunal peut reporter l'approbation des honoraires à une étape plus appropriée, notamment quand le rapport de l'administrateur des réclamations précisera le résultat obtenu pour les membres¹⁰.

F. ANALYSE ET DÉCISION

F.1 Règlement-coupons

[29] Un aspect du règlement est l'option de recevoir contre retour d'un billet, un crédit de 120 % utilisable pour l'achat d'un autre billet d'évènement vendu par StubHub.

[30] Certains critiquent ce genre de « règlements-coupons »¹¹ en relevant principalement :

- le faible taux d'utilisation des coupons;
- l'indemnisation liée à une obligation d'achat;
- l'incitatif à réclamer;
- l'inadéquation entre le problème à l'origine du litige et la réparation proposée;
- les règles restreignant l'utilisation des coupons;
- les honoraires élevés des avocats en demande¹².

⁶ *Options consommateurs c. Banque Amex du Canada*, préc, note 4.

⁷ RLRQ, c. B-1, r. 3.1.

⁸ *Dupuis c. Polyone Canada inc.*, 2016 QCCS 2561.

⁹ *Option consommateurs c. Banque Amex du Canada*, préc, note 4.

¹⁰ *Option consommateurs c. Infineon Technologies AG*, 2013 QCCS 1191.

¹¹ P.-C. LAFOND, *Libres propos sur la pratique de l'action collective*, Éditions Yvon Blais, 2020, p. 187-189; S. POULIN, « Les règlements de recours collectifs par voie de coupons : la justice sous forme de programme de fidélisation », dans P.-C. LAFOND (dir.), *L'accès de consommateurs à la justice*, Éditions Yvon Blais, 2010, p. 23.

¹² Énumération de la juge Gagné dans *Abihira c. Johnston*, 2019 QCCA 657.

[31] Autrement dit, le marchand s'en tire à trop bon compte en incitant le consommateur à continuer de faire affaires avec lui malgré sa mésaventure.

[32] Malgré cela, les tribunaux surmontent parfois leurs réticences et approuvent alors des règlements-coupons¹³.

[33] En l'espèce, le crédit est substantiel en ce qu'il couvre plus (120 %) du coût du billet retourné pour annulation. Même dans une économie inflationniste, on peut présumer que le crédit couvre en totalité ou presque le prix du billet qui sera acheté en remplacement.

[34] Ceci n'est pas un cas courant parmi ceux dénoncés par la doctrine, où le crédit reçu est d'un montant dérisoire ne couvrant qu'une fraction du bien beaucoup plus coûteux à acquérir en remplacement (par exemple, un appareil électroménager ou un véhicule automobile).

[35] Une fois reçu, le crédit est valable pour une durée de 36 mois.

[36] Vu le nombre considérable d'évènements présentés au Québec, au Canada, aux États-Unis ou ailleurs, on peut présumer que le client typique de StubHub aura plusieurs occasions réelles d'utiliser le crédit.

[37] Un inconvénient est l'obligation du membre de retourner son billet numérique ou électronique (mais non son billet en papier, rare occurrence) pour recevoir son crédit.

[38] Le Tribunal accepte l'explication que StubHub doit pouvoir annuler le billet crédité pour éviter double emploi ou transaction malhonnête aux dépens d'un tiers qui achèterait sans le savoir un billet annulé.

[39] Le règlement-coupon est une des trois options consenties au membre, qui peut préférer conserver ses billets ou encore se faire rembourser en argent 100 % du prix déboursé.

[40] L'option de conserver les billets n'est pas à négliger. Certains évènements sont très populaires, de sorte que le détenteur de billets veut patienter pour les utiliser à une date subséquente.

[41] Le Tribunal considère que, sujet aux considérations qui suivent, le règlement à trois volets est juste, raisonnable et équitable pour les 207 membres du Groupe.

[42] Il aurait été onéreux de continuer les procédures en vue d'un règlement potentiellement meilleur, alors que le Groupe est relativement petit avec ses 207 membres.

¹³ *Abihsira c. StubHub inc.*, 2019 QCCS 5659; *Abihsira c. StubHub inc.*, 2020 QCCS 2593; *Leung c. DoorDash Technologies Canada inc.*, 2022 QCCS 1083.

F.2 Honoraires et débours des avocats du Groupe

[43] Le cabinet Lex Group réclame approbation d'une somme globale de 100 000 \$ en paiement de ses honoraires, débours et frais de justice, mais en ajoutant la TPS et la TVQ.

[44] StubHub. ne conteste pas et s'engage à acquitter le montant approuvé par le Tribunal, sans que cela affecte le dédommagement des membres.

[45] Lex Group calcule que la valeur nominale des billets en cause est de 265 000 \$ et que, dans l'hypothèse où tous les membres opteraient pour le crédit à 120 %, la valeur serait donc de : $265\,000 \$ \times 120 \% = 318\,000 \$$.

[46] Lex Group invoque le *Professional Mandate & Attorney's Fee Agreement* intervenu avec M. Patterson qui donne droit à 33 % du montant total reçu (ou à un multiplicateur de 3,5 des travaux en cours normalement facturables).

[47] Lex Group soumet ce calcul : $318\,000 \$ \times 1/3 = 104\,940 \$$ réduit à 100 000 \$.

[48] Lex Group rapporte que deux avocats et un stagiaire ont consacré au total 874,8 heures facturables à l'ensemble du dossier (toutes défenderesses confondues), ce qui paraît élevé (c'est plus ou moins la moitié de la production annuelle d'un avocat effectuant toutes les heures). Quant au volet StubHub proprement dit, 26,25 heures ont été consacrées aux formalités de règlement.

[49] Lex Group déclare aussi des débours totalisant 7 649,62 \$ (taxes incluses), ici encore pour l'ensemble du dossier.

[50] Avec raison, Lex Group fait valoir que du travail plus élaboré a été requis pour le volet StubHub du dossier, parce qu'il a fallu débattre une demande de production d'éléments de preuve, interroger un représentant des défenderesses et préparer le débat sur l'autorisation jusqu'à un règlement de dernière minute.

[51] Le Tribunal tient compte que trois règlements parallèles sont soumis pour approbation simultanée (impliquant les codéfenderesses SeatGeek, Vivid Seats et Internet Referral Services).

[52] Lex Group réclame 27 000 \$ CAN pour le volet SeatGeek (39 membres), 36 000 \$ US pour le volet Vivid Seats (192 membres) et 31 500 \$ US pour le volet Internet Referral Services (294 membres).

[53] Quant aux volets où le Tribunal approuve des règlements ce jour, le nombre total de membres concernés est d'environ 732.

[54] Les avocats qui choisissent d'instituer des actions collectives pour des Groupes de cette taille doivent être conscients qu'ils ne généreront pas autant d'honoraires

qu'avec des litiges concernant des dizaines de milliers de membres et justifiant des dédommagements individuels considérables.

[55] LexGroup n'explique pas pourquoi le volet StubHub justifierait des honoraires du triple de ceux des autres volets réglés simultanément. Les résultats d'une négociation habile avec les avocats de StubHub ne sont pas en soi une justification convaincante.

[56] Il s'agit d'entreprises concurrentes entre elles, représentées par des cabinets distincts, avec qui il a fallu négocier et conclure des ententes de règlement apparentées mais distinctes. Cela a entraîné le dédoublement de certaines démarches.

[57] Tout considéré et bénéficiant d'une vue d'ensemble, le Tribunal considère que, selon les critères de la jurisprudence, la juste rémunération de Lex Group doit être approuvée à 40 000 \$ CAN.

F.3 Intervention du Fonds d'aide aux actions collectives

[58] Les avocats du Groupe objectent aux interventions du FAAC, quand il s'autorise à critiquer ou commenter la teneur d'une entente de règlement, sur des points qui débordent les intérêts légitimes du FAAC.

[59] En l'espèce, le FAAC conteste les clauses de la Convention de transaction où les parties prétendent qu'aucun prélèvement ne lui serait payable. Disons tout de suite que c'est là une préoccupation légitime du FAAC. Il est préférable qu'elle soit discutée dès maintenant et non au moment d'exécuter la transaction.

[60] Ce droit d'intervention du FAAC est moins évident quand il demande de clarifier ce qui concerne le rapport final de l'administrateur des réclamations et la protection des renseignements personnels des membres du Groupe.

[61] La controverse n'est pas nouvelle.

[62] Répétons ici ce qu'en disait le juge Bisson dans l'extrait (ci-haut) du jugement *Telus* :

[23] En vertu de l'article 58 du *Règlement de la Cour supérieure du Québec en matière civile*⁸, toute demande d'approbation d'une transaction doit être signifiée au Fonds avec avis de sa présentation. Cet article se lit ainsi :

58. Transaction. Une transaction soumise à l'approbation du tribunal indique le montant des sommes qui seront remboursées au Fonds d'aide aux actions collectives, si ce dernier a attribué une aide financière au représentant, en application de l'article 30 de la Loi sur le Fonds d'aide aux actions collectives (chapitre F-3.2.0.1.1). Toute demande d'approbation est signifiée au Fonds d'aide aux actions collectives, avec avis de sa présentation.

[24] Les articles 593 alinéa 3 Cpc et 32 de la *Loi sur le Fonds d'aide aux actions collectives*⁹ confèrent au Fonds le droit d'être entendu sur toute question en lien avec les honoraires des avocats du Groupe, que le dossier soit financé ou non¹⁰. Ces articles se lisent ainsi :

593. Le tribunal peut accorder une indemnité au représentant pour le paiement de ses débours de même qu'un montant pour le paiement des frais de justice et des honoraires de son avocat, le tout payable à même le montant du recouvrement collectif ou avant le paiement des réclamations individuelles.

Il s'assure, en tenant compte de l'intérêt des membres du Groupe, que les honoraires de l'avocat du représentant sont raisonnables; autrement, il peut les fixer au montant qu'il indique.

Il entend, avant de se prononcer sur les frais de justice et les honoraires, le Fonds d'aide aux actions collectives que celui-ci ait ou non attribué une aide au représentant. Le tribunal prend en compte le fait que le Fonds ait garanti le paiement de tout ou partie des frais de justice ou des honoraires.

32. Le Fonds dépose au greffe de la Cour supérieure du district dans lequel l'action collective est exercée, le dispositif de la décision qui attribue l'aide.

Le tribunal doit entendre le Fonds avant de décider du paiement des frais de justice, déterminer les honoraires du procureur du représentant ou approuver une transaction sur les frais, les frais de justice ou les honoraires.

[25] Dans le cadre de l'approbation d'une transaction, le *Règlement sur le pourcentage prélevé par le Fonds d'aide aux actions collectives*¹¹ est d'ordre public et établit des règles impératives¹². Autrement dit, s'il y a reliquat en matière de recouvrement collectif ou s'il y a liquidation individuelle, le pourcentage dû au Fonds doit être respecté.

[26] On notera que le Fonds n'a cependant pas intérêt à faire des représentations sur tous les aspects d'une transaction, comme l'a décidé récemment la Cour supérieure dans la décision *Zouzout c. Canada Dry Mott's inc.*¹³ et comme plus anciennement la Cour d'appel et la Cour supérieure¹⁴. L'intérêt juridique du Fonds est en effet limité : 1) au remboursement de l'aide financière accordée; 2) aux frais de justice et aux honoraires des avocats de la demande; 3) au reliquat en matière de recouvrement collectif¹⁵ et à l'application du *Règlement sur le pourcentage prélevé par le Fonds d'aide aux actions collectives*; et 4) à tout autre élément portant sur le respect de la *Loi sur le Fonds d'aide aux actions collectives*.

[27] Cependant, quelle que soit la source d'un problème potentiel visant une transaction projetée, même si le Fonds en est la source, le tribunal doit¹⁶ se

renseigner et éventuellement intervenir d'office lorsqu'il apprend le problème, sans faire la sourde oreille.

[références omises]

[63] Le juge Bisson référerait alors au jugement *Zouzout*¹⁴ et au jugement *Handicap-Vie-Dignité*¹⁵.

[64] Ces jugements s'accordent pour reconnaître un rôle valable et nécessaire au FAAC, sans faire de lui un censeur et encore moins le conseiller privilégié des juges de la Cour supérieure.

[65] Dans le jugement *Handicap-Vie-Dignité* de 2018, le juge soussigné commentait comme suit :

[50] Ici, le Tribunal exprime son ambivalence.

[51] D'une part, il est vrai que le législateur limite les situations où le FAAC peut intervenir dans le débat judiciaire.

[52] Mais d'autre part, le texte de loi néglige une partie de la réalité, soit que le FAAC se voit et est vu tel un ombudsman qui reçoit couramment les demandes d'information et les doléances de membres mal informés et peinant à trouver ailleurs les renseignements concernant « leur » action collective.

[53] Dans d'autres cas, le FAAC, qui suit le déroulement des dossiers d'action collective, croit discerner des anicroches, parfois à tort, parfois avec raison.

[54] Il est difficile de blâmer le FAAC de manifester ses inquiétudes au tribunal en pareil cas.

[55] En matière d'actions collectives, le législateur a conféré au tribunal de vastes responsabilités, et corrélativement, de vastes pouvoirs discrétionnaires, de veiller aux intérêts des membres du Groupe.

[56] Une fois alerté à un problème potentiel, le tribunal doit se renseigner et éventuellement intervenir d'office, sans faire la sourde oreille en fonction de la source de ses informations.

[66] Ces réflexions, qui se voulaient empreintes de sagesse et de nuances, ont pu encourager le FAAC à se manifester à diverses étapes du processus judiciaire, dont celle de l'approbation d'une transaction.

¹⁴ *Zouzout C. Canada Dry Mott's inc.*, 2021 QCCS 1815 (j. Morrison).

¹⁵ *Handicap-Vie-Dignité c. Résidence St-Charles-Borromée, CHSLD Centre-ville de Montréal*, 2018 QCCS 2159 (j. Gagnon).

[67] Il faut dire que, dans ce cas, le FAAC se préoccupait légitimement que les mesures réparatrices n'étaient pas exécutées, ce qui pouvait entraîner l'existence d'un reliquat.

[68] En poussant un peu plus loin la réflexion quatre ans plus tard, il est opportun de ce qui suit :

- on aurait tort de sous-estimer la vigilance des juges gestionnaires, notamment au moment d'analyser une entente de règlement;
- certaines lois d'ordre public régissent l'exécution d'une entente de règlement, sans que les parties à l'entente soient tenus de le stipuler expressément;
- le tribunal ne peut passer outre quand on l'alerte à une difficulté majeure dans un dossier d'action collective. Pensons aux doléances d'avocats agissant dans une action collective parallèle, ou pas, à un justiciable qui redoute l'impact sur une autre action collective dont il est membre, ou au FAAC. Le ou la juge doit prêter attention;
- une règle cardinale demeure : le tribunal ne détient pas le pouvoir d'altérer la teneur essentielle de la transaction, au motif de la bonifier. Alerté des imperfections d'une entente de règlement, le ou la juge devra parfois l'approuver néanmoins;
- une intervention intempestive du FAAC n'est pas sans conséquences. Elle alourdit le débat et le processus décisionnel. Elle perturbe l'accord mis de l'avant par les parties. Elle prolonge assurément le délibéré du juge;
- le FAAC ne détient pas d'immunité advenant abus procédural (article 51 du *Code de procédure civile* ou « C.p.c. »).

[69] Au-delà de cette mise au point, regardons une à une les questions soulevées par le FAAC.

F.4 Droit à un prélèvement

[70] Le FAAC soulève une controverse en alertant de son objection à ces deux clauses de la Convention de transaction :

22. The Parties agree that pursuant to Quebec law, including case law, the restitution offered by StubHub to Eligible Members through the issuance of Cash and Credits, as a result of the cancellation of the contract by which he or she purchased his or her Ticket(s), does not entitle the Fonds to withhold any percentage of a Claim in accordance with section 1(3) of the *Regulation respecting the percentage withheld by the Fonds d'aide, inter alia* since the contract is being fully cancelled and the Eligible Member is returning his or her Ticket(s) to StubHub for a full refund.

23. Should the Court determine that the cancellation of the contract by which an Eligible Member purchase his or her Ticket(s) and the ensuing restitution of his or her prestation in Cash is deemed to be a "liquidated claim" pursuant to section 42 of the *Act respecting the Fonds d'aide aux actions collectives*, CQLR c. F-3.2.0.1. and section 1(3) of the *Regulation respecting the percentage withheld by the Fonds d'aide*, which the Parties deny, then the latter section shall apply to each restitution in Cash.

[soulignements ajoutés]

[71] Bien sûr, l'accord des parties signataires ne saurait placer le FAAC (et le tribunal) face au fait accompli.

[72] La question est de savoir si l'obligation statutaire de verser un prélèvement au FAAC est déclenchée quand la vente du billet est annulée (*ab initio*), situation juridique qui s'oppose au versement d'une indemnité de remplacement, de la nature de dommages-intérêts.

[73] La *Loi sur le Fonds d'aide aux actions collectives*¹⁶ permet au gouvernement d'édicter divers règlements dont pour :

38. [...]

a) fixer, pour l'application de l'article 42, le pourcentage que le Fonds prélève sur le reliquat ou sur une réclamation liquidée.

[soulignement ajouté]

[74] L'article 42 de la Loi distingue entre une situation de recouvrement collectif (articles 595 à 598 C.p.c.) et une autre de recouvrement individuel (articles 599 à 601 C.p.c.).

[75] Tel article 42 limite donc le droit au prélèvement aux cas de recouvrement individuel seulement.

[76] Dans le *Règlement sur le pourcentage prélevé par le Fonds d'aide aux actions collectives*¹⁷, l'article 1^{er} est tout aussi clair que le prélèvement du FAAC s'exerce sur une réclamation liquidée en vertu de l'article 592 C.p.c.

¹⁶ RLRQ, c. F-3.2.0.1.1 (la « *Loi du FAAC* »).

¹⁷ RLRQ, c. F-3.2.0.1.1, r. 2.

[77] Cet article 592 C.p.c. édicte ce qui suit :

592. Le jugement qui condamne à des dommages-intérêts ou au remboursement d'une somme d'argent indique si les réclamations des membres sont recouvrées collectivement ou individuellement.

[soulignement ajouté]

[78] Ainsi, la condamnation énoncée dans le jugement au fond (ou jugement sur les questions communes) peut prendre la forme de dommages-intérêts ou du remboursement d'une somme d'argent. (L'article 592 C.p.c. n'entend pas prohiber des conclusions d'autre nature).

[79] Dans la présente situation, il y a recouvrement individuel au sens de l'article 599 C.p.c. Le membre ne reçoit remboursement à 100 % que sur production de sa réclamation individuelle exprimant le choix de cette option, et sur remise du billet électronique à rembourser.

[80] La situation juridique est la même quand le membre opte pour un crédit à 120 %.

[81] Quand les parties, à la clause 22 de la Convention de transaction, invoquent que « *the contract is being fully cancelled* », elles ont raison de souligner qu'il ne s'agit pas du paiement de dommages-intérêts. Mais c'est une distinction qui n'affecte pas l'exigibilité du prélèvement.

[82] Le Tribunal statue que le FAAC intervient à bon droit et a raison de revendiquer paiement d'un prélèvement de 2 % (dans la quasi-totalité des cas, peut-on présumer) quand le membre répondra par voie électronique à Paiements Velvet que, parmi les trois options, il choisit le crédit à 120 % ou le remboursement intégral à 100 %.

[83] Les avis publics aux membres devront l'énoncer clairement.

[84] Le Tribunal constate que, selon le paragraphe 49 de la Convention de transaction, la position que prend ici le Tribunal ne rend pas le règlement nul et non avenue.

F.5 Rapport final de l'Administrateur des réclamations

[85] Le FAAC relève que la Convention de transaction omet de préciser quand, comment et à qui doit être communiqué le Rapport d'administration final (*Final Administration Report*).

[86] Le FAAC invoque l'article 59 du *Règlement de la Cour supérieure du Québec en matière civile*¹⁸ :

¹⁸ RLRQ, c. C-25.01, r. 0.2.1.

59. Rapport d'administration. Dans le cas du jugement qui ordonne le recouvrement collectif des réclamations avec liquidation individuelle des réclamations des membres, le greffier spécial ou le tiers désigné par le tribunal, après l'expiration du délai accordé aux membres pour produire leur réclamation, produit au tribunal un rapport détaillé de son administration et en donne avis aux parties et au Fonds d'aide aux actions collectives.

Ce rapport dresse la liste des membres qui ont produit leur réclamation, le montant versé à chacun, le montant du reliquat et le montant prélevé pour le Fonds d'aide aux actions collectives en vertu de l'article 42 de la loi sur le Fonds d'aide aux actions collectives et du Règlement sur le pourcentage prélevé par le Fonds d'aide aux actions collectives (RLRQ, c. F-3.2.0.1.1, r.2).

[soulignement ajouté]

[87] L'avocat du Groupe soulève que cet article 59 ne s'applique pas en l'espèce car la Convention de transaction aménage un processus de recouvrement individuel.

[88] Techniquement, il a raison. Mais ceci ne clôt pas la discussion.

[89] Les parties ont stipulé à la Convention de transaction que l'Administrateur Paiements Velvet serait requis de transmettre un rapport final détaillé.

[90] Ce rapport doit assurément être transmis diligemment au tribunal, versé au dossier et publié au Registre des actions collectives, avant qu'un jugement de clôture puisse être sollicité.

[91] Au-delà de ce qu'édicte l'article 59 du Règlement, le tribunal dispose de pouvoirs inhérents lui permettant d'exiger dorénavant un tel rapport final dans tous les cas d'exécution d'une transaction ou d'un jugement final.

[92] Il importe que la communauté juridique dans son ensemble (les chercheurs universitaires, en particulier) dispose de données fiables pour mesurer et comparer les modalités d'indemnisation des membres d'une action collective.

[93] Souvent, les termes d'une transaction puis de son approbation par le tribunal comportent un risque calculé. On ne sait pas d'avance quel sera le taux de réclamations, c'est-à-dire combien de membres toucheront une indemnité, et parfois même le montant de celle-ci.

[94] Le présent dossier illustre l'utilité concrète d'un rapport final de l'Administrateur des réclamations.

[95] Agissant de sa propre initiative, le Tribunal ajoute une conclusion à cet effet. Ceci dispense de statuer si le FAAC était habilité à intervenir dans cette discussion.

F.6 Protection des renseignements personnels

[96] Les parties à la Convention de transaction et l'Administrateur Paiements Velvet sont soumis aux lois régissant la gestion des renseignements personnels, et en premier lieu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹⁹.

[97] Les dispositions législatives sont d'ordre public et s'imposent indépendamment qu'une entreprise privée s'y engage contractuellement ou non.

[98] Le Tribunal ne voit pas de nécessité de modifier ou compléter la Convention de transaction à cet effet.

G. ÉCHÉANCES

[99] Le présent jugement est rendu simultanément avec cinq autres, qui concernent trois autres codéfenderesses. Cette situation a prolongé le délibéré.

[100] La Convention de transaction énonce des échéances relativement courtes pour que les membres choisissent parmi les trois options du règlement.

[101] En conséquence, le Tribunal décrète que l'Administrateur des réclamations devra attendre au moins jusqu'au 6 septembre 2022 (à la fin de la période estivale) avant de publier et de diffuser l'avis d'approbation de la Transaction (*Notice of the Approval of the Transaction*).

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

FOR THESE REASONS, THE COURT:

[102] **DÉCRÈTE** que les définitions apparaissant dans la Convention de transaction s'appliquent au présent jugement;

DECREES that the definitions found in the Settlement Agreement find application in the present Judgment;

[103] **ACCUEILLE** la demande d'approbation d'un règlement d'une action collective et des honoraires des avocats du Groupe;

GRANTS the application to Approve a Class Action Settlement and for Approval of Class Counsel Fees;

[104] **DÉCLARE** la Convention de transaction (y compris son préambule et ses Annexes) juste, raisonnable et dans l'intérêt véritable des Membres du Groupe, constituant une transaction au sens de l'article 2631 du *Code civil du Québec*, qui

DECLARES that the Settlement Agreement (including its Recitals and its Schedules) is fair, reasonable and in the best interest of the Class Members and constitutes a transaction pursuant to article 2631 of the *Civil Code of Québec*,

¹⁹ RLRQ, C. p-39.1.

lie toutes les parties et tous les Membres du Groupe;

binding upon all parties and upon all Class Members;

[105] **APPROUVE** la Convention de transaction en tant que transaction au sens de l'article 590 du *Code de procédure civile* et **ORDONNE** aux parties de s'y conformer, le tout, avec les précisions qui suivent;

APPROVES the Settlement Agreement as a transaction pursuant to article 590 of the *Code of Civil Procedure* and **ORDERS** the Parties to abide by it, the whole, with the following specifications;

[106] **ORDONNE** le paiement des honoraires des avocats du Groupe au montant de 40 000 \$ CAN plus TPS et TVQ;

ORDERS that the Class Counsel Fees be paid in the amount of CAD \$40,000, plus GST and QST;

[107] **APPROUVE** l'avis d'approbation de la Transaction dans le forme prévue à l'annexe C de la Convention de transaction avec les modifications indiquées;

APPROVES the Notice of the Approval of the Settlement in the form of Schedule C to the Settlement Agreement, with the modifications specified;

[108] **ORDONNE** la diffusion de l'avis d'approbation de la Transaction conformément aux articles 43 à 47 de la Convention de transaction;

ORDERS that such Notice of the Approval of the Settlement be disseminated in accordance with Articles 43 to 47 of the Settlement Agreement;

[109] **ORDONNE** à l'Administrateur des réclamations d'utiliser les renseignements identifiables concernant une personne qui lui sont fournis tout au long de la procédure de réclamation dans le seul but de faciliter la procédure d'administration des réclamations conformément à la Convention de transaction et à aucune autre fin;

ORDERS that the Claims Administrator shall use the personally identifiable information provided to it throughout the claims process for the sole purpose of facilitating the claims administration process in accordance with the Settlement Agreement and for no other purpose;

[110] **ORDONNE et DÉCLARE** que le présent jugement constitue un jugement obligeant la communication de renseignements personnels au sens des lois sur la protection des renseignements personnels applicables, et que le présent jugement respecte les exigences de toutes les lois sur la protection des renseignements personnels applicables;

ORDERS and DECLARES that this judgment constitutes a judgment compelling the communication of personal information within the meaning of applicable privacy laws, and that this judgment satisfies the requirements of all applicable privacy laws;

[111] **DÉGAGE** les défenderesses visées de toute obligation prévue par les lois et règlements applicables en matière de protection des renseignements personnels pour avoir communiqué des renseignements personnels aux Avocats du Groupe;

[112] **STATUE** que la Convention de transaction stipule un mode de recouvrement individuel qui comporte paiement d'un prélèvement au Fonds d'aide aux actions collectives;

[113] **ORDONNE** que l'Administrateur des réclamations veille au processus d'exécution de ses obligations en vertu de la Transaction mais en publiant et diffusant l'Avis d'approbation de la Transaction à une date qui ne doit pas être antérieure au 6 septembre 2022;

[114] **ORDONNE** à l'Administrateur des réclamations de transmettre diligemment au tribunal le Rapport d'administration final dont la teneur soit conforme au sous-paragraphe IIv) de la Convention de transaction;

[115] **LE TOUT** sans frais de justice.

RELEASE the Defendants concerned from any and all obligations pursuant to applicable privacy laws and regulations for having provided personal information to Class Counsel;

RULES that the Settlement Agreement stipulates a mode of individual recovery of claims that requires payment of a withholding to the Fonds d'aide aux actions collectives;

ORDERS that the Claims Administrator proceeds to perform its obligations under the Settlement Agreement but by publishing and disseminating the Notice of the Approval of the Transaction on a date that cannot be earlier than September 6, 2022;

ORDERS that the Claims Administrator shall diligently forward to the Court the Final Administration Report, of which the content shall comply with subparagraph IIv) of the Settlement Agreement;

THE WHOLE without legal costs.



PIERRE-C. GAGNON, j.c.s.

Me David Assor
LEX GROUP INC.
Avocats pour les demandeurs

500-06-001066-204

PAGE : 21

Me Francesca Taddeo
Me François-David Paré
NORTON ROSE FULBRIGHT CANADA LLP
Avocats pour les défenderesses
StubHub Canada Ltd. et StubHub inc.

Date d'audience : 17 juin 2022

ANNEXE C

**ACHATS DE BILLETS STUBHUB EFFECTUÉS AU QUÉBEC AVANT LE 11 MARS 2020
POUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT ÉTÉ ANNULÉS, REPORTÉS OU REPROGRAMMÉS APRÈS LE
11 MARS 2020**

RÈGLEMENT DE L'ACTION COLLECTIVE APPROUVÉ

**AVIS D'APPROBATION D'UN RÈGLEMENT DE L'ACTION COLLECTIVE AVEC STUBHUB - POUR
EN BÉNÉFICIER, VOUS DEVEZ RÉPONDRE ÉLECTRONIQUEMENT À CET AVIS.**

Nous vous contactons de nouveau conformément à un jugement de la Cour supérieure du Québec daté du 26 juillet 2022 (numéro de dossier : 500-06-001066-204) qui a approuvé le règlement d'une action collective contre STUBHUB INC. et STUBHUB CANADA LTÉE. (« **StubHub** »). **Nous avons le plaisir de vous informer qu'il est maintenant temps de faire votre réclamation !**

Remarque : Ce Règlement ne concerne que les clients de StubHub au Québec.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATIONS**Comment puis-je réclamer mon indemnisation ?**

1. Vous devez répondre par voie électronique à cet avis **au plus tard le 19 – Date limite de réclamation**] (« **Date limite de réclamation** ») à reglementstubhub.ca.
2. Vous devez choisir et sélectionner l'une de ces trois (3) options, qui vous de permettra de soit :
 - i. Conserver votre ou vos Billet(s) (« **Option 1** » ou « **Option de conservation des Billet(s)** ») ;
 - ii. Recevoir un avantage sous la forme d'un crédit d'un montant égal à cent vingt pour cent (120 %) de la valeur du ou des Billet(s) acheté(s) (y compris tous les prix des billets payés, les frais, les taxes, les services supplémentaires achetés tels que le stationnement, etc.) (« **Option 2** » ou « **Option de crédit** ») ; ou
 - iii. Recevoir une restitution en espèces d'un montant égal à la valeur du ou des Billet(s) acheté(s) en espèces (y compris tous les prix des billets payés, les frais, les taxes, les services supplémentaires achetés tels que le stationnement, etc.) (« **Option 3** » ou « **Option en espèces** »).

La Cour supérieure a décidé que ce processus de recouvrement individuel procure au Fonds d'aide aux actions collectives un pourcentage du montant crédité ou remboursé selon les lois du Québec.

Si vous détenez un ou plusieurs Billet(s) numérique(s), l'Option de crédit et l'Option en espèces ci-dessus sont conditionnelles au retour préalable de votre ou vos Billet(s) numérique(s) à StubHub. Veuillez consulter les instructions détaillées ci-dessous. **Les billets physiques ne doivent pas être renvoyés.**

3. En répondant par voie électronique à cet avis, vous confirmez que :

- i. Vous êtes un ou un utilisateur(trice) des Services StubHub qui avait une adresse de facturation québécoise associée à votre Compte au moment de l'achat du ou des Billet(s) ;
- ii. Vous avez acheté, avant le 11 mars 2020, au moins un billet de StubHub pour au moins un événement prévu après le 11 mars 2020, qui a ensuite été annulé, reporté ou reprogrammé ;
- iii. Vous n'avez **pas** déjà obtenu un remboursement ou vous n'avez **pas** utilisé l'entièreté ou une partie du crédit de 120% déjà reçu pour ce(s) Billet(s) ; et
- iv. Vous n'avez **pas** déjà utilisé le(s) Billet(s) pour assister à l'événement auquel le(s) Billet(s) donne(nt) accès.

Comment puis-je retourner mon ou mes Billet(s) ?

Si vous choisissez l'Option en espèces ou l'Option de crédit, et que vous avez dûment soumis votre réclamation, vous devrez renvoyer votre ou vos Billet(s) numérique(s) à StubHub avant le **[X - soit trente (30) jours à compter de la Date limite de réclamation]** (les billets physiques ne doivent pas être renvoyés). Pour retourner votre ou vos Billet(s) numérique(s) à StubHub, vous devez les transférer de votre compte StubHub à l'adresse stubhubclaims@gmail.com en suivant les instructions qui suivent et qui se retrouvent également [ici](#).

La façon dont vous retournez des billets à stubhubclaims@gmail.com dépend de la façon dont ils vous ont été livrés. Allez dans Mes billets puis **Commandes** et accédez à votre commande. S'il est indiqué :

Transfert par mobile

- Suivez les étapes dans **Obtenir vos billets de transfert par mobile**.
- Vous devez d'abord accepter le transfert de billets, puis les transférer à stubhubclaims@gmail.com.

Billets mobiles

- **Billets MLB** : utilisez l'app Ballpark. Suivez les étapes dans **Obtenir vos billets de la MLB achetés sur StubHub**.
- **L'app StubHub** : si les billets sont prêts, appuyez sur Mes billets, puis sur la commande. Appuyez sur les 3 points puis sur Envoyer le billet. Choisissez de les envoyer par courriel à stubhubclaims@gmail.com.

Billets électroniques ou à téléchargement immédiat (PDF)

- Vous devez télécharger ces billets.
- **L'app StubHub** : si les billets sont prêts, appuyez sur Mes billets, puis sur la commande. Appuyez sur les 3 points puis sur Envoyer le billet. Choisissez de les envoyer par courriel à stubhubclaims@gmail.com.

- **Ordinateur** : cliquez sur Obtenir des billets pour télécharger le fichier PDF. Envoyez-le ensuite par courriel à stubhubclaims@gmail.com.

Gardez à l'esprit qu'en raison des politiques des salles, il se peut que votre ou vos Billet(s) ne se trouvent pas sur votre compte StubHub, mais plutôt sur une autre application de billetterie (par exemple, Ticketmaster ou AXS). Si votre ou vos billet(s) se trouvent dans une autre application, vous devez quand même vous rendre dans cette application et les transférer à stubhubclaims@gmail.com en suivant les instructions de transfert fournies par cette application. **Si vous avez la possibilité d'inclure une note avec votre retour, veuillez inclure votre ID de commande ou numéro de commande.** Si vous rencontrez des problèmes lors de cette procédure, vous pouvez contacter le service clientèle de StubHub pour obtenir de l'aide en envoyant un courriel à stubhubclaims@gmail.com. **Une fois que vous avez retourné votre ou vos Billet(s), veuillez envoyer un courriel à stubhubclaims@gmail.com avec votre ID de commande ou numéro de commande StubHub afin que StubHub puisse vérifier votre retour et traiter votre remboursement en espèces ou votre crédit, selon le cas.**

Si vous ne renvoyez pas votre ou vos Billet(s) numérique(s) avant le [X - soit trente (30) jours à compter de la Date limite de réclamation], vous ne recevrez aucun remboursement en espèces en vertu de l'Option en espèces ou aucun crédit en vertu de l'Option de Crédit.

Il n'est **pas** nécessaire de renvoyer les billets papier ou physiques à StubHub.

Comment vais-je recevoir mon crédit si je choisis l'Option de crédit ?

Un crédit remboursable applicable à un achat ultérieur d'un montant égal à cent vingt pour cent (120 %) de la valeur du ou des Billet(s) acheté(s) (y compris tous les prix des billets payés, les frais, les taxes, les services supplémentaires achetés tels que le stationnement, etc.) sera crédité sur votre compte StubHub dans les soixante (60) jours suivant la Date limite de réclamations.

Y a-t-il des conditions pour utiliser mon crédit ?

Si vous choisissez l'Option de crédit, vous recevrez un crédit remboursable égal à cent vingt pour cent (120 %) de la valeur totale du ou des Billet(s) que vous avez acheté(s) par transaction (y compris tous les prix des billets payés, les frais, les taxes, les services supplémentaires achetés tels que le stationnement, etc.) (c'est-à-dire que vous ne recevrez pas un crédit distinct pour chaque billet acheté au cours de la même transaction). Le crédit ne peut être combiné avec d'autres crédits ou codes promotionnels. Vous aurez trois (3) ans après son émission pour utiliser votre crédit. Après trois (3) ans à compter de son émission, votre crédit sera périmé.

Comment vais-je recevoir mon remboursement en espèces si je choisis l'Option en espèces ?

Si vous choisissez l'Option en espèces, vous obtiendrez un montant égal à la valeur du ou des Billet(s) acheté(s) (y compris tous les prix des billets payés, les frais, les taxes, les services supplémentaires achetés tels que le stationnement, etc.) remboursé(s) sur le mode de paiement original que vous avez utilisé pour effectuer votre achat, dans les soixante (60) jours suivant la Date limite de réclamation. Dans l'éventualité où le remboursement par le Mode de paiement original ne peut être complété, un chèque sera envoyé par StubHub à l'adresse au Compte du Membre Éligible.

Combien de temps ai-je pour présenter une réclamation ?

Agissez maintenant ! La Date limite de réclamation est le [X - Date limite de réclamation]. Cliquez ici pour faire une réclamation : reglementstubhub.ca. Aucune réclamation ne sera acceptée, et aucun remboursement en espèces ou crédit ne sera accordé pour les réclamations reçues après la Date limite de réclamation.

Si vous détenez un ou plusieurs Billet(s) numérique(s), l'Option de crédit et l'Option en espèces ci-dessus sont conditionnelles au retour préalable de votre ou vos Billet(s) numérique(s) à StubHub. Veuillez consulter les instructions détaillées ci-dessus.

Si vous ne soumettez pas votre réclamation et, le cas échéant, ne renvoyez pas votre ou vos Billet(s) numérique(s) dans les délais impartis, vous serez considéré(e) comme ayant choisi de conserver votre ou vos Billet(s) et vous ne serez plus éligible pour recevoir des indemnités dans le cadre de ce Règlement, mais vous serez lié(e) par les autres termes de celui-ci.

INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

Un règlement (« **Règlement** ») a été **approuvé par le Tribunal** le [X], 2022, et si vous avez acheté au moins un ou plusieurs Billets auprès de StubHub au Québec avant le 11 mars 2020 pour au moins un ou plusieurs événements prévus après le 11 mars 2020, lesquels événements ont été par la suite (a) annulé et vous avez opté de conserver le crédit de 120% (« **Crédit** ») au lieu d'obtenir par défaut un remboursement intégral; ou (b) reporté ou reprogrammé, et que vous n'avez pas obtenu de remboursement ou utilisé l'entièreté du crédit pour ce ou ces Billet(s), vos droits sont affectés par le Règlement.

L'Action Collective a été autorisée par le Tribunal et le Règlement a été **approuvé** par le Tribunal. Ceci met fin à l'Action Collective.

Vous ne pouvez plus vous exclure de l'Action Collective ou vous opposer au Règlement. Vous êtes automatiquement inclus, et c'est le seul recours et la seule indemnité que vous avez maintenant en relation avec cette Action Collective.

Remarque : Ce Règlement ne concerne que les clients de StubHub au Québec.

Veillez lire attentivement cet avis.

Quel était le but de l'Action collective ?

Selon le Demandeur, StubHub aurait commis une faute en modifiant ses « Conditions d'utilisation mondiales de la plateforme StubHub » pour imposer un crédit de 120% de la valeur des billets au lieu de rembourser intégralement les résidents du Québec pour tous les montants payés avant le 11 mars 2020 pour des billets d'événements prévus après le 11 mars 2020, lesquels événements ont ensuite été annulés.

Selon le Demandeur toujours, StubHub aurait commis une faute en prévoyant à ses « Conditions d'utilisation mondiales de la plateforme StubHub » de ne pas rembourser intégralement les résidents du Québec pour tous les montants payés avant le 11 mars 2020 pour des billets d'événements prévus après le 11 mars 2020, lesquels événements ont ensuite été reportés ou reprogrammés.

Ces allégations n'ont pas été prouvées devant le Tribunal et sont contestées par StubHub, dont la position demeure qu'elle a respecté à tout moment l'ensemble de la législation applicable, y compris en ce qui concerne les modifications apportées aux « Conditions d'utilisation mondiales de la plateforme StubHub ».

IL N'Y AURA AUCUN AUTRE AVIS EN RELATION AVEC LE RÈGLEMENT DE CETTE ACTION COLLECTIVE.

En cas de divergence entre cet avis et la Convention de transaction, la Convention de transaction prévaudra.

La publication et la diffusion de cet avis ont été approuvées et ordonnées par le Tribunal.

SCHEDULE C

**STUBHUB TICKET PURCHASES MADE IN QUEBEC BEFORE MARCH 11, 2020
FOR EVENTS WHICH WERE CANCELLED, POSTPONED OR RESCHEDULED AFTER MARCH 11,
2020**

CLASS ACTION SETTLEMENT APPROVED

**NOTICE OF APPROVAL OF A CLASS ACTION SETTLEMENT WITH STUBHUB – TO CLAIM YOUR
BENEFIT YOU MUST REPLY ELECTRONICALLY TO THIS NOTICE**

We are contacting you once again in accordance with a Quebec Superior Court judgment dated July 26, 2022 (File No: 500-06-001066-204) which has approved the settlement of a class action against STUBHUB INC. and STUBHUB CANADA LTD. ("**StubHub**"). **We are pleased to inform you that it is now time to make your claim!**

Note: This Settlement is only with regards to StubHub clients in Quebec.

CLAIMS PROCESS

How do I claim my compensation?

1. All you must do is respond electronically to this notice **no later than [X - Claims Deadline date]** (the "**Claims Deadline**") at stubhubsettlement.ca.
2. You must choose and select one of these three (3) options, which allows you to either:
 - i. Retain your Ticket(s) ("**Option 1**" or "**Retain of Ticket(s) Option**");
 - ii. Receive a redeemable credit applicable to future purchase in an amount equal to one hundred and twenty percent (120%) of the value of the Ticket(s) you purchased, credited to your StubHub account (including all ticket prices paid, fees, taxes, additional services purchased such as parking, etc.) ("**Option 2**" or "**Credit Option**"); or
 - iii. Receive a cash refund in an amount corresponding to the value of the Ticket(s) you purchased to the original payment method you used to make your purchase (including all ticket prices paid, fees, taxes, additional services purchased such as parking, etc.) ("**Option 3**" or "**Cash Option**").

The Superior Court has ruled that this process of individual recovery of claims entitles the Fonds d'aide aux actins collectives to a percentage of the amount credited or refunded under the laws of Québec.

If you hold one or more digital Ticket(s), the Credit Option and the Cash Option above are conditional on the prior return of your digital Ticket(s) to StubHub. Please see detailed instructions below. **Physical tickets need not be returned.**

3. By responding electronically to this notice, you confirm that:
- v. You are a user of the StubHub Services that had a Quebec billing address associated with your Account at the time of purchase of the Ticket(s);
 - vi. You have purchased before March 11, 2020 at least one or more Tickets from StubHub to at least one or more events scheduled to take place after March 11, 2020, which events were subsequently either cancelled, postponed or rescheduled;
 - vii. You have **not** already been granted a refund or **not** already used, in its entirety or in part, your credit that you have received previously for such Tickets; and
 - viii. You have **not** already used the Tickets to attend the events to which the Tickets grant access.

How can I return my Ticket(s)?

Should you choose the Cash Option or the Credit Option, and have duly submitted your claim, you will have to return your digital Ticket(s) to StubHub by **[& - being thirty (30) days from the Claims Deadline]** (physical tickets need not be returned). To return your digital Tickets to StubHub, you must transfer the Tickets from your StubHub account to stubhubclaims@gmail.com by following the following instructions that can also be found [here](#).

The way to return tickets to stubhubclaims@gmail.com depends on how they were delivered to you. Go to 'My tickets' then **Orders** and go to your order. If it says:

Mobile transfer

- See **Getting your Mobile transfer tickets**
- You need to accept the ticket transfer first and then transfer them to the recipient

Mobile ticket

- **MLB tickets:** Use the Ballpark app. See **Getting your MLB tickets bought on StubHub**.
- **StubHub app:** If the tickets are ready, tap 'My tickets' then the order. Tap the 3 dots then 'Send ticket.' Choose to send by email to stubhubclaims@gmail.com

Electronic or Instant download (PDF) tickets

- You need to download these tickets.
- **StubHub app:** If the tickets are ready, tap 'My tickets' then the order. Tap the 3 dots then 'Send ticket.' Choose to email it to stubhubclaims@gmail.com.
- **Computer:** Click 'Get tickets' to download the PDF file. Then email it to stubhubclaims@gmail.com.

Keep in mind that due to venue policies, your Tickets may not be in your StubHub account, but rather in another ticketing app (i.e., Ticketmaster or AXS). If your tickets are in another app, you must still go into that app and transfer them to stubhubclaims@gmail.com following the transfer instructions provided by such app. **If given the option to include a note with your return, please include your StubHub order ID/number.** If you run into any issues with this process, you may contact the StubHub customer service team for assistance by emailing stubhubclaims@gmail.com. **Once you have returned your Ticket, please email stubhubclaims@gmail.com with your order ID/number so that StubHub is able to verify your return and process your cash refund or credit, as applicable.**

If you do not return your digital Ticket(s) by [X - being thirty (30) days from the Claims Deadline], you will not receive any cash refund pursuant to the Cash Option or any credit pursuant to the Credit Option.

Paper or physical tickets do **not** need to be returned to StubHub.

How will I receive my credit if I choose the Credit Option?

A redeemable credit applicable to future purchase in an amount equal to one hundred and twenty percent (120%) of the value of the Ticket(s) you purchased (including all ticket prices paid, fees, taxes, additional services purchased such as parking, etc.) will be credited to your StubHub account within sixty (60) days from the Claims Deadline.

Are there any conditions to use my credit?

Should you choose the Credit Option, you will be issued a redeemable credit equal to one hundred and twenty percent (120%) of the total value of the Ticket(s) you purchased per transaction (including all ticket prices paid, fees, taxes, additional services purchased such as parking, etc.) (ie, you will not receive a separate credit for each ticket that was bought in the same transaction). The credit cannot be combined with any other credits or promo codes. You will have three (3) years after its issuance to use your credit. After three (3) years of its issuance, your credit will be expired.

How will I receive my cash refund if I choose the Cash Option?

Should you choose the Cash Option, you will get an amount equal to the value of the Ticket(s) you purchased (including all ticket prices paid, fees, taxes, additional services purchased such as parking, etc.) refunded to the original payment method you used to make your purchase within sixty (60) days from the Claims Deadline. If the refund to the Original Payment Method cannot be completed, a cheque will be sent by StubHub to the address associated with the Eligible Member's Account.

How long do I have to make a claim?

Act now! The Claims Deadline is [X - Claims Deadline date]. Click here to make a claim: stubhubsettlement.ca. No claims will be accepted and no cash or credit will be awarded for claims received after the Claims Deadline.

If you hold one or more digital Ticket(s), the Credit Option and the Cash Option above are conditional on the prior return of your digital Ticket(s) to StubHub. Please see detailed instructions above.

If you do not submit your claim, and if applicable, return your digital Tickets, in a timely manner, you will be deemed to have elected to hold on to your Ticket(s) and you will no longer be eligible to receive benefits pursuant to this Settlement, but you will be bound by the remaining terms thereof.

ADDITIONAL INFORMATION

A settlement ("**Settlement**") has been **approved by the Court** on [] and if you purchased in Quebec before March 11, 2020 at least one or more Tickets from StubHub to at least one or more events scheduled to take place after March 11, 2020, which events were subsequently (a) cancelled and you have opted to keep the 120% credit instead of defaulting to a full refund; or (b) either postponed or rescheduled, and you have not been granted a refund for such Ticket, your rights are affected by the Settlement.

The Class Action has been authorized by the Court and the Settlement has been **approved** by the Court. This puts an end to the Class Action.

You may no longer opt-out of the Class Action or object to the Settlement. You are automatically included, and this is the only remedy and the only relief you now have in relation to this Class Action.

Note: This Settlement is only with regard to StubHub clients in Quebec.

Please read this notice carefully.

What was the purpose of the Class Action?

According to the Plaintiff, StubHub allegedly engaged in illegal conduct by modifying its "StubHub Marketplace Global User Agreement" by imposing a 120% credit of the value of the tickets instead of a full reimbursement to Quebec residents, for all amounts paid before March 11, 2020 for event tickets, which events were subsequently either cancelled after March 11, 2020.

Again, according to the Plaintiff, StubHub allegedly engaged in illegal conduct by failing to fully reimburse Quebec residents for all amounts paid before March 11, 2020 for event tickets, which events were subsequently either postponed or rescheduled after March 11, 2020.

These allegations have not been proven in Court and are contested by StubHub, whose position is that they have complied at all times with all applicable legislation, including with respect to the modifications to its "StubHub Marketplace Global User Agreement".

FOR MORE INFORMATION**How can I obtain more information?**

For more information and access to the text of the Settlement, the schedules, the judgments, and the various forms, please go to the following Settlement Website: stubhubsettlement.ca

You may also contact the Claims administrator for more information:

Velvet Payments
5900, avenue Andover, suite 1
Montréal (Québec) H4T 1H5
stubhubsettlement@velvetpayments.com
reglementstubhub@velvetpayments.com

THERE WILL BE NO FURTHER NOTICE IN RELATION TO THIS CLASS ACTION SETTLEMENT.

In case of discrepancies between this notice and the Settlement Agreement, the Settlement Agreement shall prevail.

The publication and dissemination of this notice has been approved and ordered by the Court.