

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
N° : 500-06-001083-209

(Chambre des actions collectives)
COUR SUPÉRIEURE

NATALIA MILEWSKA

Demanderesse

c.

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES,

Défenderesse

**DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE
ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANTE**
(Articles 574 et suivants *C.p.c.*)

**À L'UN DES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE, SIÉGEANT EN CHAMBRE DE
PRATIQUE POUR LE DISTRICT DE MONTRÉAL, LA DEMANDERESSE EXPOSE CE
QUI SUIT :**

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1. La demanderesse désire exercer une action collective pour le compte du Groupe ci-après décrit, dont elle est elle-même membre, à savoir :

« Toutes les personnes et entités (personne physique, personne morale de droit privé, société ou association) du Canada et subsidiairement, du Québec, qui, depuis le 14 mars 2020, ont payé pour un service d'expédition accélérée offert par la défenderesse,

notamment Priorité^{MC}, Priorité^{MC} Mondial, Xpresspost^{MC}, Xpresspost^{MC} É.-U., Xpresspost^{MC} - International, Colis accélérés^{MC} et Boîte à tarif fixe, dont les délais n'ont pas été respectés »

(ci-après le « **Groupe** »)

ou tout autre groupe qui sera déterminé par la Cour;

A. LES PARTIES

2. La demanderesse opère une entreprise de cosmétique en ligne à titre de travailleuse autonome et utilise régulièrement les services d'expédition de la défenderesse depuis plus de 3 ans;
3. La défenderesse est une personne morale constituée par l'article 4 de la *Loi sur la Société canadienne des postes*, L.R.C. (1985), ch. C-10 qui se lit comme suit :

« Est constituée une personne morale dénommée "Société canadienne des postes" ».

4. La défenderesse offre divers services de livraison de lettres, documents et colis à des particuliers et à des entreprises à travers le Canada ainsi qu'à l'international;

B. LA CAUSE D'ACTION

5. La défenderesse offre certains services d'expédition accélérée, dont Priorité^{MC}, Priorité^{MC} Mondial, Xpresspost^{MC}, Xpresspost^{MC} É.U., Xpresspost^{MC} - International, Colis accélérés^{MC} et Boîte à tarif fixe (ci-après désignés « **Services d'expédition accélérée** »), en garantissant un service plus rapide que son service régulier, le Colis standard^{MC}, en contrepartie d'un tarif plus élevé;
6. La défenderesse offre une garantie de livraison à temps pour ces Services d'expédition accélérée (ci-après désignée « **Garantie** »), tandis qu'une telle garantie n'est pas offerte pour un Colis standard^{MC}, tel qu'il appert des services d'expédition pour particuliers et pour entreprises au Canada et à l'étranger, en liasse, pièce **P-1**;

7. Sur le site web de la défenderesse, les choix offerts en cherchant un tarif démontrent que les services Xpresspost^{MC}, Xpresspost^{MC} É.U., Xpresspost^{MC} – International et Priorité^{MC} offrent toujours cette Garantie, tel qu'il appert de la mention « Guaranteed » suivant la désignation de ces services sur les captures d'écran de la page « Trouver un tarif », pièce **P-2**;
8. Les clients qui utilisent les Services d'expédition accélérée avec Garantie de la défenderesse peuvent normalement demander un remboursement des frais d'affranchissement lorsque le colis est livré après la date de livraison garantie, aussi appelée la « norme de livraison » par la défenderesse, tel qu'il appert de la page intitulée « Normes de livraison » du site web de la défenderesse, ainsi que des Conditions générales, en liasse, pièce **P-3**;
9. Le ou vers le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé a déclaré la crise de la COVID-19 comme étant une situation de pandémie globale;
10. Le ou vers le 13 mars 2020, le gouvernement québécois a déclaré l'état d'urgence sanitaire dans la province, tel qu'il appert du décret du 13 mars 2020, pièce **P-4**;
11. Le 19 mars 2020, la défenderesse a annoncé la suspension de la Garantie pour ses services de colis jusqu'à nouvel ordre, et ce, de manière abrupte et sans avertissement ni consentement, tel qu'il appert du communiqué daté du 19 mars 2020, pièce **P-5**;
12. Dans des communiqués subséquents, la défenderesse a reconnu éprouver des retards importants dans la livraison de ses colis, tel qu'il appert des communiqués datés du 21 avril, 23 avril et 26 mai 2020, en liasse, pièce **P-6**;
13. Depuis approximativement le 19 mars 2020, la défenderesse refuse de rembourser les frais d'affranchissement lorsque la norme de livraison n'est pas respectée, tel qu'il appert de la réponse de la défenderesse à une demande de remboursement, pièce **P-7**;
14. En effet, la défenderesse a choisi d'agir ainsi, au lieu de modifier les normes de livraison comme pendant la période des Fêtes, où les clients pouvaient d'ailleurs encore demander le remboursement des frais d'affranchissement lorsque les colis étaient livrés après la date de livraison garantie, tel qu'il appert de la modification de garantie en vigueur le 11 novembre 2019, pièce **P-8**;

15. De plus, bien que la défenderesse ait affiché un avertissement sur de possibles délais sur la bannière dans le haut de chaque page de son site web, la défenderesse continue de mentionner que ses Services d'expédition accélérée bénéficient de la Garantie, tel qu'il appert de la capture vidéo de l'écran du site web de la défenderesse, pièce **P-9**;
16. Par ailleurs, ledit avertissement ne fait aucune mention de l'annulation de la Garantie, référant seulement au communiqué du 26 mai 2020, et non au communiqué du 19 mars 2020, tel qu'il appert de la pièce P-9;
17. En conséquence, la défenderesse a fait payer et continue de faire payer ses clients pour des services qu'elle ne peut actuellement garantir en offrant ses Services d'expédition accélérée;

II. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DE LA DEMANDERESSE CONTRE LA DÉFENDERESSE

18. La demanderesse utilise les services d'expédition de colis de la défenderesse depuis le mois de mars 2017, plusieurs fois par semaine, et ce, en personne, aux succursales de la défenderesse situées à Châteauguay et à Lasalle;
19. Elle utilise spécifiquement les services Colis accélérés^{MC} et Priorité^{MC}, d'une part, pour la Garantie dont bénéficient ces services, et d'autre part, pour avoir un numéro de repérage afin de suivre ses colis;
20. En effet, il est important pour l'image de l'entreprise de la demanderesse que ses commandes soient livrées rapidement et que ses clients puissent les suivre à l'aide de numéros de repérage;
21. Ainsi, depuis le 14 mars 2020, la demanderesse a envoyé 12 colis, tel qu'il appert des copies de factures, en liasse, pièce **P-10**;
22. Toutefois, parmi ceux-ci, un total de 8 colis sur 12 a été livré après la date de livraison garantie par la défenderesse, tel qu'il appert des preuves de suivi, en liasse, **pièce P-11**;
23. Entre autres, selon le registre de livraison des colis de la demanderesse, un colis envoyé par Colis accélérés^{MC}, qui devait être livré au plus tard 4 jours ouvrables suivant son expédition, a réellement été livré 40 jours suivant ladite expédition, tel

- qu'il appert dudit registre, pièce **P-12**;
24. La demanderesse a constaté ces retards dans la livraison de colis envoyés via Colis accélérés^{MC} en suivant leurs numéros de repérage;
 25. Depuis le 14 mars 2020, il n'y a aucune affiche publicitaire expliquant le retrait de la Garantie afférente aux Services d'expédition accélérée ainsi qu'à la suspension du remboursement de l'affranchissement pour non-respect de la norme de livraison aux succursales de la défenderesse situées à Châteauguay et à Lasalle;
 26. Aucun employé au comptoir n'a expliqué ces faits à la défenderesse aux succursales de la défenderesse situées à Châteauguay et à Lasalle;
 27. De même, aucune mention de la suspension de la Garantie ainsi que du remboursement de l'affranchissement ne figure sur les factures de la demanderesse, pièce P-10;
 28. De ce qui précède, il appert manifestement que la demanderesse a payé pour un service non rendu;
 29. La demanderesse n'aurait d'ailleurs jamais choisi le service de Colis accélérés^{MC} sans la Garantie avantageuse;
 30. La demanderesse a subi plusieurs préjudices en raison des retards de livraison, notamment :
 - A. Des clients insatisfaits et inquiets par rapport à leurs commandes, affectant l'image de son entreprise;
 - B. Plus de 40 heures consacrées à contacter ses clients et le service à la clientèle de la défenderesse à propos des colis en retard ou perdus;
 - C. Un stress important lorsqu'il y a des retards dans la livraison de produits cosmétiques, car ceux-ci doivent être entreposés correctement afin d'éviter leur dégradation;
 31. La demanderesse éprouve, à ce jour, des retards dans la livraison de ses colis, tel qu'il appert du registre de livraison des colis de la demanderesse, pièce P-12, qui démontre qu'un colis envoyé en date du 2 juillet 2020 et qui avait comme norme de livraison le 4 juillet 2020 n'a toujours pas été livré en date de la présente;

32. La demanderesse dispose donc d'une réclamation en dommages-intérêts pour les préjudices pécuniaires qu'elle a subis et qu'elle continue de subir;
33. La demanderesse est justifiée de réclamer le remboursement des frais d'affranchissement pour ses 7 colis expédiés par le service de Colis Accélérés^{MC} qui n'ont pas été livrés conformément à la norme de livraison garantie par la défenderesse et réclame par conséquent la somme de 73.80 \$ plus les taxes applicables;
34. La demanderesse est également justifiée de réclamer des dommages punitifs puisque la défenderesse a adopté une attitude laxiste et passive, voire un comportement d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard de ses droits ainsi que de ceux des autres membres du Groupe;
35. Les dommages-intérêts punitifs prévus à l'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après désignée « **L.p.c.** ») ont un objectif préventif, soit celui de décourager la répétition d'une telle conduite indésirable;
36. L'attitude de la défenderesse démontre qu'elle est davantage concernée par la vente de ses Services d'expédition accélérée que par les droits de ses clients;
37. Selon la porte-parole du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, Nancy Beauchamp, malgré le fait que les employés soient disponibles pour travailler, la défenderesse refuse de les faire travailler en temps supplémentaire, alors qu'elle traite à chaque jour autant de colis que pendant la période des Fêtes et ce, depuis 3 mois, tel qu'il appert d'un article de Radio-Canada du 2 juin 2020, pièce **P-13**;
38. De ce fait, la défenderesse s'est enrichie injustement par sa conduite illégale en offrant des Services d'expédition accélérée dont elle ne peut garantir la livraison à temps et en refusant de rembourser les frais d'affranchissement payés par les membres du Groupe;
39. La demanderesse est donc également en droit de réclamer des dommages punitifs à la défenderesse;

III. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE CONTRE LA DÉFENDERESSE

40. Les causes d'action et les fondements juridiques des recours de chacun des membres du Groupe contre la défenderesse sont essentiellement les mêmes que ceux de la demanderesse;
41. La défenderesse a annoncé aux membres du Groupe qu'elle garantissait la livraison à temps pour les Services d'expédition accélérée, tel qu'il appert des pièces P-1, P-2 et P-8;
42. Chaque membre du Groupe a payé pour un ou plusieurs Services d'expédition accélérée de la défenderesse depuis le 14 mars 2020 dont les normes de livraison garanties n'ont pas été respectées;
43. Aucun membre du Groupe n'a obtenu le remboursement des frais payés pour le ou les Services d'expédition accélérée contractés, tel qu'aurait dû être le cas;
44. Les fautes et manquements commis par la défenderesse à l'égard des membres du Groupe sont les mêmes que ceux commis à l'égard de la demanderesse, lesquels sont ci-haut détaillés;
45. Les agissements illégaux de la défenderesse ont causé des dommages aux membres du Groupe, notamment l'insatisfaction des destinataires, les pertes pécuniaires reliées aux retards de livraison ainsi que plusieurs autres troubles et inconvénients;
46. Chaque membre du Groupe est en droit de demander une compensation pour les préjudices subis en raison des fautes commises par la défenderesse, en sus de dommages punitifs supplémentaires;
47. En conséquence, chaque membre du Groupe a un intérêt commun à démontrer les fautes et manquements commis par la défenderesse et à demander des dommages-intérêts compensatoires et punitifs conformément à la loi;
48. La demanderesse n'est toutefois pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des membres du Groupe, puisque les informations et données financières essentielles pour y parvenir sont vraisemblablement en possession de la défenderesse;

IV. CONDITIONS REQUISES POUR L'EXERCICE D'UNE ACTION COLLECTIVE

A. Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chacun des membres à la défenderesse et que la demanderesse entend faire trancher par l'action collective

49. Les questions de fait et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du Groupe à la défenderesse et que la demanderesse entend faire trancher par l'action collective sont les suivantes :

- A. La défenderesse a-t-elle commis une faute engageant sa responsabilité en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* et/ou du *Code civil du Québec* ?
- B. La défenderesse doit-elle rembourser intégralement aux membres du Groupe les frais qu'ils ont payés pour obtenir un ou plusieurs Services d'expédition accélérée conformément à la Garantie ?
- C. Les membres du Groupe ont-ils droit à des dommages pour troubles et inconvénients et, le cas échéant, à quelle somme chacun des membres du Groupe a-t-il droit ?
- D. Les membres du Groupe ont-ils droit à des dommages punitifs et, le cas échéant, à quelle somme chacun des membres du Groupe a-t-il droit ?

50. La démonstration de la faute reprochée à la défenderesse profitera indubitablement à l'ensemble des membres du Groupe;

51. Il est donc opportun d'autoriser l'exercice d'une action collective pour le compte des membres du Groupe;

B. Les faits allégués justifient les conclusions recherchées

52. Les faits allégués sont générateurs de responsabilité de la part de la défenderesse;

53. En tout état de cause, et sans limiter ce qui précède, la conduite de la défenderesse constitue une faute engageant sa responsabilité, entre autres, en vertu de la *Loi*

sur la protection du consommateur et du Code civil du Québec, notamment en ce qu'elle :

A. a omis ou négligé de fournir ses Services de livraison accélérée conformément à la description qu'elle en a fait dans ses contrats et dans ses représentations, notamment en ce qui a trait aux délais de livraison convenus, qu'elle appelle « garantie de livraison à temps » ou « garantie de livraison normale » (art. 40 et 41 L.p.c.);

B. a offert et vendu ses services de livraison accélérée sous de fausses représentations, notamment :

i. en attribuant faussement à ses Services d'expédition accélérée l'avantage d'un service rapide et accéléré (art. 219 et 220(a) L.p.c.);

ii. en laissant croire que le prix de ses Services d'expédition accélérée est avantageux par rapport à celui de leurs services réguliers (art. 219 et 225 (c) L.p.c.);

et ce, en ayant connaissance des délais supplémentaires imposés en contexte de pandémie;

C. a omis de divulguer des faits importants, notamment en ce qui a trait aux délais supplémentaires pouvant être imposés aux Services d'expédition accélérée en contexte de pandémie (art. 228 L.p.c.);

54. Par ailleurs, la défenderesse ne peut alléguer qu'il s'agit d'un cas de force majeure, l'état d'urgence sanitaire ayant été décrété en date du 13 mars 2020, et ne représentant donc plus un événement imprévisible;

55. Les dommages subis par la demanderesse et les membres du Groupe ont été causés par la négligence de la défenderesse;

56. En conséquence des fautes commises par la défenderesse, la demanderesse et les membres du Groupe ont subi et continuent de subir un préjudice;

57. Les conclusions recherchées visent la condamnation de la défenderesse à des dommages-intérêts afin de réparer le préjudice subi par les membres découlant de la violation par la défenderesse des obligations qui lui incombent en vertu du droit

commun et statutaire, notamment des articles 1458, 1590, 1597, 1607 et 1611 du *Code civil du Québec* et des articles 10, 16, 17, 40, 41, 43, 219, 220(a), 225(c), 227, 228, 253, 261 et 272 de la *Loi sur la protection du consommateur*;

58. Elles visent également la condamnation de la défenderesse à des dommages-intérêts punitifs, compte tenu de la conduite illégale et téméraire de la défenderesse;

C. La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 91 ou 143 C.p.c.

59. 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 pour les motifs ci-après exposés;

60. La demanderesse ignore le nombre exact des membres du Groupe, mais l'estime à plusieurs dizaines de milliers de personnes dispersées à travers le pays;

61. Or, la demanderesse ne connaît pas l'identité ni les coordonnées de toutes ces victimes;

62. De ce fait, il est impossible et impraticable pour la demanderesse d'identifier et de retracer tous les membres du Groupe afin que ceux-ci puissent se joindre dans une même demande en justice;

63. Il serait tout aussi impossible et impraticable pour la demanderesse d'obtenir un mandat ou une procuration de chacun des membres du Groupe;

64. Il serait également peu pratique et contraire aux intérêts d'une saine administration de la justice ainsi qu'à l'esprit du *Code de procédure civile* que chacun des membres du Groupe intente une action individuelle contre la défenderesse;

65. En effet, le coût des actions individuelles de chacun des membres du Groupe serait disproportionné par rapport aux réclamations de ces actions;

66. Ainsi, l'action collective est le véhicule procédural le plus approprié pour permettre à chacun des membres du Groupe de faire valoir leur réclamation découlant des faits allégués dans la présente demande;

67. Le choix d'utiliser l'action collective permet également d'éviter une multiplication de jugements potentiellement contradictoires sur des questions de faits et de droit identiques;

D. La demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres

68. La demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du Groupe et demande donc que le statut de représentante lui soit attribué, et ce, pour les motifs ci-après exposés;

69. La demanderesse est membre du Groupe et détient des intérêts personnels dans la recherche des conclusions qu'il propose;

70. La demanderesse est compétente, en ce qu'elle aurait eu le potentiel d'être mandataire de l'action si elle avait procédé en vertu de l'article 91 du *Code de procédure civile*;

71. La demanderesse a subi et subit toujours des dommages en raison des retards de livraison de la défenderesse, malgré la Garantie dont bénéficient les Services d'expédition accélérée qu'elle utilise;

72. Il n'existe aucun conflit entre les intérêts de la demanderesse et ceux des membres du Groupe;

73. La demanderesse possède une excellente connaissance du dossier;

74. La demanderesse a entrepris des démarches pour initier la présente procédure dans le seul but de faire valoir ses droits et ceux des membres du Groupe afin qu'ils soient compensés pour le préjudice qu'ils ont subi et qu'ils continuent à subir;

75. La demanderesse a tenté personnellement et par son avocat d'identifier les membres se trouvant dans la même position qu'elle;

76. La demanderesse a transmis à son avocat toutes les informations pertinentes à la présente demande dont elle dispose et s'engage à poursuivre sa collaboration à cet égard dans le futur;

77. La demanderesse a pris connaissance de la présente demande ainsi que des pièces afférentes et comprend pleinement la nature de l'action;
78. La demanderesse s'engage par ailleurs à collaborer pleinement avec son avocat et à se rendre disponible afin que l'issue de l'action collective soit satisfaisante pour l'ensemble des membres du Groupe;
79. La demanderesse est disposée à consacrer le temps requis pour bien représenter les membres du Groupe dans le cadre de la présente action collective, et ce, autant au stade de l'autorisation qu'au stade du mérite;
80. Dans le cadre de la rédaction de la présente demande, la demanderesse a fait preuve d'une grande disponibilité envers son avocat, communiquant avec ce dernier plusieurs fois par téléphone et par courriel, en soirée et en fin de semaine;
81. La demanderesse entend représenter les intérêts des membres du Groupe avec vigueur et loyauté;
82. La demanderesse démontre un vif intérêt envers la présente cause et exprime le désir d'être tenue informée à chacune des étapes du processus;
83. La demanderesse est donc en excellente position pour représenter adéquatement les membres du Groupe dans le cadre de la présente action collective;

V. LA NATURE DU RECOURS

84. La nature du recours que la demanderesse entend exercer contre la défenderesse pour le compte des membres du Groupe est :

Une action en dommages-intérêts et en dommages punitifs;

VI. CONCLUSIONS RECHERCHÉES

85. Les conclusions recherchées sont :

A. **ACCUEILLIR** la demande de la demanderesse pour le compte de tous les membres du Groupe;

- B. **CONDAMNER** la défenderesse à rembourser intégralement à chacun des membres du Groupe les frais payés pour chacun des Services d'expédition accélérée contractés, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* et calculés à compter de la date de signification de la présente demande;

- C. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant de 100 \$ à titre de troubles et inconvénients, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* et calculés à compter de la date de signification de la présente demande;

- D. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant de 300 \$ à titre de dommages punitifs, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* et calculés à compter de la date de signification de la présente demande;

- E. **CONDAMNER** la défenderesse à payer tous les coûts et frais liés à la distribution des sommes aux membres du Groupe;

- F. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;

- G. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective si la preuve le permet, et subsidiairement, d'une liquidation individuelle;

- H. **CONDAMNER** la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

- I. **CONDAMNER** la défenderesse aux coûts et frais liés à la distribution des sommes aux membres du Groupe ainsi qu'aux frais de justice, y compris les frais d'experts, de rapports d'expertise, de publication d'avis aux membres;

VII. DISTRICT JUDICIAIRE DE L'ACTION COLLECTIVE

86. La demanderesse propose que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal pour les raisons suivantes;

- A. La demanderesse a contracté avec la succursale de la défenderesse située à Lasalle, dans le district judiciaire de Montréal;
- B. Plusieurs membres du Groupe résident dans le district judiciaire de Montréal ou, plus généralement, dans le district d'appel de Montréal;
- C. L'avocat de la demanderesse exerce sa profession dans ce district judiciaire;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :

ACCUEILLIR la présente demande de la demanderesse;

AUTORISER l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

Une action en dommages-intérêts et en dommages punitifs;

ATTRIBUER à **NATALIA MILEWSKA** le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

« Toutes les personnes et entités (personne physique, personne morale de droit privé, société ou association) du Canada et subsidiairement, du Québec, qui, depuis le 14 mars 2020, ont payé pour un service d'expédition accélérée offert par la défenderesse, notamment **Priorité^{MC}**, **Priorité^{MC} Mondial**, **Xpresspost^{MC}**, **Xpresspost^{MC} É.-U.**, **Xpresspost^{MC} - International**, **Colis accélérés^{MC}** et **Boîte à tarif fixe**, dont les délais n'ont pas été respectés »

(ci-après le « **Groupe** »)

ou tout autre groupe qui sera déterminé par la Cour;

IDENTIFIER comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

- A. La défenderesse a-t-elle commis une faute engageant sa responsabilité en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* et/ou du *Code civil du Québec* ?
- B. La défenderesse doit-elle rembourser intégralement aux membres du Groupe les frais qu'ils ont payés pour obtenir un ou plusieurs Services d'expédition accélérée conformément à la Garantie ?
- C. Les membres du Groupe ont-ils droit à des dommages pour troubles et inconvénients et, le cas échéant, à quelle somme chacun des membres du Groupe a-t-il droit ?
- D. Les membres du Groupe ont-ils droit à des dommages punitifs et, le cas échéant, à quelle somme chacun des membres du Groupe a-t-il droit ?

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

- A. **ACCUEILLIR** la demande de la demanderesse pour le compte de tous les membres du Groupe;
- B. **CONDAMNER** la défenderesse à rembourser intégralement à chacun des membres du Groupe les frais payés pour chacun des Services d'expédition accélérée contractés, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* et calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- C. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant de 100 \$ à titre de troubles et inconvénients, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* et calculés à compter de la date de signification de la présente demande;

- D. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant de 300 \$ à titre de dommages punitifs, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* et calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- E. **CONDAMNER** la défenderesse à payer tous les coûts et frais reliés à la distribution des sommes aux membres du Groupe;
- F. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;
- G. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective si la preuve le permet, et subsidiairement, d'une liquidation individuelle;
- H. **CONDAMNER** la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- I. **CONDAMNER** la défenderesse aux coûts et frais reliés à la distribution des sommes aux membres du Groupe ainsi qu'aux frais de justice, y compris les frais d'experts, de rapports d'expertise, de publication d'avis aux membres;

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

FIXER le délai d'exclusion à trente (30) 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;

ORDONNER la publication d'un avis aux membres selon les termes et modalités que cette Cour verra à déterminer;

RÉFÉRER le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge qui en sera saisi;

ORDONNER au greffier de cette Cour, pour le cas où la présente action collective devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district ;

LE TOUT avec les frais de justice, y compris les frais d'expertise et de publication d'avis aux membres.

MONTRÉAL, le 6 juillet 2020

LAMBERT AVOCAT INC.

(Me Jimmy Ernst Jr Laguë-Lambert)

1111, rue Saint-Urbain, suite 204

Montréal (Québec) H2Z 1Y6

Tél. : (514) 526-2378

Télec. : (514) 878-2378

jlambert@lambertavocatinc.com

Avocat de la demanderesse