

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
N° : 500-06-001172-218

Chambre des actions collectives
COUR SUPÉRIEURE

OLIVIER PHANOR

Demandeur

c.

CROISIÈRES AML INC.

(...)

Défenderesse

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

**AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LE DEMANDEUR EXPOSE RESPECTUEUSEMENT
CE QUI SUIT :**

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1. Le demandeur désire exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie du groupe ci-après :

Tous les consommateurs qui, depuis le 12 juin 2018, ont payé un prix supérieur à celui qui était annoncé pour une croisière offerte par la défenderesse;

(ci-après le « **Groupe** »)

ou tout autre groupe à être désigné par la Cour;

II. LES PARTIES

2. Le demandeur est un consommateur au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après « **L.p.c.** ») et du *Code civil du Québec* (ci-après « **C.c.Q.** »);

3. La défenderesse offre des services de croisières-excursions à travers différentes villes de la province de Québec (...), tel qu'il appert des extraits du Registraire des entreprises, en liasse, **pièce P-1**;
4. Les croisières-excursions offertes par la défenderesse incluent notamment les croisières guidées, soupers-croisières, croisières-brunchs et croisières d'un jour (ci-après, désignées collectivement les « **Croisières** »);
5. (...)
6. (...)
7. (...)
8. La défenderesse est un commerçant au sens de la L.p.c.;

III. **LA CAUSE D'ACTION**

9. La défenderesse annonce plusieurs Croisières sur son site web www.croisieresaml.com, tel qu'il appert des extraits de son site web, en liasse, **pièce P-2**, notamment :

A. À Tadoussac

- Zodiac Expédition (différents forfaits disponibles)
- Croisière aux baleines (différents forfaits disponibles)
- Tour de Tadoussac en hélicoptère
- Zodiac Aventure (différents forfaits disponibles)

B. À Charlevoix

- Zodiac Expédition (différents forfaits disponibles)
- Croisière aux baleines (différents forfaits disponibles)
- Tour de Baie-Sainte-Catherine en hélicoptère
- Aventure hélico-baleines
- Zodiac Aventure (différents forfaits disponibles)

C. À Montréal

- Souper-croisière de Noël (différents forfaits disponibles)
- Croisière-brunch de Noël (différents forfaits disponibles)

- Souper-croisière (différents forfaits disponibles)
- Croisière guidée
- Croisière évason
- Croisière de soir (différents forfaits disponibles)

D. À Québec

- Souper-croisière (différents forfaits disponibles)
- Croisière brunch (différents forfaits disponibles)
- Croisière guidée
- Croisière évason
- Croisière de soir (différents forfaits disponibles)
- Aventure hélico-baleines

E. À la Chaudière-Appalaches

- Croisière (différents forfaits disponibles)
- Croisière gourmande (différents forfaits disponibles)

F. En Gaspésie et au Bas St-Laurent

- Croisière aux baleines (différents forfaits disponibles)

G. À Trois-Rivières

- Croisière guidée
- Croisière évason
- Croisière de soir

10. (...)

11. Or, la défenderesse ajoute certains frais qui ne sont jamais annoncés clairement dans le prix initialement annoncé et qui doivent (...) obligatoirement être payés par les consommateurs;

12. En effet, les consommateurs doivent obligatoirement payer des « Frais de réservation/Reservation fees » (ci-après « **Frais de réservation** ») au montant de 2 \$, plus les taxes, par personne, pour une transaction en ligne, et au montant de 4 \$, plus les taxes, par personne, pour une transaction au téléphone, tel qu'il appert d'un extrait du site web de la défenderesse, **pièce P-4** :

Au moment de votre réservation, vous devrez acquitter la totalité de votre facture, incluant les frais de réservation suivants :

- Réservation téléphonique : 4 \$ par billet payant.
- Réservation en ligne : 2 \$ par billet payant.
- Réservation en billetterie : aucun frais de réservation

13. À titre d'exemple, lors d'une transaction d'achat de billets pour une *Croisière brunch de Noël*, les Frais de réservation que doit obligatoirement payer un consommateur ne sont dévoilés qu'à l'étape de paiement, tel qu'il appert de l'enregistrement vidéo, **pièce P-5**, dont certains extraits sont reproduits ci-bas :

Tarifs

0-4 ans	5-12 ans	13 +
34,99 \$	39,99 \$	69,99 \$

Horaires et tarifs sujets à changement sans préavis.

Taxes, frais de réservation téléphonique (4\$ / pers.) et surcharge de carburant (si applicable) en sus. Service inclus.

ACHETER MES BILLETS

Votre commande

Type de réservation (MTL) Brunch de Noel	Qté	Description	Total
Date dimanche, 19 decembre 2021	2	Adultes	139.98 \$
Embarquement 10:30 am Grand Quai	2	Frais de reservation/ Reservation fees	4.00 \$
Départ 11:30 am Grand Quai		Sous-total	143.98 \$
Arrivée 1:00 pm Grand Quai		Taxes	21.56 \$
		Total	165.54 \$

14. Il en est de même pour l'achat de billets pour une *Croisière brunch de Noël – formule ruban rouge*, tel qu'il appert de l'enregistrement vidéo, **pièce P-6**, dont certains extraits sont reproduits ci-bas :

Tarifs

0-4 ans	5-12 ans	13 +
34,99 \$	39,99 \$	84,99 \$

Horaires et tarifs sujets à changement sans préavis.

Taxes, frais de réservation téléphonique (4\$ / pers.) et surcharge de carburant (si applicable) en sus. Service inclus.

ACHETER MES BILLETS

Votre commande

Type de réservation (MTL) Brunch Noel Ruban Rouge
Date dimanche, 19 decembre 2021
Embarquement 10:30 am Grand Quai
Départ 11:30 am Grand Quai
Arrivée 1:00 pm Grand Quai

Qté	Description	Total
2	Adultes	169.98 \$
2	Frais de reservation/ Reservation fees	4.00 \$
	Sous-total	173.98 \$
	Taxes	26.06 \$
	Total	200.04 \$

15. Quant aux soupers-croisières, en plus des Frais de réservation, les consommateurs doivent également payer des frais pour « Pourboire et service sur repas » (ci-après « **Frais de pourboire** »);

16. À titre d'exemple, lors d'une transaction d'achat de billets pour un *Souper-croisière Noël au large*, les Frais de réservation ainsi que les Frais de pourboire que doit obligatoirement payer un consommateur ne sont dévoilés qu'à l'étape de paiement, tel qu'il appert de l'enregistrement vidéo, **pièce P-7**, dont certains extraits sont reproduits ci-bas :

Tarif régulier

Tarif unique
114,99 \$

Horaires et tarifs sujets à changements sans préavis.

ACHETER MES BILLETS

Votre commande

Type de réservation (MTL-C) Souper Noel Mtl	Qté	Description	Total
Date jeudi, 2 decembre 2021	2	Adultes	229.98 \$
Embarquement 6:00 pm Grand Quai	2	Frais de reservation/ Reservation fees	4.00 \$
Départ 7:00 pm Grand Quai	2	Pourboire et service sur repas	20.12 \$
Arrivée 10:00 pm Grand Quai		Sous-total	254.10 \$
		Taxes	38.04 \$
		Total	292.14 \$

17. Dans ce cas, les Frais de pourboire représentent 8.74% du prix du billet;

18. Il en est de même pour l'achat de billets pour un *Souper-croisière de Noël – formule ruban rouge*, tel qu'il appert de l'enregistrement vidéo, **pièce P-8**, dont certains extraits sont reproduits ci-bas :

Tarif régulier

Tarif unique
164,99 \$

Horaires et tarifs sujets à changements sans préavis.

ACHETER MES BILLETS

Votre commande

Type de réservation (MTL-C) Souper Ruban Rouge	Qté	Description	Total
Date jeudi, 2 decembre 2021	2	Adultes	329.98 \$
Embarquement 6:00 pm Grand Quai	2	Frais de reservation/ Reservation fees	4.00 \$
Départ 7:00 pm Grand Quai	2	Pourboire et service sur repas	32.72 \$
Arrivée 10:00 pm Grand Quai		Sous-total	366.70 \$
		Taxes	54.92 \$
		Total	421.62 \$

19. Dans ce cas, les Frais de pourboire représentent 9.9% du prix du billet;

IV. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DU DEMANDEUR CONTRE LA DÉFENDERESSE

20. Le 28 novembre 2021, le demandeur s'est rendu sur le site web de la défenderesse www.croisieresaml.com afin d'y trouver une activité romantique à faire à Montréal avec sa conjointe;

21. Le demandeur s'est ainsi arrêté sur le forfait *Souper-croisière de Noël au large*, auquel y était annoncé un prix de 114.99 \$ par personne :



SOUPER-CROISIÈRE NOËL AU LARGE
Montréal

114,99 \$ Fêtez Noël en couple, en famille ou entre amis sur le fleuve, à bord du spacieux et sécuritaire AML Cavalier Maxim! Table d'hôte 4 services, vue imprenable et musicien!

Quai :
Grand Quai

Durée :
3 h

Période :
19 novembre au
18 décembre 2021

ACHETER MES BILLETS **EN SAVOIR PLUS**

22. En cliquant sur le bouton « EN SAVOIR PLUS » afin d'avoir plus d'informations sur le forfait, le demandeur était satisfait du contenu du forfait et était ravi de constater que le prix était bel et bien de 114.99 \$ par personne :

Tarif régulier

Tarif unique
114,99 \$

Horaires et tarifs sujets à changements sans préavis.

ACHETER MES BILLETS

23. Le demandeur a ensuite cliqué sur le bouton « ACHETER MES BILLETS » afin de procéder à l'achat de deux (2) billets;
24. Par la suite, le demandeur a finalisé la transaction en y sélectionnant le nombre de passagers, la date choisie, ses informations personnelles et son mode de paiement;
25. Or, lorsqu'il a effectué sa transaction, le demandeur était quelque peu surpris, car le total de sa facture s'élevait à 292.14 \$ pour ses deux (2) billets, tel qu'il appert de la facture, **pièce P-9**;

26. En effet, le demandeur a constaté qu'en plus du prix par billet de 114.99 \$, il devait payer des Frais de réservation au montant de 2 \$, plus les taxes, par personne, ainsi que des Frais de pourboire, au montant de 10.06 \$, plus les taxes, par personne;
27. Ainsi, en plus de la somme de 229.98 \$ pour le prix de ses deux billets, tel qu'annoncé initialement, le demandeur a dû obligatoirement déboursier une somme additionnelle de 24.12 \$, plus les taxes, pour les Frais de réservation et les Frais de pourboire;
28. Or, en aucun temps avant l'étape du paiement, le montant de ces frais n'a été annoncé au demandeur, de même que le prix total incluant ces frais;
29. De ce fait, le demandeur a payé pour des frais non inclus dans les prix annoncés, ceux-ci n'ayant été ajoutés qu'au moment de passer à la caisse, c'est-à-dire lorsqu'il était temps de percevoir les informations personnelles et bancaires du demandeur;
30. Après avoir contacté le service à la clientèle de la défenderesse, le demandeur a par ailleurs constaté que ces frais s'ajoutaient systématiquement pour l'achat des billets de soupers-croisières de Noël, tel qu'il appert de la transcription de la séance de clavardage effectuée sur le site web de la défenderesse, **pièce P-10**;
31. Le demandeur est donc en droit de réclamer une réduction de ses obligations en sus de dommages punitifs, pour la violation des articles 219, (...) 224 c) et 228 de la L.p.c.;
- 31.1. Suite au dépôt de la présente action collective, le ou vers le 3 décembre 2021, la défenderesse a remboursé les Frais de réservation et les Frais de pourboire payés par les membres du Groupe ayant acheté l'une des quatre (4) croisières incluses dans les « Forfaits de Noël 2021 », soit le Souper-croisière Noël au large, le Souper-croisière de Noël – formule ruban rouge, la Croisière-brunch de Noël et la Croisière brunch de Noël – formule ruban rouge, sans toutefois rembourser tous les autres membres du Groupe ayant acheté d'autres croisières vendues par la défenderesse depuis le 12 juin 2018;
- 31.2. Ainsi, le demandeur a obtenu un remboursement au montant de 27.72 \$, correspondant au montant des Frais de réservation et Frais de pourboire payés par ce dernier, incluant les taxes;

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

32. 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 du demandeur;
33. Chaque membre du Groupe est un consommateur au sens de la L.p.c. ayant déboursé un montant supplémentaire pour des Frais de réservation et/ou des Frais de pourboire en effectuant une transaction avec la défenderesse;
34. Les fautes et manquements commis par la défenderesse à l'égard des membres sont les mêmes que ceux commis à l'égard du demandeur, lesquels sont détaillés ci-bas;
35. En raison de ces fautes et manquements, chaque membre du Groupe a subi un préjudice, pour lequel il est en droit d'obtenir une compensation collectivement contre la défenderesse;
36. Plus précisément, chaque membre du Groupe est en droit de réclamer une réduction de son obligation ainsi que des dommages-intérêts punitifs en raison des fautes et manquements de la défenderesse;
37. Le demandeur 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 arriver sont en possession de la défenderesse;

VI. LES CONDITIONS REQUISES POUR L'EXERCICE D'UNE ACTION COLLECTIVE

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

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

- A. La défenderesse a-t-elle commis des pratiques de commerce interdites par la L.p.c.?
 - B. (...)
 - C. La défenderesse a-t-elle contrevenu à l'article 224c) L.p.c. en exigeant un prix supérieur à celui qui est annoncé?
 - D. La défenderesse a-t-elle contrevenu aux articles 219 et 228 L.p.c. en communiquant des renseignements trompeurs ou en passant sous silence des faits importants?
 - E. Le demandeur et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer une réduction de leurs obligations équivalente au montant payé excédant le prix annoncé, plus les taxes?
 - F. Le demandeur et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs, et le cas échéant, quel est le montant de ces dommages?
 - G. Les réclamations des membres du Groupe peuvent-elles être recouvrées collectivement?
39. Les questions de fait et de droit particulières à chacun des membres du Groupe sont les suivantes :
- A. Quel est le montant des Frais de réservation exigés illégalement à chaque membre du groupe ?
 - B. Quel est le montant des Frais de pourboire exigés illégalement à chaque membre du groupe ?
40. La démonstration de la faute reprochée à la défenderesse profitera indubitablement à l'ensemble des membres du Groupe;
41. 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

42. La L.p.c. est une loi d'ordre public et le consommateur ne peut pas renoncer aux droits que cette loi (...) lui confère, aux termes de l'article 262 L.p.c.;
43. L'un des objectifs principaux de la L.p.c. est de permettre aux consommateurs d'obtenir une information complète avant de se procurer un bien ou un service;
44. Ainsi, la L.p.c. impose des obligations aux commerçants visant à garantir que les consommateurs aient toute l'information dont ils ont besoin pour connaître le prix des biens ou des services qu'ils seraient tentés d'acheter, et ce, dès la première occasion où un prix est divulgué par un commerçant;
45. Or, la défenderesse a contrevenu à divers articles de la L.p.c., faisant ainsi obstacle à cet objectif;
46. En tout état de cause, et sans limiter ce qui précède, la conduite de la défenderesse constitue une faute engageant sa responsabilité en vertu de la L.p.c., notamment en ce qu'elle :
 - A. (...)
 - B. a exigé pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé (art. 224c) L.p.c.);
 - C. a fait une représentation fausse ou trompeuse aux consommateurs en divulguant un prix incomplet qui n'inclut pas les Frais de réservation et les Frais de pourboire, ayant de ce fait également passé sous silence un fait important (art. 219 et 228 L.p.c.);
 - D. a agi sans se soucier des conséquences de ses représentations fausses ou trompeuses, notamment en ce qu'elle a systématiquement annoncé en ligne des prix qui ne représentent pas la réalité et a négligé et néglige toujours de modifier sa pratique interdite;
47. Les dommages subis par le demandeur sont en lien direct avec les fautes commises par la défenderesse;
48. En conséquence des fautes commises par la défenderesse, le demandeur et les membres du Groupe ont subi et continuent de subir un préjudice;

49. Le demandeur et les membres du Groupe sont donc en droit de réclamer de la défenderesse le montant payé excédant le prix annoncé, plus les taxes, à titre de réduction de leurs obligations;
50. Dans le cas du demandeur, la compensation recherchée correspond à 24.12 \$, plus les taxes applicables, pour la transaction effectuée sur le site web des défenderesses;
- i) (...)
51. (...)
52. (...)
53. Les défenderesses expliquent que les Frais de réservation sont justifiés par les coûts administratifs reliés à la « réservation » par téléphone ou à la « réservation » en ligne, tel qu'il appert d'un extrait du site web des défenderesses, **pièce P-11**:

Q : Pourquoi y a-t-il des frais de réservation lorsqu'on réserve une croisière sur votre site Internet ou par téléphone?

R : En raison de certains coûts administratifs reliés à la réservation téléphonique, des frais de réservation de 4\$ par personne payante sont imputés à la facture. Cependant, lorsque vous réservez directement sur notre site Internet sécurisé, ces frais ne sont que de 2\$ par personne payante.

54. Or, il appert de la procédure des transactions, pièces P-5 à P-8, qu'il n'y a pas de service distinct de « réservation » et qu'il s'agit simplement de la procédure d'achat de billets;
55. En effet, les défenderesses ne semblent pas faire de distinction entre la procédure de « réservation » et celle d'« achat » en ligne, tel qu'il appert de la pièce P-11 :

Q : Dois-je effectuer une réservation pour faire vos croisières? Si oui, combien de temps à l'avance dois-je m'y prendre?

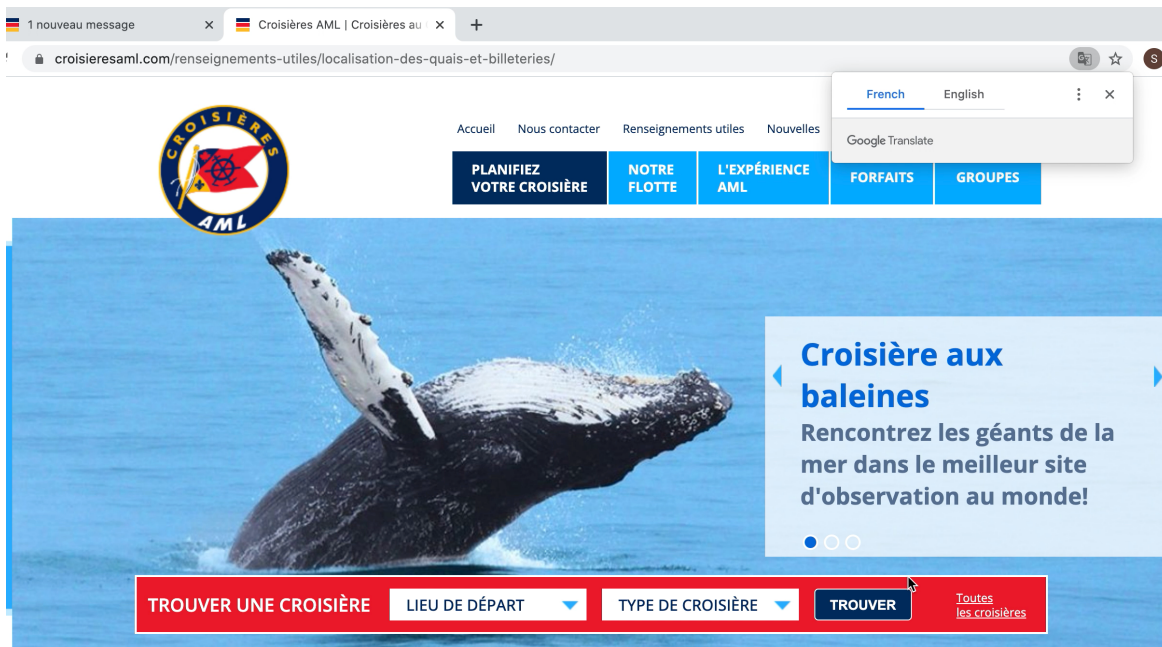
R : Peu importe la croisière qui vous intéresse, nous vous recommandons fortement d'acheter vos billets de croisière à l'avance pour vous assurer une place à bord. Le plus tôt vous réservez votre croisière sera le mieux!

56. (...)
57. (...)
58. (...)

ii) Violation de l'article 224c) L.p.c.

59. En vertu de l'article 224c) de la L.p.c., les commerçants ne peuvent pas exiger, par quelque moyen que ce soit, un prix supérieur à celui qui est annoncé;
60. Ainsi, le prix annoncé doit inclure toutes les sommes exigibles, sauf la TPS et la TVQ, si applicables, et faire ressortir de manière claire les sommes dont il est composé, en l'espèce, les Frais de réservation et les Frais de pourboire;
61. Or, la défenderesse a omis d'afficher et de décrire de façon précise le montant de ces frais, et ce, dès la première occasion, lesquels devaient pourtant être payés par le demandeur;
- 61.1. L'ensemble des prix annoncés sur la page « Planifiez votre croisière », pièce P-2, en date du dépôt de la présente demande, constituaient une décomposition du prix, en ce qu'ils n'incluaient pas les Frais de réservation et les Frais de pourboire;
- 61.2. De plus, sur la page « Planifiez votre croisière », lorsque les croisières sont disponibles, la défenderesse affiche également le bouton « Acheter mes billets », permettant ainsi aux consommateurs de s'engager directement, à partir de cette page, dans le processus d'achat en ligne et ce, sans prendre connaissance des surcharges afférentes à ce mode d'achat de billets;
- 61.3. En effet, il était impossible pour quiconque d'acheter des billets pour une croisière de la défenderesse en ligne au prix annoncé à la page « Planifiez votre croisière » et sans payer les Frais de réservation et les Frais de pourboire ;
- 61.4. Ces frais sont donc obligatoires et doivent, en conséquence, être inclus dans le prix annoncé, conformément à l'interprétation de l'Office de la protection du consommateur, pièce P-11.1;
- 61.5. De fait, la défenderesse n'a vraisemblablement vendu aucun billet en ligne pour une croisière au prix annoncé initialement, sans les Frais de réservation de 2 \$ par adulte;
- 61.6. D'ailleurs, il n'y a toujours aucune option pour le consommateur d'acheter ses billets en ligne et de les ramasser en billetterie sans payer les Frais de réservation, tel qu'il appert de l'enregistrement vidéo du site web de la défenderesse, pièce P-11.2;

61.7. De plus, bien qu'il y ait un bouton « En Billetterie » sur la page de la croisière, il s'agit d'une vieille redirection à la page « Localisation des quais et billetteries » (sic) et non une façon d'acheter les billets en ligne avec l'option de ramassage en billetterie, tel qu'il appert d'un extrait de la pièce P-11.2 :



OUPS !

La page que vous tentez d'afficher n'est pas disponible. Veuillez utiliser le formulaire ci-dessus pour trouver une croisière.
Nous vous souhaitons bonne navigation !

62. Cette pratique ne sert par ailleurs qu'à dissimuler le prix réel et équivaut à l'exploitation des consommateurs, qui ne sont pas en mesure de comparer adéquatement le prix des biens ou des services qu'ils se procurent;
63. En omettant d'informer le consommateur des différents frais supplémentaires avant l'étape du paiement, la défenderesse omet d'annoncer un prix incluant tous les frais que le consommateur doit déboursier dès la première occasion où elle annonce un prix, contrevenant ainsi à l'article 224c) de la L.p.c.;
- 63.1. Par ailleurs, bien que seuls des billets pour les Forfaits de Noël 2021 étaient offerts au moment du dépôt de la présente demande, il appert que les membres du Groupe ont pu se procurer des billets pour diverses autres croisières au courant de la période visée par la présente demande qui sont énumérées au paragraphe 9, tel qu'il appert des factures de croisières de deux (2) membres, en liasse, pièce P-11.3;

63.2. Par exemple, M. Allard a acheté deux (2) billets d'adulte pour Zodiac Expédition à Tadoussac en septembre 2020 au prix annoncé de 84.99 \$ par personne, mais s'est vu imposer des Frais de réservation de 2 \$ par personne à la fin de la transaction :

Description	Prix	Qté	Montant
Tarif Adulte	84.99	2	169.98
Frais de reservation-Reservation fees		2.00	2 4.00
			<hr/>
			173.98
TPS			8.70
TVQ			17.36
			<hr/>
			200.04

63.3. Tel qu'il appert de la pièce P-2, à la p. 1, cette croisière affichait toujours un prix annoncé de 84.99 \$ par personne au moment du dépôt de la présente demande :



DE RETOUR EN 2022

ZODIAC EXPÉDITION 2.5 H Tadoussac

84,99 \$ Évadez-vous au grand air au cœur du meilleur site d'observation des baleines au monde! À bord de nos zodiacs sécuritaires, partez à la rencontre des géants de la mer lors de cette expédition unique de 2h30. Les croisières en zodiac sont réservées aux enfants de 6 ans et plus.

EN SAVOIR PLUS

63.4. De même, M. Michaud a acheté deux (2) billets d'adulte pour Croisière Évasion guidée à Québec en août 2021, au prix annoncé de 34.99 \$ par personne, mais s'est vu imposer des Frais de réservation de 2 \$ par personne à la fin de la transaction :

Description	Prix	Qté	Montant
Adult Fares	34.99	2	69.98
Frais de reservation/ Reservation fees		2.00	2 4.00
			<hr/>
			73.98
GST			3.70
PST			7.38
			<hr/>
			85.06
Less Payments Received			-85.06
			<hr/>
Balance Due			0.00

63.5. Tel qu'il appert de la pièce P-2, à la p. 17, cette croisière affichait toujours un prix annoncé de 34.99 \$ par personne au moment du dépôt de la présente demande :



DE RETOUR EN 2022

CROISIÈRE ÉVASION Québec

34,99 \$ Envie d'une pause au grand air? Entre amis, en couple ou en famille, profitez de l'été sur le fleuve et admirez le Vieux-Québec, le Château Frontenac et la Chute Montmorency du meilleur point de vue qui soit!

Bars et bistro disponibles à bord!

EN SAVOIR PLUS

63.6. Par ailleurs, depuis le dépôt de la présente demande, la défenderesse a modifié son site web et n'affiche plus le prix des billets à la page « Planifiez votre croisière », tel qu'il appert de la pièce P-11.2, dont certains extraits sont reproduits ci-bas, en regard avec la pièce P-2 :

(P-2, p.1)

(P-11.2, 00:07 - 00:08)



DE RETOUR EN 2022

ZODIAC EXPÉDITION 2.5 H Tadoussac

84,99 \$ Évadez-vous au grand air au cœur du meilleur site d'observation des baleines au monde! À bord de nos zodiacs sécuritaires, partez à la rencontre des géants de la mer lors de cette expédition unique de 2h30. Les croisières en zodiac sont réservées aux enfants de 6 ans et plus.

EN SAVOIR PLUS



ZODIAC EXPÉDITION 2.5 H Tadoussac

Évadez-vous au grand air au cœur du meilleur site d'observation des baleines au monde! À bord de nos zodiacs sécuritaires, partez à la rencontre des géants de la mer lors de cette expédition unique de 2h30. Les croisières en zodiac sont réservées aux enfants de 6 ans et plus.

ACHETER MES BILLETS

EN SAVOIR PLUS



DE RETOUR EN 2022

CROISIÈRE AUX BALEINES ET FJORD Tadoussac

Le meilleur site d'observation au monde!

84,99 \$ Partez à la rencontre de 13 espèces de baleines et de mammifères marins à bord du spacieux et sécuritaire AML Grand Fleuve spécialement conçu pour l'observation, puis profitez d'une incursion en pleine nature dans le majestueux Fjord du Saguenay!

EN SAVOIR PLUS



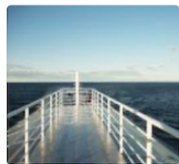
CROISIÈRE AUX BALEINES ET FJORD Tadoussac

Le meilleur site d'observation au monde!

Partez à la rencontre de 13 espèces de baleines et de mammifères marins à bord du AML Zéphyr, puis profitez d'une incursion en pleine nature dans le majestueux Fjord du Saguenay!

ACHETER MES BILLETS

EN SAVOIR PLUS

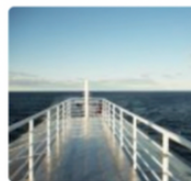


DE RETOUR EN 2022

CROISIÈRE AUX BALEINES - PASSERELLE VIP Tadoussac

129,99 \$ Rencontrez les géants de la mer à bord de la Passerelle VIP du AML Grand Fleuve et profitez de la meilleure vue panoramique sur le Parc marin!

EN SAVOIR PLUS



CROISIÈRE AUX BALEINES - PASSERELLE VIP Tadoussac

Rencontrez les géants de la mer à bord de la Passerelle VIP du AML Grand Fleuve et profitez de la meilleure vue panoramique sur le Parc marin!

ACHETER MES BILLETS

EN SAVOIR PLUS

63.7. Néanmoins, des prix fragmentaires sont toujours affichés aux consommateurs qui consultent l'option « En savoir plus » de certaines croisières, tel qu'il appert de la pièce P-11.2 :

Tarifs 2022

	Enfants		Adultes
	0 - 24 mois*	2 - 12 ans	13 ans +
Mercredi au Vendredi :	Gratuit	99,99 \$	114,99 \$
Samedi :	Gratuit	109,99\$	124,99\$

Horaires et tarifs sujets à changements sans préavis.

Taxes, frais de réservation téléphonique (4.00\$/personne) ou web (2.00\$/personne) en sus.

*Moins de 24 mois : veuillez nous contacter pour les détails.

iii) Violation des articles 219 et 228 L.p.c.

64. La défenderesse contrevient également aux articles 219 et 228 de la L.p.c;
65. Afin de permettre aux consommateurs d'avoir une information complète avant d'acheter un bien ou un service, la L.p.c. impose aux commerçants une obligation de s'assurer que les consommateurs soient suffisamment informés de tout fait important aux termes de l'article 228 L.p.c.;
66. De plus, l'article 219 L.p.c. défend aux commerçants de communiquer aux consommateurs des renseignements trompeurs;
67. En omettant d'informer les membres du Groupe des frais additionnels qui s'ajoutent au prix annoncé, la défenderesse passé sous silence un fait important qui est susceptible d'influer sur leur choix éclairé;
68. De ce fait, la défenderesse fait aussi des représentations trompeuses qui induisent en erreur leurs clients par rapport au prix;

iv) Domages-intérêts punitifs

69. Le demandeur et les membres du Groupe sont également justifiés de réclamer des dommages punitifs, puisque la défenderesse a adopté une attitude laxiste, passive ou même un comportement d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard de leurs droits, en omettant de préciser des éléments essentiels à la transaction;

70. Les dommages-intérêts punitifs prévus à l'article 272 de la L.p.c. ont un but préventif, soit celui de décourager la répétition d'une telle conduite non désirable;
71. Les manquements privant les consommateurs de leur droit à une information complète sont graves, particulièrement lorsqu'ils concernent un élément aussi essentiel du contrat que le prix (...);
72. La défenderesse a les moyens et la capacité d'annoncer le prix complet dès la première annonce du prix (...), mais fait volontairement le choix d'induire les consommateurs en erreur, le tout en violation de la L.p.c.;
73. L'attitude de la défenderesse démontre qu'elle est plus concernée par les frais qu'elle charge aux clients que les droits des consommateurs sous la L.p.c.;
74. Il est probable que la défenderesse ait généré des revenus de plusieurs millions de dollars en adoptant ce comportement répréhensible, en tenant compte qu'elle accueille plus de 600 000 passagers annuellement, tel qu'il appert d'un extrait du site web de la défenderesse, **pièce P-12**;
75. Le demandeur et les membres du Groupe sont donc en droit de réclamer de la défenderesse un montant à déterminer par le tribunal, à titre de dommages punitifs;

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

76. 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;
77. Le demandeur ignore le nombre exact de membres du Groupe, mais l'estime à plusieurs dizaines, voire centaines de milliers de personnes;
78. Or, le demandeur ne connaît pas l'identité ni les coordonnées de toutes ces victimes, puisque ces informations sont entre les mains de la défenderesse;
79. De ce fait, il est impossible et impraticable pour le demandeur d'identifier et de retracer tous les membres du Groupe afin que ceux-ci puissent se joindre dans une même demande en justice;

80. Il serait tout aussi impossible et impraticable pour le demandeur d'obtenir un mandat ou une procuration de chacun des membres du Groupe;
81. 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 intente une action individuelle contre la défenderesse;
82. En effet, le coût des actions individuelles de chacun des membres du Groupe serait disproportionné par rapport aux réclamations de ces actions;
83. 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;

E. Le demandeur est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres

84. Le demandeur est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du Groupe et demande donc que le statut de représentant lui soit attribué, et ce, pour les motifs ci-après exposés;
85. Le demandeur est membre du Groupe et détient des intérêts personnels dans la recherche des conclusions qu'il propose;
86. Le demandeur est compétent, en ce qu'il aurait eu le potentiel d'être mandataire de l'action si celui-ci avait procédé en vertu de l'article 91 du *Code de procédure civile*;
87. Il n'existe aucun conflit entre les intérêts du demandeur et ceux des membres du Groupe;
88. Le demandeur possède une excellente connaissance du dossier;
89. Le demandeur a également entrepris des démarches pour initier la présente procédure après avoir constaté que la défenderesse faisait une pratique illégale, et ce, 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;

90. Le demandeur a transmis à son avocat toutes les informations pertinentes à la présente demande dont il dispose;
91. Le demandeur comprend pleinement la nature de l'action;
92. Le demandeur s'engage à collaborer pleinement avec son avocat et à se rendre disponible afin que l'issue de l'action collective soit positive pour l'ensemble des membres;
93. Le demandeur a tenté personnellement et par son avocat d'identifier les membres se trouvant dans la même position que lui et a, à cet effet, donné mandat à son avocat de publier des renseignements sur la présente action collective sur son site internet afin de garder les membres du Groupe informés du déroulement de cette action et afin d'être plus facilement contacté ou consulté par ces derniers;
94. Le demandeur est disposé 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;
95. Le demandeur entend représenter honnêtement et loyalement les intérêts des membres du Groupe;
96. Le demandeur démontre un vif intérêt envers la présente cause et exprime le désir d'être tenu informé à chacune des étapes du processus;
97. Le demandeur est donc en excellente position pour représenter adéquatement les membres du Groupe dans le cadre de l'action collective envisagée;

VII. LA NATURE DU RECOURS

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

Une action en réduction des obligations et en dommages-intérêts punitifs;

VIII. CONCLUSIONS RECHERCHÉES

99. Les conclusions recherchées sont :

- A. **ACCUEILLIR** l'action du demandeur pour le compte de tous les membres du Groupe;
- B. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe, sauf à ceux qui ont obtenu un remboursement le 3 décembre 2021, un montant à titre de dommages-intérêts équivalent aux Frais de réservation qu'ils ont dû payer, taxes en sus, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- C. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe, sauf à ceux qui ont obtenu un remboursement le 3 décembre 2021, un montant à titre de dommages-intérêts équivalent aux Frais de pourboire qu'ils ont dû payer, taxes en sus, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q., 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 à être déterminé par le tribunal à titre de dommages-intérêts punitifs, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- E. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;
- F. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective, incluant les dommages punitifs;

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

H. **CONDAMNER** la défenderesse aux frais de justice, y compris les frais d'experts, de rapports d'expertise et de publication d'avis aux membres;

IX. DISTRICT JUDICIAIRE DE L'ACTION COLLECTIVE

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

A. En raison des données démographiques, la majorité des membres du Groupe réside vraisemblablement dans le district judiciaire de Montréal ;

B. Le demandeur est domicilié dans ce district judiciaire;

C. Le contrat est réputé être conclu à l'adresse du demandeur en vertu de l'article 54.2 L.p.c.;

D. L'avocat du demandeur a son bureau dans ce district judiciaire;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :

ACCUEILLIR la présente demande du demandeur;

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

Une action en réduction des obligations et en dommages-intérêts punitifs;

ATTRIBUER à **OLIVIER PHANOR** le statut de représentant aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du Groupe des personnes ci-après décrit :

Tous les consommateurs qui, depuis le 12 juin 2018, ont payé un prix supérieur à celui qui était annoncé pour une croisière offerte par la défenderesse;

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

- A. La défenderesse a-t-elle commis des pratiques de commerce interdites par la L.p.c.?
- B. (...)
- C. La défenderesse a-t-elle contrevenu à l'article 224c) L.p.c. en exigeant un prix supérieur à celui qui est annoncé?
- D. La défenderesse a-t-elle contrevenu aux articles 219 et 228 L.p.c. en communiquant des renseignements trompeurs ou en passant sous silence des faits importants?
- E. Le demandeur et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer une réduction de leurs obligations équivalente au montant payé excédant le prix annoncé, plus les taxes?
- F. Le demandeur et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs, et le cas échéant, quel est le montant de ces dommages?
- G. Les réclamations des membres du Groupe peuvent-elles être recouvrées collectivement?

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

- E. Quel est le montant des Frais de réservation exigés illégalement à chaque membre du groupe ?
- F. Quel est le montant des Frais de pourboire exigés illégalement à chaque membre du groupe ?

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

- A. **ACCUEILLIR** l'action du demandeur pour le compte de tous les membres du Groupe;
- I. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe, sauf à ceux qui ont obtenu un remboursement le 3 décembre 2021, un montant à titre de dommages-intérêts équivalent aux Frais de réservation qu'ils ont dû payer, taxes en

sus, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de la présente demande;

- J. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe, sauf à ceux qui ont obtenu un remboursement le 3 décembre 2021, un montant à titre de dommages-intérêts équivalent aux Frais de pourboire qu'ils ont dû payer, taxes en sus, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- B. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant à être déterminé par le tribunal à titre de dommages-intérêts punitifs, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- C. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;
- D. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective, incluant les dommages punitifs;
- E. **CONDAMNER** la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- F. **CONDAMNER** la défenderesse aux frais de justice, y compris les frais d'experts, de rapports d'expertise et 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 du Groupe selon les termes et modalités que le Tribunal 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.

MONTREAL, le 19 avril 2022



LAMBERT AVOCAT INC.

(M^e 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 du demandeur

No.: 500-06-001172-218

(Chambre des actions collectives)

**COUR SUPÉRIEURE
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL**

OLIVIER PHANOR

Demandeur

c.

CROISIÈRES AML INC.

Défenderesse

**DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER
UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR
ÊTRE REPRÉSENTANT MODIFIÉE**

(art. 571 et ss. C.p.c.)

ORIGINAL

LAMBERT

— AVOCAT INC. —

1111, St-Urbain, #204
Montréal (Québec) H2Z 1Y6

Tél. : (514) 526-2378

Fax : (514) 878-2378

jlambert@lambertavocatinc.com

Me Jimmy Ernst Jr. Laguë Lambert (ALOJR5)