

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001111-208

DATE : 31 octobre 2022

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE PIERRE NOLLET, J.C.S.

FAY LEUNG

Demanderesse

c.

UBER CANADA INC.

et

UBER B.V.

et

UBER PORTIER B.B.

Défenderesses

JUGEMENT
SUR DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE

APERÇU

[1] La demanderesse souhaite exercer une action collective pour le compte des personnes suivantes :

Toutes les personnes résidant au Québec qui ont effectué une transaction sur l'application mobile Uber Eats ou sur le site internet www.ubereats.com et qui ont payé des frais de livraison du 4 juillet 2017 jusqu'au 20 avril 2021¹;

ANALYSE

[2] L'article 575 C.p.c. édicte quatre critères pour l'autorisation d'une action collective :

1° les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

2° les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

3° 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;

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

[3] Dans le présent cas, les défenderesses ne contestent pas que les critères 1, 3 et 4 sont rencontrés. Seul le deuxième critère fait l'objet d'un débat.

1. LE DEUXIÈME CRITÈRE DE L'ARTICLE 575 C.P.C. EST-IL RENCONTRÉ ?

1.1 Conclusion

[4] Les faits allégués par la demanderesse paraissent justifier les conclusions recherchées.

1.2 Faits pertinents à la question en litige

[5] Uber Eats est une plateforme électronique en ligne qui permet de commander des repas et de se les faire livrer.

[6] Le 19 décembre 2020, la demanderesse place une commande au restaurant Gyoka Izakaya Sushi Bar (**Gyoka**), par l'entremise de l'application mobile Uber Eats. Elle utilise un code promotionnel lui offrant jusqu'à 15 \$ de rabais.

[7] Son achat s'effectue en six étapes lesquelles ont été captées sur une vidéo déposée en preuve².

¹ Tel qu'indiqué au paragraphe 3 de l'argumentation écrite de la demanderesse, aucune procédure modifiée n'ayant été déposée.

² P-4.

[8] À la première étape, la demanderesse choisit si elle veut effectuer la cueillette de son repas au restaurant (pickup), faire son épicerie, profiter de certains spéciaux, aller vers les offres les plus populaires ou encore commander des repas rapides (fast food). Si la demanderesse ne fait aucun choix, elle est automatiquement dans le cheminement d'une commande avec livraison³. Aucun prix ni frais de livraison n'apparaissent à cette étape.

[9] À la deuxième étape, elle consulte les restaurants participants et arrête son choix sur Gyoka⁴. Elle vérifie l'emplacement géographique du restaurant et les heures d'ouverture⁵. Aucun prix ni frais de livraison n'apparaissent à cette étape.

[10] La troisième étape requiert le choix d'un repas. La demanderesse arrête son choix sur «*UGS-06 Sushi pour deux / Sushi For Two*». Le prix du repas apparaît pour une première fois : 47,99 \$⁶. Aucun frais de livraison n'apparaît au moment du choix du repas. En sélectionnant le repas, celui-ci se retrouve dans le panier virtuel de la demanderesse⁷.

[11] À la quatrième étape, la demanderesse donne ses instructions pour la livraison : l'heure attendue, l'endroit où déposer le repas ou encore instructions de sonner à la porte etc.. La demanderesse a aussi la possibilité d'offrir le repas en cadeau, d'ajouter un message. Elle applique son rabais promotionnel de 15 \$ à cette étape⁸. Le prix du repas, le rabais, les taxes et les frais de livraison apparaissent alors au panier.

[12] À la cinquième étape, la demanderesse ajoute un pourboire. Différentes options s'offrent à elle⁹.

[13] À la sixième et dernière étape. Le processus de confirmation de la commande se met en branle à moins que l'utilisateur n'annule la commande avant la confirmation¹⁰.

[14] À l'examen de son reçu, la demanderesse constate que le prix payé n'est pas de 15 \$ inférieur au prix annoncé, malgré l'application du rabais. Elle réalise que des frais de livraison de 3,99 \$, plus taxes, ont été ajoutés.

[15] Elle soutient que cette pratique de ne pas dévoiler les frais de livraison dès le choix d'un repas livré est contraire à l'article 224 c) de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.P.C.)¹¹ qui interdit la fragmentation des prix. Elle allègue que la pratique contrevient également aux articles 219 et 228 de la L.P.C..

³ P-4; 00 :00 à 00 :06.

⁴ P-4; 00 :06 à 00 :22.

⁵ P-4; 00 :28 à 00 :32.

⁶ P-4; 00 :32 à 01 :03.

⁷ P-4; 01 :03 à 01 :10.

⁸ P-4; 01 :10 à 01 :29.

⁹ P-4, 01 :30 à 01 :35.

¹⁰ P-4, 01 :35 à 01 :45.

¹¹ R.L.R.Q. c. P-40.1.

1.3 Principes juridiques

1.3.1 Quant à l'autorisation et au deuxième critère de 575 C.p.c..

[16] La récente décision de la Cour d'appel dans l'affaire *Benjamin c. Crédit VW Canada Inc*¹². rappelle comment doit s'analyser le deuxième critère de l'article 575 C.p.c. :

- Le juge autorisateur doit tenir pour avérées les allégations de la demande, dans la mesure où elles sont suffisamment précises.
- Si les allégations sont vagues, le juge autorisateur n'en tient compte que si elles sont accompagnées d'une certaine preuve.
- Le juge autorisateur doit respecter les limites inhérentes à son rôle de filtrage, qui se résume à écarter les demandes frivoles, sans plus.
- Il n'est pas nécessaire que le demandeur démontre que sa demande repose sur un fondement factuel suffisant.
- Le demandeur n'a qu'à établir une simple "possibilité" d'avoir gain de cause sur le fond, pas même une possibilité "réaliste" ou "raisonnable".
- Le juge autorisateur doit se garder d'apprécier la preuve contradictoire qui lui est soumise.
- Il n'a pas à tenir pour avérés les faits et la preuve allégués par la partie défenderesse ou encore à se prononcer sur les moyens soulevés par cette dernière.
- Il peut trancher une pure question de droit si le sort de l'action collective en dépend, sinon il ne doit pas se prononcer sur le bien-fondé en droit des conclusions au regard des faits allégués.

1.3.2 Quant à l'application de la L.P.C.

[17] L'article 219 L.P.C. interdit toute représentation fausse ou trompeuse par un commerçant. Une telle représentation peut découler de l'omission d'un fait important¹³.

[18] Suivant l'article 218 L.P.C. pour qu'une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne.

¹² 2022 QCCA 1383; par. 27 à 29.

¹³ Art. 228 L.P.C..

[19] L'article 224 c) L.P.C. édicte qu'aucun commerçant ne peut exiger, pour un bien ou un service, un prix supérieur à celui qui est annoncé. Le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service. Toutefois, ce prix peut ne pas comprendre la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada. Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.

[20] Toute contravention à cet article 224 c) L.P.C. s'évalue de façon objective sans égard au critère de l'impression générale du consommateur prévu à l'article 218 L.P.C.¹⁴.

[21] Lorsqu'un commerçant manque à une telle obligation, il y a une présomption absolue de préjudice en faveur du consommateur¹⁵.

[22] Le consommateur peut alors choisir différents remèdes dont la réduction de son obligation et l'octroi de dommages punitifs¹⁶.

1.4 Discussion

[23] Le débat est relativement simple.

[24] Du point de vue d'Uber Eats, la L.P.C. n'interdit pas l'affichage de prix distincts pour des biens et services distincts. Ainsi, selon elle, chaque bien, chaque service, peut avoir un prix différent. C'est effectivement le cas pour chaque item au menu. Ils ont des prix différents.

[25] Pour respecter la L.P.C., Uber Eats plaide qu'il suffit au commerçant de facturer le montant qui apparaît au menu ou sur le site. Selon elle, la loi ne dicte pas de séquence d'affichage particulière pour les prix. Il interdit plutôt d'exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé. Or, dit-elle, dans notre cas le prix facturé pour le repas et celui facturé pour la livraison sont ceux annoncés.

[26] Uber Eats fait aussi valoir que le produit acheté sur le menu bénéficie des modalités du contrat de vente prévues au Code Civil alors que la livraison constitue un service régi par les dispositions sur les contrats de transport. Selon Uber Eats, cette différence permet de distinguer entre le bien et le service.

[27] Une analogie utilisée par Uber Eats est celle du restaurant. La personne qui consulte un menu au restaurant ne pense pas que la livraison est incluse dans le prix. Selon elle, lorsqu'une personne consulte en ligne le même menu du même restaurant, il n'y a aucune raison pour elle de penser que la livraison est comprise.

¹⁴ *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2014 QCCA 523, par. 69-73.

¹⁵ *Richard c. Time inc.*, 2012 CSC 8, par.123.

¹⁶ Art. 272 c) et al. 2 L.P.C..

[28] À notre avis, là n'est pas la question. Cette analogie est imparfaite car tout dépend de ce qui est représenté au consommateur. Pour cette raison, cet exemple ne peut servir à repousser le test objectif applicable ici pour l'infraction reprochée à l'article 224 c) L.P.C..

[29] Dès lors que la demanderesse ne choisit pas de s'exclure de la livraison de repas (en choisissant par exemple la cueillette dès la première étape), elle devient partie à un cheminement de «repas livrés». Par défaut, l'application d'Uber Eats enferme l'utilisateur dans une logique de «repas livrés». Voilà le bien et le service qui apparaissent offerts comme un tout.

[30] La situation serait différente s'il s'agissait de frais optionnels, qui procurent au consommateur un bien ou un service dont il peut choisir de ne pas se prévaloir. Ceux-ci n'ont pas à être inclus dans le prix annoncé.

[31] Dans la séquence des événements décrits à la pièce P-4, les frais de livraison de 3,99 \$ sont obligatoires et imposés automatiquement à l'achat d'un repas sur la plateforme Uber Eats à moins que le client n'ait d'abord choisi de s'exclure de la section repas livrés à la première étape.

[32] À la première étape, il n'y a aucune indication que des frais de livraison seront ajoutés ni, bien entendu, le montant de ceux-ci. Dans notre cas, c'est à la quatrième étape du processus que le prix de la livraison est affiché pour la première fois.

[33] Il peut facilement être argué que le repas livré est un bien et un service vendus comme un seul produit. Si tel est le cas, le prix affiché au menu pourrait devoir comprendre le prix du produit et celui de la livraison afin de se conformer à l'article 224 c) L.P.C..

[34] La demanderesse a donc une cause défendable. Son recours n'est pas juridiquement frivole.

1.4.1 Le recours sous 219 et 228 L.P.C.

[35] Vu la conclusion ci-dessus quant à l'existence d'une cause défendable fondée sur l'article 224 c) L.P.C., il s'en suit qu'elle le serait tout autant si fondée sur les articles 219 et 228 L.P.C.

[36] L'article 224 c) L.P.C. n'est qu'une des manifestations d'une représentation trompeuse suivant l'article 219 L.P.C..

[37] Le test du consommateur moyen, même crédule, non complètement dépourvu d'intelligence, pourra s'appliquer lors de l'analyse de la conformité aux articles 219 et 228 L.P.C. Il s'agit d'un argument subsidiaire. Pour Uber Eats, le consommateur non dépourvu d'intelligence ne saurait sérieusement croire que les coursiers indépendants qui offrent leur service de livraison à travers la plateforme Uber Eats le font gratuitement.

[38] La connaissance par le consommateur du concept de coursiers indépendants ne peut être prise pour acquis parce que la transaction se fait par l'entremise d'une seule plateforme et que la livraison constitue l'option par défaut, sans indication que des frais supplémentaires s'appliquent pour ce service. Il appert exister une proximité entre les représentations et la transaction.

1.4.2 Les dommages punitifs

[39] La demanderesse réclame des dommages punitifs de 100 \$ par membre, par transaction, en vertu de l'article 272 L.P.C. Les dommages punitifs sont l'un des remèdes que peut demander le consommateur lorsque le client ne respecte pas la loi.

[40] Ces dommages peuvent être octroyés pour réprimander, notamment les comportements d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse des commerçants à l'égard des droits des consommateurs

[41] La Cour suprême, dans l'arrêt *Richard c. Time*¹⁷ précise qu'un simple manquement à une obligation imposée par la L.P.C. ne donne pas automatiquement ouverture à des dommages punitifs.

[42] Elle ajoute toutefois que «*les violations intentionnelles, malveillantes ou vexatoires, ainsi que la conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse de la part des commerçants ou fabricants à l'égard de leurs obligations et des droits du consommateur sous le régime de la L.p.c. peuvent entraîner l'octroi de dommages-intérêts punitifs. Le tribunal doit toutefois étudier l'ensemble du comportement du commerçant lors de la violation et après celle-ci avant d'accorder des dommages-intérêts punitifs*¹⁸.»

[43] Les défenderesses, sans surprise, plaident que les allégations de la demanderesse sont trop générales et hypothétiques pour satisfaire son fardeau à l'autorisation, même si ce fardeau est bas.

[44] Ce que la demanderesse allègue c'est qu'Uber Eats a maintenu son comportement fautif pendant plusieurs années.

[45] Les allégués au sujet du comportement fautif sont suffisants. Il n'est pas exclu que les consommateurs membres du Groupe aient droit à des dommages punitifs si les faits allégués sont prouvés.

¹⁷ 2012 CSC 8 (CanLII).

¹⁸ *Id.* par. 180.

2. QUESTIONS DE DROIT OU DE FAIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES

[46] Les questions communes proposées sont larges et couvrent un comportement fautif qu'il s'agisse de l'article 224 c) L.P.C. ou encore des articles 219 et 228 L.P.C..

[47] La détermination de l'existence d'un manquement aux obligations légales des défenderesses, du droit à la réduction et aux dommages punitifs pour les membres du Groupe constituent des questions similaires pour tous les membres du Groupe, susceptibles de faire progresser le litige.

3. LA DIFFICULTÉ OU L'IMPRATICABILITÉ D'OBTENIR UN MANDAT

[48] Compte tenu de la nature du service rendu par Uber Eats, l'obtention d'un mandat de la part des membres est illusoire et peu pratique.

[49] La demanderesse ignore le nombre de membres mais il est raisonnable de supputer qu'il sera de quelques milliers, sinon plusieurs milliers, en particulier parce que la période couverte se situe pendant la pandémie. Il est de connaissance judiciaire que la livraison des repas a explosé pendant cette période.

[50] Les clients des défenderesses se situent partout au Québec. Les transactions sont pour des valeurs relativement faibles mais répétitives. Les recours individuels sont exclus vu la valeur des sommes en litige. De plus, il serait difficile voire impossible pour la demanderesse d'entrer en contact avec les membres putatifs.

4. LE REPRÉSENTANT

[51] Madame Leung, la demanderesse a intérêt à poursuivre l'affaire, étant elle-même une consommatrice régulière du service.

[52] L'enregistrement de sa transaction et les pièces produites concernant d'autres services similaires démontrent tant son intérêt que sa capacité à comprendre le sujet du recours.

[53] Aucun conflit entre la défenderesse et les autres membres putatifs n'a été mis en lumière.

5. LA DÉFINITION DU GROUPE

[54] Tel que demandé, le groupe sera restreint à la période entre le 4 juillet 2017 et le 20 avril 2021. La demanderesse admet qu'à cette dernière date l'application a été modifiée pour afficher les frais de livraison sur la page d'accueil et celles de chaque restaurant. Elle ajoute que c'est vraisemblablement pour se conformer à la L.P.C. que

changement a été fait¹⁹. Aucun allégué n'étaye une preuve de contravention à la L.P.C. après le 20 avril 2021.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[55] **ACCEUILLE** la demande de la demanderesse;

[56] **AUTORISE** l'exercice de l'action collective en réduction des obligations des membres du groupe et en dommages-intérêts punitifs.

[57] **ATTRIBUE** à Fay LEUNG le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

Toutes les personnes résidant au Québec qui ont effectué une transaction sur l'application mobile Uber Eats ou sur le site internet www.ubereats.com et qui ont payé des frais de livraison du 4 juillet 2017 jusqu'au 20 avril 2021.

[le Groupe]

[58] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement

A. Les défenderesses ont-t-elles manqué à leurs obligations en vertu de la L.P.C. ou du Code Civil du Québec ?

B. La demanderesse et les membres du Groupe ont-ils droit à une réduction de leur obligation équivalente à la somme des frais de livraison illégaux qu'ils ont dû payer?

C. La demanderesse et les membres du Groupe sont-ils en droit de demander des dommages-intérêts punitifs?

D. Les réclamations des membres du Groupe peuvent-elles être recouvrées collectivement?

[59] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent:

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

B. **CONDAMNER** les défenderesses à payer à chacun des membres du Groupe un montant à titre de dommages-intérêts équivalent aux frais de livraison qu'ils ont dû payer, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de la date de signification de la présente demande;

¹⁹ Plan d'argumentation, par. 70.

C. CONDAMNER les défenderesses à payer à chacun des membres du Groupe un montant de 100 \$, par transaction, à titre de dommages-intérêts punitifs, avec intérêts au taux légal majorés 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. ORDONNER que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;

E. ORDONNER que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective, incluant les dommages punitifs;

F. CONDAMNER les défenderesses à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

G. CONDAMNER les défenderesses aux frais de justice, y compris les frais d'experts et de publication d'avis aux membres;

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

[61] **FIXE** 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;

[62] **ORDONNE** la publication d'un avis aux membres du Groupe selon les termes et modalités que la Cour verra à déterminer;

[63] **RÉFÈRE** 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;

[64] **ORDONNE** 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;

[65] **AVEC LES FRAIS DE JUSTICE;**

[66] **RÉSERVE** sa juridiction pour se prononcer sur les frais de publication d'avis aux membres au moment de l'approbation dudit avis.

PIERRE NOLLET, J.C.S.

Me Loran-Antuan King
Me Jimmy Ernst Jr Laguë-Lambert
M. Benjamin Polifort, stagiaire
LAMBERT AVOCAT INC.
Avocat de la demanderesse

Me François Giroux
Me Mathieu Bernier-Trudeau
McCARTHY TÉTRAULT S.E.N.C.R.L.
Avocats des défenderesses

Dates d'audience : 4 octobre 2022