

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001107-206

COUR SUPÉRIEURE  
Chambre des actions collectives

---

**PIERRE LAMOUREUX**

– et –

*Demander*

**CLOTILDE DONATELLI,** [REDACTED]  
[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]  
[REDACTED]

*Demanderesse*

c.

**L'OFFICE DE LA PROTECTION DU  
CONSOMMATEUR**

– et –

**LA PRÉSIDENTE DE L'OFFICE DE LA  
PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

*Défendeurs*

---

**DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION  
COLLECTIVE MODIFIÉE  
(Art. 574 et suivants C.p.c.)**

**À L'HONORABLES SYLVAIN LUSSIER, J.C.S., SIÉGEANT EN CHAMBRE DES  
ACTIONS COLLECTIVES DANS LE DISTRICT DE MONTRÉAL, LES DEMANDEURS  
EXPOSENT RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

1. Les demandeurs désirent exercer une action collective contre les défendeurs pour le compte des personnes faisant partie du groupe ci-après défini :

**Groupe A :**

*Toutes les personnes physiques ayant acheté un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement,*

*et/ou une ou des organisations de voyage auprès d'un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office de la protection du consommateur qui fut subséquemment annulé en raison de la pandémie de covid-19 et dont ces personnes ne purent en obtenir le remboursement, en tout ou en partie, et qui ont fait une demande de remboursement et/ou d'indemnisation au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et qui n'ont pas été remboursées ou indemnisées par ce fonds.*

**Groupe B :**

*Toutes les personnes physiques ayant acheté un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement, et/ou une ou des organisations de voyage auprès d'un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office de la protection du consommateur qui fut subséquemment annulé en raison de la pandémie de covid-19 et dont ces personnes n'avaient pas obtenues le remboursement, en tout ou en partie, et qui ont fait une demande de remboursement et/ou d'indemnisation au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et qui ont subi un préjudice en raison d'un délai de traitement de leur demande et du remboursement;*

Le Groupe A et le Groupe B étant désignés ci-après le « Groupe »;

**LES PARTIES**

2. Les demandeurs sont des consommateurs au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après la « L.p.c. »);
3. Le défendeur l'*Office de la protection du consommateur* (ci-après « l'Office ») est un organisme du gouvernement du Québec créé en 1971 et qui est principalement chargé de protéger les consommateurs ;
4. L'article 292 de la L.p.c détaille les mandats que le gouvernement du Québec confie au défendeur l'Office dont notamment celui de surveiller l'application de la L.p.c. et de toute autre loi en vertu de laquelle une telle surveillance lui incombe, dont la *Loi sur les agents de voyages* (ci-après la « L.a.v. ») ;
5. Le défendeur l'Office administre le *Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages* (ci-après le « Fonds ») institué aux termes de la L.a.v. aux fins de garantir le remboursement et/ou l'indemnisation des clients des agents de voyages titulaires d'un permis de l'Office tenus de contribuer au Fonds dans certains cas et selon les conditions et modalités prescrites par le *Règlement sur les agents de voyages* (ci-après « R.a.v. »);

6. L'article 30.2 L.a.v. stipule que ce Fonds est constitué:
  - a) des contributions versées par les clients des agents de voyages;
  - b) des sommes perçues par le président en subrogation dans les droits des clients pour les indemnités payées par le Fonds;
  - c) des intérêts produits par les sommes d'argent constituant le Fonds;
  - d) de l'accroissement des actifs du Fonds;
  - e) des avances que peut faire au Fonds le ministre des Finances conformément à l'article 41.1;
7. Le Fonds a cessé de cumuler les contributions des consommateurs à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019 inclusivement, tel qu'il appert d'un extrait du site internet du défendeur l'Office, communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-1**;
8. Ce faisant, les défendeurs sont responsables de la situation financière actuelle du Fonds;
9. La défenderesse la présidente de l'Office (ci-après la « présidente de l'Office ») dirige l'Office avec l'appui d'un comité de gestion composé d'une vice-présidente et de directeurs, tel qu'il appert de l'organigramme de l'Office en vigueur le 9 juillet 2019 communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-2**;
10. Marie-Claude Champoux occupe le poste de présidente de l'Office depuis le 11 février 2019, tel qu'il appert de la pièce P-2;
11. La défenderesse la présidente de l'Office est aussi la gestionnaire des sommes constituants le Fonds et détient ces sommes en fiducie;
12. Le 13 mars 2020, le défendeur l'Office nommait la firme *PricewaterhouseCoopers inc.* (ci-après « PWC ») en tant que gestionnaire des réclamations soumises au Fonds en lien avec la pandémie de covid-19, tel qu'il appert du communiqué émis par le défendeur l'Office en date du 13 mars 2020 intitulé COVID-19 et tiré de son site internet, communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-3**;

### **LES FAITS RELATIFS AU DEMANDEUR PIERRE LAMOUREUX**

13. Le 24 janvier 2020, le demandeur monsieur Pierre Lamoureux acheta, par l'entremise de l'agence de voyages *Voyages Bergeron inc.* (ci-après « Voyages Bergeron »), un forfait voyage pour deux personnes du 14 au 21 avril 2020, incluant un vol avec *Sunwing*, pour aller à Punta Cana avec hôtel tout compris pour fins personnelles pour lui et sa conjointe madame Pierrette Decoste, pour un montant total de 3 066,98\$, tel qu'il appert de la facture et des documents électroniques de réservation communiqués en liasse au soutien des présentes sous la cote **P-4**;

14. Le montant payé par le demandeur Lamoureux incluait une somme de 100 \$ (soit deux fois 50 \$) pour une assurance annulation nommée « Sans Soucis Soleil – 74 ans et moins » pour sa conjointe et lui-même, tel qu'il appert du crédit émis après s'être prévalu de cette assurance, communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-5**;
15. Voyages Bergeron est titulaire d'un permis d'agent de voyages portant le numéro 750421, lequel était en vigueur au moment de l'achat du forfait voyage par le demandeur Lamoureux le 24 janvier 2020, tel qu'il appert d'une confirmation de détention de permis d'agent de voyage par le défendeur l'Office, communiquée au soutien des présentes sous la cote **P-6**;
16. La transaction d'achat de forfait voyage par le demandeur Lamoureux, qui est une personne physique et un consommateur, avec Voyages Bergeron, qui est une commerçante, est un contrat de consommation au sens de la L.p.c.;
17. Par l'achat du forfait voyage, le demandeur Lamoureux se devait d'abord de verser une certaine contribution monétaire au Fonds, laquelle lui a été par la suite créditée en raison de la valeur financière du Fonds jugée actuellement suffisante, tel qu'il appert de P-4;
18. En raison de la pandémie de covid-19, le vol que devait prendre le demandeur Lamoureux et sa conjointe fut annulé;
19. Le 21 mars 2020, le demandeur Lamoureux fut informé de l'annulation de son voyage, tel qu'il appert du document communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-7**;
20. Dans les circonstances, le demandeur Lamoureux chercha à être entièrement remboursé du prix payé pour le forfait voyage et communiqua à cette fin avec *Voyages Bergeron*, qui l'informa qu'il aurait droit à un remboursement partiel de 1480,99\$ grâce à l'assurance annulation qu'il avait achetée lors de l'achat de son forfait voyage le 24 janvier 2020, et il fut effectivement remboursé de ce montant, tel qu'il appert de la pièce P-5,
21. Devant le fait qu'il n'était que partiellement remboursé, le demandeur Lamoureux consulta le site internet du défendeur l'Office et constata alors qu'il était possible d'obtenir un remboursement du Fonds pour le forfait voyage qu'il avait acheté par l'entremise de *Voyages Bergeron* et qu'il fut dans l'impossibilité d'utiliser en raison de la pandémie de covid-19, et ce, sous certaines conditions énumérées dans l'extrait suivant :

*Le 13 mars 2020, l'Office de la protection du consommateur a nommé PricewaterhouseCoopers à titre de gestionnaire des réclamations pour toutes les demandes d'indemnisation en lien avec la COVID-19.*

*Si vous avez fait affaire avec un agent de voyages titulaire d'un permis du Québec, vous pourriez obtenir un remboursement du Fonds*

*d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) sous certaines conditions. Il faut notamment :*

- *que votre destination soit visée par un avertissement officiel diffusé par le gouvernement canadien;*
- *que cet avertissement ait été diffusé après l'achat de votre voyage;*
- *et que celui-ci soit encore en vigueur 72 heures ou moins avant votre départ.*

*Vous pourriez également, sous certaines conditions, être remboursé pour les services touristiques payés à l'agent de voyages qui n'ont pas été rendus, par exemple l'annulation d'un vol, d'une excursion ou d'un événement (sportif ou culturel).*

*Les voyageurs concernés peuvent consulter la page Marche à suivre pour être remboursé par le fonds afin de se renseigner et d'entamer une demande de réclamation. Il est important, à cette fin, d'avoir sous la main tous les documents pertinents pour justifier une demande de remboursement (factures, preuves de paiement, etc.)*

*Avant de remplir le formulaire de réclamation, assurez-vous également de lire notre page Questions fréquentes en lien avec la COVID-19 pour évaluer si votre situation est admissible à une réclamation au FICAV.*

*Toutes les demandes seront traitées en temps opportun.*

Tel qu'il appert de la pièce P-3;

22. Le 14 mai 2020, le demandeur Lamoureux compléta le formulaire en ligne de sa réclamation au montant de 1 480,99 \$, lequel fut acheminé au Fonds via le lien sécurisé <https://pes.opc.gouv.qc.ca/> du défendeur l'Office, sans que le demandeur Lamoureux puisse en obtenir une copie une fois transmise, les défendeurs étant en demeure d'en produire l'original;
23. Le 6 juin 2020, PWC ès-qualités de gestionnaire des réclamations pour le Fonds, transmet un accusé de réception de la réclamation du demandeur Lamoureux du 14 mai 2020 aux termes duquel on l'informa qu'une réponse lui serait acheminée le plus rapidement possible, mais qu'en raison de la situation actuelle, il y aurait un délai avant d'obtenir une réponse quant à l'acceptation de sa demande, tel qu'il appert d'une lettre de PWC ès-qualités de gestionnaire des réclamations pour le Fonds, datée du 5 juin 2020 et communiquée au soutien des présentes sous la cote **P-8**;
24. (...);

- 24.1 Malgré l'envoi du formulaire de réclamation au Fonds par le demandeur Lamoureux et bien qu'ils auraient été subrogés dans les droits du demandeur Lamoureux, les défendeurs ont négligé de rembourser pendant des mois le demandeur Lamoureux;
- 24.2 Environ 15 mois après le dépôt de sa réclamation auprès des défendeurs, le demandeur Lamoureux fut finalement remboursé par Voyage Bergeron et/ou Sunwing de la somme payée non remboursée et en avisé les défendeurs;
- 24.3 Pour en informer les défenderesses, le demandeur Lamoureux transmet un formulaire à cet effet aux défendeurs le 8 octobre 2021;
25. Au moment de sa réclamation, il semble en effet manifeste que les défendeurs avaient l'obligation, aux termes de la L.a.v. et du R.a.v., d'accorder un remboursement des services payés par le demandeur Lamoureux compte tenu des faits décrits ci-dessus;
26. Le défaut des défendeurs de rembourser promptement les montants payés par le demandeur Lamoureux, dont il n'avait pas obtenu de remboursement entier de *Voyages Bergeron* ou d'un tiers, lui a causé des troubles et inconvénients, un stress dont il se serait bien passé dans les circonstances actuelles de la pandémie, en plus de le priver d'une somme importante qu'il aurait souhaité utiliser pour faire face à la crise actuelle, sans compter la perte de temps et d'énergie qu'il dut investir pour faire valoir ses droits;
27. Dans les circonstances, le demandeur Lamoureux est en droit de réclamer une somme additionnelle de 250 \$ à titre de troubles et inconvénients des défendeurs afin notamment de le compenser pour les dommages non-pécuniaires qu'il a subis, le stress et le temps qu'il dut consacrer aux démarches pour tenter de faire valoir ses droits et d'obtenir un remboursement complet du prix payé et pour l'impossibilité d'avoir accès immédiatement à la somme versée pour un voyage annulé;

### **LES FAITS RELATIFS À LA DEMANDERESSE CLOTILDE DONATELLI**

- 27.1 Le 18 février 2020, la demanderesse Donatelli acheta, par l'intermédiaire de la société Tour East Holidays (Canada) inc. un séjour dans un hôtel, le Donna Camilla Savilli à Rome en Italie, du 17 au 21 mai 2020, au montant de 1 313,50\$ tel qu'il appert des preuves de facturation, communiquées en liasse sous la cote **P-12**;
- 27.2 La transaction se fit par le site web fr.hotels.com opéré par Tour East Holidays (Canada) inc., tel qu'il appert de l'état des renseignements au registre des entreprises, communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-13**;
- 27.3 Tour East Holidays (Canada) inc., qui opère également les sites web expedia.ca et ca.hotels.com, détient un permis d'agent de voyages, tel qu'il appert d'une confirmation de détention de permis d'agent de voyages par le défendeur l'Office,

communiquée au soutien des présentes sous la cote P-14;

- 27.4 Lors d'une conversation avec le dirigeant Philippe Arseneau de Tour East Holidays (Canada) inc. en avril 2022, la demanderesse Donatelli s'est fait confirmer que sa transaction et les transactions sur les sites fr.hotels.com et ca.hotels.com pour les personnes situées au Québec étaient faites par sa société pour ainsi leur permettre de bénéficier notamment du Fonds;
- 27.5 En raison de la pandémie de covid-19 déclarée vers le 13 mars 2020, le vol d'avion de la demanderesse Donatelli pour se rendre en Italie fût annulé par son transporteur Air Canada;
- 27.6 La demanderesse Donatelli s'assura de faire des démarches afin d'être remboursée pour son forfait hôtel auprès de sa carte de crédit et via les sites web fr.hotels.com et celles-ci ont été vaines;
- 27.7 Le 15 mai 2020, devant le fait qu'elle n'était pas remboursée, la demanderesse Donatelli transmet une réclamation auprès du Fonds, tel qu'il appert du formulaire communiqué communiqué au soutien des présentes sous la cote P-15;
- 27.8 Le 26 juin 2020, la demanderesse Donatelli reçut un accusé de réception de sa demande, tel qu'il appert d'une lettre de PWC ès-qualités de gestionnaire des réclamations pour le Fonds et communiquée au soutien des présentes sous la cote P-16;
- 27.9 Le 16 février 2021, la demanderesse Donatelli demanda un suivi sur sa réclamation et, le 17 février 2021, elle reçut de PWC le message suivant :

« Bonjour,

Étant donné le caractère extraordinaire de la situation actuelle, le processus d'indemnisation n'a pas débuté. Des discussions sont présentement en cours entre le gouvernement du Québec et des représentants de l'industrie du voyage pour tenter de faciliter les démarches d'indemnisation. Veuillez vous référer au site internet de l'Office de la protection du consommateur pour suivre les mises à jour à ce sujet : <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/voyage/fonds-indemnisation/covid-19/>

Salutations.»

Le tout tel qu'il appert de l'échange de courriels, communiqué au soutien des présentes sous la cote P-17;

- 27.10 Le 8 juin 2021, la demanderesse Donatelli reçut un message de PWC qui ne la concernait pas et qui faisait suite à l'annonce des transporteurs Air Canada et Air Transat ainsi que les voyageurs Vacances Air Canada et Transat Tours qu'ils

rembourseraient aux clients admissibles les billets et les forfaits annulés en raison de la pandémie de COVID-19, tel qu'il appert de ce courriel, communiqué comme pièce **P-18**;

27.11 Le 1<sup>er</sup> octobre 2021, la demanderesse Donatelli demanda un suivi sur son dossier et elle reçut le 7 octobre 2020 un accusé de réception de son message, tel qu'il appert de ce courriel, communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-19**;

27.12 Le 8 novembre 2021, PWC demanda à la demanderesse Donatelli de remplir un nouveau formulaire tel qu'il appert du courriel, communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-20**;

27.13 Le 11 novembre 2021, la demanderesse remplit le formulaire demandé et reçut une confirmation de la réception de celui-ci, tel qu'il appert du courriel, communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-21**;

27.14 Ce formulaire ne permettait rien d'autre que de valider les informations déjà transmises;

27.15 Le 5 janvier 2022, la demanderesse Donatelli demanda un suivi de son dossier à PWC et le 18 janvier 2022, la demanderesse reçut le message suivant :

« Bonjour, La pandémie de COVID-19 a causé des perturbations sans précédent dans le domaine du voyage. Plus de 35 000 réclamations ont été reçues.

Une première analyse de ces réclamations a permis d'identifier celles jugées inadmissibles ou incomplètes, et celles nécessitant des compléments d'information ou l'envoi de pièces justificatives.

**Ainsi, si ce n'est déjà fait, vous recevrez un formulaire vous permettant de mettre à jour les informations de votre réclamation.** Cette démarche vise à nous indiquer si, par exemple, vous avez obtenu le remboursement de certaines sommes par des tiers. En effet, d'autres payeurs comme des transporteurs aériens au cours de l'été dernier, ont assumé leur part de responsabilité en remboursant des voyageurs pour la portion des réclamations les concernant. Rappelons que pour avoir droit à un remboursement du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, vous ne devez pas en avoir obtenu un autre de la part d'un tiers, à moins que ce remboursement soit partiel.

Les dossiers de réclamations seront finalisés dans les meilleurs délais, au fur et à mesure de la réception des formulaires de mise à



jour dûment remplis accompagnés, s'il y a lieu, des pièces justificatives requises.

Pour plus d'informations, veuillez vous référer au site Web de l'Office de la protection du consommateur.

Salutations ».

Le tout tel qu'il appert de l'échange de courriel, communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-22**; (Le passage en caractère gras est de nous)

27.16 La demanderesse Donatelli considérait avoir déjà répondu à celui-ci depuis le 11 novembre 2021;

27.17 Le 24 février 2022, PWC demanda encore une fois à la demanderesse de faire une mise à jour de son dossier, tel qu'il appert du courriel communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-23**;

27.18 Le 27 février 2022, PWC confirma avoir reçu la mise à jour de la demanderesse tel qu'il appert du courriel communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-24**;

27.19 Ce formulaire ne permettait rien d'autre que de valider encore une fois les informations déjà transmises;

27.20 Le 11 avril 2021, le PWC informa la demanderesse qu'elle refusait la demande d'indemnisation tel qu'il appert de la lettre de refus communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-25** :

« Le FICAV indemnise les voyageurs ayant acheté des services par l'entremise d'une agence de voyages détenant un permis de l'Office de la protection du consommateur et qui n'ont pas été rendus. Les services touristiques n'ayant pas été achetés par le biais d'une telle agence de voyages, vous ne pouvez malheureusement pas être indemnisé(e) par le FICAV. »

27.21 Or, les défendeurs se devaient, aux termes de la L.a.v. et du R.a.v., d'accorder un remboursement des services payés par la demanderesse compte tenu des faits décrits ci-dessus;

27.22 À ce jour, malgré l'envoi du formulaire de réclamation au Fonds par la demanderesse Donatelli, les défendeurs sont toujours en défaut d'effectuer le remboursement auquel la demanderesse a pourtant droit depuis le 15 mai 2020;

27.23 Le défaut des défendeurs de rembourser promptement les montants payés par la demanderesse, dont elle n'a pas obtenu de remboursement de Tour East

Holidays (Canada) inc. (fr.hotels.com) ou d'un tiers, lui cause des troubles et inconvénients, un stress dont elle se serait bien passée dans les circonstances actuelles de la pandémie en plus de la priver d'une somme importante qu'elle aurait souhaité utiliser pour faire face à la crise actuelle, sans compter la perte de temps et d'énergie que sa famille a dut investir pour faire valoir ses droits;

27.24 Dans les circonstances, la demanderesse est en droit de réclamer une somme additionnelle de 250 \$ à titre de troubles et inconvénients des défendeurs afin notamment de le compenser pour les dommages non-pécuniaires qu'elle a subis, le stress et le temps qu'elle consacre aux démarches pour tenter de faire valoir ses droits et d'obtenir un remboursement complet du prix payé et pour l'impossibilité d'avoir accès immédiatement à la somme versée pour un voyage annulé;

### **LES FAITS RELATIFS AU DÉFENDEUR L'OFFICE ET À LA DÉFENDERESSE LA PRÉSIDENTE DE L'OFFICE**

28. En raison de la pandémie de covid-19, tous les vols et forfaits voyages vendus par les agents de voyages titulaires d'un permis du défendeur l'Office furent annulés;
29. Sur le site internet du défendeur l'Office, le Fonds se définit comme offrant une protection financière dont bénéficie automatiquement et gratuitement les clients ayant fait affaire avec un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office, tel qu'il appert d'extrait du site internet du défendeur l'Office communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-9**;
30. De plus, sur le site internet du défendeur l'Office, on constate qu'il est possible d'obtenir un remboursement des vols et des forfaits voyages qui furent annulés en présentant directement une demande au Fonds, sous certaines conditions, dont notamment que la destination soit visée par un avertissement officiel diffusé par le gouvernement canadien, que cet avertissement ait été diffusé après l'achat du voyage et que celui-ci soit encore en vigueur 72 heures ou moins avant le départ, tel qu'il appert de la pièce P-3;
31. Ainsi, malgré l'annulation des vols et le fait que les conditions donnant droit à une demande de remboursement par le Fonds soient remplies, les défendeurs font défaut de rembourser les clients des agents de voyages en leur indiquant que leur demande sera analysée le plus vite possible et qu'une réponse leur sera acheminée dans un délai qui ne peut toutefois être précisé, plongeant du même coup les membres du groupe dans une attente qui dure maintenant depuis plus de huit mois;
32. Dans les circonstances, les défendeurs avaient pourtant l'obligation de rembourser à tous les clients des agents de voyages titulaires de permis délivrés par le défendeur l'Office le prix intégral payé par ces derniers pour tous les vols et forfaits voyages qui furent annulés en raison de la pandémie de covid-19;

33. La défenderesse la présidente de l'Office est, quant à elle, gestionnaire des sommes constituant le Fonds et les détient à titre de fiduciaire, de sorte qu'elle a l'obligation de rembourser à tous les clients des agents de voyages titulaires de permis délivrés par le défendeur l'Office, à même le Fonds, le prix intégral payé par ces derniers pour tous les vols et forfaits voyages qui furent annulés en raison de la pandémie de covid-19 et qui ont produit une demande de remboursement et/ou d'indemnisation auprès du défendeur l'Office;
34. Le défaut des défendeurs de rembourser intégralement les montants payés par le demandeur Lamoureux, en dépit de l'annulation des vols, cause des troubles et inconvénients à ce dernier, qui ne peut récupérer une somme importante qu'il souhaite pourtant utiliser pour faire face à la crise actuelle et lui a fait perdre du temps en le forçant à entreprendre des démarches auprès du Fonds pour tenter de se faire rembourser intégralement, lui donnant ainsi droit de réclamer une somme de 250 \$ à titre de troubles et inconvénients des défendeurs;

### **LES FAITS DONNANT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DES DEMANDEURS**

35. Au courant du mois de décembre 2019, des médecins chinois sonnèrent l'alerte relativement à un nouveau virus inconnu qui serait apparu chez des personnes travaillant au marché de gros de fruits de mer de Huanan, à Wuhan, dans la province de Hubei, en Chine, dans lequel des animaux sauvages vivants sont entreposés et vendus;
36. Le 7 janvier 2020, les premières analyses chinoises permettent d'identifier ce virus comme étant un nouveau coronavirus;
37. Le 11 janvier 2020, une première personne décède en Chine après avoir contracté le coronavirus;
38. Le 11 février 2020, l'*Organisation mondiale de la santé* (l'« OMS ») nomme cette nouvelle maladie à coronavirus la covid-19;
39. Le 11 mars 2020, face à l'évolution rapide de la situation relative à la covid-19, les États-Unis ferment leurs frontières aux pays d'Europe;
40. Le 12 mars 2020, alors que l'on comptait plus de 20 000 cas confirmés et près de 1 000 décès dans la région européenne, l'OMS déclare que la flambée de covid-19 constitue une pandémie;
41. Le 13 mars 2020, l'état d'urgence sanitaire est déclaré sur tout le territoire québécois;
42. Le 16 mars 2020, le Canada ferme ses frontières à tous les pays, exception faite des États-Unis;

43. Le 18 mars 2020, la frontière canado-américaine est désormais également fermée, restant ouverte uniquement aux ressortissants canadiens désirant rentrer au pays;
44. En date du 18 mars 2020, plusieurs compagnies aériennes annoncent la suspension des vols, tel qu'il appert d'articles de *La Presse* et d'un communiqué de presse, communiqués comme pièce **P-10**, en liasse;
45. De plus, les titulaires de permis d'agent de voyages ont généralement refusé de rembourser leurs clients et référés ceux-ci aux compagnies aériennes ou grossistes de forfaits voyages ou autres;
46. Les membre du Groupe ne purent obtenir de ces tiers leur remboursement;
47. Dans les circonstances, les défendeurs avaient l'obligation de faire suite aux demandes de remboursement présentées au Fonds par les clients des agences de voyages titulaires d'un permis du défendeur l'Office, dont le demandeur Lamoureux, de la totalité du coût payé pour l'achat d'un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement et/ou une ou des organisations de voyage;
48. Suite à des lectures personnelles et recherches de ses leurs avocats, les demandeurs constatent que des milliers de consommateurs ont fait une demande auprès des défendeurs (*FICAV*) et aucun n'aurait reçu un remboursement ou une indemnisation des défendeurs, tel qu'il appert notamment d'un extrait du site du défendeur l'Office, communiqué comme pièce **P-11**;

#### **LES FAITS DONNANT OUVERTURE À UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE CONTRE LES DÉFENDEURS**

49. Chacun des membres du Groupe a acheté un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement et/ou une ou des organisations de voyage auprès d'un agent de voyages titulaire d'un permis délivré par le défendeur l'Office;
50. Chacun des membres du Groupe a présenté une demande de remboursement et/ou d'indemnisation auprès du Fonds en complétant et transmettant le formulaire de réclamation à PWC es qualités de gestionnaire des réclamations pour le Fonds;
51. Aucun des membres du Groupe A n'a reçu des défendeurs le moindre remboursement du prix payé pour un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement et/ou une ou des organisations de voyage, ou une indemnisation pour le préjudice subi comme cela aurait dû être le cas;
- 51.1 Aucun des membres du Groupe B n'a reçu des défendeurs le moindre compensation suite au préjudice subi en raison d'un délai de traitement de leur

demande;

52. Chacun des membres du Groupe a subi des troubles et inconvénients pour le stress causé par la situation, l'impossibilité d'avoir accès immédiatement à la somme versée pour un service annulé ainsi que le temps consacré pour les démarches effectuées pour se faire rembourser intégralement le prix payé pour son service de transports, son service d'hébergement et/ou son organisation de voyage;
53. Dans les circonstances, le défendeur l'Office en tant qu'administrateur du Fonds et la défenderesse la présidente de l'Office à titre de gestionnaire et fiduciaire des sommes constituant le Fonds avaient l'obligation de rembourser chacun des membres du Groupe du prix payé pour l'achat d'un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement et/ou une ou des organisations de voyage;
54. Chacun des membres du Groupe est en droit de réclamer des défendeurs des dommages-intérêts pour troubles et inconvénients suivant le défaut de donner suite à la demande de remboursement présentée au Fonds, et ce, contrairement à ce qu'ils ont l'obligation de faire aux termes de la L.a.v. et du R.a.v.;
55. Enfin, chacun des membres du Groupe est en droit de réclamer le remboursement des intérêts et de l'indemnité additionnelle sur la somme qui lui est due, et ce, à partir du dixième jour suivant la date du dépôt de la demande de remboursement ou la demande d'indemnisation présentée au Fonds;
56. Les dommages subis par chacun des membres du Groupe A sont le résultat direct et immédiat du défaut des défendeurs de rembourser ceux-ci du prix intégral payé par ces derniers pour l'achat d'un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement et/ou une ou des organisations de voyage qui furent annulés en raison de la pandémie de covid-19;

56.1 Les dommages subis par chacun des membres du Groupe B sont le résultat direct et immédiat du défaut des défendeurs de rembourser promptement ceux-ci du prix intégral payé par ces derniers pour l'achat d'un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement et/ou une ou des organisations de voyage qui furent annulés en raison de la pandémie de covid-19;

#### **NATURE DE L'ACTION ET CONCLUSIONS RECHERCHÉES (ART. 574 C.P.C.)**

57. L'action que les demandeurs désirent instituer pour le compte des membres du Groupe en est une en remboursement du prix payé et/ou en indemnisation pour le préjudice subi basée sur la *Loi sur les agents de voyages* et le *Règlement sur les agents de voyages*;
58. Les conclusions que les demandeurs recherchent contre les défendeurs sont les suivantes:

ACCUEILLIR l'action collective intentée par les demandeurs pour le compte des membres du Groupe contre les défendeurs;

ORDONNER aux défendeurs à payer à même le Fonds aux membres du Groupe A le montant du prix payé pour l'achat d'un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement et/ou une ou des organisations de voyage et/ou indemniser ceux-ci pour toute demande d'indemnisation faite suivant l'article 30.4 b) de la L.a.v.;

CONDAMNER les défendeurs personnellement à payer aux membres du Groupe B les intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. calculés à compter du dixième jour suivant le dépôt de la demande de remboursement et/ou d'indemnisation présentée au Fonds et le jour où ils ont été remboursé;

CONDAMNER les défendeurs personnellement à payer aux membres du Groupe B les intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. calculés à compter du dixième jour suivant le dépôt de la demande de remboursement et/ou d'indemnisation présentée au Fonds;

ORDONNER que les réclamations des membres pour le remboursement des sommes payées et pour les demandes d'indemnisation et pour le paiement des intérêts sur ces sommes fassent l'objet d'un recouvrement individuel;

CONDAMNER les défendeurs personnellement à payer aux demandeurs et aux membres du Groupe une somme de 250 \$ à titre de troubles et inconvénients, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. calculés à compter du dixième jour suivant le dépôt de la demande de remboursement présentée au Fonds;

ORDONNER que les réclamations des membres à titre de troubles et inconvénients et les intérêts sur ces sommes fassent l'objet d'un recouvrement collectif;

LE TOUT avec frais de justice, incluant les frais d'avis et frais d'experts, le cas échéant.

**LES DEMANDES DES MEMBRES SOULÈVENT DES QUESTIONS DE DROIT OU DE FAIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES (ART. 575(1) C.P.C.)**

59. Les questions de fait et de droit qui sont identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du Groupe aux défendeurs que le demandeur entend faire trancher par l'action collective sont :

- a) Les défendeurs ont-ils l'obligation de rembourser et/ou d'indemniser à même le Fonds les personnes physiques qui ont fait une demande de remboursement ou d'indemnisation au Fonds pour un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement et/ou une ou des organisations de voyage achetés auprès d'un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office de la protection du consommateur qui durent subséquemment être annulés en raison de la pandémie de covid-19 et qui ne purent en obtenir le remboursement?
- b) À quelles conditions les membres peuvent-ils obtenir du Fonds un remboursement et/ou une indemnisation?
- c) Chacun des membres du Groupe a-t-il droit à un montant à titre de troubles et inconvénients?
- d) Les défendeurs doivent-ils verser des intérêts à chacun des membres du Groupe, calculés à partir du dixième jour suivant le dépôt de la demande de remboursement et/ou d'indemnisation présentée au Fonds?

**LES FAITS ALLÉGUÉS PARAISSENT JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES (ART. 575(2) C.P.C.)**

60. À la lecture des paragraphes 1 à 56, les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

**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 (ART. 575(3) C.P.C.)**

61. Le demandeur ignore les noms et les adresses de toutes les personnes pouvant composer le Groupe;
62. Le demandeur est d'avis qu'un grand nombre de personnes se retrouvent dans la même situation que lui, et qui ont, à ce jour, produits plus de 35 000 demandes de remboursement, pièce P-11;
63. Il est impossible pour le demandeur de réunir toutes les personnes concernées et d'obtenir de chacune d'elle un mandat spécifique pour se porter demandeur dans une même action et il serait peu pratique, sinon impossible pour un mandataire de remplir adéquatement son mandat, vu les difficultés d'organisation, de suivi et de contrôle qu'implique la gestion d'un si grand nombre de parties au litige;
64. Il n'est pas dans l'intérêt de la justice que chacun des justiciables entreprenne d'abord un recours individuel pour ensuite en demander la réunion, ce qui serait

peu pratique et coûteux, et ce, tant pour les personnes concernées que pour l'appareil judiciaire;

65. L'action collective est le véhicule procédural le plus approprié dans les circonstances pour que les membres du Groupe puissent faire valoir leurs droits respectifs et obtenir justice et réparation;
66. En l'espèce, le choix d'utiliser l'action collective permet d'éviter une multiplication de jugements potentiellement contradictoires sur des questions de faits et de droit identiques;

**LES DEMANDEURS SONT EN MESURE D'ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES DU GROUPE (ART. 575(4) C.P.C.)**

67. Les demandeurs souhaitent assumer la fonction de représentants du Groupe;
68. Les demandeurs sont membres du Groupe;
69. Les demandeurs s'engagent à représenter les intérêts des membres du Groupe avec vigueur et loyauté;
70. Les demandeurs comprennent la nature de l'action ainsi que les faits lui donnant ouverture;
71. Les demandeurs sont disposés à consacrer le temps nécessaire à une représentation adéquate des membres du Groupe, et ce, à toutes les étapes de la présente action;
72. Les demandeurs font preuve d'une grande disponibilité envers leurs avocats et sont en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du Groupe puisqu'ils ont avec l'assistance de ses avocats, effectué une enquête sommaire, engagé des avocats compétents et entreprennent la présente action collective avec diligence;
73. Les demandeurs ont transmis à leurs avocats toutes les informations pertinentes à la présente demande d'autorisation d'exercer une action collective et s'engagent à collaborer pour la transmission future d'informations utiles;
74. Les demandeurs démontrent un vif intérêt envers la présente cause et expriment le désir d'être tenus informés à chacune des étapes;

**LE DISTRICT JUDICIAIRE**

75. Les demandeurs proposent que la présente action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district judiciaire de Montréal pour les raisons suivantes :



- a) Les défendeurs ont leurs bureaux dans le district judiciaire de Montréal;
- b) Un nombre important des membres du Groupe y résident;
- c) Les avocats des demandeurs ont leurs bureaux dans le district judiciaire de Montréal.

**POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :**

**AUTORISER** les demandeurs à poursuivre la présente action collective dans le district judiciaire de Montréal;

**ATTRIBUER** à la demanderesse Donatelli le statut de représentant aux fins d'exercer cette action collective pour le compte du groupe tel que proposé ci-dessous :

**Groupe A :**

*Toutes les personnes physiques ayant acheté un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement, et/ou une ou des organisations de voyage auprès d'un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office de la protection du consommateur qui fut subséquemment annulé en raison de la pandémie de covid-19 et dont ces personnes ne purent en obtenir le remboursement, en tout ou en partie, et qui ont fait une demande de remboursement et/ou d'indemnisation au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et qui n'ont pas été remboursées ou indemnisées par ce fonds*

**ATTRIBUER** au demandeur le statut de représentant aux fins d'exercer cette action collective pour le compte du groupe tel que proposé ci-dessous:

**Groupe B :**

*Toutes les personnes physiques ayant acheté un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement, et/ou une ou des organisations de voyage auprès d'un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office de la protection du consommateur qui fut subséquemment annulé en raison de la pandémie de covid-19 et dont ces personnes n'avaient pas obtenues le remboursement, en tout ou en partie, et qui ont fait une demande de remboursement et/ou d'indemnisation au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et qui ont subi un préjudice en raison*

d'un délai de traitement de leur demande et du remboursement;

**IDENTIFIER** les questions à traiter collectivement comme suit :

- a) Les défendeurs ont-ils l'obligation de rembourser et/ou d'indemniser à même le Fonds les personnes physiques qui ont fait une demande de remboursement ou d'indemnisation au Fonds pour un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement et/ou une ou des organisations de voyage achetés auprès d'un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office de la protection du consommateur qui durent subséquemment être annulés en raison de la pandémie de covid-19 et qui ne purent en obtenir le remboursement?
- b) À quelles conditions les membres peuvent-ils obtenir du Fonds un remboursement et/ou une indemnisation?
- c) Chacun des membres du Groupe a-t-il droit à un montant à titre de troubles et inconvénients?
- d) Les défendeurs doivent-ils verser des intérêts à chacun des membres du Groupe, calculés à partir du dixième jour suivant le dépôt de la demande de remboursement et/ou d'indemnisation présentée au Fonds?

**IDENTIFIER** les conclusions recherchées comme suit :

ACCUEILLIR l'action collective intentée par les demandeurs pour le compte des membres du Groupe contre les défendeurs;

ORDONNER aux défendeurs à payer à même le Fonds aux membres du Groupe A le montant du prix payé pour l'achat d'un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement et/ou une ou des organisations de voyage et/ou indemniser ceux-ci pour toute demande d'indemnisation faite suivant l'article 30.4 b) de la L.a.v.;

CONDAMNER les défendeurs personnellement à payer aux membres du Groupe B les intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. calculés à compter du dixième jour suivant le dépôt de la demande de remboursement et/ou d'indemnisation présentée au Fonds et le jour où ils ont été remboursés;

CONDAMNER les défendeurs personnellement à payer aux membres du Groupe B les intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. calculés à compter du dixième jour suivant le dépôt de la demande de remboursement et/ou d'indemnisation présentée au Fonds;

ORDONNER que les réclamations des membres pour le remboursement des sommes payées et pour les demandes d'indemnisation et pour le paiement des intérêts sur ces sommes fassent l'objet d'un recouvrement individuel;

CONDAMNER les défendeurs personnellement à payer aux demandeurs et aux membres du Groupe une somme de 250 \$ à titre de troubles et inconvénients, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. calculés à compter du dixième jour suivant le dépôt de la demande de remboursement présentée au Fonds;

ORDONNER que les réclamations des membres à titre de troubles et inconvénients et les intérêts sur ces sommes fassent l'objet d'un recouvrement collectif;

LE TOUT avec frais de justice, incluant les frais d'avis et frais d'experts, le cas échéant.

**DÉCLARER** que, sauf exclusion, les membres du Groupe seront liés par tout jugement à intervenir dans l'action collective de la manière prévue par la loi;

**FIXER** à 30 jours, la période pendant laquelle un membre peut demander à être exclu, suite à laquelle tous les membres du Groupe qui n'auront pas demandé l'exclusion seront lié par le jugement à intervenir dans la présente action collective;

**ORDONNER** la publication d'un avis aux membres du Groupe accessible et rédigé de façon appropriée à la présente action collective;

**ORDONNER** aux défendeurs d'envoyer cet avis aux membres du Groupe à leurs dernière adresse courriel connue avec la mention « Avis d'action collective » dans l'objet du courriel;

**ORDONNER** aux défendeurs de publier cet avis aux membres du Groupe sur leur site web, leurs page *Facebook* et compte *Twitter* avec la mention « Avis d'action collective » pendant 30 jours à partir du jugement rendu;

**LE TOUT** avec frais de justice, incluant les frais d'avis et, le cas échéant, les frais d'expertise.

Montréal, le 28 juillet 2022

*Perrier Avocats*

Perrier Avocats  
Me Eric Perrier  
Avocats du demandeur  
10500, boul. Saint-Laurent

Montréal, le 28 juillet 2022

*Donati Maisonneuve*

Donati Maisonneuve  
Me Christian Azzam  
Avocats du demandeur  
625, av. du Président-Kennedy, bureau  
1111

Montréal QC H3L 2P4  
Tél. : 514 336-2769, poste 201  
Télec. : 514 906-6132  
ep@allianceconseil.pro  
Code impliqué: BP2609

Montréal QC H3A 1K2  
Téléphone : 514-499-7456  
Télécopieur : 514-499-7478  
cazzam@donatimaisonneuve.ca  
Code d'impliqué : BD3337

No :500-06-001107-206

Cour supérieure

District de Montréal

---

Pierre Lamoureux.

Demandeur

c.

L'Office de la protection du  
consommateur et al.

Défendeurs

---

Demande modifiée d'autorisation  
d'exercer une action collective et  
pièces P-12 à P-26

---

Original

---

Procureur Code : BP2609

N/D : 725-1

Me Eric Perrier

Perrier Avocats - Attorneys

10500, boul. St-Laurent

Montréal (Québec) H3L 2P4

Tél. : 514 336-2769 Fax : 514 906-6132

notification@allianceconseil.pro

Donati Maisonneuve

Me Christian Azzam

625, av. Président-Kennedy, # 1111

Montréal QC H3A 1K2

Tél. : 514 499-7456 Fax: 514 499-7478

cazzam@donatimaisonneuve.ca

Code d'impliqué : BD3337

Domicile élu pour le district de Montréal : Étude Pietro  
Macera, huissiers de justice, 530, boul. St-Laurent,  
Montréal, Québec, H2Y 2Y9