

No : 500-06-00

**LÉCHÉ DESSERTS INC.**, une entreprise dûment constituée dont la principale place d'affaires est située au 642, rue De Courcelles, Montréal (Québec) H4C 3C5, district de Montréal.

Demanderesse

c.

**INTERAC CORP.**, une entreprise dûment constituée dont le siège social est situé au 200, Bay Street, Royal Bank Plaza, North Tower, Suite 2400, Toronto, Ontario M5J 2V8

et

**ROGERS COMMUNICATIONS CANADA INC.**, dont la place d'affaires principale au Québec est située au 4000-800 rue De La Gauchetière O Montréal (Québec) H5A1K3 Canada, District de Montréal

Défenderesses

---

---

**DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE  
ET POUR SE VOIR ATTRIBUER LE STATUT DE REPRÉSENTANT  
(Articles 575 et suivants C.p.c.)**

---

**À L'HONORABLE DONALD BISSON, JUGE COORDONNATEUR À LA  
CHAMBRE DES ACTIONS COLLECTIVES À LA COUR SUPÉRIEURE,  
SIÉGEANT DANS ET POUR LE DISTRICT DE MONTRÉAL, LA  
DEMANDERESSE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

1. La demanderesse sollicite l'autorisation de cette honorable Cour afin d'exercer une action collective pour le compte de toutes les personnes faisant partie du Groupe ci-après décrits et dont elle est elle-même membre, à savoir :

***« Toutes les personnes physiques et morales qui dans le cadre d'activités commerciales (en ligne ou en succursales), ont été privées des services de paiements Interac : débit et virement et/ou par cartes de crédit, le 8 et/ou 9 juillet 2022 ».***

## LES PARTIES

2. Léché Desserts inc. (ci-après la « demanderesse en autorisation ») est une entreprise qui exploite un café-pâtisserie à Montréal.
3. La demanderesse est représentée par sa présidente, Mme Josie Weitzenbauer, le tout, tel qu'il appert d'un état des renseignements au registre des entreprises daté du 22 novembre 2022, dénoncée au soutien des présentes sous la pièce **P-1**.
4. La défenderesse Interac Corp. (« Interac ») est une entreprise de gestion de paiements électroniques et transfert d'avoires financiers, notamment entre les entreprises, les consommateurs et les administrations publiques, tel qu'il appert d'une copie des états financiers 2021, dénoncée au soutien des présentes sous la pièce **P-2**.
5. La défenderesse Rogers Communications Canada inc. (« Rogers »), exploite au Canada les secteurs Sans-fil et Câble (Internet) en propriété exclusive, elle est une filiale de Rogers Communication inc., tel qu'il appert en liasse d'une copie du registre des entreprises datée du 29 novembre 2022 et d'un rapport de gestion de RCCI daté du 9 novembre 2022, dénoncés au soutien des présentes sous la pièce **P-3**.

## LES FAITS

### Introduction aux faits généraux

#### La défenderesse Rogers

6. Rogers opère des activités de télécommunications sans fil destinées aux entreprises et aux consommateurs canadiens.
7. Rogers opère également des activités de télécommunications et de connectivité par câble réseau et fibres optiques, y compris les services d'accès internet, de télévision et autres services vidéo, de téléphonie (téléphonie résidentielle) et de domotique pour les entreprises et les consommateurs canadiens.
8. Rogers se présente comment détenant le « réseau le plus fiable au Québec », le tout, tel qu'il appert d'une copie d'une infopublicité datée du 14 juillet 2021 dénoncée au soutien des présentes sous la pièce **P-4**.
9. Les ressources de Rogers lui permettent de prendre en charge un éventail de services de transmission de la voix et des données, de réseautage, d'hébergement et d'infonuagique pour les marchés des entreprises, des entités du secteur public et des fournisseurs de services de télécommunications de gros.
10. Rogers est également le fournisseur de services internet d'entreprises qui sont membres du Groupe.

11. Au 8 juillet 2022, Rogers est le seul fournisseur de services internet de la défenderesse Interac.

### **La défenderesse Interac**

12. Historiquement, l'association *Interac* était un organisme à but non lucratif chargé de la gestion et de l'évolution des normes et standards d'un réseau de paiement *intermembres*<sup>1</sup> au Canada.
13. L'association a été formée en 1984 par cinq (5) institutions financières : la Banque Toronto-Dominion (TD), la Banque canadienne impériale de commerce (CIBC), la Banque royale du Canada (RBC) et la Banque Scotia et le Mouvement des Caisses Desjardins.
14. Cette association établissait les normes qui permettaient aux utilisateurs d'accéder, partout au Canada, à des guichets automatiques d'institutions financières dont ils ne sont pas client, le tout moyennant des frais.
15. Cette association permettait également d'instaurer les critères de sécurité et normes de qualité afin de pouvoir effectuer des achats qui seront débités directement dans son compte de banque.
16. L'association a été dissoute au début 2018 et c'est un regroupement bancaire canadien, désigné Acxsys, détenu par les grandes banques canadiennes, qui devint le propriétaire d'une des marques de commerce les plus connues au Canada.
17. Le 1<sup>er</sup> février 2018, à la suite de plusieurs tentatives de fusion qui ont été bloquées par le Bureau de la concurrence ou par certains copropriétaires entre 2008 et 2013, Interac et Acxsys ont été regroupées en une seule organisation à but lucratif, Interac Corporation.

### **Les solutions de paiement *Interac***

18. Interac<sup>md</sup> se présente comme « l'une des marques financières les plus importantes et les plus fiables au Canada ».
19. Interac gère principalement deux solutions de paiements, soit le débit et le virement, lesquels alimentent une grande partie des activités économiques au Canada.
20. Par ses solutions de paiement, la défenderesse permet aux Canadiens d'accéder à des fonds, de les dépenser et de les envoyer où et quand ils le souhaitent.
21. Le débit Interac apparaît comme l'une des méthodes de paiement préférées des Canadiens laquelle fonctionne avec toutes les grandes banques.

---

<sup>1</sup> Voir la définition au paragraphe 28 des présentes.

22. En 2021, les Canadiens ont utilisé les services Interac en moyenne 18 millions de fois par jour pour payer et échanger de l'argent.
23. Selon les plus récentes données de Paiements Canada, les paiements électroniques représentaient près de 77 % du volume total des paiements et 62 % du total de la valeur des paiements en 2019, le tout, tel qu'il appert du communiqué de presse intitulé « Virement Interac : transactions numériques en toute confiance » daté du 23 mars 2021 dénoncé au soutien des présentes sous la pièce **P-5**.
24. Les données montrent également que les transferts d'argent en ligne au Canada, sont des transactions effectuées par virement Interac, représentent 11 % du total des paiements électroniques.

### **Le fonctionnement d'Interac**

25. En principe, Interac ne conclut pas de contrats pour l'utilisation de Terminal de Point Vente (TPV) avec les commerçants afin d'accéder à ses solutions de paiement Interac, ce sont plutôt des participants (des intermédiaires) qui commercialisent et gèrent notamment l'utilisation, location ou vente de TPV.
26. Près de 300 institutions financières sont connectées au réseau Interac.
27. Ces institutions « émettent » des cartes de débit lesquelles donnent accès aux comptes de leurs clients afin d'accéder à leur argent et/ou pour payer pour des biens et services.
28. Sur le site web de la défenderesse, celle-ci déclare opérer principalement deux types de réseaux avec des « participants » :
  - a) Le réseau *intermembres* qui permet à un titulaire d'accéder à l'argent du compte bancaire par l'entremise de tout guichet automatique ou terminal de point de vente exploité par un membre du réseau et (2) le réseau *Virement Interac* qui permet aux entreprises et aux consommateurs d'envoyer ou de demander facilement de l'argent d'un compte bancaire à un autre.
  - b) La défenderesse déclare également travailler avec deux types de participants, soient les « directs » et les « indirects ».
29. Les *participants directs* sont reliés directement au *réseau intermembres* afin d'offrir les services débit Interac et retraits en espèces.
30. Quant aux *participants indirects*, ils accèdent au réseau intermembres par l'intermédiaire d'un participant direct.

31. Selon la défenderesse, un participant d'Interac Corp. est soit :
- a) « *Un Émetteur* : ces participants sont des établissements financiers qui offrent des comptes de dépôt à vue et émettent des cartes de débit à leurs clients afin que ceux-ci aient accès aux services Interac. Seuls les établissements financiers, les fonds du marché monétaire et les compagnies d'assurance peuvent devenir émetteur. Les grandes institutions financières au pays sont généralement des émetteurs. »
  - b) « *Un Acquéreur* : ces participants exploitent des dispositifs d'acceptation de carte, comme des guichets automatiques et des terminaux de point de vente (TPV) (avec ou sans contact) acceptant débit Interac, qui saisissent les données nécessaires pour effectuer une transaction et les transmettent à l'émetteur. Consultez la liste actuelle des acquéreurs <https://www.interac.ca/fr/entreprise/fonctionnement/trouver-un-acquereur/> »
  - c) « *Fournisseur de services de connexion* : ces participants sont des participants directs qui fournissent l'accès au réseau intermembres à des participants indirects. »
32. Quant à la fiabilité et la disponibilité des services Interac, le bilan annuel de 2021 (précitée pièce P-1) de la société révèle une série de déclarations qui s'apparentent à une obligation de résultat :
- « *Possibilité pour les Canadiens de faire des transactions en tout temps grâce à la résilience continue de notre technologie de réseau 24/7 »*
  - La déclaration introductive du président de l'entreprise M. Mark O'Connell qui déclare : « *Je suis fier que nous ayons maintenu notre titre de marque de services financiers la plus digne de confiance au Canada (...). Ces accomplissements ont été possibles en majeure partie grâce à notre excellence opérationnelle et à notre résilience, appuyées par une infrastructure qui est demeurée fiable, fonctionnelle et sécuritaire. Ces efforts se poursuivront en 2022 (...).*
  - « *Résilience du réseau : Disponibilité du réseau de 99.83% de la plateforme de virement Interac »*
  - « *Concrétisation des paiements en temps réel pour les entreprises : (...) Pour qu'Interac réussisse à élargir son offre et à accroître sa portée, ses produits et services doivent être soutenus par une technologie et une infrastructure résilientes, fiables, disponibles et sécuritaires. C'est pourquoi l'excellence opérationnelle et la disponibilité ininterrompue de nos capacités de réseau omniprésentes sont essentielles. »*
- (Notre soulignement)*
33. Dans les faits en l'espèce, l'ensemble de services internet requis pour opérer la connectivité du réseau Interac a été concentrée chez un unique fournisseur, Rogers Communications, le tout, sans autre alternative envisagée afin d'assurer la redondance de la connectivité en cas de panne majeure de ce fournisseur.

34. Or, la redondance consiste à fournir plusieurs connexions internet pour assurer une continuité de service dans l'éventualité où le premier lien tombe, dès lors les flux sont redirigés vers d'autres liens.
35. Or, contrairement à Interac, les entreprises dont le modèle d'affaires repose sur l'utilisation d'internet (connectivité) adoptent une approche basée sur le *multi-homing* pour assurer la redondance de leurs réseaux, le tout, tel qu'il appert de la définition du mot « Redondance » sur le site web de Wikipédia dénoncée au soutien des présentes à la pièce **P-6**.
36. Autrement dit, le *multi-homing* se définit simplement comme un réseau (ou ISP) ayant plus d'un lien externe, notamment en se dotant de plusieurs fournisseurs internet.

### **Interac, un système de paiement important (SPI) au Canada.**

37. Il est d'ailleurs de la compétence de la Banque d'observer périodiquement l'évolution des systèmes de paiement nouveaux et existants afin de déterminer s'ils entrent dans le champ de sa surveillance, du fait qu'ils peuvent présenter un risque systémique ou un risque pour le système de paiement.
38. Or, le ou vers 10 août 2020, le gouverneur de la Banque du Canada (« La Banque »), Tiff Macklem, a désigné les solutions de paiement Interac comme un « *Système de paiement important* » pour le Canada, et cela, en vertu de la Loi sur la compensation et le règlement des paiements, tel qu'il appert de la copie du communiqué de presse de la Banque du Canada datée du 10 août 2020 dénoncé au soutien des présentes à la pièce **P-7**.
39. Du fait de cette désignation, qui est entrée en vigueur le 10 août 2020, Interac est assujettie à la surveillance de la Banque afin que ses modes de paiements demeurent un mode sûr, viable et efficace pour les Canadiens.
40. La conséquence de la décision de la Banque a pour effet d'assujettir la défenderesse aux normes de la Banque en matière de gestion des risques, notamment celle à être « *dotée de mécanismes de contrôle des risques qui permettent d'assurer de façon continue sa résilience* ».
41. Les critères et normes en matière de gestion des risques applicables aux SPI sont au nombre de cinq (5), notamment tel qu'il appert de la copie du document « *Critères et normes en matière de gestion des risques applicables aux systèmes de paiement importants* » de la Banque du Canada dénoncée à la pièce **P-8** :
  - La valeur et le volume des transactions
  - L'inexistence ou le nombre limité de solutions de rechange
  - L'urgence des paiements
  - L'importance du rôle joué
  - L'interdépendance

42. Selon la Banque du Canada, Interac est dorénavant un élément crucial du système de paiement canadien et elle conclut que « La perturbation ou la défaillance de Virement Interac pourrait avoir des conséquences négatives importantes sur l'activité économique au Canada et causer une perte généralisée de confiance dans l'ensemble du système canadien de paiement » (Pièce P-8 précitée).

### **L'évaluation du « risque opérationnel » selon la Banque du Canada**

43. Or, selon les normes de la Banque, il existe un *risque opérationnel* dans l'éventualité où un SPI n'est pas conçu de façon à faire face adéquatement à divers scénarios de catastrophe naturelle ou autres, le tout, tel qu'il appert de la copie de la Revue de la Banque du Canada Automne 1997 dénoncée au soutien des présentes à la pièce **P-9**.
44. Les considérations essentielles de la Banque dans la détermination de l'existence d'un risque opérationnel sont les suivantes, tel qu'il appert de la copie du document « Critères et normes en matière de gestion des risques applicables aux systèmes de paiement importants » à la pièce P-8 précitée.

#### **« 12. Risque opérationnel**

*Un SPI devrait relever les sources plausibles de risque opérationnel, tant internes qu'externes, et atténuer leur impact grâce au recours à des systèmes, politiques, procédures et contrôles appropriés. Les systèmes devraient être conçus de manière à assurer un haut niveau de sécurité et de fiabilité opérationnelle et devraient disposer d'une capacité d'évolution adéquate. La gestion de la continuité des activités devrait viser à permettre au SPI de reprendre rapidement ses activités et de s'acquitter de ses obligations, y compris en cas de perturbation généralisée ou majeure.*

#### **Considérations essentielles**

(...)

*vi) Le SPI devrait disposer d'un plan de continuité des activités qui remédie aux événements qui risquent de perturber significativement ses activités, y compris les événements susceptibles de provoquer une perturbation généralisée ou majeure. Ce plan devrait prévoir le recours à un site secondaire et être conçu de façon à atténuer les répercussions de ces événements sur les **utilisateurs finaux** et à permettre au SPI d'effectuer ses règlements avant la fin de la journée où a eu lieu la perturbation, même en cas de conditions extrêmes. Le SPI devrait tester régulièrement ces dispositifs. »*

(Nos soulignements)

45. Selon la Banque, même s'il est impossible de prévoir toutes les éventualités, les systèmes doivent être dotés de mécanismes de secours suffisants pour éviter qu'une catastrophe naturelle ou tout autre type de problème d'ordre technique affectant le système de compensation et de règlement ne causent de graves perturbations dans notre économie.

### **La panne du 8 juillet 2022**

46. Vers 5h00 au matin du 8 juillet 2022, le réseau de communications de Rogers se voit entièrement paralysé par une panne massive laquelle vient mettre en échec les services cellulaires, de câblodistribution et d'internet.
47. La panne de réseau subie par Rogers le 8 juillet 2022 suit l'implantation d'une mise à jour du réseau tôt le matin.
48. La mise à jour en question est la sixième phase d'un processus en sept phases qui a commencé des semaines plus tôt.
49. Les cinq premières phases se sont déroulées sans incident.
50. Le matin du vendredi 8 juillet 2022, la mise en œuvre de la sixième phase commence vers 2h27 HAE, soit très tôt le matin selon les règles de l'art et alors que le trafic réseau est le plus calme.
51. Les fenêtres de maintenance et de mise à jour ont lieu vers 4h43 HAE, soit au moment où un codage spécifique est introduit dans les routeurs de distribution de Rogers, lequel a déclenché la panne du réseau central IP de Rogers à partir de 4h45.
52. Selon Rogers, le changement de configuration a supprimé un filtre de routage qui a permis à toutes les routes possibles vers internet de passer par les routeurs.
53. En conséquence, les routeurs ont immédiatement commencé à propager des volumes anormalement élevés de routes à travers le réseau central.
54. Certains équipements de routage du réseau ont été inondés, ont dépassé leurs niveaux de capacité et n'ont alors plus été en mesure d'acheminer le trafic, provoquant l'arrêt du traitement du trafic par le réseau central commun.
55. À titre d'illustration, selon le site web Downtdetector, dès 5 heures du matin HNE, plus de 20 000 rapports de problèmes ont été générés le tout, tel qu'il appert de la copie de la page d'archive web *wayback machine* du site Downtdetector datée 8 juillet 2022 dénoncée au soutien des présentes à la pièce **P-10**.
56. Pendant ce temps, les services des autres grands fournisseurs, notamment Telus et Bell Mobilité fonctionnaient normalement.
57. Pour finir, la connectivité des réseaux Rogers et Interac a été progressivement rétablie au cours de la journée du 9 juillet 2022.



58. Or, le 11 juillet 2022, le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie, l'honorable François-Philippe Champagne, a convoqué une réunion avec le PDG de Rogers et ceux des autres grandes entreprises de télécommunications pour leur demander de prendre des mesures immédiates afin d'améliorer la fiabilité des réseaux partout au Canada.
59. Le ministre a aussi donné 60 jours pour conclure une entente officielle visant à assurer et à garantir l'itinérance d'urgence, l'assistance mutuelle et un protocole de communication visant à informer le public et le gouvernement pendant des pannes majeures et d'autres urgences, le tout, tel qu'il appert d'une copie d'un article paru dans le Soleil le 11 juillet 2022 dénoncée au soutien des présentes sous la pièce **P-11**.
60. Le 12 juillet 2022, le CRTC mets en demeure Rogers de répondre à ses questions à propos de la panne du 8 juillet 2022, le tout, tel qu'il appert d'une lettre du Conseil adressée à Ted Woodward (président de Rogers Communications), datée du 12 juillet 2022 dénoncée au soutien des présentes à la pièce **P-12**.
61. Le 22 juillet 2022, Ted Woodland, Chef de la réglementation et des affaires gouvernementales chez Rogers Communications, a fait les déclarations suivantes dans une lettre adressée au président du CRTC, le tout, tel qu'il appert de la lettre datée du 22 juillet 2022 dénoncées au soutien de présentes sous la pièce **P-13** :

(...)

*At the outset, Rogers appreciates the opportunity to explain to the Commission, the Government of Canada and all Canadians what transpired on July 8th, 2022. The network outage experienced by Rogers was simply not acceptable. We failed in our commitment to be Canada's most reliable network. We know how much our customers rely on our networks and we sincerely apologize. Rogers is particularly troubled that some customers could not reach emergency services or receive alerts during that outage.*

(...)

*This outage caused real pain and significant frustration for everyone. Canadians were not able to reach their families. Businesses were unable to complete transactions. And critically, some emergency and essential calls could not be completed. We let people down and we are crediting all our customers the equivalent of five (5) days of service. This credit will be automatically applied to all customer accounts."*

62. Le 24 juillet 2022, Tony Staffieri, président de Rogers, fait les déclarations suivantes quant aux correctifs qu'il entend apporter au réseau de Rogers afin d'en bonifier la résilience, le tout, tel qu'il appert du communiqué daté du 24 juillet 2022 « Message de la part du président et chef de la direction de Rogers » dénoncé au soutien des présentes sous la pièce **P-14** :

« (...)

*Aujourd'hui, j'aimerais vous faire part des mesures que nous prenons pour tirer des leçons de la panne et offrir le réseau fiable auquel vous pouvez vous attendre de Rogers.*

**Notre plan de fiabilité amélioré**

*D'abord, il doit être possible de passer un appel au service d'urgence 9-1-1 en tout temps. Nous avons réalisé des progrès notables en concluant une entente officielle avec les autres opérateurs afin de transférer les appels au service d'urgence 9-1-1 sur les réseaux des autres opérateurs automatiquement en cas de panne du réseau de l'un d'entre eux. Je crois que c'est la façon responsable d'agir pour le bien de toute la population canadienne.*

*Deuxièmement, Rogers établira des normes plus strictes en matière de fiabilité en séparant physiquement ses services sans-fil et Internet afin de créer un réseau résilient qui permettra de s'assurer que la clientèle ne subira plus de panne à la fois des services sans-fil et Internet.*

*Troisièmement, nous continuerons de mettre l'accent sur la fiabilité en investissant 10 milliards de dollars au cours des trois prochaines années. Cela comprend plus de surveillance, plus de tests et une utilisation accrue de l'intelligence artificielle pour nous assurer d'être en mesure d'offrir le service fiable que vous méritez.*

*Enfin, nous nous associons à des firmes de technologie de premier plan pour effectuer un examen complet de notre réseau et tirer des leçons de la panne. Nous ferons part des leçons tirées aux intervenants de l'industrie dans l'intérêt de toute la population canadienne. (...) »*

*(Nos soulignements)*

63. Le 7 septembre 2022, le ministre fait l'annonce qu'une entente officielle de réciprocité entre les entreprises de télécom a été conclue.
64. À compter du 9 septembre, les fournisseurs de télécom s'engagent à se porter une assistance mutuelle si l'un d'eux devait être confronté à une panne majeure, et cela, dans l'objectif de s'assurer que les Canadiens puissent maintenir l'accès à des communications en tout temps, accéder au 911 et effectuer leurs transactions commerciales, le tout, tel qu'il appert du communiqué de presse daté du 7 septembre 2022 dénoncé au soutien des présentes sous la pièce **P-15** et de la copie du Protocole d'entente sur la fiabilité des télécommunications dénoncée au soutien des présentes sous la pièce **P-16**.

65. Le même jour, le ministre identifie les trois piliers sur lequel son programme de fiabilité des télécommunications (résilience) repose, le tout, tel qu'il appert de la lettre datée du 7 septembre 2022 adressée au président du CRTC, dénoncée au soutien des présentes sous la pièce **P-17**.

### **Les conséquences de la panne du réseau de Rogers**

66. L'interruption de la totalité du trafic entrant et sortant des réseaux sans fil et filaires liés à son réseau cause aussi l'interruption (panne) de la connectivité à internet de tous les clients Rogers.
67. En premier lieu, la panne prive de services directement environ 10 millions de clients de Rogers.
68. L'interruption de la connectivité du réseau de Rogers paralyse aussi certains guichets automatiques, mais surtout tous les terminaux de paiement (« TPV ») des clients commerciaux Rogers.
69. En résumé, l'interruption rend impossibles aux clients de Rogers d'effectuer ou recevoir les paiements normalement effectués par débit ou par cartes de crédit.
70. Parmi les clients touchés par cette panne, il se trouvent des institutions financières, des détaillants, des restaurateurs, des organismes gouvernementaux, notamment Revenu Canada, Services publics et Approvisionnement Canada et Service Canada, et des fournisseurs de service dont la défenderesse Interac.
71. La panne cause l'interruption de tous les services (débit et virement) Interac au Canada, Rogers étant le seul fournisseur de services internet de la défenderesse Interac.
72. L'interruption de la connectivité du réseau de Rogers entraîne celle du réseau Interac (L'autre panne).
73. La situation impacte sévèrement la plupart des commerces de détails et de restauration du Canada, le tout sans distinction aucune qu'ils soient clients ou non de Rogers.
74. En effet, en raison de la perte de la connectivité des réseaux, les détaillants sont incapables de traiter les transactions effectuées par cartes, forçant ainsi les clients à payer en argent quand cela était possible.
75. Même l'option de payer comptant est problématique.
76. D'une part, il est devenu plus rare de transporter de l'argent liquide au cours des dernières années en raison de la pandémie de Covid-19.

77. En effet, durant la pandémie, les consommateurs ont été encouragés à n'utiliser que leurs cartes afin d'effectuer des transactions, le tout, tel qu'il appert d'un article de Karine Szegedi de la firme comptable Deloitte, intitulé « En ces temps marqués par le COVID-19, l'argent liquide perd du terrain » dénoncé au soutien des présentes sous la pièce **P-18**.
78. En raison de la panne du réseau de Rogers, l'alternative de payer avec une carte de crédit ne semble pas toujours fonctionner.
79. De surcroît, il apparaît difficile, voire impossible de retirer de l'argent de la majorité des guichets automatiques (« GA ») du pays, sauf pour les personnes qui utilisent des cartes de débit à des GA opérés par les institutions financières émettrices de leurs cartes.
80. L'indisponibilité des services débit et virement Interac laisse beaucoup de gens avec très peu d'options les 8 et 9 juillet 2022.
81. De nombreuses PME ont signalé des pertes de milliers de dollars pour leurs ventes ce jour-là, d'autres ont même déclaré avoir vu leurs achats en ligne diminuer de 50 %.
82. Sous réserve de la preuve qui sera faite au mérite de l'affaire, l'interruption globale des services d'Interac a duré minimalement aussi longtemps que la panne du réseau de Rogers, soit plus de 14 heures (sous toutes réserves).
83. Or, en appliquant le taux fiabilité de 99,83%<sup>2</sup> que s'est fixé Interac, c'est plutôt une durée maximale de 2,4 minutes continue d'indisponibilité de services que les membres auraient dû subir cette journée-là, non pas les 14 heures.

### **Les déclarations d'Interac**

84. Le 12 juillet 2022, la direction d'Interac a publié un communiqué de presse où elle reconnaît et/ou admet les éléments suivants, le tout, tel qu'il appert du communiqué de presse de la défenderesse daté du 12 juillet 2022 dénoncé à la pièce **P-19** :
  - a. « *Que la panne de réseau de Rogers a causé l'indisponibilité des services Débit Interac et Virement Interac le 8 juillet 2022.* »
  - b. « *Que lors de la journée du 8 juillet 2022, ce sont 25 millions de transactions qui auraient normalement dues avoir eu lieu au Canada.* »
  - c. « *Que les réseaux d'Interac bénéficient en principe des garanties de disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.* »
  - d. « *Que les réseaux d'Interac n'auraient pas dû être aussi vulnérables à l'activité de service de soutien de Rogers* »
  - e. « *Que les événements du 8 juillet ont clairement montré que ces garanties ne pouvaient être respectées.* »

---

<sup>2</sup> Paragraphe 26 de la Demande en autorisation.

- f. « Que l'interruption des services Interac a causé beaucoup de frustration et a empêché de nombreux Canadiens que leur besoins soient répondus ce jour-là. »
- g. « Que des actions ont dû être prises immédiatement, notamment :
  - (i) L'ajout d'une plus grande variété de fournisseurs pour renforcer la fiabilité de notre réseau actuel afin que les Canadiens puissent continuer à compter sur nos services au quotidien
  - (ii) Renforcer les plans de maintien des activités en cas de situation d'urgence »

### **La conception du réseau Interac**

- 85. Résumée à sa plus simple expression au moment de la panne de Rogers, l'architecture de la connectivité d'Interac ne prévoit aucune redondance, et cela, considérant l'absence de fournisseur(s) internet additionnel(s).
- 86. Dans ces circonstances, il est manifeste que si le lien de l'unique fournisseur tombe, l'absence d'alternatives met en échec la capacité d'Interac à pouvoir fournir les solutions de paiements débit et virement.
- 87. Or, cette façon de procéder, selon l'avis du consultant en télécommunications Mark Goldberg, est à risque, le tout, tel qu'il appert de la copie de l'article « La panne du réseau Interac exacerbée par une mauvaise conception du réseau » datée du 13 juillet 2022 dénoncée au soutien des présentes à la pièce **P-20**.

### **Les faits spécifiques à la demanderesse**

- 88. Les heures d'ouverture du restaurant sont de 9h00 à 15h00, tous les jours de la semaine.
- 89. Les jeudi et vendredi constituent des journées très actives au commerce de la demanderesse.
- 90. La majeure partie de la clientèle ne paye pas leur transaction en liquide, le tout, conformément à la tendance actuelle.
- 91. En fait, les paiements par cartes (débit ou crédit) constituent la règle, alors que ceux faits avec de l'argent liquide, l'exception.
- 92. La demanderesse utilise un TPV du *participant indirect Clover, First Data Canada* (désormais *Fiserv*) lequel lui permet d'effectuer des transactions par débit Interac et de carte de crédit, le tout, tel qu'il appert d'une photo du TPV dénoncée au soutien des présentes sous la pièce **P-21**.
- 93. Or, le 8 juillet 2022, en l'absence de connectivité du réseau Interac et du réseau de Rogers, la demanderesse a été toute la journée dans l'impossibilité de compléter chacune des transactions de paiement par débit et quelques-unes par crédit.

94. En raison de ce qui précède, une portion de la clientèle quittait sans commander tandis que les demandes pour les repas à emporter (du type Uber ou Doordash) étaient rares au cours de cette journée.
95. Or, considérant la nature même du type de commerce opéré par la demanderesse, soit un établissement de restauration, chaque vente manquée le 8 juillet 2022 constitue une opportunité d'affaires qui ne peut être récupérée ou reportée à plus tard.
96. En bout de ligne, la demanderesse évalue sommairement ses pertes de revenus cette journée à environ 500,00 \$ (somme à parfaire), soit la moitié de son chiffre d'affaires habituel.

### **Les entreprises affectées par la panne de Rogers et la perte de connectivité d'Interac**

97. En premier lieu, l'impossibilité d'effectuer des transactions par cartes en raison de la perte de connectivité des réseaux Interac et Rogers a affecté une multitude de secteurs et d'activités économiques dont il n'est pas encore possible de déterminer l'ampleur.
98. Dans l'attente des réponses qui seront apportées par l'enquête, la Demanderesse est d'avis que les points de vente au détail et les restaurants constituent de bonnes illustrations de la façon avec laquelle les commerçants ont été affectés par l'absence de services Interac le 8 juillet 2022.
99. D'ailleurs, les détaillants et entreprises de restauration clientes de Rogers ont été plus sévèrement affectées que les autres considérant qu'en plus de la perte du réseau Interac (débit et virement), ils ne pouvaient conclure de transaction en ligne ou bien procéder à des paiements par cartes de crédit.

### **Les entreprises de restauration**

100. Entre janvier et août 2022, 17 916 établissements de restaurations commerciales étaient en opération au Québec, le tout, tel qu'il appert de la copie du document « Portrait de l'industrie » provenant de l'Association des Restaurateurs du Québec (ARQ) dénoncée au soutien des présente à la pièce **P-22**.
101. Selon l'ARQ, l'industrie de la restauration commerciale a généré 12,4 Milliards de dollars en ventes brutes au Québec en 2021, soit la somme de 33,9 M \$ par jour<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> 12,4 Milliards / 365 jours = 33 972 602,00 \$

## Les détaillants

102. Quant à l'industrie de la vente au détail<sup>4</sup>, 33 391 établissements au Québec ont généré 27,5 Milliards<sup>5</sup> de dollars en ventes brutes en 2019, soit 74 M\$<sup>6</sup> chaque jour, le tout, tel qu'il appert du résumé Statistiques « Détail Québec, Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec 2020-2023 », dénoncé au soutien des présentes à la pièce **P-23**.
103. Or, sans exclure les autres types d'activités économiques ou d'en identifier d'avantages, la demanderesse peut à titre d'illustration faire la démonstration que les dommages potentiels des membres pourraient théoriquement s'élever à la moitié des revenus perdus le 8 et/ou 9 juillet 2022, somme la somme d'environ 50 M \$ pour ces deux seuls secteurs d'activités.
104. La preuve au fonds permettra de cibler plus précisément les dommages subis par les membres putatifs, lesquels ne sont pas limités à ces deux secteurs d'activités.

## LES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES APPLICABLES

### Le Code Civil du Québec

105. La demanderesse et membres putatifs peuvent notamment se prévaloir des dispositions du Code Civil du Québec, lesquelles se lisent comme suit :

*« 1457. Toute personne a le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui.*

*Elle est, lorsqu'elle est douée de raison et qu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice qu'elle cause par cette faute à autrui et tenue de réparer ce préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel.*

*Elle est aussi tenue, en certains cas, de réparer le préjudice causé à autrui par le fait ou la faute d'une autre personne ou par le fait des biens qu'elle a sous sa garde.*

*1458. Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés.*

*Elle est, lorsqu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice, corporel, moral ou matériel, qu'elle cause à son cocontractant et tenue de réparer ce préjudice; ni elle ni le cocontractant ne peuvent alors se soustraire à l'application des règles du régime contractuel de responsabilité pour opter en faveur de règles qui leur seraient plus profitables.*

---

<sup>4</sup> Excluant les secteurs de l'automobile et de l'alimentation

<sup>5</sup> 131 Milliards (Canada) x 21 % (la part du Québec) = 27,5 Milliards

<sup>6</sup> 27,5 Milliards / 365 jours = 73.9 M \$

(...)

**1465.** *Le gardien d'un bien est tenu de réparer le préjudice causé par le fait autonome de celui-ci, à moins qu'il prouve n'avoir commis aucune faute. »*

## **La Loi sur la compensation et le règlement des paiements - L.C. 1996, ch. 6.**

106. La demanderesse et membres putatifs peuvent également se référer aux dispositions de la Loi sur la compensation et règlement de paiement, lesquelles se lisent comme suit :

### **« Définitions**

**art.2** *Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.*

**Risque pour le système de paiement :** *Risque que la perturbation ou la défaillance d'un système de compensation et de règlement ait des conséquences négatives importantes sur l'activité économique au Canada en ayant l'un ou l'autre des effets suivants :*

[...]

**Risque systémique :** *Risque que l'incapacité d'un établissement participant de s'acquitter de ses obligations dans un système de compensation et de règlement lorsqu'elles deviennent exigibles ou que la perturbation ou la défaillance d'un système de compensation et de règlement puisse, par la propagation de problèmes financiers dans le système de compensation et de règlement, avoir des conséquences négatives sur la stabilité ou l'intégrité du système financier canadien ou rendre incapables de s'acquitter de leurs obligations lorsqu'elles deviennent exigibles soit d'autres établissements participants du système de compensation et de règlement, soit des institutions financières dans d'autres parties du système financier canadien, soit la chambre de compensation du système de compensation et de règlement ou celle d'un autre système de compensation et de règlement dans le système financier canadien. (systemic risk)*

[...]

### **Désignation**

**4 (1)** *S'il est d'avis qu'un système de compensation et de règlement peut, de par son fonctionnement, poser un risque systémique ou un risque pour le système de paiement, le gouverneur de la banque peut, lorsque le ministre croit qu'il est dans l'intérêt public de le faire, assujettir par désignation ce système à la présente partie*



### **Directive à la chambre de compensation**

**6 (1)** Le gouverneur de la banque peut, au moyen de directives écrites précisant, le cas échéant, les délais impartis, ordonner à la chambre de compensation d'un système de compensation et de règlement de prendre ou de faire prendre par les établissements participants toute mesure qu'il estime nécessaire pour corriger une situation où, à son avis, le contrôle du risque systémique ou du risque pour le système de paiement pourrait être compromis par l'un des facteurs suivants :

[...]

- c) les éléments de la structure organisationnelle ou de la gouvernance d'entreprise de la chambre de compensation qui sont liés à la gestion des risques;

### **Directive aux établissements participants**

**4 (2)** Le gouverneur de la banque peut, au moyen de directives écrites précisant, le cas échéant, les délais impartis, ordonner à tout établissement participant de prendre toute mesure qu'il estime nécessaire pour corriger une situation où, à son avis, le contrôle du risque systémique ou du risque pour le système de paiement pourrait être compromis par l'un des facteurs prévus au paragraphe (1). Toutefois, il ne peut exercer ce pouvoir que dans les cas suivants :

[...]

- c) il estime que le contrôle du risque pourrait être compromis par les agissements ou les omissions, même escomptés, d'un établissement participant et que les actes — règlements administratifs, accords, règles, procédures, guides et autres — qui régissent le système ne s'appliquent pas à ces agissements ou omissions.

### **Facteurs à considérer**

**4 (2.1)** Afin de décider des mesures nécessaires pour corriger la situation, le gouverneur de la banque tient compte de la nature, de la gravité et de l'imminence du risque en cause ainsi que de tout autre facteur lié aux risques qu'il estime indiqué. »

## **LA FAUTE**

107. Les fautes et manquements des défenderesses ont causé les dommages subis par la demanderesse et les Membres du Groupe.

### **L'absence de résultat et la faute**

108. L'obligation de résultat désigne en l'espèce l'obligation (contractuelle ou extracontractuelle) en vertu de laquelle le débiteur s'engage à procurer un résultat déterminé.

109. Dans ces conditions, la faute se cristallise dès l'instant où le résultat n'a pas été réalisé au moment prévu.
110. Dès lors, seule la force majeure pourra exonérer de débiteur, et cela, pour autant que les trois conditions cumulatives à sa réalisation soient remplies : soient l'impressibilité, l'extériorité et l'irrésistibilité (art. 1470 C.c.Q.).

### **L'obligation de délivrance**

111. La faute des défenderesses consiste en le défaut de fournir aux utilisateurs finaux (les commerçants) la connectivité nécessaire pour utiliser pleinement les solutions de paiement par cartes.
112. En premier lieu, la détermination du résultat de l'obligation de délivrance de la connectivité est notamment balisée par les engagements et représentations formulées par les défenderesses : Interac (pièces P-1 et P-19 précitées) et Rogers (Pièce P-4 et P-14 précitées).
113. Pour Interac, les expressions de la défenderesse « *garanties de disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7* » ou « 99,87 % » utilisée dans les représentations portant sur la disponibilité de la connectivité Interac, constitue une quantification déterminée et précise de la prestation devant être fournie.
114. Au surplus, Interac a renforcé cette quantification en la qualifiant de « garantie », un résultat que cette défenderesse a omis de rencontrer.
115. Au risque de nous répéter, en appliquant la norme la plus basse à laquelle Interac s'est engagée, soit un taux de disponibilité de 99,83 %<sup>7</sup>, c'est un maximum de 2,4 minutes continues d'indisponibilité<sup>8</sup> de services que les membres auraient dû subir cette journée-là.
116. À titre d'illustration, l'interruption de la connectivité Interac pendant une durée d'environ 14 heures consécutives représente un dépassement de 344 fois de la norme d'indisponibilité envers le résultat déterminé.
117. En conclusion, en l'absence d'un résultat déterminé, la durée de cette interruption ne rencontre manifestement pas davantage les attentes raisonnables des utilisateurs.

### **Les dommages issus d'un fait autonome**

118. Deuxièmement, l'art. 1465 C.c.Q. impose au gardien d'un bien la responsabilité des dommages causés par le bien, à moins qu'aucune faute n'ait été commise.

---

<sup>7</sup> 100% - 99,83 = 0.17% d'indisponibilité

<sup>8</sup> 24h x 60 Minutes = 1440 minutes x 0.17% = 2.4 minutes.

119. Or, les éléments visés à l'art. 1465, sont l'absence de dommages causés par le bien et l'absence de faute du gardien.
120. Or, ici le « bien » est l'architecture des réseaux assurant la connectivité des services de paiement par débit, par virement ou bien par carte de crédit alors que les deux (2) défenderesses sont les « gardiens » de leur réseau respectif.
121. D'ailleurs, les deux défenderesses reconnaissent que la perte de la connectivité de leurs réseaux a causé des dommages.
122. En effet, Interac affirme que les 25 Millions de transactions envisagées le jour de la panne n'ont pas toutes été réalisées en raison de celle-ci (pièce P-19 précitée).
123. Dans ce contexte, il est d'ailleurs facile d'inférer que l'ensemble des transactions non réalisées comprennent notamment les transactions prévisibles que les membres du Groupe n'ont pu compléter le 8 juillet 2022 et qui les a privés des revenus qui s'y rattachaient.
124. Quant à la présence d'une faute, les défenderesses en ont commise chacune une en négligeant d'assurer la redondance de la connectivité de leur réseau par des fournisseurs additionnels.

#### **Le défaut à l'obligation d'assurer la résilience de son réseau**

125. Les défenderesses ne sont pas de simples citoyens corporatifs, elles jouent un rôle vital dans l'activité économique du pays.
  - **Interac**
126. À titre d'illustration, la désignation à titre *SIP* n'est pas une récompense pour l'ensemble de l'œuvre économique d'Interac ou bien une attestation de son succès commercial.
127. À titre de SPI, Interac avait l'obligation d'assurer un haut niveau de sécurité et de fiabilité opérationnelle dans le but d'assurer la continuité des activités en cas de perturbation généralisée ou majeure pour l'économie canadienne.
128. En effet, en désignant Interac à titre de SPI, la Banque du Canada l'a clairement identifiée comme pouvant présenter un risque systémique ou un risque pour le système de paiement (art. 4(1) L.C. 1996, ch. 6.).
129. Cette désignation implique que tout risque systémique potentiel doit être circonscrit par l'imposition d'un fardeau de diligence beaucoup plus lourd que celui du droit commun.

130. À titre d'illustration, Interac devait notamment disposer d'un *plan*<sup>9</sup> de *continuité des activités* afin de remédier aux événements susceptibles de provoquer une perturbation généralisée ou majeure, tels que ceux du 8 juillet 2022 et pour assurer les services aux « utilisateurs finaux ».
131. Or, il n'y a aucune indication qu'un plan « adéquat » ayant pour objectif d'assurer la redondance du réseau par l'ajout de fournisseur(s) internet (multi-homing) ait pu exister au 8 juillet 2022.
132. Or, le fait de maintenir intacte une architecture réseau qui repose sur un seul fournisseur constitue un risque opérationnel connu depuis plusieurs par Interac, ce qui illustre sa gestion négligente, voire grossière de son réseau.
133. À titre d'illustration, même deux ans après sa désignation à titre de SPI au Canada, Interac a persisté à ne pas corriger cette importante lacune à son réseau laquelle mettait son réseau et une partie de l'économie canadienne en position de grande vulnérabilité.
134. À posteriori, la question n'est pas de déterminer s'il existait réellement un risque systémique ou opérationnel avant le 8 juillet 2022, la Banque du Canada a déjà répondu à cette question en 2020.
135. Ainsi, Interac devait connaître et/ou ne pouvait ignorer l'existence de ce risque.
136. Par la suite, la 2<sup>e</sup> question centrale est de déterminer la probabilité avec laquelle ce risque pouvait se matérialiser.
137. Or, en omettant de mettre en place une résilience suffisante à l'architecture de son réseau (redondance multi-homing) afin d'assurer la continuité de la connectivité en cas de panne, Interac s'exposait à une probabilité de 100 % de voir son réseau être affecté ou bien de s'écrouler en cas de panne majeure de son unique fournisseur (Rogers).
138. Donc, en ne mettant pas en place le mécanisme de *contrôle des « risques à la résilience continue »* la défenderesse Interac a commis une faute.
139. Au surplus, cette faute est également en contravention des paragraphes 12 et 12 vi) des *Normes en matière de gestion des risques applicables aux systèmes de paiement importants de la Banque du Canada*.
140. En résumé, la panne de Rogers a simplement révélé au grand jour à quel point le réseau Interac était à sa face même vulnérable, mal conçu et surtout à risque pour l'ensemble de l'économie et les Membres du Groupe.

---

<sup>9</sup> Voir paragraphe 32 de la Demande pour autorisation.

141. Or, après des années d'immobilisme, il n'a suffi que 4 journées après la survenance de la panne pour que la direction d'Interac prenne la décision d'agir et qu'elle annonce son intention d'ajouter d'autres fournisseurs dans le but de renforcer la fiabilité de son réseau actuel (pièce P-19 précitée).
142. Les correctifs suggérés par Interac mettent en relief la présence de lacunes inhérentes à la conception de son réseau basé sur un fournisseur unique, mais surtout sa négligence à avoir tardé à mettre en place une redondance suffisante pour assurer la continuité des services.
143. En résumé, Interac est fautive parce qu'elle est l'auteure d'une importante lacune à la résilience (redondance) de son réseau, parce qu'elle n'a pas modifié son comportement après que ses solutions de paiement aient été désignées de SPI en 2020 et parce que son omission d'agir révèle une négligence et une insouciance téméraire devant la prévisibilité que se matérialisent les conséquences négatives découlant de l'interruption de la connectivité de son réseau en cas de panne de Rogers.
144. Pour finir, la conduite fautive d'Interac a directement contribué à perte de la connectivité de son réseau et elle a directement causé des conséquences négatives sur les utilisateurs finaux, soient les commerçants.

**- Rogers Communications**

145. D'emblée, le même raisonnement s'applique à Rogers quant au défaut de résilience de son réseau.
146. Tout comme pour Interac, rien n'indique que la redondance du réseau Rogers était assurée par des tiers, ou bien que ses réseaux étaient compartimentés physiquement, bien au contraire.
147. Rogers reconnaît à posteriori que pour assurer la résilience de l'ensemble de ses réseaux, il faudra à l'avenir qu'elle sépare « physiquement ses services sans-fil et Internet afin de créer un réseau résilient qui permettra de s'assurer que la clientèle ne subira plus de panne à la fois des services sans-fil et Internet » (précité pièce P-14).
148. D'ailleurs, la panne a aussi révélé l'absence d'entente de réciprocité avec les concurrents afin d'assurer la redondance de son réseau.
149. Dans les faits, il aura fallu l'intervention directe du ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie, l'honorable François-Philippe Champagne, suite à la panne, pour pousser la conclusion d'une entente entre les entreprises de télécom du Canada.
150. Cette entente a eu pour effet direct et immédiat de bonifier la redondance d'une partie du réseau de Rogers afin qu'elle soit suffisante pour résister à une autre panne majeure (pièces P-11 et P-14 précitées).

151. Les correctifs énoncés mettent en relief l'existence de lacunes au réseau Rogers et sa négligence d'avoir tardé à mettre en place une redondance suffisante pour assurer la continuité des services.

### **Conclusions sur la faute**

152. Les défenderesses ont causé des dommages aux Membres du Groupe en vertu des dispositions applicables à elles, soit notamment les articles 1457, 1458 et 1465 du Code civil du Québec.
153. La demanderesse soumet que les faits en l'espèce démontrent que les conditions d'*imprévisibilité* et d'*extériorité* prévues à l'article 1470 C.c.Q. ne sont pas remplies afin de contrer l'art. 1465 C.c.Q.

### **LES DOMMAGES**

154. La demanderesse et les Membres du Groupe bénéficient de toutes les présomptions de fait et de droit rattachées à l'existence d'admissions faites par la défenderesse et d'éléments graves, précis et concordants.
155. Compte tenu de ce qui précède, la demanderesse et les Membres du Groupe sont justifiés de réclamer à titre de dommages le remboursement équivalent aux revenus perdus le 8 et/ou 9 juillet 2022, sujet à la preuve qui sera faite sur la durée de l'interruption de la connectivité de la défenderesse.

### **LA CAUSALITÉ**

156. Les dommages subis par les Membres du Groupe, soit la perte de revenus, résultent directement des réseaux Interac et/ou de Rogers les 8 et/ou 9 juillet 2022.

### **Les faits donnant ouverture au recours individuel de chacun des Membres du Groupe :**

157. La cause d'action et le fondement juridique du recours de chacun des Membres contre les défenderesses sont similaires ou connexes à ceux de la demanderesse.
158. En effet, les obligations des défenderesses et les fautes commises par elles à l'égard des Membres sont similaires, à l'exception du fondement contractuel ou extracontractuel, que celles commises à l'égard de la demanderesse et des Membres, tel que détaillé précédemment.
159. Chacun des Membres a subi le même type de dommages que la demanderesse, soit la perte de revenus, et a droit d'obtenir une indemnité pour réparer ou pour compenser les dommages causés à leurs entreprises.

160. Pour chacun des Membres au Québec, le montant des pertes peut notamment être estimé à partir de relevés bancaires, du chiffre d'affaires habituel ou bien notamment du volume des transactions transitant par le réseau de la défenderesse Interac.
161. La demanderesse n'est pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par les Membres à ce stade-ci des procédures.
162. La cause d'action et le fondement juridique du recours de chacun des Membres du groupe (ci-après désignés les « Membres ») contre les défenderesses sont similaires ou connexes que ceux invoqués par la demanderesse.

## **LE GROUPE**

163. Le Groupe pour lequel la demanderesse entend agir est décrit au premier paragraphe de la présente procédure, lequel identifie les membres putatifs suivants :

***« Toutes les personnes physiques et morales qui dans le cadre d'activités commerciales (en ligne ou en succursales), ont été privées des services de paiements débit ou virement Interac et/ou par cartes de crédit le 8 et/ou 9 juillet 2022 ».***

## **LES QUESTIONS DE FAITS ET DE DROIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES (575 (1) C.p.c.)**

164. Les questions reliant chaque Membre à l'une des défenderesses et que la demanderesse entend faire trancher par l'action collective envisagée sont :
- a) Est-ce que l'interruption de la connectivité des réseaux des défenderesses le 8 et/ou 9 juillet 2022 constitue une faute à l'égard des membres.
  - b) Dans l'affirmative, est-ce que l'interruption de la connectivité de l'un et/ou l'autre des réseaux des défenderesses a causé des dommages aux Membres?
  - c) Dans l'affirmative, est-ce que les Membres du Groupe sont en droit de réclamer des dommages pour la perte de revenus causée par l'interruption de la connectivité de l'un et/ou l'autre des réseaux des défenderesses?
  - d) Dans l'affirmative à l'une ou plusieurs de ces questions, quels sont les autres dommages auxquels ont droit la demanderesse et les Membres?

## **LES FAITS ALLÉGUÉS PARAISSENT JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES (art. 575 (2) C.p.c.)**

165. À cet égard, la demanderesse réfère notamment aux paragraphes 7 à 104 de la présente demande d'autorisation d'exercer une action collective afin de soutenir l'apparence de droit et une cause défendable.
166. À cet effet, le syllogisme juridique de la demanderesse s'articule autour de fautes d'omissions à des obligations contractuelles, extracontractuelles et/ou légales de la part des défenderesses envers les Membres du Groupe selon l'un des raisonnements suivants lesquels qui ont causé des pertes de revenus aux Membre du Groupe en raison de l'interruption de la connectivité des services de paiements :
- a) Les défenderesses ne se sont pas acquittées de leur obligation de résultat quant à la livraison de leurs services le 8 et/ou 9 juillet 2022.
  - b) À titre de gardiennes et d'architectes de leurs réseaux, les défenderesses ont manqué à leur devoir d'en assurer la résilience (multi-homing).

## **LA COMPOSITION DU GROUPE (art. 575 (3) C.p.c.)**

167. La composition du Groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 91 ou 210 C.p.c., pour les motifs ci-après exposés.
168. Il est estimé que plusieurs dizaines de milliers de commerçants du Québec ont perdu des ventes en raison de la défaillance des modes de paiements Interac et par carte de crédit le 8 et/ou 9 juillet 2022 de la manière décrite à la présente demande d'autorisation d'exercer une action collective.
169. Ces personnes sont réparties sur l'ensemble du territoire de la province de Québec.
170. Plusieurs de ces personnes ont subi sensiblement les mêmes préjudices que la demanderesse, sujet à la preuve qui pourra être faite au mérite.
171. Il serait impossible, sinon impraticable pour la demanderesse de retracer et de contacter tous les Membres afin que ceux-ci puissent se joindre dans une même demande en justice, d'autant plus qu'il n'a pas accès à la liste des clients des défenderesses et que seules ces dernières connaissent ou peuvent connaître l'identité des personnes visées par la présente demande.
172. Il serait tout aussi impossible et impraticable pour la demanderesse d'obtenir un mandat ou une procuration de chacun des Membres.



173. 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 les défenderesses sur la même base.

**LA DEMANDERESSE EST EN MESURE D'ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES (art. 575 (4) C.p.c.)**

174. Par le biais de sa présidente, la demanderesse demande que le statut de représentante lui soit attribué pour les motifs ci-après exposés.

175. La demanderesse et sa présidente sont en mesure d'assurer une représentation adéquate des Membres.

176. La demanderesse et sa présidente démontrent un intérêt pour le dossier et pour le rôle qu'elles doivent jouer dans la présente affaire.

177. Avec l'aide de ses procureurs, la demanderesse et sa présidente ont déjà identifié des Membres et ils tenteront d'en identifier davantage au fil du dossier.

178. La présidente de la demanderesse a elle-même expérimenté la défaillance de certains modes de paiement, le 8 juillet 2022, sur le terminal (TPV) de son commerce, subissant ainsi les fautes des défenderesses et les dommages détaillés dans la présente demande.

179. La demanderesse et sa présidente ont une connaissance personnelle de la cause d'action alléguée dans la présente demande et ils comprennent bien les faits donnant ouverture à leur réclamation ainsi qu'à celle des Membres.

180. La demanderesse et sa présidente sont disposées à consacrer le temps requis pour bien représenter les Membres dans le cadre de la présente action collective, et ce, tant au stade de l'autorisation qu'au stade du mérite.

181. La demanderesse et sa présidente entendent représenter honnêtement et loyalement les intérêts des Membres.

182. La demanderesse et sa présidente déclarent prêtes à faire tout en leur possible pour exposer l'ensemble des faits donnant ouverture à l'action collective envisagée.

183. La demanderesse a clairement démontré son lien de droit et l'intérêt requis à l'égard des défenderesses.

184. La demanderesse est donc en excellente position pour représenter adéquatement les Membres dans le cadre de l'action collective envisagée.

## L'OPPORTUNITÉ DE L'ACTION COLLECTIVE

185. Il est opportun d'autoriser l'exercice de la présente action collective pour les raisons ci-après exposées.
186. L'action collective est appropriée afin que les Membres puissent faire valoir la réclamation découlant des faits allégués dans la présente demande.
187. Bien que le montant des dommages subis puisse différer pour chaque Membre, la ou les faute(s) commise(s) par les défenderesses et la responsabilité en résultant sont identiques à l'égard de chacun des Membres.
188. Considérant la valeur de la réclamation personnelle et individuelle de chacun des Membres, ceux-ci se verraient privés de leur droit d'obtenir compensation en l'absence du véhicule procédural que représente l'action collective, et ce, principalement en raison des coûts importants d'un recours individuel et le montant des dommages effectivement subis et exigibles.
189. Plusieurs Membres du Groupe abandonneraient leurs recours et seraient injustement pénalisés.
190. Au surplus, la multiplicité potentielle des recours individuels des Membres pourrait résulter en des jugements contradictoires sur des questions de faits et de droit identiques, ce qui serait contraire aux intérêts de la justice.

## LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES

191. Les conclusions qui s'y rattachent ont été identifiées comme suit :
  - **(1) CONDAMNER**, les défenderesses *Interac Corp. et Rogers Communications inc.* à payer à *Léché Desserts inc.* et à chacun des Membres la somme correspondant à la perte de revenus causée par l'interruption de la connectivité des réseaux des défenderesses les 8 et/ou 9 juillet 2022 (somme à parfaire), avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec, calculés à compter de la date de la signification de la présente demande.
  - **(2) ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif des réclamations et leur liquidation individuelle suivant les dispositions des articles 595 et 596 du Code de procédure civile.
  - **(3) CONDAMNER** les défenderesses *Interac Corp. et Rogers Communications inc.* à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable.
  - **(4) RENDRE** toute autre ordonnance jugée utile ou nécessaire.

- **LE TOUT AVEC LES FRAIS DE JUSTICE, INCLUANT LES FRAIS POUR LES PIÈCES, CEUX POUR L'ADMINISTRATION DES RÉCLAMATIONS, LES FRAIS D'EXPERT ET D'EXPERTISES ET LA PUBLICATION D'AVIS.**

### **District judiciaire de l'action collective**

192. La demanderesse propose que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district judiciaire de Montréal pour les motifs ci-après exposés.
193. Les Membres sont domiciliés dans l'ensemble des districts judiciaires de la province de Québec, sous réserve de la preuve qui pourra être faite à l'aide notamment des informations et données dont seules les défenderesses ont accès.
194. La Cour supérieure du district judiciaire de Montréal est dotée d'une chambre dédiée aux actions collectives, comportant des juges détenant une expérience particulière dans la gestion de ce type de dossier.
195. La présente demande pour autorisation d'exercer une action collective est bien fondée en faits et en droit.

### **POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :**

**[1] ACCUEILLIR** la présente demande pour autorisation d'exercer une action collective.

**[2] AUTORISER** l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

*Une action collective en dommages-intérêts contre les défenderesses Interac Corp. et Rogers Communications inc. afin de sanctionner l'inexécution d'obligations de résultats à l'égard des Membres du Groupe, notamment quant à la délivrance de la connectivité permettant l'accès aux modes de paiement par débit et virement Interac et par cartes de crédit*

**[3] ATTRIBUER** à *Léché Desserts inc.* le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective envisagée pour le compte du Groupe de personnes ci-après décrit :

**« Toutes les personnes physiques et morales qui dans le cadre d'activités commerciales (en ligne ou en succursales), ont été privées des services de paiements Interac : débit et virement et/ou par cartes de crédit, le 8 et/ou 9 juillet 2022 ».**

**[4] IDENTIFIER** comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

- a) Est-ce que l'interruption de la connectivité des réseaux des défenderesses le 8 et/ou 9 juillet 2022 constitue une faute à l'égard des membres?
- b) Dans l'affirmative, est-ce que l'interruption de la connectivité de l'un et/ou l'autre des réseaux des défenderesses a causé des dommages aux Membres?
- c) Dans l'affirmative, est-ce que les Membres du Groupe sont en droit de réclamer des dommages pour la perte de revenus causée par l'interruption de la connectivité de l'un et/ou l'autre des réseaux des défenderesses?
- d) Dans l'affirmative à l'une ou plusieurs de ces questions, quels sont les autres dommages auxquels ont droit la demanderesse et les Membres?

**[5] AUTORISER** l'exercice de l'action collective ci-après décrit :

- **(1) CONDAMNER**, les défenderesses *Interac Corp.* et *Rogers Communications inc.* à payer à *Léché Desserts inc.* et à chacun des Membres la somme correspondant à la perte de revenus causée par l'interruption de la connectivité des réseaux des défenderesses les 8 et/ou 9 juillet 2022 (somme à parfaire), avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec, calculés à compter de la date de la signification de la présente demande.
- **(2) ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif des réclamations et leur liquidation individuelle suivant les dispositions des articles 595 et 596 du Code de procédure civile.
- **(3) CONDAMNER** les défenderesses *Interac Corp.* et *Rogers Communications inc.* à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable.
- **(4) RENDRE** toute autre ordonnance jugée utile ou nécessaire.
- **LE TOUT AVEC LES FRAIS DE JUSTICE, INCLUANT LES FRAIS POUR LES PIÈCES, CEUX POUR L'ADMINISTRATION DES RÉCLAMATIONS, LES FRAIS D'EXPERT ET D'EXPERTISES ET LA PUBLICATION D'AVIS.**

**[6] IDENTIFIER** comme suit la question particulière à chacun des Membres :

Quel est le montant des dommages subis par chacun des Membres?

**[7] DÉCLARER** qu'à moins d'exclusion, les Membres seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la Loi.

**[8] 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 qui ne se seront pas prévalu des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir.

**[9] ORDONNER** la publication aux frais de la défenderesse d'un avis aux Membres par les moyens indiqués ci-dessous et selon les termes et modalités que le tribunal verra à déterminer lors d'une audition subséquente au jugement autorisant l'action collective, notamment :

- La diffusion de l'avis aux Membres simplifié dans le Journal de Montréal, Journal de Québec et The Montréal Gazette.
- L'envoi par la poste et par courriels des avis simplifiés aux Membres

**[10] RÉFÉRER** le dossier au juge en chef pour désignation du juge qui en sera saisi.

**[11] ORDONNER** au greffier de cette honorable Cour, pour le cas où la présente action devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district.

**[12] LE TOUT** avec dépens, incluant les frais pour toutes les modalités de publication des avis aux Membres, d'expertises et de témoignages d'experts à la Cour, le cas échéant.

Montréal, le 15 décembre 2022



---

**DE LOUYA MARKAKIS, avocats**  
Procureurs de la demanderesse  
**Me Eric De Louya**  
**Me Tom Markakis**  
428, rue Saint-Pierre, Bureau 101  
Montréal (Québec) H2Y 2M5  
Tel: 514-286-9889 poste 221  
Tel: 514-286-9889 poste 226  
Courriel: [ed@delouyamarkakis.com](mailto:ed@delouyamarkakis.com)  
Courriel: [tm@delouyamarkakis.com](mailto:tm@delouyamarkakis.com)

Montréal, le 15 décembre 2022



---

**Cabinet BG Avocats Inc.**  
Procureurs de la demanderesse  
**Me Benoit Gamache**  
4725, Métropolitaine est, suite 207  
Montréal (Québec) H1R 0C1  
Tel: 514-908-7446  
Courriel: [bgamache@cabinetbg.ca](mailto:bgamache@cabinetbg.ca)

Québec, le 15 décembre 2022

*BGA inc*

---

**BGA inc.**

Procureurs de la demanderesse

**Me David Bourgoïn**

67, Sainte-Ursule

Québec (Québec) G1R 4E7

Tel : 418 692-5137

Courriel: [dbourgoïn@bga-law.com](mailto:dbourgoïn@bga-law.com)

**AVIS D'ASSIGNATION**  
(Articles 145 et suivants *C.p.c.*)

**Dépôt d'une demande en justice**

Prenez avis que la partie demanderesse a déposé au greffe de la Cour Supérieure du district judiciaire de Montréal la présente demande pour autorisation d'exercer une action collective.

**Réponse à cette demande**

Vous devez répondre à cette demande par écrit, personnellement ou par avocat, au Palais de justice de Montréal situé au 1, rue Notre Dame Est, Montréal (Québec) H2Y 1B6, district de Montréal dans les 15 jours de la signification de la présente demande ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les 30 jours de celle-ci. Cette réponse doit être notifiée à l'avocat du demandeur ou, si ce dernier n'est pas représenté, au demandeur lui-même.

**Défaut de répondre**

Si vous ne répondez pas dans le délai prévu, de 15 ou de 30 jours, selon le cas, un jugement par défaut pourra être rendu contre vous sans autre avis dès l'expiration de ce délai et vous pourriez, selon les circonstances, être tenu au paiement des frais de justice.

**Contenu de la réponse**

Dans votre réponse, vous devez indiquer votre intention, soit :

- de convenir du règlement de l'affaire;
- de proposer une médiation pour résoudre le différend;
- de contester cette demande et, dans les cas requis par le Code, d'établir à cette fin, en coopération avec le demandeur, le protocole qui régira le déroulement de l'instance. Ce protocole devra être déposé au greffe de la Cour du district mentionné plus haut dans les 45 jours de la signification du présent avis ou, en matière familiale, ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les trois mois de cette signification;
- de proposer la tenue d'une conférence de règlement à l'amiable.

Cette réponse doit mentionner vos coordonnées et, si vous êtes représenté par un avocat, le nom de celui-ci et ses coordonnées.

## **Changement de district judiciaire**

Vous pouvez demander au tribunal le renvoi de cette demande introductive d'instance dans le district où est situé votre domicile ou, à défaut, votre résidence ou, le domicile que vous avez élu ou convenu avec le demandeur.

Si la demande porte sur un contrat de travail, de consommation ou d'assurance ou sur l'exercice d'un droit hypothécaire sur l'immeuble vous servant de résidence principale et que vous êtes le consommateur, le salarié, l'assuré, le bénéficiaire du contrat d'assurance ou le débiteur hypothécaire, vous pouvez demander ce renvoi dans le district où est situé votre domicile ou votre résidence ou cet immeuble ou encore le lieu du sinistre. Vous présentez cette demande au greffier spécial du district territorialement compétent après l'avoir notifiée aux autres parties et au greffe du tribunal qui en était déjà saisi.

## **Transfert de la demande à la Division des petites créances**

Si vous avez la capacité d'agir comme demandeur suivant les règles relatives au recouvrement des petites créances, vous pouvez également communiquer avec le greffier du tribunal pour que cette demande soit traitée selon ces règles. Si vous faites cette demande, les frais de justice du demandeur ne pourront alors excéder le montant des frais prévus pour le recouvrement des petites créances.

## **Convocation à une conférence de gestion**

Dans les 20 jours suivant le dépôt du protocole mentionné plus haut, le tribunal pourra vous convoquer à une conférence de gestion en vue d'assurer le bon déroulement de l'instance. À défaut, ce protocole sera présumé accepté.

## **Pièces au soutien de la demande**

Au soutien de sa demande pour autorisation d'exercer une action collective, la partie demanderesse invoque les pièces suivantes :

**PIÈCE P-1 :** État des renseignements au registre des entreprises daté du 22 novembre 2022

**PIÈCE P-2 :** Copie des états financiers 2021

**PIÈCE P-3 :** Copie du registre des entreprise datée du 29 novembre 2022 et d'un rapport de gestion de RCCI daté du 9 novembre 2022

**PIÈCE P-4 :** Copie d'une infopublicité datée du 14 juillet 2021

**PIÈCE P-5 :** Communiqué de presse intitulé « Virement Interac : transactions numériques en toute confiance » daté du 23 mars 2021

**PIÈCE P-6 :** Définition du mot « Redondance » sur le site web de Wikipédia



- PIÈCE P-7 :** Copie du communiqué de presse de la Banque du Canada datée du 10 août 2020
- PIÈCE P-8 :** Copie du document « Critères et normes en matière de gestion des risques applicables aux systèmes de paiement importants » de la Banque du Canada
- PIÈCE P-9 :** Copie de la Revue de la Banque du Canada Automne 1997
- PIÈCE P-10 :** Copie de la page d'archive web wayback machine du site Dwndetector datée 8 juillet 2022
- PIÈCE P-11 :** Copie d'un article paru dans le Soleil le 11 juillet 2022
- PIÈCE P-12 :** Lettre du Conseil adressée à Ted Woodward (président de Rogers Communications), datée du 12 juillet 2022
- PIÈCE P-13 :** Lettre de Ted Woodward (président de Rogers Communications), datée du 22 juillet 2022
- PIÈCE P-14 :** Communiqué daté du 24 juillet 2022 « Message de la part du président et chef de la direction de Rogers »
- PIÈCE P-15 :** Communiqué de presse daté du 7 septembre 2022
- PIÈCE P-16 :** Copie du Protocole d'entente sur la fiabilité des télécommunications
- PIÈCE P-17 :** Lettre datée du 7 septembre 2022 adressée au président du CRTC
- PIÈCE P-18 :** Article de Karine Szedgedi de la firme Comptable Deloitte, intitulé « En ces temps marqués par le COVID-19, l'argent liquide perd du terrain »
- PIÈCE P-19 :** Communiqué de presse de la défenderesse daté du 12 juillet 2022
- PIÈCE P-20 :** Copie de l'article « La panne du réseau Interac exacerbée par une mauvaise conception du réseau » datée du 13 juillet 2022
- PIÈCE P-21 :** Photo du TPV
- PIÈCE P-22 :** Copie du document « Portrait de l'industrie » provenant de l'Association des Restaurateurs du Québec (ARQ)
- PIÈCE P-23 :** Résumé Statistiques « Détail Québec, Diagnostic sectoriel de la main-d'œuvre du commerce de détail au Québec 2020-2023 »

Ces pièces sont disponibles sur demande.

Montréal, le 15 décembre 2022



---

**DE LOUYA MARKAKIS, avocats**

Procureurs du Demandeur

**Me Eric De Louya**

**Me Tom Markakis**

428, rue Saint-Pierre, Bureau 101

Montréal (Québec) H2Y 2M5

Tel: 514-286-9889 poste 221

Tel: 514-286-9889 poste 226

Courriel: [ed@delouyemarkakis.com](mailto:ed@delouyemarkakis.com)

Courriel: [tm@delouyemarkakis.com](mailto:tm@delouyemarkakis.com)

Montréal, le 15 décembre 2022



---

**Cabinet BG Avocats Inc.**

Procureurs du Demandeur

**Me Benoit Gamache**

4725, Métropolitaine est, suite 207

Montréal (Québec) H1R 0C1

Tel: 514-908-7446

Courriel: [bgamache@cabinetbg.ca](mailto:bgamache@cabinetbg.ca)

Québec, le 15 décembre 2022



---

**BGA inc.**

Procureurs du Demandeur

**Me David Bourgoin**

67, Sainte-Ursule

Québec (Québec) G1R 4E7

Tel : 418 692-5137

Courriel: [dbourgoin@bga-law.com](mailto:dbourgoin@bga-law.com)

NO	
COUR	Supérieure (Action collective)
DISTRICT	De Montréal
<p><b>LÉCHÉ DESSERTS INC.</b></p> <p style="text-align: right;">Demanderesse</p> <p>c.</p> <p><b>INTERAC CORP</b></p> <p>et</p> <p><b>ROGERS COMMUNICATIONS CANADA INC.</b></p> <p style="text-align: right;">Défenderesses</p>	
<p><b>DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR SE VOIR ATTRIBUER LE STATUT DE REPRÉSENTANT (Articles 575 et suivants C.p.c.)</b></p>	
<p><b>ORIGINAL</b></p>	
BB-8221	ME DAVID BOURGOIN N/☐: BGA – 0247-1
<p><b>BGA inc.</b></p> <p>67, rue Sainte-Ursule QUÉBEC (QUÉBEC) G1R 4E7 TÉLÉPHONE : (418) 692-5137 TÉLÉCOPIEUR : (418) 692-5695</p>	