

**CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL**

**(Chambre des actions collectives)
COUR SUPÉRIEURE**

N° : 500-06-000902-185

(...) ROXANNE DUCHARME, domiciliée au
**(...) 4760, rue Berri, Montréal, district de
Montréal, province de Québec, H2J 2R5**

Demanderesse-représentante

– et –

**TOUTES LES PERSONNES RESIDANT AU
QUEBEC QUI ONT, A TITRE D’USAGERS,
FOURNI DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
A ÜBER COLLECTES, DETENUS, CONSERVES
ET UTILISES PAR ÜBER ET COMMUNIQUES
ET/OU RENDUS ACCESSIBLES DE FAÇON NON
AUTORISEE A UN TIERS, ET CE, EN DATE
D’OCTOBRE 2016**

Le sous-groupe d’usagers / Demandeurs

– et –

**TOUTES LES PERSONNES RESIDANT AU
QUEBEC QUI ONT, A TITRE DE CHAUFFEURS,
FOURNI DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
A ÜBER COLLECTES, DETENUS, CONSERVES
ET UTILISES PAR ÜBER ET COMMUNIQUES
ET/OU RENDUS ACCESSIBLES DE FAÇON NON
AUTORISEE A UN TIERS, ET CE, EN DATE
D’OCTOBRE 2016**

Le sous-groupe de chauffeurs / Demandeurs

c.

UBER CANADA INC., une personne morale
ayant un établissement au 1751 rue
Richardson, bureau 7120, Montréal, Québec,
H3K 1G6

- et -

UBER TECHNOLOGIES INC., une personne morale ayant son principal établissement au 1455, rue Market, bureau 400, à San Francisco, en Californie aux États-Unis, CA 94103

- et -

UBER B.V., une personne morale ayant un établissement au Mr. Treublaan 7, 1097 DP, Amsterdam, Pays-Bas

- et -

RASIER OPERATIONS B.V., une personne morale ayant un établissement au Mr. Treublaan 7, 1097 DP, Amsterdam, Pays-Bas

- et -

UBER PORTIER B.V., une personne morale ayant un établissement au Mr. Treublaan 7, 1097 DP, Amsterdam, Pays-Bas

Défenderesses

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE REMODIFIÉE
(Articles 100, 141-141 et 583 du *Code de procédure civile*)

**AU SOUTIEN DE SA DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE REMODIFIÉE,
LA DEMANDERESSE-REPRÉSENTANTE ROXANNE DUCHARME (...) EXPOSE :**

I. INTRODUCTION

1. (...) Monsieur Pierre-Olivier Fortier (« **M. Fortier** ») a obtenu l'autorisation d'exercer une action collective et s'est fait initialement attribuer le statut de représentant des personnes incluses dans les sous-groupes suivants (collectivement le « **Groupe** »; individuellement les « **Membres** ») :

*Toutes les personnes résidant au Québec qui ont, à titre d'usagers, fourni des renseignements personnels à Uber collectés, détenus, conservés et utilisés par Uber et communiqués et/ou rendus accessibles de façon non autorisée à un tiers, et ce, en date d'octobre 2016 (le « **Sous-groupe d'usagers** »)*

et

*Toutes les personnes résidant au Québec qui ont, à titre de chauffeurs, fourni des renseignements personnels à Uber collectés, détenus, conservés et utilisés par Uber et communiqués et/ou rendus accessibles de façon non autorisée à un tiers, et ce, en date d'octobre 2016 (le « **Sous-groupe de chauffeurs** »)*

tel qu'il appert du jugement d'autorisation du 28 septembre 2021 au dossier de la cour (le « **Jugement autorisateur** »).

2. Ce recours (l'« **Action collective** ») fait suite aux événements d'octobre 2016 lors desquels des renseignements personnels fournis par les Membres du groupe (ci-après, les « **Renseignements personnels** ») collectés, détenus, conservés et utilisés par Uber (tel que défini à la sous-section B de la section III ci-dessous), qui ont été communiqués de façon non autorisée à un tiers, ont été rendus accessibles à deux pirates informatiques (collectivement, les « **Pirates informatiques** »).
3. Celle-ci est survenue alors que les Défenderesses savaient depuis 2014 que leur système de stockage de Renseignements personnels était défaillant.
4. Pire encore, les Défenderesses ont dissimulé cette information critique de leurs usagers et chauffeurs jusqu'à ce que les médias, un an plus tard, les exposent au grand jour.
5. Tel que précisé ci-dessous, les Défenderesses sont responsables envers les Membres en raison de la commission des fautes suivantes :
 - a) Ne pas avoir préalablement informé les Membres du groupe du fait que leurs Renseignements personnels seraient communiqués à autrui, soit un tiers non autorisé et conservés d'une manière non prévue au contrat les liant à Uber;
 - b) Avoir communiqué à un tiers non autorisé les Renseignements personnels des Membres du groupe pour une fin non autorisée, et ce, sans avoir au préalable obtenu leur consentement;
 - c) Ne pas avoir pris les mesures de sécurité nécessaires et adéquates à la protection des Renseignements personnels fournis par les Membres du groupe compte tenu du caractère sensible et de la quantité de ces Renseignements personnels;
 - d) Avoir intentionnellement dissimulé le piratage informatique des Renseignements personnels pendant une période de plus d'un an, empêchant par le fait même les Membres du groupe de prendre les moyens nécessaires afin

d'éviter que leurs Renseignements personnels soient à nouveau compromis ou d'être l'objet d'un vol d'identité;

- e) Avoir fait passer leurs propres intérêts avant les droits et intérêts des Membres du groupe à la vie privée et à la confidentialité de leurs Renseignements personnels;
 - f) Avoir contrevenu à leurs obligations et manqué à leur devoir général de prudence et de diligence;
 - g) Avoir manqué aux obligations légales qui leur étaient imposées relativement à la collecte, la détention, la conservation, l'utilisation et la communication des Renseignements personnels des Membres du groupe;
 - h) Avoir contrevenu à la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c. P-40.1 (« **Lpc** »), en faisant de fausses représentations aux usagers d'Uber et en ayant passé sous silence un fait important;
 - i) Avoir violé un droit fondamental garanti par la *Charte des droits et libertés de la personne*, à savoir le droit à la vie privée;
6. Madame Roxanne Ducharme (« Mme Ducharme ») a par la suite été substituée à M. Fortier à titre de représentante. Mme Ducharme demande, en son nom et celui des autres Membres, le recouvrement collectif des dommages suivants :
- i) un montant en dommages non-pécuniaires, à parfaire au moment du procès;
 - ii) un montant en dommages pécuniaires, à parfaire au moment du procès;
 - iii) 10 000 000 \$ en dommages punitifs en raison des atteintes illégales et intentionnelles aux droits des Membres du groupe par les Défenderesses, à parfaire;
 - iv) les intérêts au taux légal, majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* (« **CCQ** »);
 - v) les frais de justice, incluant les frais d'experts, le cas échéant, et les frais de publication et d'avis, d'un montant à être déterminé à l'audience.

II. LES PARTIES

A. (...) LA DEMANDERESSE, MME DUCHARME

7. (...) La Demanderesse a une carrière accomplie et couronnée de succès sur le plan international comme illustratrice en dessins animés.

8. (...) Elle s'est inscrite aux services de transport offerts par Uber et a téléchargé l'application mobile Uber comme usager, qu'elle a commencé à utiliser depuis à tout le moins le mois de novembre 2014.
9. (...) Lors de son inscription comme usager, la Demanderesse, comme tout autre membre, s'est vu requérir, en vertu des conditions d'utilisation d'Uber, de fournir ses nom, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel ainsi que ses informations de paiement, dont son numéro de carte de crédit.
10. (...) Suite à son inscription comme usager, la Demanderesse s'est également vu requérir, par Uber, en cas de changement, que ces mêmes informations soient systématiquement mises à jour, le tout afin d'être en mesure de continuer d'utiliser les services de transport et l'application Uber.
11. (...) Depuis la première inscription aux services de transport offerts par Uber, d'autres Renseignements personnels de la Demanderesse ont également été collectés par Uber.
12. (...) La Demanderesse avait sa résidence principale Québec au moment des événements d'octobre 2016 et est présentement domiciliée au Québec.
13. (...) La Demanderesse, comme tout autre membre, avait le droit de s'attendre à ce que ses Renseignements personnels collectés, détenus, conservés et utilisés par Uber ne soient pas communiqués et/ou rendus accessibles de façon non autorisée à un tiers, notamment compte tenu des conditions d'utilisation du service Uber, incluant la politique de confidentialité d'Uber alors en vigueur, ainsi qu'en raison des statuts et règlements d'Uber.
14. (...) La Demanderesse a eu connaissance du fait que ses Renseignements personnels avaient été communiqués et/ou rendus accessibles de façon non autorisée à un tiers par Uber, lorsque le piratage informatique du mois d'octobre 2016 a été rapporté dans divers médias, soit plusieurs mois (voire années) après l'incident en question.
15. (...) Le 12 mars 2018, la Demanderesse, comme les autres membres, a finalement reçu un avis d'Uber que ses Renseignements personnels avaient été piratés en 2016, soit 17 mois après l'incident.
16. Au mois d'avril 2022, Mme Ducharme a été victime d'un piratage de sa carte de crédit suite aux événements d'octobre 2016 et, à l'instar de M. Fortier, a subi un préjudice pécuniaire de ce fait, qu'elle estime causé par le piratage de 2016.
17. Mme Ducharme souhaite être substituée à M. Fortier afin qu'elle soit autorisée à poursuivre, à titre de représentante, la démonstration du bien-fondé des réclamations des Membres du groupe.
- 17.1 Mme Ducharme estime avoir les qualités requises pour représenter les Membres du groupe et ainsi être en mesure d'assurer une représentation adéquate.

- 17.2 Mme Ducharme n'est pas en situation de conflit d'intérêt avec les Membres du groupe en lien avec la présente action collective.
- 17.3 Elle a une connaissance personnelle des faits donnant ouverture à sa réclamation et est disposée à assister les avocats des Membres du groupe.
- 17.4 Mme Ducharme a pris connaissance des procédures et se rendra disponible pour bien représenter les Membres du groupe dans le cadre de la présente action collective et entend le faire honnêtement et loyalement.
- 17.5 Elle est prête à être interrogée lors des interrogatoires au préalable, le cas échéant, et à assister à toute audience où sa présence serait requise.
- 17.6 Elle a également assuré les avocats des Membres du groupe de son soutien pour la préparation de toute étape subséquente de l'action collective.

B. LES DÉFENDERESSES

18. Les Défenderesses sont des sociétés agissant conjointement dans le cadre du développement et de l'exploitation d'applications mobiles de mise en relation d'utilisateurs avec des chauffeurs réalisant des services de transport (Uber) et de livraison de repas et nourriture à domicile (UberEATS).
19. La Défenderesse Uber Canada inc. est une société par actions dûment incorporée en vertu de la Loi canadienne sur les sociétés par actions, L.R.C. (1985), c. C-44, dont les bureaux sont situés au 100 rue King Ouest, bureau 6200, Toronto, Ontario, les activités sont exercées au Québec sous le nom d'Uber Canada inc. et dont le principal établissement au Québec est situé au 1751 rue Richardson, bureau 7120, Montréal, Québec, H3K 1G6, et ce, tel qu'il appert d'un extrait du Registraire des entreprises déposé au soutien des présentes comme **Pièce P-1**.
20. Uber Canada inc. est responsable du support marketing et administratif d'Uber B.V. pour les applications Uber au Canada ainsi que du support technique offert aux utilisateurs et chauffeurs d'Uber au Québec et ailleurs au Canada.
21. La Défenderesse Uber Technologies inc. est une société dûment incorporée en vertu des lois du Delaware, dont le siège social est situé à San Francisco, aux États-Unis. Elle est la société ayant développé, distribué et opéré les applications Uber pour téléphones intelligents, lesquelles mettent en relation les utilisateurs et les chauffeurs d'Uber sur le territoire du Québec. Elle opère également le site Internet www.uber.com accessible au Québec.
22. La Défenderesse Uber B.V. est une société dûment incorporée en vertu des lois des Pays-Bas, dont le siège social est situé à Amsterdam. Elle est la société qui détient et exploite la propriété intellectuelle des applications Uber pour téléphones intelligents,

et incidemment, qui met les usagers et chauffeurs d'Uber en relation sur le territoire du Québec. Elle est aussi l'entité qui contrôlait les Renseignements personnels piratés en 2016 des usagers et des chauffeurs.

23. La Défenderesse Rasier Operations B.V. est une société dûment incorporée en vertu des lois des Pays-Bas, dont le siège social est également situé à Amsterdam. Elle est la société octroyant la licence d'accès limités aux applications Uber au Canada. Rasier Operations B.V. détient un contrat individuel avec chaque chauffeur.
24. Uber Portier B.V. pour sa part est également une société dûment incorporée en vertu des lois des Pays-Bas, dont le siège social est situé à Amsterdam. Elle est la société octroyant la licence d'accès limité pour l'application UberEATS.
25. À tout moment pertinent à l'époque visée par la présente procédure, les Défenderesses Uber Canada inc., Uber Technologies inc., Uber B.V., Rasier Operations B.V., et Uber Portier B.V. (collectivement, « **Uber** »), ont agi conjointement dans l'exercice de leurs activités et la conduite de leurs affaires.

III. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS

26. Les renseignements personnels de personnes physiques et morales sont convoités par les voleurs d'identité pour des fins illégitimes. Une fois cette information compromise, les criminels peuvent notamment la marchander sur le « cyber marché noir » pendant plusieurs années. Il est arrivé, suivant des récentes violations de données à grande échelle, que les voleurs d'identité et les cybercriminels partagent ces renseignements personnels volés directement sur divers sites Internet de la « toile noire » (« dark web »), un réseau reconnu pour son contenu illégal, rendant ainsi ces renseignements publics et potentiellement destinés à des activités criminelles.
27. La présente Action collective est entreprise par (...) la Demanderesse qui, comme l'ensemble des Membres du groupe, a fourni ses Renseignements personnels à Uber.
28. Uber a décidé de détenir et de conserver les Renseignements personnels sur un réseau en ligne de type « Cloud » (ou nuage) d'un tiers, et ce de manière non-autorisée.
29. Uber, par son insouciance et sa négligence, a par la suite rendu ces Renseignements personnels accessibles aux Pirates informatiques aux environs d'octobre 2016.
30. Empirant la situation, Uber a volontairement caché cette divulgation non autorisée pour plus d'un an, choisissant plutôt de transiger avec les Pirates informatiques et d'acheter leur silence.
31. Uber n'a alors pas avisé (...) la Demanderesse et les Membres du groupe que leurs Renseignements personnels avaient été compromis, les empêchant de se protéger contre des vols d'identités et de toutes autres utilisations illicites et préjudiciables de leurs Renseignements personnels et de ce fait augmentant leurs risques d'être victimes à nouveau de tels comportements illicites.

32. La conduite d'Uber est offensante, immorale, contraire à l'éthique, sans scrupule et a causé et continue de causer des dommages (...) à la Demanderesse et aux Membres du groupe.

A) LES SERVICES OFFERTS PAR UBER

33. Uber est une multinationale offrant des services de transport dans 83 pays ainsi que dans plus de 673 villes à travers le monde.
34. Les services de transport d'Uber sont offerts au Canada et notamment au Québec depuis au moins 2013.
35. Au Québec, les services de transport d'Uber sont offerts notamment dans les villes de Montréal, Québec, Gatineau, Saguenay, Sherbrooke, Trois-Rivières et d'autres villes ou municipalités de la région des Laurentides.
36. Une fois inscrite comme usager, toute personne peut, après avoir téléchargée l'application Uber, l'utiliser à n'importe quel endroit dans le monde où les services d'Uber sont offerts.
37. Les services de transport offerts par Uber au Québec englobent de façon non limitative UberEATS, UberX, UberXL et Premier.
38. UberEATS est un service de livraison par le biais duquel un usager peut commander un plat cuisiné offert par un restaurant participant.
39. UberX est un service de transport pouvant accueillir jusqu'à quatre personnes, offert dans un véhicule standard, de type berline à quatre ou cinq portes.
40. Pour sa part, UberXL est un service similaire à celui offert par UberX, mais offert à bord de véhicules plus grands de type VUS.
41. Enfin, Premier est un service de transport ressemblant aux autres services, mais offert à bord de véhicules haut de gamme.
42. Les services de ce vaste réseau de transport sont fournis à travers la même application mobile, à l'exception d'UberEATS qui est fourni par le biais d'une application distincte. (Pour les fins de la présente procédure, nous référons collectivement à l'ensemble de ces services sous le vocable l'« **Application Uber** ».)

B) LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PAR UBER

43. Afin d'accéder à l'ensemble de ces services, toute personne doit, dans un premier temps, télécharger l'Application Uber et accepter les conditions d'utilisation d'Uber.
44. Uber opère trois Applications mobiles :

- i) L'Application Uber destinée aux usagers;
 - ii) L'Application Uber destinée aux chauffeurs;
 - iii) L'Application UberEATS.
45. Les usagers d'Uber utilisent la première de ces applications afin de planifier, commander une course, effectuer le suivi d'une course sur leur téléphone intelligent, faciliter le paiement des courses et évaluer les chauffeurs d'Uber.
46. Quant aux chauffeurs d'Uber, ceux-ci utilisent l'Application Uber qui leur est destinée afin d'être avisés d'une demande de course, d'obtenir paiement et de procéder à l'évaluation des passagers à la fin de la course.
47. Enfin, tel que mentionné précédemment, les usagers d'Uber peuvent également, par le biais d'UberEATS, commander de la nourriture d'un restaurant participant.
48. Afin de devenir usager, Uber exige que la personne :
- i) soit âgée d'au moins 18 ans;
 - ii) respecte les conditions prévues à ses conditions générales d'utilisation, incluant l'obtention d'une licence d'accès et d'utilisation de l'Application Uber pour passager;
 - iii) fournisse à Uber son nom, son numéro de téléphone portable et son adresse courriel, de même que ses informations de paiement, dont notamment son numéro de carte de crédit.
49. L'utilisateur, en acceptant les conditions générales d'utilisation d'Uber, s'engage contractuellement à les respecter auprès de Uber B.V.
50. Dans le cas des chauffeurs d'Uber, afin d'avoir accès à l'Application Uber leur étant destinée, toute personne doit satisfaire certaines conditions, à savoir notamment être âgée de 21 ans ou plus, fournir un numéro de permis de conduire valide, fournir une preuve d'immatriculation, et une preuve d'assurance.
51. Ces derniers doivent également fournir une preuve d'admissibilité à travailler au Canada et passer une vérification d'antécédents criminels et de conduite effectuée par un tiers pour le compte d'Uber ainsi qu'une inspection de sécurité de son véhicule.
52. Si ces conditions sont satisfaites, le chauffeur doit ensuite accepter les conditions d'utilisation d'Uber, et ce faisant, s'engager contractuellement à les respecter auprès de Rasier Operations B.V.
53. Les mêmes conditions ou des conditions similaires doivent également être satisfaites afin de devenir un usager ou un chauffeur d'UberEATS et afin d'obtenir la licence d'accès limité octroyée par Uber Portier B.V.

54. Les modalités et conditions d'utilisation d'Uber prévoient les obligations de l'utilisateur de l'Application Uber – usager ou chauffeur – de fournir des Renseignements personnels exacts et à jour. Il s'agit d'une obligation continue :

Pour utiliser la plupart des volets des Services, vous devez vous enregistrer et entretenir un compte utilisateur des Services personnel et actif (le « *Compte* »). Vous devez être âgé de 18 ans au moins ou être légalement majeur dans votre juridiction (si l'âge de la majorité n'est pas 18 ans), pour obtenir un Compte. Pour enregistrer un Compte, il vous faudra soumettre à Uber certaines informations à caractère personnel telles que votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone portable et votre âge ainsi qu'indiquer au moins une méthode de paiement valide (soit une carte de crédit soit un partenaire de paiement agréé). Vous acceptez de veiller à ce que les informations de votre Compte demeurent exactes, complètes et à jour. À défaut d'informations exactes, complètes et à jour au niveau de votre Compte, incluant en cela l'indication d'une méthode de paiement invalide ou ayant expiré, vous pourriez ne plus être en mesure d'accéder aux Services et de les utiliser ou Uber pourrait résilier le présent Contrat conclu avec vous.

[Soulignements ajoutés]

tel qu'il appert des conditions applicables aux usagers et aux chauffeurs, dénoncées au soutien des présentes comme **Pièce P-2**.

55. Les Défenderesses pouvaient collecter, détenir, conserver et utiliser les Renseignements personnels (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe sur leur propre réseau, et ce, conformément aux modalités et conditions d'utilisation d'Uber, dont les politiques de confidentialité d'Uber applicables aux périodes pertinentes.
56. Or, Uber a décidé de détenir et de conserver les Renseignements personnels sur un réseau en ligne de type « Cloud » (ou nuage) d'un tiers, contrevenant ainsi à ses propres politiques de confidentialité.
57. En aucun temps, Uber n'a avisé (...) la Demanderesse ou les Membres du groupe de son intention de procéder ainsi, encore moins obtenu leur autorisation.
58. Par ailleurs, en aucun temps Uber n'a avisé (...) la Demanderesse ou les Membres du groupe du fait qu'elle avait déjà fait l'objet d'un piratage informatique en mai 2014 portant sur les noms et numéros de plaque d'environ 100 000 chauffeurs, en plus de certains de leurs numéros de compte et leur numéro d'assurance sociale ainsi que d'autres renseignements similaires à ceux auxquels les Pirates informatiques ont eu accès en l'espèce (le « **Piratage de 2014** »).
59. En aucun temps d'ailleurs, Uber n'a avisé (...) la Demanderesse ou les Membres du groupe qu'elle faisait l'objet d'une plainte et d'une ordonnance sur consentement par la Federal Trade Commission en 2017 l'obligeant à mettre sur pieds, à implanter et maintenir un programme complet de protection des renseignements personnels, faute

d'avoir un programme satisfaisant en place, et ce, tel qu'il appert d'une copie de la plainte et de la décision de la Federal Trade Commission de 2017 contre Uber, dénoncées au soutien des présentes comme **Pièce P-3**, *en liasse*, et de la plainte et de la décision révisées datées d'octobre 2018 dénoncées au soutien des présentes comme **Pièce P-4**, *en liasse*.

C) LE PIRATAGE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

60. Vers le mois d'octobre 2016, deux individus, soit les Pirates informatiques, ont accédé illégalement, par le biais du réseau en ligne de type « Cloud » (ou nuage) appartenant au tiers non autorisé, aux Renseignements personnels fournis par environ 57 000 000 d'individus à l'échelle planétaire (le « **Piratage** »).
61. Uber a été avisé du Piratage peu après sa survenance, soit en novembre 2016, et a délibérément choisi de le dissimuler aux Membres du groupe, incluant (...) la Demanderesse, et autres personnes affectées – comme elle l'avait auparavant fait pour le Piratage de 2014 –, de même qu'aux autorités réglementaires pertinentes dans les juridictions où elle opère ses activités, et ce, afin d'éviter les répercussions associées à un tel dévoilement.
62. Plutôt que de les en informer et de permettre (...) à la Demanderesse ainsi qu'aux autres Membres du groupe de prendre les mesures nécessaires en réponse au Piratage et de leur fournir l'opportunité d'assurer la protection et la surveillance de leurs renseignements personnels, Uber a choisi de payer aux Pirates informatiques la somme de 100 000 \$US en contrepartie d'une promesse de silence et d'une supposée destruction des Renseignements personnels auxquels ils avaient eu accès.
63. Initialement, Uber a prétendu que le paiement de 100 000 \$US était une prime de bogue (« bug bounty »), un paiement légitime à des tiers pour tester ses systèmes informatiques, ce qui était faux et intentionnellement trompeur, le tout à la pleine connaissance de Uber.
64. En effet, les Pirates informatiques étaient fondamentalement différents de destinataires légitimes d'une prime de bogue, puisqu'au lieu de simplement identifier une vulnérabilité avec les systèmes d'Uber et de la divulguer de manière responsable, les Pirates informatiques l'ont exploité de manière malveillante afin d'avoir accès aux Renseignements personnels des Membres du groupe.
65. Le Piratage d'Uber n'a dans les faits jamais été divulgué volontairement par Uber et a été rendu public par les médias seulement, et ce, un an plus tard, soit le ou vers le 21 novembre 2017.
66. Le jour même, Uber a dû admettre publiquement avoir fait l'objet d'un piratage informatique remontant à octobre 2016 lors duquel des pirates avaient eu accès aux Renseignements personnels conservés par Uber sur le serveur de type nuage d'un tiers.

67. Le 11 décembre 2017, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a annoncé qu'il ouvrait une enquête formelle sur le Piratage d'Uber.
68. Le même jour, Uber a annoncé que 815 000 chauffeurs ou usagers canadiens avaient pu être touchés par ce Piratage, et ce, tel qu'il appert d'une copie d'un article publié sur le site de Radio-Canada dénoncé au soutien des présentes comme **Pièce P-5**.
69. Le 28 février 2018, la Commissaire à la Protection de la vie privée de l'Alberta a rendu sa décision quant au Piratage, concluant que celui-ci posait un réel risque de dommages importants aux usagers d'Uber, surtout dans le contexte où les renseignements personnels ont été compromis en raison d'une intrusion délibérée et non autorisés par les Pirates informatiques, et ordonnant à Uber B.V. d'aviser les usagers de la survenance du Piratage, tel qu'il appert de la décision du 28 février 2018 de la Commissaire dénoncée au soutien des présentes comme **Pièce P-6**.
70. Le 12 mars 2018, soit près de dix-huit (18) mois après le Piratage, et après avoir été forcé de le faire par le Commissaire à la protection de la vie privée de l'Alberta et alors qu'elle a toujours détenu les coordonnées des utilisateurs qui lui auraient permis de les avertir sans délai, Uber a enfin avisé les usagers et les chauffeurs canadiens affectés par le Piratage de sa survenance, et ce, tel qu'il appert d'une copie d'un courriel transmis (...) à M. Fortier dénoncé au soutien des présentes comme **Pièce P-7**.
71. Ce courriel du 12 mars 2018 pièce P-7, précise que le Piratage a duré pendant au moins un (1) mois et a inclus les Renseignements personnels des usagers utilisée par Uber pour opérer ses services, incluant notamment les nom, adresse courriel et numéro de téléphone mobile d'usagers ainsi que, dans certains cas, des identifiants utilisateurs internes Uber, des données de localisation, des identifiants d'utilisateurs, des notes et scores d'usagers, des notes du personnel d'Uber, des mots de passe encryptés et des relevés de paiements aux chauffeurs.
72. Aux Pays-Bas, le Dutch Protection Authority a rendu une décision le 6 novembre 2018 à la suite d'une enquête menée en lien avec le Piratage, dans laquelle elle impose une amende de 600 000 € à Uber pour avoir omis de notifier le Piratage aux usagers et aux chauffeurs à l'intérieur d'un délai de 72 heures, le tout tel qu'il appert d'une copie de cette décision rendue en néerlandais ainsi que d'une traduction en langue anglaise, dénoncées au soutien des présentes comme **Pièce P-8**, *en liasse*.
73. De plus, au Royaume-Uni, le Information Commissioner's Office a également mené une enquête et imposé une amende de 385 000 € à Uber le 26 novembre 2018 pour avoir omis de protéger les renseignements personnels des usagers pendant le Piratage, le tout tel qu'il appert de l'avis de sanction pécuniaire et le communiqué de presse émanant du commissaire qui accompagnait l'avis, dont copies sont dénoncées au soutien des présentes comme **Pièce P-9**, *en liasse*.
74. Aussi, en France, la *Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés* a rendu une décision le 19 décembre 2018 dans laquelle elle impose une amende de 400 000 € à Uber pour avoir manqué à l'obligation d'assurer la sécurité et la confidentialité des

données, le tout tel qu'il appert de la Délibération de la formation restreinte no SAN-2018-011 dont copie est dénoncée au soutien des présentes comme **Pièce P-10**.

75. Par ailleurs, le 20 août 2020, l'ancien chef de la sécurité d'Uber, M. Joe Sullivan, a été accusé d'avoir tenté de dissimuler le Piratage. Plus particulièrement, M. Sullivan a été accusé d'obstruction à la justice et de méfait, le tout tel qu'il appert d'un communiqué du Département de justice, district de Californie du nord, d'un article paru dans le journal La Presse, et de la plainte criminelle dénoncés au soutien des présentes respectivement comme **Pièces P-11, P-12 et P-13**.

D) LA RESPONSABILITÉ DES DÉFENDERESSES

76. Les Défenderesses sont responsables des dommages qu'ont subis (...) la Demanderesse et les Membres du groupe qui résultent de leur faute, à savoir tous les dommages décrits ci-dessous et autres dommages dont la preuve sera faite lors de l'audition.

a) La responsabilité civile des défenderesses

77. En acceptant les conditions d'utilisation préalablement déterminées par Uber, en transmettant leurs Renseignements personnels et en utilisant les services d'Uber, les usagers et les chauffeurs sont entrés en relation contractuelle avec Uber.
78. Dans les deux cas, il s'agit de contrats d'adhésion au sens de l'article 1379 du CCQ, et ce, dans la mesure où les stipulations essentielles dudit contrat sont manifestement imposées et rédigées par Uber et qu'elles ne peuvent être librement négociées.
79. Les conditions d'utilisation pièce P-2 renvoient par ailleurs spécifiquement à la politique de confidentialité d'Uber comme partie intégrale du contrat entre Uber, ses chauffeurs et ses usagers :

Nous collectons et utilisons les informations à caractère personnel dans le cadre des Services suivant ce que prévoit la politique de protection de la vie privée d'Uber figurant à l'adresse <https://www.uber.com/legal>. Uber pourra fournir à un agent de traitement de demandes d'indemnisation ou à un assureur toute information nécessaire (y compris vos coordonnées) en cas de plainte, litige ou controverse, pouvant inclure un accident, dans lesquels vous et un Prestataire tiers seriez impliqués (y compris le chauffeur d'une société de transport), pour autant que lesdites informations ou données soient nécessaires au règlement de la plainte, du litige ou de la controverse.

[Soulignement ajouté]

80. Entre juillet 2015 et novembre 2017, Uber avait deux (2) politiques de confidentialité en place, l'une pour ses usagers et l'autre pour ses chauffeurs, tel qu'il appert des deux (2) politiques de confidentialité en place entre juillet 2015 et novembre 2017, dénoncées au soutien des présentes comme **Pièce P-14, en liasse**.

81. La politique de confidentialité applicable aux usagers prévoit l'étendue des Renseignements personnels susceptibles d'être collectés par Uber directement de ses usagers qui incluent une masse considérable de Renseignements personnels:

Collecte des données

Données que vous nous fournissez

Nous collectons les données que vous nous fournissez directement, par exemple lorsque vous créez ou modifiez votre compte, sollicitez des services sur demande, contactez le support client ou plus généralement lorsque vous communiquez avec nous. Ces données peuvent inclure : le nom, l'adresse email, le numéro de téléphone, l'adresse postale, la photo du profil, la méthode de paiement, les éléments demandés (pour les services de livraison), les bordereaux de livraison et autres informations que vous avez choisi de nous communiquer.

Données que nous collectons lorsque vous utilisez nos Services

Lorsque vous utilisez nos Services, nous collectons les données vous concernant dans les catégories générales suivantes :

- Données de localisation : Lorsque vous utilisez les Services pour un transport ou une livraison, nous collectons des données de localisation précises concernant le parcours à partir de l'application Uber utilisée par le Chauffeur. Si vous autorisez l'application Uber à accéder aux services de localisation via le système d'autorisation que le système d'exploitation de votre mobile utilise (la « Plateforme »), nous pouvons également collecter la localisation précise de votre téléphone portable lorsque l'application s'exécute en avant-plan ou en arrière-plan. Nous pouvons aussi obtenir votre localisation approximative à partir de votre adresse IP.
- Informations de contact : Si vous autorisez l'application Uber à accéder au carnet d'adresse de votre téléphone portable via le système d'autorisation utilisé par la plateforme de votre mobile, nous pouvons accéder aux et stocker les noms et informations de contact depuis votre carnet d'adresses pour faciliter les interactions sociales via nos Services et dans tout autre but décrit dans la présente Déclaration, ou au moment de donner votre accord ou de la collecter.
- Données relatives aux transactions : Nous collectons les informations relatives aux transactions ayant trait à votre utilisation de nos Services, y compris le type de service demandé, la date et l'heure auxquelles le service a été fourni, le montant facturé, la distance parcourue et toute autre information associée aux opérations. De plus, si quelqu'un utilise votre code de promotion, nous pouvons associer votre nom à cette personne.
- Informations sur l'utilisation et sur les préférences : Nous collectons les informations sur la façon dont vous interagissez et les visiteurs du site

interagissent avec nos Services, les préférences exprimées et les paramètres choisis. Dans certains cas, nous faisons cela via l'utilisation de cookies, de pixels invisibles et autres technologies similaires qui créent et maintiennent des identifiants uniques. Pour en savoir plus sur ces technologies, veuillez vous reporter à notre Déclaration applicable aux cookies.

- Données relatives aux téléphones portables : Nous pouvons collecter des informations sur votre mobile y compris, par exemple, le type de matériel, le système d'exploitation et sa version, les noms et versions du logiciel et des fichiers, la langue choisie, l'identifiant unique de l'appareil, les identifiants de publicité, le numéro de série, les données de mouvement et les informations sur le réseau mobile.
- Données relatives aux appels et aux SMS : Nos Services facilitent les communications entre les Utilisateurs et les Chauffeurs. Afin de pouvoir faciliter ce service, nous recevons les données des appels, y compris le jour et l'heure de l'appel ou du message SMS, le numéro de téléphone des parties, ainsi que le contenu du message SMS.
- Données relatives au journal : Lorsque vous interagissez avec les Services, nous collectons des journaux serveurs qui peuvent inclure des informations telles que les adresses IP, les jours et dates d'appels, les caractéristiques d'applications ou des pages vues, les pannes d'application et autres activités du système, le type de navigateur et le site ou service tiers que vous utilisiez avant d'interagir avec nos Services.

82. La politique de confidentialité prévoit également les cinq (5) circonstances dans lesquelles Uber a le droit d'utiliser les Renseignements personnels fournis par ses usagers:

- Fournir, assurer et améliorer nos Services, y compris, par exemple, pour faciliter les paiements, envoyer des reçus, fournir les produits et services que vous demandez (et envoyer les informations qui s'y rapportent), développer de nouvelles fonctionnalités, fournir les services d'assistance à la clientèle aux Utilisateurs et Chauffeurs, développer des dispositifs de sécurité, authentifier les utilisateurs, et envoyer des mises à jour de produits et des messages de nature administrative;
- Effectuer des opérations internes, y compris, par exemple, pour empêcher la fraude et l'utilisation abusive de nos Services; dépanner les bugs logiciels et les problèmes opérationnels, réaliser des analyses de données, des essais et des recherches; contrôler et analyser les tendances en matière d'utilisation et d'activité;
- Envoyer des ou faciliter les communications (i) entre vous et un chauffeur, telles que l'heure prévue d'arrivée (ETA); ou (ii) entre vous et l'un de vos contacts, à votre demande, en relation avec l'utilisation par vous de certaines fonctionnalités, telles que les clients éventuels, les invitations, les demandes de covoiturage ou le partage de l'heure prévue d'arrivée;

- Vous envoyer des communications que nous pensons être intéressantes pour vous, y compris des informations [sic] sur des produits, services, promotions, nouvelles et événements d'Uber et d'autres sociétés, lorsque cela est autorisé et conforme à la législation locale applicable; traiter les entrées relatives aux concours, jeux ou autres promotions, et remettre les récompenses correspondantes;
 - Personnaliser et améliorer les Services, y compris proposer ou recommander des fonctionnalités, contenus, réseaux sociaux, clients éventuels et publicités.
83. En ce qui concerne le stockage de ces Renseignements personnels, cette même politique prévoit qu'Uber doit prendre les mesures « qui s'imposent » afin de s'assurer que les Renseignements personnels des usagers ne soient pas compromis ou, pour utiliser les mots de la politique, « protéger » ces Renseignements à caractère personnel.
84. Enfin, la politique de confidentialité prévoit également les circonstances dans lesquelles les Renseignements personnels fournis peuvent être communiqués à des tiers :

Partage des données

Nous pouvons partager les informations que nous collectons sur vous comme cela est spécifié dans la présente Déclaration ou au moment de leur collecte ou de leur partage, y compris de la manière suivante :

Via nos Services

Nous pouvons partager les données vous concernant :

- Avec les Chauffeurs pour leur permettre de fournir les Services que vous demandez. Par exemple, nous partageons votre nom, votre photo (si vous nous en fournissez une), la notation moyenne de l'Utilisateur donnée par les Chauffeurs, ainsi que les points de ramassage et/ou de dépose avec les chauffeurs;
- Avec les autres chauffeurs, si vous utilisez un service de covoiturage comme UberPOOL; et d'autres personnes, conformément à vos indications, par exemple lorsque vous souhaitez partager votre heure prévue d'arrivée ou partager une course avec un(e) ami(e).
- Avec les tiers pour vous fournir un service que vous avez demandé via un partenariat ou une offre promotionnelle faite par un tiers ou nous;
- Avec le grand public si vous soumettez un contenu dans un forum public, comme des commentaires sur un blog, des posts sur les réseaux sociaux ou autres fonctionnalités de nos Services accessibles au grand public;
- Avec les tiers avec qui vous choisissez de nous laisser partager des informations, par exemple d'autres applications ou sites internet qui

s'intègrent à notre API ou nos Services, ou ceux ayant un API ou des Services avec lesquels nous sommes intégrés; et

- Avec votre employeur (ou entité similaire) et tout tiers nécessaire engagé par nous ou votre employeur (par ex., un prestataire de services de gestion des dépenses), si vous utilisez l'une de nos solutions d'entreprise telle qu'Uber for Business.

Autre partage important des données

Nous pouvons partager les informations vous concernant :

- Avec les filiales d'Uber et ses entités affiliées qui fournissent des services ou procèdent au traitement des données en notre nom, ou à des fins de centralisation des données et/ou de logistique;
- Avec les fournisseurs, consultants, partenaires marketing et autres prestataires de services qui ont besoin d'accéder à ces informations afin de réaliser un travail pour notre compte;
- En réponse à une demande d'information formulée par une autorité compétente si nous estimons que la divulgation est conforme à, ou est plus généralement requise par toute loi, réglementation ou procédure judiciaire applicable;
- Avec les représentants de la loi, les instances gouvernementales ou autre tiers, si nous estimons que vos agissements sont incompatibles avec nos contrats Utilisateurs, nos Conditions de Service, nos politiques ou pour protéger les droits, la propriété ou la sécurité d'Uber ou d'autres;
- En relation avec, ou pendant les négociations relatives à tout(e) fusion, vente des actifs de la société, consolidation ou restructuration, financement ou acquisition de tout ou partie de nos activités par ou dans une autre société;
- Si nous vous le notifions plus généralement et que vous consentez à ce partage; et
- Sous forme synthétique et/ou anonyme qui ne peut raisonnablement pas être utilisée pour vous identifier.

[Soulignements ajoutés]

85. La politique de confidentialité des chauffeurs d'Uber en vigueur entre juillet 2015 et novembre 2017 pièce P-14 prévoit quant à elle, sur les aspects précédemment mentionnés et pertinents pour les fins du présent litige, des stipulations dont le contenu est le même ou extrêmement similaire.
86. En outre, tout comme pour la politique de confidentialité applicable aux usagers entre juillet 2015 et novembre 2017, elle prévoit l'obligation d'Uber de prendre les mesures

qui s'imposent afin de s'assurer que les Renseignements personnels des chauffeurs soient détenus et conservés sans que ceux-ci soient compromis.

87. Elle prévoit également que ceux-ci ne peuvent être divulgués à des tiers qui ne sont pas mentionnés sans que le chauffeur en soit préalablement notifié, qu'il ait donné son consentement et que les Renseignements personnels soient fournis au tiers de façon anonyme.
88. Ces deux volets constituent par renvoi des stipulations expresses aux contrats entre Uber et (...) la Demanderesse et les Membres du groupe.
89. En vertu des termes de ces contrats, Uber se devait donc contractuellement de :
 - i) traiter les Renseignements personnels fournis par (...) la Demanderesse et les Membres du groupe de façon confidentielle;
 - ii) collecter, détenir, conserver, utiliser et communiquer ces Renseignements personnels en conformité avec la politique de confidentialité en vigueur et uniquement pour les motifs expressément prévus;
 - iii) détenir, conserver, utiliser et communiquer ces Renseignements personnels en conformité avec toute la législation et la réglementation applicable;
 - iv) ne pas divulguer les Renseignements personnels des Membres du groupe sans leur consentement, autrement que dans les cas spécifiquement prévus au contrat ou à la politique de confidentialité;
 - v) s'assurer que les Renseignements personnels ne soient pas compromis d'aucune façon, incluant perdus ou volés;
 - vi) prendre les moyens nécessaires afin de s'assurer que les Renseignements personnels ne soient pas mis à risque d'aucune façon par la faute d'Uber;
 - vii) toute autre obligation dont la preuve sera faite au procès.
90. En transférant une masse aussi importante de Renseignements personnels sur le réseau infonuagique d'un tiers, Uber a contrevenu aux modalités et conditions desdits contrats ainsi qu'à ses obligations en vertu des politiques de confidentialité applicables.
91. À aucun moment, Uber n'a obtenu le consentement (...) de la Demanderesse ou des autres Membres du groupe afin de pouvoir transférer leurs Renseignements personnels à un tiers ni d'une telle façon.
92. Le transfert et la conservation des Renseignements personnels sur le serveur en ligne de type « Cloud » (ou nuage) d'un tiers ont été faits en masse et sans lien avec la prestation de services aux usagers ou aux chauffeurs d'Uber.

93. Ce transfert n'a pas non plus été effectué de façon anonyme ou dans un contexte où des mesures avaient été prises de manière à protéger l'identité des usagers et des chauffeurs d'Uber.
94. Qui plus est, le transfert des Renseignements personnels et leur conservation continue sur le serveur en ligne d'un tiers n'ont pas non plus été faits pour l'un des motifs prévus à la politique.
95. Ce transfert n'était aucunement justifié et a été effectué en mépris flagrant des droits et intérêts (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe en matière de vie privée.
96. Partant, la conduite des Défenderesses constitue une divulgation illégale et non autorisée des Renseignements personnels des Membres du groupe à un tiers en violation des conditions d'utilisation de l'Application Uber, incluant les politiques de confidentialité des Défenderesses applicables au moment des événements.
97. De plus, ce transfert non autorisé des Renseignements personnels par Uber a rendu ces Renseignements personnels intrinsèquement vulnérables au piratage, ce qu'aurait dû savoir ou prévoir Uber, notamment considérant le Piratage de 2014.
98. Jamais (...) la Demanderesse et les Membres du groupe n'ont été informés de ce risque.
99. La technologie, les programmes ou outils numériques utilisés par les Défenderesses, notamment l'utilisation d'un serveur en ligne de type « Cloud » (ou nuage) opéré par un tiers pour conserver les Renseignements personnels (...) de la Demanderesse et des Membres du Groupe, étaient inadéquats et insuffisants et ont éventuellement permis que ces mêmes Renseignements personnels se retrouvent entre les mains des Pirates informatiques.
100. Uber a engagé des employés et des sous-contractants en informatique qui n'étaient pas qualifiés pour assurer la sécurité des Renseignements personnels (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe.
101. Les Défenderesses ont donc manqué à leur obligation de détenir, conserver et utiliser ces Renseignements personnels de façon sécuritaire et de les protéger contre la perte, le vol et l'accès par des tiers non autorisés.
102. Les Défenderesses ont été extrêmement négligentes en n'agissant pas comme une personne raisonnable dans les circonstances, notamment en ne respectant pas les standards de l'industrie, et en ne prenant pas les moyens raisonnables afin de protéger les Renseignements personnels qui leur ont été confiés par (...) la Demanderesse et les Membres du groupe.
103. Plus particulièrement, les Pirates informatiques ont pu accéder au compte privé GitHub d'Uber en utilisant des paires de noms d'utilisateur et de mots de passe qui avaient été exposés à l'occasion de piratages antérieurs. Les Pirates informatiques ont informé

Uber avoir réussi à identifier les mots de passe des comptes GitHub appartenant à 12 employés d'Uber, le tout tel qu'il appert de la décision du Royaume-Uni, Pièce P-9.

104. Dans le compte GitHub d'Uber, les clefs d'accès ayant permis aux Pirates informatiques d'accéder au service en ligne infonuagique dans lequel se trouvaient les Renseignements personnels étaient stockés et non encryptés, contrairement aux pratiques de sécurité recommandées dans l'industrie.
105. De plus, contrairement à une pratique courante en matière de sécurité, Uber n'a jamais interdit aux ingénieurs en logiciel de réutiliser leurs informations d'identification et n'a jamais mis en œuvre de procédure d'authentification multifactorielle qui aurait nécessité une authentification supplémentaire lors de l'accès au compte privé GitHub d'Uber, comme un jeton de sécurité, un numéro d'identification ou un facteur biométrique, tel qu'il appert notamment de la décision du Royaume-Uni, pièce P-9, et de la plainte américaine révisée, Pièce P-4.
106. Pourtant, GitHub disposait d'un processus de sécurité d'identification à 2 facteurs à cette époque, mais Uber a volontairement choisi de ne pas s'en prévaloir.
107. Malgré le Piratage de 2014, Uber n'a pas mis en place de formation, politique ou de procédure pour s'assurer que son personnel était adéquatement informé des directives et pratiques en matière de protection de renseignements personnels et n'a pas implanté de mesures qui lui auraient permis de vérifier si son personnel les respectait.
108. Cette négligence et l'absence de mesures de sécurité adéquates ont également fait en sorte qu'il a fallu aux Défenderesses plus d'un (1) mois afin de déceler l'existence même du Piratage.
109. La conduite des Défenderesses a également permis un accès non autorisé par des cybercriminels aux Renseignements personnels (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe pendant au moins un (1) mois.
110. Les Défenderesses, de par leur imprudence et insouciance, ont donc rendu possible le Piratage des Renseignements personnels par les Pirates informatiques.
111. De plus, la réponse des Défenderesses au Piratage d'Uber et au vol des Renseignements personnels des Membres du groupe constitue elle aussi une conduite négligente qui a exposé (...) la Demanderesse et les Membres du groupe à un préjudice additionnel.
112. En tentant d'éviter la mauvaise publicité qui aurait suivi la divulgation du Piratage d'Uber, et aurait dévoilé l'incapacité des Défenderesses à protéger les Renseignements personnels des usagers d'Uber et de ses chauffeurs, les Défenderesses ont choisi de payer des cybercriminels afin que soit dissimulé le vol, privilégiant leurs intérêts à ceux (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe.
113. Ce faisant, les Défenderesses se sont rendues complices avec les criminels qui ont volé les Renseignements personnels (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe et

ont démontré leur insouciance déréglée et téméraire à l'égard des intérêts et du droit à la vie privée (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe.

114. Les Défenderesses ont également accru les risques que les Renseignements personnels (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe fassent l'objet d'un piratage futur en raison de la décision de payer aux Pirates informatiques une somme de 100 000 \$US qui a eu pour effet de légitimer le Piratage et priver (...) la Demanderesse et les Membres du groupe de la possibilité de mitiger leurs dommages à cet égard.
115. La conduite des Défenderesses est donc empreinte de mauvaise foi.

b) Les obligations des Défenderesses en vertu de la *LPRPDE*, de la *LPRPSP* et du *Code civil du Québec*

116. Les Renseignements personnels fournis par (...) la Demanderesse et les Membres du groupe collectés, détenus, conservés, utilisés et ultimement divulgués par Uber constituent des Renseignements personnels au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, c. 5 (ci-après « *LPRPDE* ») et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (ci-après « *LPRPSP* »), L.Q., c. P-39.1. La *LPRPSP* a été reconnue au Québec comme essentiellement similaire à la *LPRPDE*.
117. Ce faisant, les Défenderesses étaient assujetties aux obligations prévues tant par la *LPRPDE* que par la *LPRPSP* relatives à la collecte, la détention, la conservation, l'utilisation et la divulgation des Renseignements personnels des Membres du groupe.
118. Tant en vertu de la *LPRPDE* que de la *LPRPSP*, les Défenderesses avaient un devoir légal de protéger les Renseignements personnels obtenus (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe et de les utiliser uniquement aux fins prévues au contrat entre les Défenderesses et ses usagers et chauffeurs et toujours de façon sécuritaire afin de préserver la confidentialité des Renseignements personnels.
119. Les Défenderesses ont manqué à leur devoir de protéger ces Renseignements personnels en omettant de mettre en place et de s'assurer que soient suivies, des politiques, des pratiques, des procédures, de même que des mesures de sécurité appropriées dans les circonstances compte tenu du caractère sensible des Renseignements personnels communiqués.
120. Les Défenderesses ont également manqué à leur devoir de protéger ces Renseignements personnels en omettant de mettre en place les mesures de sécurité adéquates qui auraient permis de détecter le Piratage en temps opportun.
121. Plus spécifiquement, en divulguant les Renseignements personnels (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe et en les conservant sur le serveur en ligne d'un tiers, sans obtenir le consentement des Membres du groupe, les Défenderesses ont manqué à leurs obligations en vertu des articles 6.1 et 7 de la *LPRPDE* prévoyant que

- le consentement initial donné par (...) la Demanderesse et les Membres du groupe à la collecte de leurs Renseignements personnels le soit uniquement pour les fins prévues.
122. Les Défenderesses ont aussi manqué aux obligations qui leur étaient imposées en vertu de l'article 5 et de l'Annexe 1 de la *LPRPDE*, dont notamment les articles 4.7 à 4.7.4 qui prévoient que « [l]es renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité ».
 123. Les Défenderesses ont également manqué à leur obligation de transparence en vertu des articles 4.8 à 4.8.3 de l'Annexe 1 de la *LPRPDE*.
 124. Les Défenderesses avaient en outre l'obligation de s'assurer, en tout temps, que (...) la Demanderesse et les Membres du groupe comprenaient la nature, les fins et les conséquences de la collecte, de l'utilisation ou de la communication des Renseignements personnels auxquelles ils avaient consenti.
 125. En cas de changement, les Défenderesses se devaient d'aviser (...) la Demanderesse et les Membres du groupe afin d'obtenir à nouveau leur consentement, sauf dans les cas spécifiquement prévus.
 126. Or, l'utilisation et la communication qui a été faite en l'espèce par les Défenderesses des Renseignements personnels fournis n'entrent dans aucune des catégories spécifiquement énumérées à *LPRPDE* et faisant exception.
 127. L'échec ou l'incapacité des Défenderesses à mettre sur pieds et appliquer des politiques et procédures et d'utiliser des moyens technologiques qui auraient permis de protéger les Renseignements personnels des Membres du groupe et de déceler tout accès non-autorisé constituent aussi un manquement à l'article 10 *LPRPSP* à l'effet que « [t]oute personne qui exploite une entreprise doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support ».
 128. Les Défenderesses ont également contrevenu aux articles 13 et 17 *LPRPSP* en transmettant ces Renseignements personnels à un tiers sans obtenir préalablement le consentement (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe, et en omettant de s'assurer que les Renseignements personnels ne soient pas rendus accessibles à des tiers non autorisés, dont les Pirates informatiques.
 129. Qui plus est, après avoir été avisées du Piratage d'Uber, les Défenderesses auraient dû en aviser (...) la Demanderesse et les Membres du groupe sans délai afin de se conformer à leurs obligations légales.
 130. En n'avisant pas (...) la Demanderesse et les Membres du groupe du Piratage en temps opportun, les Défenderesses rendaient à toutes fins pratiques sans effet les protections

législatives et réglementaires conférées par le législateur (...) à la Demanderesse et aux Membres du groupe.

131. Cette conduite constitue également un manquement aux articles 35 à 37 du [...] CCQ, dont notamment l'obligation de ne recueillir des Renseignements personnels que pour l'objet déclaré et de ne pas les communiquer à un tiers ou de les utiliser à des fins incompatibles sans le consentement de la personne intéressée.

c) Les obligations des Défenderesses en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*

132. Les Défenderesses ont également manqué à leurs obligations en vertu de l'article 219 de la Lpc en faisant des représentations fausses ou trompeuses (...) à la Demanderesse et aux Membres du groupe sur la collecte, la détention, la conservation, l'utilisation et la communication de leurs Renseignements personnels.
133. Elles ont également passé sous silence un fait important, contrevenant ainsi à l'article 228 de la Lpc.
134. En effet, les Défenderesses ont omis de divulguer (...) à la Demanderesse et aux Membres du groupe, l'endroit réel où seraient conservés leurs Renseignements personnels et la façon que ceux-ci seraient conservés.
135. Elles ont également choisi de dissimuler le Piratage de 2014, préférant ne pas divulguer à ses utilisateurs et chauffeurs ces faits hautement pertinents, faisant en sorte qu'ils ne pouvaient pas apprécier le risque que posait la communication de leurs Renseignements personnels à Uber.
136. Par ailleurs, elles ont fait de fausses représentations quant au niveau de surveillance et de protection dont bénéficieraient les Renseignements personnels fournis par les Membres du groupe.
137. Enfin, en ne divulguant pas le Piratage immédiatement en 2016, et en qualifiant la rançon payée aux Pirates informatiques de « prime de bogue », alors que ce n'était pas du tout le cas, les Défenderesses ont omis de divulguer un fait important quant à la sécurité des Renseignements personnels (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe.
138. Ces manquements donnent également ouverture à des dommages punitifs en vertu de l'article 272 de la Lpc.

d) Les obligations des Défenderesses en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne*

139. (...) La Demanderesse et les Membres du groupe ont aussi vu leur droit à la vie privée, garanti par l'article 5 de la Charte des droits et libertés de la personne, bafoué par la conduite des Défenderesses.
140. Les Défenderesses n'ont pas simplement manqué à leurs obligations contractuelles et légales, elles ont conservé des Renseignements personnels hautement sensibles de façon grossièrement négligente sur un serveur en ligne non sécurisé, en ne prenant absolument aucune mesure pour assurer le caractère anonyme des Renseignements personnels fournis.
141. Les Défenderesses ont transmis ces Renseignements personnels à un tiers de manière non-autorisée, sans en aviser (...) la Demanderesse et les Membres du groupe.
142. De plus, les Défenderesses ont rendu accessibles ces Renseignements personnels de façon non autorisée à un tiers, soit les Pirates informatiques.
143. Après avoir appris que ces Renseignements personnels avaient été obtenus illégalement par des Pirates informatiques, les Défenderesses ont sciemment dissimulé cette information (...) à la Demanderesse et aux Membres du groupe.
144. Uber, plutôt que d'informer (...) la Demanderesse et les Membres du groupe que leurs Renseignements personnels avaient été compromis, a préféré payer aux Pirates informatiques une somme de 100 000 \$US afin d'éviter l'embarras qu'aurait représenté la publicité entourant son propre échec à protéger les Renseignements personnels et le vol de données.
145. Uber a ainsi choisi de privilégier ses propres intérêts corporatifs, économiques et réputationnels au détriment des intérêts (...) de la Demanderesse et des autres Membres du groupe.
146. Ultiment, un an plus tard, ce sont les médias qui ont divulgué le Piratage d'Uber (...) à la Demanderesse et aux Membres du groupe.
147. En légitimant et en rendant économiquement rentable la conduite des Pirates informatiques, Uber a également accru le risque que les Renseignements personnels (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe fassent de nouveau l'objet d'un piratage informatique.
148. L'ensemble de la conduite des Défenderesses atteste d'une atteinte illicite et intentionnelle au droit à la vie privée (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe.
149. Elle dénote également un profond mépris pour les droits et les intérêts de ceux-ci.

150. En cachant le Piratage et le vol de Renseignements personnels d'environ 57 millions d'utilisateurs et de chauffeurs à travers le monde en octobre 2016, incluant (...) la Demanderesse et les Membres du groupe, les Défenderesses ont intentionnellement et illégalement violé le droit à la vie privée (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe, cette conduite donnant par le fait même ouverture à des dommages-intérêts punitifs en vertu de l'article 49 de la *Charte des droits et libertés de la personne*.
151. Cette conduite s'inscrit d'ailleurs dans le cadre d'agissements malveillants répétés de la part des Défenderesses, et ce, en ce qu'Uber a choisi de dissimuler le Piratage de 2014, préférant ne pas divulguer à ses utilisateurs et chauffeurs ces faits hautement pertinents, faisant en sorte qu'ils ne pouvaient pas apprécier le risque que posait la communication de leurs Renseignements personnels à Uber.
152. D'ailleurs, dans sa plainte datée de 2017, pièce P-3, la *Federal Trade Commission* blâme sévèrement Uber pour avoir faussement laissé croire qu'elle employait des pratiques de sécurité adéquates alors que dans les faits Uber n'avait pas mis en place de tels pratiques, protocoles ou procédés adéquats en temps opportun.
- 152.1 Cette conduite s'inscrit également dans le cadre d'une révélation récente de pratiques corporatives de type « kill switch », organisées et concertées au sein du groupe Uber, visant à détruire des données sur ses serveurs internes afin de dissimuler ses propres agissements illégaux et ainsi entraver des enquêtes policières ou gouvernementales, tel qu'il appert d'un article d'enquête publié par le International Consortium of Investigative Journalists le 10 juillet 2022, dont une copie est dénoncée au soutien des présentes comme Pièce P-22.
- 152.2 Le 20 juillet 2022, la Défenderesse Uber Technologies, Inc. a signé une entente avec le United States Attorney's Office pour le district nord de la Californie, intitulée « Non-Prosecution Agreement », en lien notamment avec les faits décrits dans la présente demande, tel qu'il appert d'une copie du Non-Prosecution Agreement dénoncée au soutien des présentes comme Pièce P-23.
- 152.3 Dans le cadre du Non-Prosecution Agreement, Pièce P-23, Uber Technologies, Inc. a admis et accepté expressément sa responsabilité selon les paramètres prévus dans le Statement of Facts, reproduit en Annexe A au Non-Prosecution Agreement. La clause I.a.i. du Non-Prosecution Agreement prévoit :

I. Introduction and Relevant Considerations

a. The USAO enters into this Agreement with Uber based on the individual facts and circumstances presented by this case, including the following factors:

i. Uber's acceptance of responsibility for its conduct in the wake of a data breach that Uber suffered in October and November of 2016 (the "2016 Data Breach"), as described in the Statement of Facts;

[...]

152.4 Aux termes de cette même Annexe A du *Non-Prosecution Agreement*, Pièce P-23, Uber Technologies, Inc. a explicitement admis une portion significative des faits reprochés aux défenderesses aux termes du présent recours, dont notamment les suivants:

- a) Le Piratage de 2014 (para. 4 de l'Annexe A);
- b) Le Piratage d'octobre 2016 et le paiement aux pirates (paras. 10-19 de l'Annexe A);
- c) La non-divulgarion et la dissimulation du Piratage d'octobre 2016 jusqu'en novembre 2017 (paras. 20-23 de l'Annexe A).

152.5 Par ailleurs, le *Non-Prosecution Agreement* tient notamment compte du fait que Uber a conclu une entente avec la *Federal Trade Commission*, Pièce P-4 en liasse, par laquelle Uber s'est notamment engagée à maintenir une politique détaillée et complète sur la protection de la vie privée, incluant des évaluations biennuelles par des professionnels indépendants pendant une période de 20 ans. Plus particulièrement, le *Non-Prosecution Agreement* prévoit :

I. *Introduction and Relevant Considerations*

a. The USAO enters into this Agreement with Uber based on the individual facts and circumstances presented by this case, including the following factors:

[...]

iv. Uber's October 2018 settlement with the FTC, in which Uber agreed to, among other things:

1. Maintain a detailed and comprehensive privacy program, including biennial assessments of Uber's privacy controls by qualified, objective, independent third-party professionals, for a period of twenty years; and

2. Submit a report to the FTC regarding any incident in which any United States federal, state, or local law or regulation requires Uber to notify any United States federal, state, or local government entity that information collected or received by Uber from or about an individual consumer was, or was reasonably believed to have been, accessed or acquired without authorization;

152.6 Malgré ce qui précède et en dépit de ses engagements envers les autorités réglementaires américaines, le 15 septembre 2022, Uber Technologies, Inc. a annoncé qu'elle investiguait un nouveau piratage de ses systèmes, tel qu'il appert d'une copie d'un article paru dans Global News le 16 septembre 2022, intitulé « Uber probing 'Cybersecurity incident' after report of breach », Pièce P-24, démontrant les défaillances évidentes dans la protection des données qui existent encore au sein des Défenderesses.

A) LES DOMMAGES SUBIS PAR (...) LA DEMANDERESSE ET LES MEMBRES DU GROUPE

153. Les Défenderesses ont causé les dommages subis par (...) la Demanderesse et les Membres du groupe suivant leur gestion et protection défailante des Renseignements personnels fournis par ceux-ci et les multiples atteintes au droit à la vie privée de ceux-ci.
154. En raison des actes et des omissions des Défenderesses, tels que décrits précédemment et dont la preuve sera faite lors de l'audition, (...) la Demanderesse et les Membres du groupe ont subi des dommages moraux ainsi que des dommages pécuniaires, en plus du tort causé à leurs intérêts et leur droit à la vie privée, découlant directement de la communication non autorisée et non sécurisée par Uber de leurs Renseignements personnels à un tiers, du vol de ces Renseignements par des Pirates informatiques ainsi que de la dissimulation du Piratage par les Défenderesses.
155. Comme conséquence des actes et des omissions des Défenderesses, (...) la Demanderesse et les Membres du groupe ont été de façon continue et sont encore aujourd'hui exposés à un risque anormalement élevé d'hameçonnage, de vol et d'usurpation d'identité et de pertes financières en découlant.
156. (...) La Demanderesse et les Membres ont eu connaissance du Piratage plus d'un an après l'événement. Les Défenderesses ont choisi de cacher cette information (...) à la Demanderesse et aux Membres du groupe, les empêchant ainsi de se protéger contre des vols d'identités et de toutes autres utilisations illicites et préjudiciables de leurs Renseignements personnels, de ce fait augmentant leurs risques d'être victimes à nouveau de tels comportements illicites.
157. Il convient de rappeler que les Renseignements personnels ont été volés par des personnes malveillantes, et que certains renseignements volés peuvent être utilisés par les pirates des mois ou même des années après le piratage.
158. Cela fut d'ailleurs le cas lors du piratage de LinkedIn en 2012 suivant lequel un pirate informatique a commencé à vendre les informations recueillies lors du piratage quatre (4) ans plus tard, soit en 2016, sur un forum clandestin, tel qu'il appert d'articles parus dans La Presse et dans Le Monde, dont copies sont dénoncées [...] au soutien des présentes comme **Pièce P-15**, *en liasse*.
159. Ces risques sont d'autant plus accrus du fait que les Pirates informatiques ont eu accès à ces Renseignements personnels durant plus d'un (1) mois et exacerbés par la décision d'Uber de verser aux Pirates informatiques une rançon qui a eu pour effet de légitimer les agissements des Pirates informatiques et de leur donner une raison valable de recommencer.
160. Rappelons qu'en l'espèce, les Renseignements personnels dont il est question n'ont pas simplement été égarés ou encore rendus disponibles sans savoir qui y a eu accès.

161. Ces Renseignements personnels ont été rendus accessibles à des Pirates informatiques qui ont choisi de tirer profit de ce vol en extorquant d'emblée d'Uber d'une somme de 100 000 \$US.
162. Le risque de vol et d'usurpation d'identité est donc accru et les mesures qu'ont dû prendre (...) la Demanderesse et les Membres du groupe afin de contrer ce risque sont également plus grandes que dans un contexte de divulgation de Renseignements personnels à un tiers non autorisé ou de perte de Renseignements personnels.
163. La quantité de Renseignements personnels fournis à l'origine et rendus accessibles aux Pirates informatiques, à savoir le nom, l'adresse courriel, le numéro de téléphone cellulaire, les mots de passe encryptés, les informations de paiement des utilisateurs d'Uber et, dans le cas des chauffeurs, l'information relative au permis de conduire et à l'immatriculation ainsi que la photo de profil et des données de géolocalisation sensibles, tout comme la durée de cet accès non autorisé rendent également ce risque plus élevé, augmentant par le fait même les mesures qui ont dû être prises afin d'y remédier.
 - 163.1 En particulier, Uber a mis en place et maintenu un système de géolocalisation des Membres à leur insu, permettant notamment de collecter leurs données de géolocalisation pendant et même après leur trajet, alors que l'Application Uber était fermée, tel qu'il appert d'une copie de la plainte à la Federal Trade Commission, datée du 22 juin 2015, dénoncée au soutien des présentes comme **Pièce P-25**.
 - 163.2 Malgré une entente finalisée le 5 janvier 2016 avec le *Attorney General of the State of New York* relative à sa pratique de géolocalisation, dénoncée au soutien des présentes comme **pièce P-26**, Uber a continué à se prêter à cette pratique et n'y a finalement mis fin qu'en août 2017, et seulement en anticipation du futur déploiement de la plateforme iOS 11, qui empêche les applications d'utiliser les services de géolocalisation lorsque celles-ci ne sont pas ouvertes.
164. Cette situation, notamment le fait de savoir que des Renseignements personnels sensibles les concernant sont présentement ou se sont retrouvés à un moment ou un autre dans les mains de Pirates informatiques pratiquant l'extorsion, a causé (...) à la Demanderesse et aux Membres du groupe un important stress.
165. Par ailleurs, d'autres pirates peuvent profiter de l'occasion et de la vulnérabilité des usagers touchés et se servir du Piratage comme une ruse pour les hameçonner. Certains des utilisateurs d'Uber ont d'ailleurs été ciblés par des manœuvres d'hameçonnage à la suite du Piratage, le tout tel qu'il appert des articles de journaux dénoncés au soutien des présentes comme **Pièce P-16**, *en liasse*.
166. Il appert de ces articles que des pirates ont profité de l'inquiétude et de l'anxiété des utilisateurs d'Uber suite au Piratage et de la réaction tardive d'Uber pour leur envoyer un courriel d'hameçonnage afin d'obtenir les informations leur permettant d'accéder à leurs comptes.

167. Plus particulièrement, si les utilisateurs cliquaient sur le lien mentionné dans le courriel d’hameçonnage et fournissaient des informations sur leur mot de passe, les pirates opportunistes pouvaient accéder à leurs comptes Uber et, dans certains cas, à certains de leurs autres comptes en ligne considérant que de nombreuses personnes utilisent le même mot de passe sur plusieurs plateformes.
168. Le Piratage a donc significativement accru la vulnérabilité (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe et les chances qu’ils soient la cible de telles pratiques frauduleuses.
169. La dissimulation intentionnelle par Uber de la survenance du Piratage a également entraîné chez (...) la Demanderesse et les Membres du groupe une perte de confiance, non seulement envers Uber, mais aussi envers les autres entreprises privées à qui ils ont pu transmettre au cours des dernières années des Renseignements personnels dont la divulgation à des tiers aurait pu leur être dissimulée.
170. En effet, la connaissance du fait que leurs Renseignements personnels étaient à risque et qu’Uber avait déjà dans le passé fait l’objet d’un piratage informatique en 2014 étaient des informations hautement pertinentes pour (...) la Demanderesse et les Membres du groupe dans leur décision d’accepter de communiquer ou non leurs Renseignements personnels.
171. De plus, il est maintenant reconnu que les données relatives aux clients ont une valeur commerciale pour les entreprises, le tout tel qu’il appert notamment d’un article publié dans le Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice, dont copie est dénoncée comme **Pièce P-17**.
172. (...) La Demanderesse et les Membres du groupe se voient, par la faute d’Uber, privés du choix de communiquer ou non cette information et de sélectionner les personnes auxquelles ils désirent la communiquer.
173. Uber, par sa conduite, a permis aux Pirates informatiques de s’approprier ces données, qui ont une valeur commerciale considérable.
174. Cette situation a également généré chez (...) la Demanderesse, (...) pour qui un vol ou une usurpation d’identité aurait un impact néfaste important, beaucoup d’anxiété.
175. Soulignons qu’en aucun temps, les Défenderesses n’ont informé (...) la Demanderesse ou les Membres du groupe à savoir si elles avaient mis en place des moyens afin de sécuriser les Renseignements personnels ainsi rendus accessibles aux Pirates informatiques après la survenance du Piratage, choisissant plutôt sciemment de dissimuler ces informations jusqu’au 12 mars 2018.
176. En effet, que leur identité ait ou non été volée ou usurpée, (...) la Demanderesse et les Membres du groupe se sont vus, par la faute des Défenderesses, forcés d’investir du temps et de l’argent afin d’obtenir ces informations eux-mêmes, d’enquêter le vol de

leurs Renseignements personnels et de prendre les mesures nécessaires afin de diminuer ou contrôler les pertes et risques qui y sont associés.

177. Ces inconvénients dépassent largement le cadre normal des inconvénients associés à la transmission de Renseignements personnels à des tiers et du risque qui en découle.
178. (...) La Demanderesse et les Membres du groupe ne devraient pas aujourd'hui engendrer des frais pour pallier les dommages causés par la négligence d'Uber.
179. L'importance des inconvénients associés à la transmission de Renseignements personnels a en l'espèce été directement accrue par les Défenderesses, notamment de par leur conduite passée, incluant l'absence continue de mise en place de mesures de protection adéquates malgré un avis des autorités réglementaires américaines – non divulguée (...) à la Demanderesse et aux Membres du groupe – et le paiement d'une rançon qui augmente le risque que leurs Renseignements personnels soient à nouveau compromis.
180. Enfin, le fait que les Défenderesses ont sciemment caché (...) à la Demanderesse et aux Membres du groupe l'existence même du Piratage les concernant après en avoir été informé les a nécessairement empêchés de mitiger leurs dommages.
181. (...) La Demanderesse et les Membres du groupe ont subi et continueront de subir des dommages incluant la communication et l'utilisation non autorisée de leurs Renseignements personnels, dont des informations de nature financière extrêmement sensibles et la perte de contrôle sur ces Renseignements personnels.
182. Cette situation continuera d'engendrer ainsi un stress important supplémentaire chez (...) la Demanderesse et les Membres du groupe dont les Renseignements personnels sont susceptibles d'être toujours entre les mains de Pirates informatiques ou d'avoir été communiqués à d'autres criminels.
183. (...) La Demanderesse estime que ces dommages moraux sont le résultat direct de la conduite des Défenderesses, tel qu'illustré notamment par l'article du journal La Presse intitulé Vol d'identité : « *Il ne faut pas sous-estimer le préjudice psychologique* » en date du 1er août 2019, dont copie est dénoncée au soutien des présentes comme **Pièce P-18**.
184. En plus de ces dommages moraux, (...) les Membres du groupe ont subi également une perte pécuniaire découlant des faits et gestes et omissions des Défenderesses.
185. En effet, Uber n'a en aucun temps offert quelque mesure que ce soit afin de prêter assistance (...) à la Demanderesse et aux Membres du groupe pour faciliter leur mitigation de dommages et diminuer le risque de vol ou d'usurpation d'identité, en offrant par exemple un accès facilité à des programmes de surveillance de leur dossier de crédit ou en leur fournissant minimalement de l'information à ce sujet.

186. En raison de la conduite des Défenderesses et des délais engendrés par la dissimulation du Piratage, (...) les Membres du groupe ont dû prendre des mesures draconiennes, dépassant les vérifications habituelles de routine afin de pallier tout préjudice actuel ou éventuel lié à la divulgation de leurs Renseignements personnels à un tiers non autorisé ainsi que l'obtention de ceux-ci par des Pirates informatiques.
187. (...) Les Membres du groupe ont dû eux-mêmes encourir des frais afin d'obtenir des conseils en matière de protection et de prévention contre le vol et l'usurpation d'identité, mandater une agence d'évaluation du crédit, procéder à une réévaluation de leur dossier de crédit, mandater une agence afin de procéder à la surveillance de celui-ci et, dans certains cas, enquêter sur un vol d'identité et prendre les mesures afin d'y remédier.
188. (...) Ces démarches et les mesures qui ont dû être prises dépassent largement le cadre des inconvénients normaux et sont tout à fait exceptionnels dans les circonstances et directement dus aux actes et omissions des Défenderesses qui refusent toujours à ce jour de divulguer l'étendue des Renseignements personnels piratés, ce qui aurait permis de prendre plus efficacement et à moindre coût les mesures nécessaires.
189. (...)
190. Uber n'a pas non plus avisé (...) la Demanderesse ni les autres Membres du groupe des mesures prises afin de limiter le préjudice subi, le cas échéant, de telle sorte que cette vigilance accrue devra perdurer dans le temps, augmentant par le fait même les coûts qui y seront associés.
191. En payant les Pirates un montant de 100 000 \$US Uber a également accru le risque que les Renseignements personnels (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe soient l'objet d'un autre piratage futur, par des personnes tentées elles aussi d'extorquer des sommes à Uber.
192. Les actes et les omissions des Défenderesses, leurs fautes, leurs manquements à leurs obligations légales et contractuelles, et autres, sont la cause des dommages (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe, incluant leurs dommages moraux et pécuniaires.
193. Enfin, la conduite des Défenderesses telle que décrite précédemment n'était pas une première, était intentionnelle, délibérée, manifestait une insouciance téméraire et déréglée, un haut degré de négligence et un mépris flagrant pour la sécurité, la vie privée et les droits (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe, justifiant une condamnation en dommages punitifs à l'encontre de celles-ci.
- 193.1 Plus particulièrement, la dissimulation du Piratage s'inscrit dans des révélations d'une culture d'entreprise qui prône, de manière générale, la dissimulation de ses propres agissements illégaux ou inappropriés et la destruction d'éléments de preuve pouvant engager la responsabilité de la société ou du groupe de sociétés Uber, tel qu'il avert de

l'article d'enquête du International Consortium of Investigative Journalists, pièce P-22.

- 193.2 Compte tenu des préoccupations soulevées par ces révélations récentes, la Demanderesse et les membres ont transmis une lettre de conservation de la preuve aux avocats d'Uber, tel qu'il appert de cette lettre datée du 2 novembre 2022, pièce P-27.
194. Il est impératif, dans les circonstances, que les Défenderesses se voient imposer le paiement de dommages punitifs dont le quantum sera suffisamment élevé afin de les amener à modifier leur comportement, leurs politiques et procédures et façons de faire relativement à la collecte, la détention, la conservation, l'utilisation et la divulgation de Renseignements personnels ainsi que quant à la notification aux personnes concernées en cas de vol de données.
195. La témérité des Défenderesses est aussi démontrée par le fait qu'elles avaient déjà, en 2014, fait l'objet d'un tel piratage sans pour autant modifier leurs comportements, politiques, procédures et façons de faire à cet égard.
196. Même la décision de la *Federal Trade Commission* pièce P-3 n'a pas amené les Défenderesses à divulguer aux personnes concernées ce deuxième Piratage.
197. Vu ce qui précède, (...) la Demanderesse est en droit de demander le versement de dommages moraux, somme à parfaire, de façon à la (...) compenser pour le stress et les inconvénients causés par les fautes des Défenderesses. Il en va également de même pour les autres Membres du groupe.
198. Vu ce qui précède, (...) la Demanderesse est également en droit de demander le versement de dommages pécuniaires, somme à parfaire, de façon à la (...) compenser pour les frais et dépenses encourus en raison des fautes des Défenderesses. Il en va également de même pour les autres Membres du groupe.
199. Vu ce qui précède, (...) la Demanderesse est également en droit de demander le versement de dommages punitifs, vu le comportement répréhensible des Défenderesses, incompatible avec les objectifs poursuivis par le législateur dans la Lpc et les atteintes intentionnelles au droit à la vie privée (...) de la Demanderesse et des Membres du groupe par les Défenderesses contrairement à la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*.
200. La gravité des fautes des Défenderesses, leur caractère répété, la culture d'entreprise qui favorise la dissimulation et augmente le risque de récidive, la situation patrimoniale des Défenderesses évaluée à environ 120 milliards \$US, le tout tel qu'il appert d'un article publié le 15 mars 2019 sur le site CNBC dont copie est dénoncée au soutien des présentes comme **Pièce P-21**, et l'étendue relativement minimale de la réparation à laquelle Uber sera tenue même si (...) la Demanderesse et les Membres du groupe ont gain de cause en matière de dommages moraux et pécuniaires justifient que (...) la Demanderesse et les Membres du groupe réclament 10 000 000 \$ en dommages punitifs, à parfaire.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la Demande introductive d'instance (...) de la Demanderesse;

CONDAMNER les Défenderesses, solidairement, à payer (...) à la Demanderesse une somme à titre de dommages non pécuniaires, à être déterminée lors du procès, majorée de l'intérêt au taux légal et de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, depuis la signification de la Demande d'autorisation d'exercer une action collective;

CONDAMNER les Défenderesses, solidairement, à payer (...) à la Demanderesse une somme à titre de dommages pécuniaires, à être déterminée lors du procès, majorée de l'intérêt au taux légal et de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, depuis la signification de la Demande d'autorisation d'exercer une action collective;

ACCUEILLIR l'action collective (...) de la Demanderesse pour tous les Membres du groupe;

CONDAMNER les Défenderesses, solidairement, à payer à chaque Membre du groupe une somme à titre de dommages non pécuniaires, à être déterminée lors du procès, majorée de l'intérêt au taux légal et de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, depuis la signification de la Demande d'autorisation d'exercer une action collective;

CONDAMNER les Défenderesses, solidairement, à payer à chaque Membre du groupe une somme à titre de dommages pécuniaires, à être déterminée lors du procès, majorée de l'intérêt au taux légal et de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, depuis la signification de la Demande d'autorisation d'exercer une action collective;

CONDAMNER les Défenderesses à payer (...) à la Demanderesse et aux Membres du groupe la somme de 10 000 000 \$, à titre de dommages punitifs, à parfaire, majorée de l'intérêt au taux légal et de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, depuis la signification de la Demande d'autorisation d'exercer une action collective;

ORDONNER le recouvrement collectif des réclamations pour dommages non pécuniaires et punitifs pour tous les membres du groupe et la liquidation individuelle des réclamations des Membres du groupe conformément aux articles 595 à 598 du *Code de procédure civile*;

ORDONNER le recouvrement collectif des réclamations pour dommages pécuniaires pour tous les Membres du groupe et la liquidation individuelle des réclamations des Membres du groupe conformément aux articles 595 à 598 du *Code de procédure civile* et, subsidiairement, ordonner le recouvrement individuel des réclamations pour

dommages pécuniaires pour tous les Membres du groupe conformément aux articles 599 à 601 du *Code de procédure civile*;

LE TOUT avec frais de justice, incluant les frais d’avis et d’expert.

Montréal, le 2 novembre 2022

Woods s.e.n.c.r.l./UP

WOODS S.E.N.C.R.L.

Procureurs de (...) Roxanne Ducharme

(...) Demanderesse-représentante

Me (...) Bogdan-Alexandru Dobrota

Me Ioana Jurca

Me Caroline Dunberry

2000, avenue McGill College, bureau 1700

Montréal (Québec) H3A 3H3

Tél. : 514 982-4545 | Téléc. : 514 284-2046

Courriels : notification@woods.qc.ca

adobrota@woods.qc.ca

ijurca@woods.qc.ca

cdunberry@woods.qc.ca

Liste de pièces modifiée au soutien de la demande

Au soutien de sa demande introductive d'instance remodifiée, la (...) Demanderesse dénonce les pièces suivantes :

- PIÈCE P-1** : Extrait du Registraire des entreprises de la compagnie Uber Canada inc;
- PIÈCE P-2** : Conditions applicables aux usagers et aux chauffeurs;
- PIÈCE P-3** : Plainte et de la décision de la *Federal Trade Commission* de 2017 contre Uber;
- PIÈCE P-4** : Décision révisées datées d'octobre 2018;
- PIÈCE P-5** : Article publié sur le site de Radio-Canada;
- PIÈCE P-6** : Décision du 28 février 2018 la Commissaire à la Protection de la vie privée de l'Alberta;
- PIÈCE P-7** : Copie d'un courriel transmis (...) à M. Fortier;
- PIÈCE P-8** : Copie de cette décision rendue le 6 novembre 2018 en néerlandais ainsi que d'une traduction en langue anglaise;
- PIÈCE P-9** : L'avis de sanction pécuniaire;
- PIÈCE P-10** : Délibération de la formation restreinte n° SAN-2018-011;
- PIÈCE P-11** : Communiqué du Département de justice du district de Californie du nord;
- PIÈCE P-12** : Article paru dans le journal La Presse;
- PIÈCE P-13** : Plainte criminelle;
- PIÈCE P-14** : Deux (2) politiques de confidentialité en place entre juillet 2015 et novembre 2017;
- PIÈCE P-15** : Articles parus dans La Presse et dans Le Monde;
- PIÈCE P-16** : Articles de journaux;
- PIÈCE P-17** : Article publié dans le Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice;
- PIÈCE P-18** : Article du journal La Presse intitulé *Vol d'identité : « Il ne faut pas sous-estimer le préjudice psychologique »* en date du 1^{er} août 2019;
- (...)** _____ **(...)**
- (...)** _____ **(...)**
- PIÈCE P-21** : Article publié le 15 mars 2019 sur le site CNBC.
- PIÈCE P-22** : Article d'enquête publié par le International Consortium of Investigative Journalism le 10 juillet 2022.
- PIÈCE P-23** : Non-Prosecution Agreement daté du 20 juillet 2022.
- PIÈCE P-24** : Article paru dans Global News le 16 septembre 2022, intitulé « Uber probing 'Cybersecurity incident' after report of breach ».

PIÈCE P-25 : Plainte à la Federal Trade Commission, datée du 22 juin 2015.

PIÈCE P-26 : Entente finalisée le 5 janvier 2016 avec le *Attorney General of the State of New York*.

PIÈCE P-27 : Lettre de conservation de la preuve, datée du 2 novembre 2022, transmise aux avocats d'Uber.

(...) Les pièces P-22 à P-27 sont disponibles sur demande.

Montréal, le 2 novembre 2022

Woods s.e.n.c.r.l./ULP

WOODS S.E.N.C.R.L.

Procureurs de (...) Roxanne Ducharme

(...) Demanderesse-représentante

Me (...) Bogdan-Alexandru Dobrota

Me Ioana Jurca

Me Caroline Dunberry

2000, avenue McGill College, bureau 1700

Montréal (Québec) H3A 3H3

Tél. : 514 982-4545 | Téléc. : 514 284-2046

Courriels : notification@woods.qc.ca

adobrota@woods.qc.ca

ijurca@woods.qc.ca

cdunberry@woods.qc.ca

Suzanne Lauzon

De: Suzanne Lauzon
Envoyé: 27 juin 2023 11:48
À: fgiroux@mccarthy.ca; gquerry@mccarthy.ca; notification@mccarthy.ca; pgibaut@mccarthy.ca
Cc: Bogdan-Alexandru Dobrota; Ioana Jurca; Louise Dompierre
Objet: **NOTIFICATION** Demande introductive d'instance remodifiée (22-11-02), 500-06-000902-185 Roxanne Ducharme et al. c. Uber Canada et al. (N/d: 6235-1)
Pièces jointes: Demande introductive d'instance remodifiée_2 novembre 2022.pdf

BORDEREAU DE NOTIFICATION PAR COURRIEL (Articles 133 et 134 C.p.c.)

COUR SUPÉRIEURE
DISTRICT DE MONTRÉAL
No : 500-06-000902-185

EXPÉDITEURS :

NOM DE L'ÉTUDE :	WOODS S.E.N.C.R.L.
NOM DE L'AVOCAT(E) :	Me Bogdan-Alexandru Dobrota Me Ioana Jurca Avocats de la Demanderesse-Représentante
ADRESSE :	2000, av. McGill College, bureau 1700 Montréal (Québec) H3A 3H3
TÉLÉPHONE :	514 982-4545
TÉLÉCOPIEUR :	514 284-2046
NOTIFICATION PAR COURRIEL :	adobrota@woods.qc.ca ijurca@woods.qc.ca notification@woods.qc.ca
NOTRE DOSSIER :	6235-1

DESTINATAIRES :

NOM DE L'ÉTUDE :	MCCARTHY TÉTRAULT S.E.N.C.R.L., S.R.L.
NOM DE L'AVOCAT :	Me François Giroux Me Gabriel Querry Me Peter Gibaut Avocats des Défenderesses
ADRESSE :	1000, rue De La Gauchetière Ouest, 25 ^e étage Montréal (Québec) H3B 0A2
TÉLÉPHONE :	514 397-5638 4273 4431 7837
TÉLÉCOPIEUR :	514 875-6246

NOTIFICATION : fgiroux@mccarthy.ca | gquerry@mccarthy.ca |
pgibaut@mccarthy.ca | notification@mccarthy.ca

INFORMATION :

Date : 27 juin 2023 **Heure de transmission :** voir l'heure d'envoi du présent courriel

Nombre et nature des documents transmis : 1

- Demande introductive d'instance remodifiée (22-11-02)

N.B. Si cette notification vous est transmise par erreur, veuillez en aviser immédiatement l'expéditeur en téléphonant au numéro ci-dessus. Veuillez ne plus détruire le présent courriel sans le reproduire.



SUZANNE LAUZON
ADJOINTE JURIDIQUE
LEGAL ASSISTANT
SLAUZON@WOODS.QC.CA
T +1 514 379.2035

WOODS S.E.N.C.R.L. / LLP
2000 AV. MCGILL COLLEGE, BUREAU 1700
MONTRÉAL QC H3A 3H3 CANADA
T + 1 514 982.4545 F +1 514 284.2046
NOTIFICATION@WOODS.QC.CA

WOODS.QC.CAin

Le contenu de ce courriel est susceptible d'être confidentiel et protégé par le secret professionnel. Si vous n'êtes pas le destinataire visé, veuillez nous en informer par courriel ou par téléphone, le supprimer et détruire toute copie.

The contents of this email may be confidential and protected by legal privilege. Should you not be the intended recipient, please notify us via email or phone, delete this email and destroy any copies.

Confirmation de la transmission des documents



Succès

Vos documents ont bien été transmis.

Numéro de demande : 2023-PROC-00167972

Date et heure de transmission : 2023-06-27 11:59:01

Numéro de dossier judiciaire : 500-06-000902-185

Titre : DII remodifiée en date du 2 novembre 2022, preuve de notification (23-06-27) (N/d: 6235-1)

Aucun courriel de confirmation ne sera transmis. Il est recommandé d'imprimer cette page en vue de conserver ces informations pour vos dossiers.

Si des frais judiciaires sont prescrits pour le dépôt d'un acte de procédure ou d'un document, celui-ci ne sera légalement reçu que lorsque les frais judiciaires auront été acquittés en totalité. Le cas échéant, le greffe vous transmettra un avis de paiement par courriel.

Les documents sont traités durant les jours et les heures d'ouverture des greffes de la Cour supérieure et de la Cour du Québec dans un délai de 24h à 48h ouvrables suivant leur transmission en tenant compte des jours fériés, les demandes urgentes étant prioritaires dans un délai de moins de 24h.

Pour le dépôt d'un acte de procédure ou d'un document en matière civile ou jeunesse, votre paiement devra être acquitté au plus tard 2 jours après la notification de l'avis de paiement pour que votre document soit considéré comme reçu à la date de son dépôt au greffe.

[RETOURNER À L'ACCUEIL](#)

[FAIRE UN NOUVEAU DÉPÔT](#)

[Accessibilité](#)

[Nous rejoindre](#)

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2023 - 2.0.79.800

N° : 500-06-000902-185
(Chambre des actions collectives)

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

Roxanne Ducharme, domiciliée au 4760, rue Berri, Montréal, district de Montréal, province de Québec, H2J 2R5

Demanderesse-représentante

- et -

Toutes les personnes résidant au Québec qui ont, à titre d'usagers, fourni des renseignements personnels à Uber collectés, détenus, conservés et utilisés par Uber et communiqués et/ou rendus accessibles de façon non autorisée à un tiers, et ce, en date d'octobre 2016

Le sous-groupe d'usagers / Demandeurs

- et -

Toutes les personnes résidant au Québec qui ont, à titre de chauffeurs, fourni des renseignements personnels à Uber collectés, détenus, conservés et utilisés par Uber et communiqués et/ou rendus accessibles de façon non autorisée à un tiers, et ce, en date d'octobre 2016

Le sous-groupe de chauffeurs / Demandeurs

c.

UBER CANADA INC., une personne morale ayant un établissement au 1751 rue Richardson, bureau 7120, Montréal, Québec, H3K 1G6

- et -

UBER TECHNOLOGIES INC., une personne morale ayant un établissement au 1455, rue Market, bureau 400, à San Francisco, en Californie aux États-Unis, CA 94103

- et -

UBER B.V., une personne morale ayant un établissement au Mr. Treublaan 7, 1097 DP, Amsterdam, Pays-Bas

- et -

RASIER OPERATIONS B.V., une personne morale ayant un établissement au Mr. Treublaan 7, 1097 DP, Amsterdam, Pays-Bas

- et -

UBER PORTIER B.V., une personne morale ayant un établissement au Mr. Treublaan 7, 1097 DP, Amsterdam, Pays-Bas

Défenderesses

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE REMODIFIÉE

Nature : Action collective
Montant en litige : 10 000 000 \$

ORIGINAL

Me Bogdan-Alexandru Dobrota
Me Ioana Jurca
Me Caroline Dunberry
Dossier n° : 6235-1

Woods s.e.n.c.r.l.

Avocats

2000, av. McGill College, bureau 1700

Montréal (Québec) H3A 3H3

T 514 982-4545 F 514 284-2046

Notification : notification@woods.qc.ca

Code BW 0208

