

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
N° : 500-06-001267-232

(Chambre des actions collectives)
COUR SUPÉRIEURE

JOHANNE CLÉMENT

Demanderesse

c.

BANQUE LAURENTIENNE DU CANADA,
personne morale légalement constituée
ayant son établissement principal au 600-
1360, boul. René-Lévesque Ouest, Montréal,
province de Québec, H3G 0E5 district
judiciaire de Montréal;

Défenderesse

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

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LA DEMANDERESSE EXPOSE CE QUI SUIT :

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1. La demanderesse désire exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie du groupe suivant :

Toutes les personnes physiques ou morales qui avaient un contrat de service avec la défenderesse et qui n'ont pas pu utiliser les services contractés depuis le 24 septembre 2023 en raison d'une interruption de service et ce, jusqu'à la restauration desdits services; (ci-après, le « **Groupe** »)

ou tout autre groupe à être désigné par la Cour;

2. La demanderesse est une consommatrice au sens de la *Loi sur la Protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1 (ci-après « **L.p.c.** »);
3. La défenderesse est une entreprise offrant des services bancaires et est une commerçante au sens de la L.p.c., le tout tel qu'il appert des extraits du Registraire des entreprises, en liasse, **pièce P-1**;

II. LA CAUSE D'ACTION

4. La défenderesse offre plusieurs services bancaires dont des comptes bancaires, des cartes de crédit, des emprunts, des services de placements etc.;
5. Les clients de la défenderesse paient des frais mensuels pour bénéficier de leurs services bancaires (compte-chèque) variant généralement entre 4,00\$ et 14,75\$ par mois, en sus de frais annuels pour l'utilisation de leurs cartes de crédit, tel qu'il appert des grilles tarifaires, en liasse, **pièce P-2**;
6. Or, le ou vers le 24 août 2023, la défenderesse a subi une panne majeure causant une interruption de ses services (ci-après la « **Panne** »), tel qu'il appert de sa page web, **pièce P-3** et des extraits de sa page Facebook, en liasse, **pièce P-4**;
7. En conséquence, depuis le 24 septembre 2023, des milliers de clients de la défenderesse se retrouvent dans l'incapacité d'utiliser leurs services contractés avec la défenderesse, en ce que la plupart des services sont inutilisables incluant mais sans s'y limiter, les services en ligne, les transactions, les guichets et l'encaissement des chèques;
8. La défenderesse a conclu que la Panne découlait d'une mise à jour de leurs systèmes informatiques, tel qu'il appert d'un communiqué officiel de madame Rania Llewellyn, présidente et chef de la rédaction, daté du 27 septembre 2023, **pièce P-5**;

III. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DE LA DEMANDERESSE CONTRE LA DÉFENDERESSE

9. La demanderesse est une cliente de la défenderesse et y détient un compte bancaire depuis 2005, tel qu'il appert du contrat de service de la demanderesse, **pièce P-6**;

10. La demanderesse paie des frais fixes de 4,00\$ par mois afin d'accéder à ses services, tel qu'il appert du relevé de compte de la demanderesse du 1^{er} juillet 2022 au 31 juillet 2022, **pièce P-7**;
11. Ce contrat lui permet notamment d'avoir accès à une carte guichet, de faire des virements bancaires, des retraits, des paiements de factures par l'entremise du guichet et des services en ligne, et de produire et encaisser des chèques;
12. Or, le ou vers le 24 septembre 2023, la demanderesse se rend compte qu'elle ne peut plus utiliser ses services;
13. La demanderesse tente de rejoindre la Banque Laurentienne et attend sans succès pendant plus d'une heure et n'obtient que des informations de la défenderesse via la plateforme Facebook;
14. En date du 28 septembre 2023, la demanderesse accède brièvement à son compte et s'aperçoit que le paiement de ses assurances n'avait pas passé;
15. Au surplus, la demanderesse n'a pas eu accès à ses revenus, notamment sa rente d'invalidité en date du 29 septembre 2023 et s'est retrouvée dans l'incapacité de payer son loyer et ses autres obligations dans les délais impartis, ce qui occasionnera des frais de retard;
16. La demanderesse sera en retard dans plusieurs comptes ce qui occasionnera des frais et risque d'affecter son crédit;
17. La demanderesse a alors perdu confiance en la défenderesse et a l'intention de transférer l'intégralité de ses actifs à une autre institution bancaire dès qu'elle aura accès à son compte;
18. Compte tenu de ce qui précède, la demanderesse est en droit de réclamer une réduction des obligations et des dommages-intérêts en lien avec les manquements de la défenderesse;

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

19. Les causes d'action et les fondements juridiques des recours de chacun des membres du Groupe contre la défenderesse sont essentiellement les mêmes que

ceux de la demanderesse;

20. Chaque membre du Groupe est un client de la défenderesse ayant subi un préjudice en raison de la Panne;
21. Les fautes et manquements commis par la défenderesse à l'égard des membres sont les mêmes que ceux commis à l'égard de la demanderesse, lesquels sont détaillés plus amplement ci-haut et ci-bas;
22. En raison de ces fautes et manquements, chaque membre du Groupe a subi un préjudice pour lequel il est en droit d'obtenir une compensation collectivement contre la défenderesse;
23. La demanderesse n'est toutefois pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des membres du Groupe, puisque les informations et données essentielles pour y arriver sont en possession de la défenderesse;

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

A. Les questions collectives de fait et de droit

24. Les questions de fait et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du Groupe à la défenderesse et que la demanderesse entend faire trancher par l'action collective sont les suivantes :
 - A. La défenderesse a-t-elle rendu les services conformément au contrat?
 - B. La défenderesse a-t-elle manqué à ses obligations contractuelles?
 - C. Les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer la réduction de leurs obligations, et le cas échéant, quel est le montant de cette réduction ?
 - D. Les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer des dommages-intérêts compensatoires en lien avec la Panne ?
 - E. Les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs en lien avec la Panne ?

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

25. La démonstration de la faute reprochée à la défenderesse profitera indubitablement à l'ensemble des membres du Groupe;
26. Il est donc opportun d'autoriser l'exercice d'une action collective pour le compte des membres du Groupe;

B. Les faits allégués justifient les conclusions recherchées

27. Les faits allégués sont générateurs de responsabilité de la part de la défenderesse, puisque celle-ci a contrevenu aux articles 16 et 40 L.P.C. et 1458, 1590 et 2100 C.c.Q.;
28. En tout état de cause, et sans limiter ce qui précède, la conduite de la défenderesse constitue une faute engageant sa responsabilité en vertu du C.c.Q., notamment en ce qu'elle :
 - A. a fait défaut de prendre des mesures suffisantes pour empêcher la panne;
 - B. a fait défaut d'offrir la prestation de service contractée;
 - C. a fait défaut de communiquer adéquatement les informations relatives au suivi de la panne du 24 septembre 2023, et ce, en communiquant à ses usagers un scénario trompeur;
29. La prestation des services prévus au contrat et donc, l'accessibilité aux services de la défenderesse constitue l'obligation principale de la défenderesse et un élément fondamental au cœur du contrat entre les membres du Groupe et la défenderesse;
30. En effet, la défenderesse a l'obligation d'assurer la conformité et la prestation des services faisant l'objet du contrat entre les Parties;
31. En l'espèce, il y a eu manquement aux obligations principales du contrat ;
32. Les dommages subis par la demanderesse sont en lien direct avec les manquements commis par la défenderesse;
33. En raison des manquements commis par la défenderesse, la demanderesse et les membres du Groupe ont subi et continuent de subir un préjudice en raison de l'inaccessibilité des services;

34. La demanderesse et les membres du Groupe sont donc en droit de réclamer une réduction de leurs obligations et des dommages-intérêts;

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

35. La composition du Groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance pour les motifs ci-après exposés;

36. La demanderesse ignore le nombre exact de membres du Groupe, mais l'estime à plusieurs milliers, voire de centaines de milliers de personnes, considérant la notoriété de l'entreprise au Québec;

37. Or, la demanderesse ne connaît pas l'identité ni les coordonnées de toutes ces victimes;

38. De ce fait, il est impossible et impraticable pour la demanderesse d'identifier et de retracer tous les membres du Groupe afin que ceux-ci puissent se joindre dans une même demande en justice;

39. Il serait tout aussi impossible et impraticable pour la demanderesse d'obtenir un mandat ou une procuration de chacun des membres du Groupe;

40. Il serait également peu pratique et contraire aux intérêts d'une saine administration de la justice ainsi qu'à l'esprit du *Code de procédure civile* que chacun des membres intente une action individuelle contre la défenderesse;

41. En effet, le coût des actions individuelles de chacun des membres du Groupe serait disproportionné par rapport aux réclamations de ces actions;

42. Ainsi, l'action collective est le véhicule procédural le plus approprié pour permettre à chacun des membres du Groupe de faire valoir sa réclamation découlant des faits allégués dans la présente demande;

D. La demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres

43. La demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du Groupe et demande donc que le statut de représentante lui soit attribué, et ce, pour les motifs ci-après exposés;

44. La demanderesse est membre du Groupe et détient l'intérêt à poursuivre, car elle a eu recours aux services de la défenderesse et a été victime des manquements reprochés;
45. Il n'existe aucun conflit entre les intérêts de la demanderesse et ceux des membres du Groupe;
46. La demanderesse possède une excellente connaissance du dossier;
47. La demanderesse a entrepris des démarches pour initier la présente procédure dans le seul but de faire valoir ses droits et ceux des membres du Groupe, afin qu'ils soient compensés pour le préjudice qu'ils ont subi et qu'ils continuent à subir;
48. La demanderesse a transmis à son avocat toutes les informations pertinentes à la présente demande dont elle dispose;
49. La demanderesse comprend pleinement la nature de l'action;
50. La demanderesse s'engage à collaborer pleinement avec son avocat et à se rendre disponible afin que l'issue de l'action collective soit positive pour l'ensemble des membres;
51. De plus, elle a mandaté son avocat de publier des renseignements sur la présente action collective sur son site Internet afin de rejoindre plus de membres et d'être plus facilement contactée ou consultée par ces derniers;
52. La demanderesse est disposée à consacrer le temps requis pour bien représenter les membres du Groupe dans le cadre de la présente action collective, et ce, autant au stade de l'autorisation qu'au stade du mérite;
53. Dans le cadre de la rédaction de la présente demande, la demanderesse a fait preuve d'une grande disponibilité envers son avocat, communiquant avec ce dernier plusieurs fois par téléphone et par courriel;
54. La demanderesse entend représenter honnêtement et loyalement les intérêts des membres du Groupe;
55. La demanderesse démontre un vif intérêt envers la présente cause et exprime le désir d'être tenue informée à chacune des étapes du processus;

56. La demanderesse est donc en excellente position pour représenter adéquatement les membres du Groupe dans le cadre de l'action collective envisagée;

VI. LA NATURE DU RECOURS

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

Une action en dommages-intérêts et en réduction de l'obligation;

VII. CONCLUSIONS RECHERCHÉES

58. Les conclusions recherchées sont :

- A. **ACCUEILLIR** l'action de la demandresse pour le compte de tous les membres du Groupe;
- B. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant à titre de dommages-intérêts équivalent aux frais mensuels et/ou annuels qu'ils ont dû payer indûment à la défenderesse durant la période en litige, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de l'assignation;
- C. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant à être déterminé par le tribunal à titre de dommages-intérêts compensatoires, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de la date du jugement;
- D. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant à être déterminé par le tribunal à titre de dommages-intérêts punitifs, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de la date du jugement;
- E. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;

- F. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective, incluant les dommages punitifs;
- G. **CONDAMNER** la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- H. **CONDAMNER** la défenderesse aux frais de justice, y compris les frais d'experts et de publication d'avis aux membres;

VIII. DISTRICT JUDICIAIRE DE L'ACTION COLLECTIVE

59. La demanderesse propose que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal pour les raisons suivantes :
- A. L'avocat de la demanderesse a son bureau dans ce district judiciaire;
 - B. La défenderesse a son établissement principal dans ce district judiciaire;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :

ACCUEILLIR la présente *Demande d'autorisation d'exercer une action collective et pour être représentante* de la demanderesse;

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

Une action en dommages-intérêts et en réduction de l'obligation;

ATTRIBUER à Johanne Clément le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du Groupe de personnes ci-après décrit :

Toutes les personnes physiques ou morales qui avaient un contrat de service avec la défenderesse et qui n'ont pas pu utiliser les services contractés depuis le 24 septembre 2023 en raison d'une interruption de service et ce, jusqu'à la restauration desdits services;

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

- A. La défenderesse a-t-elle rendu les services conformément au contrat?
- B. La défenderesse a-t-elle manqué à ses obligations contractuelles?
- C. Les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer la réduction de leurs obligations, et le cas échéant, quel est le montant de cette réduction ?
- D. Les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer des dommages-intérêts compensatoires en lien avec la Panne ?
- E. Les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs en lien avec la Panne ?
- F. Les réclamations des membres du Groupe peuvent-elles être recouvrées collectivement ?

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

- A. **ACCUEILLIR** l'action du demandeur pour le compte de tous les membres du Groupe;
- B. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant à titre de dommages-intérêts équivalent aux frais mensuels et/ou annuels qu'ils ont dû payer indûment à la défenderesse durant la période en litige, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de l'assignation;
- C. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant à être déterminé par le tribunal à titre de dommages-intérêts compensatoires, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de la date du jugement;

- D. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant à être déterminé par le tribunal à titre de dommages-intérêts punitifs, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q., calculés à compter de la date du jugement;
- E. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;
- F. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective, incluant les dommages punitifs;
- G. **CONDAMNER** la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- H. **CONDAMNER** la défenderesse aux frais de justice, y compris les frais d'experts et de publication d'avis aux membres;

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

FIXER le délai d'exclusion à trente (30) jours après la date de publication de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres du Groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

ORDONNER la publication d'un avis aux membres du Groupe selon les termes et modalités que la Cour verra à déterminer;

RÉFÉRER le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge qui en sera saisi;

ORDONNER au greffier de cette Cour, pour le cas où la présente action collective devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district;

LE TOUT avec les frais de justice, y compris les frais d'expertise et de publication d'avis aux membres.

MONTREAL, le 29 septembre 2023

Lambert Avocats

LAMBERT AVOCATS

M^e Jimmy Ernst Jr. Laguë-Lambert

M^e Benjamin W. Polifort

M^e Loran-Antuna King

Madame Félicia Rotaru, stagiaire

1111, rue Saint-Urbain, bureau 204

Montréal (Québec) H2Z 1Y6

Tél. : (514) 526-2378

Télec. : (514) 878-2378

jlambert@lambertavocats.ca

bpolifort@lambertavocats.ca

aking@lambertavocats.ca

Avocats de la demanderesse