

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

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

N° : 500-06-001207-220

---

**MICHEL PLUNUS**

Demandeur

c.

**FEVER LABS INC.**

Défenderesse

---

**ARGUMENTATION ÉCRITE DU DEMANDEUR SUR LA DEMANDE POUR  
AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR ÊTRE  
REPRÉSENTANT**

---

**A. INTRODUCTION**

- [1] Le 14 novembre 2022, le demandeur dépose contre la défenderesse Fever Labs inc. une *Demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentant* (ci-après la « **Demande d'autorisation** »).
- [2] Par cette Demande d'autorisation, le demandeur exprime son désir d'exercer une action collective pour le compte du groupe suivant :

« Toutes les personnes physiques résidant au Québec qui ont acheté un billet pour un événement sur le site web de la défenderesse [www.feverup.com](http://www.feverup.com) ou sur l'application mobile *Fever* et ont payé un prix supérieur à celui annoncé pour un événement depuis le 28 mai 2019 »

ou tout autre groupe qui sera déterminé par la Cour;

**B. SYNTHÈSE DU LITIGE**

- [3] La défenderesse est une entreprise opérant une plateforme en ligne de vente de billets d'événements dans plus de trente (30) villes à travers le monde, tel qu'il appert d'un extrait du site web de la défenderesse, [www.feverup.com](http://www.feverup.com), **pièce P-1**.

- [4] Parmi ces événements, certains sont identifiés par la défenderesse comme étant des « Événements Originaux Fever ».
- [5] Or, le demandeur reproche à la défenderesse d'annoncer systématiquement aux consommateurs des prix incomplets pour l'achat de billets pour ces événements, et ce, en raison de l'ajout tardif de frais de gestion aux prix annoncés, le tout en contravention de la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1 (ci-après « **LPC** »).
- [6] Dans ce contexte, le demandeur souhaite donc entreprendre une action collective contre la défenderesse fondée sur les obligations imposées à tout commerçant :
- a. de ne pas exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé (224 c) LPC)
  - b. de ne pas faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur (art. 219 LPC);
  - c. de ne pas passer sous silence un fait important dans une représentation faite à un consommateur (art. 228 LPC);
- [7] À titre de réparation, le demandeur réclame donc au nom de chaque membre :
- a. un remboursement complet des montants payés à titre de frais de gestion, et ce, à titre de réduction de leurs obligations;
  - b. des dommages punitifs au montant de 100 \$, par membre, par transaction effectuée auprès de la défenderesse;

le tout tel que prévu à l'article 272 LPC.

### **C. L'HISTOIRE DU DEMANDEUR**

- [8] Le 5 octobre 2022, le demandeur fait l'acquisition d'un (1) billet d'entrée standard pour lui-même et d'un (1) billet d'entrée standard jeune (12 à 17 ans) pour sa fille, afin d'assister à l'expérience *Harry Potter : Le grand bal de Noël* devant avoir lieu le lundi 2 janvier 2023, tel qu'il appert du courriel de confirmation, **pièce P-9** :
- [9] Pour la plage horaire choisie, les prix annoncés pour ces billets étaient de 85,00 \$ et 65,00 \$ respectivement, tel qu'il appert d'une capture d'écran du site web de la défenderesse, **pièce P-10** :
- [10] À l'issue de la transaction, le demandeur constate pourtant qu'il a payé des « frais de gestion » de 22,80 \$ en sus des frais annoncés pour les billets, tel qu'il appert de la capture d'écran du récapitulatif d'achat, **pièce P-11** :

- [11] Le demandeur a ainsi déboursé un montant total de 172,80 \$ pour l'achat de ses deux (2) billets, et ce, alors qu'il aurait dû payer 150,00 \$ conformément aux prix annoncés par la défenderesse, tel qu'il appert de l'extrait de son relevé de compte bancaire, **pièce p-12** :
- [12] Le demandeur poursuit alors ses recherches et apprend que ces frais ne se limitent pas à l'expérience *Harry Potter : Le grand bal de Noël*, mais s'appliquent systématiquement à plusieurs autres événements annoncés sur la plateforme de la défenderesse, tel qu'il appert des captures d'écran, **pièce P-13** :
- [13] Le demandeur constate en outre que ces frais s'ajoutent systématiquement aux prix annoncés à l'étape de la caisse et qu'ils ne sont jamais divulgués ni évoqués aux étapes préliminaires du processus d'achat.
- [14] Le 6 octobre 2022, le demandeur contacte ultimement le service à la clientèle de la défenderesse afin d'obtenir un remboursement des frais de gestion payés en sus du prix annoncé, mais ne parvient pas à obtenir un tel remboursement, le tout tel qu'il appert de l'échange de courriels, **pièce P-14** :

#### **D. DROIT APPLICABLE**

- [15] La Demande d'autorisation doit être accordée s'il est démontré que tous et chacun des quatre (4) critères de l'article 575 C.p.c. sont rencontrés :

« **575.** Le tribunal autorise l'exercice de l'action collective et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que:

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

2° les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

3° la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance;

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

- [16] Lors de l'évaluation de ces critères, le tribunal doit prendre une approche souple, libérale et généreuse, afin de permettre d'atteindre les objectifs mêmes d'une action collective, soit l'indemnisation des victimes et la dissuasion, tout en gardant à l'esprit que l'autorisation est une procédure de filtrage qui permet

d'écarter les recours sans fondement<sup>1</sup>.

[17] Dans ce contexte, il suffit pour la Demande d'autorisation d'énoncer un syllogisme soutenable et défendable, sans avoir à démontrer la probabilité que la demande sera accueillie au fond<sup>2</sup>.

[18] Au surplus, tout doute quant à l'un ou l'autre des critères de l'article 575 C.p.c. doit être tranché en faveur de la partie demanderesse au stade de l'autorisation<sup>3</sup>.

[19] Enfin, les allégations de la Demande d'autorisation et les pièces invoquées à son soutien sont tenues pour avérées, sauf contradiction par une preuve sommaire et évidente<sup>4</sup>.

## D. LES CRITÈRES D'AUTORISATION

### a) 575 (2) C.p.c. : Les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées

[20] Le critère d'autorisation de l'article 575(2) C.p.c. vise à démontrer que le recours envisagé par le demandeur présente, *prima facie*, une apparence sérieuse de droit eu égard aux allégations présentées et à la preuve sommaire soumise :

« [76] Les termes “paraissent justifier” signifient qu'il doit y avoir aux yeux du juge une apparence sérieuse de droit pour qu'il autorise le recours, sans pour autant qu'il ait à se prononcer sur le bien-fondé en droit des conclusions en regard des faits allégués.

[79] Une apparence sérieuse de droit consiste en une apparence qui repose sur des allégations sérieuses qui, *prima facie*, semblent bien fondées. Une réclamation qui repose sur des allégations frivoles ou qui s'avèrent mensongères, suivant un interrogatoire, n'établit pas d'apparence sérieuse de droit. Le Tribunal ne peut se fonder sur de pures spéculations pour conclure à une apparence sérieuse de droit. »<sup>5</sup>

[21] Par ailleurs, tel que résumé récemment par l'honorable juge Granosik :

« [13] (...) la demande d'autorisation d'action collective n'a pas à constituer une demande ayant une chance de gain de cause raisonnable et à moins d'une pure question de droit qui scelle l'issue de la demande, il y a lieu d'autoriser l'action collective. »<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, 2013 CSC 59, par. 59, 60 et 149; *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1, par. 1, 37 et 57; *Apple Canada inc. c. Bardaoui*, 2021 QCCA 432, par. 25.

<sup>2</sup> *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30, par. 17.

<sup>3</sup> *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, par. 79.

<sup>4</sup> *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, préc., note 1, par. 67.

<sup>5</sup> *Option Consommateurs c. Novopharm Ltd.*, 2006 QCCS 118, par. 76-78.

<sup>6</sup> *Roy c. Vidéotron Itée*, 2023 QCCS 3173, par. 13.

i. Le droit applicable

[22] La Demande d'autorisation du demandeur présente une cause défendable.

[23] Cette cause se base en premier lieu sur l'article 224 c) LPC. Cette disposition interdit au commerçant d'exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé, excluant notamment la TVQ et la TPS.

[24] Or, deux (2) précisions jurisprudentielles s'ajoutent également au libellé de cette disposition, soit :

- a. « **dès** que le commerçant annonce un prix, celui-ci doit refléter le total des sommes que le consommateur devra déboursier » (notre emphase)<sup>7</sup>; et
- b. la contravention à l'article 224 c) LPC doit être évaluée de manière objective, c'est-à-dire qu'il suffit de déterminer si la pratique interdite a été commise pour déterminer qu'un manquement a été commis, sans égard au critère de l'impression générale du consommateur prévu notamment à l'article 218 LPC<sup>8</sup>.

[25] Cette cause se base en outre sur les articles 219 et 228 LPC. Ces dispositions interdisent respectivement au commerçant (1) de faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur, et (2) de passer sous silence un fait important à un consommateur.

[26] Dans le cas de ces deux dernières dispositions, le tribunal doit toutefois procéder à une analyse en deux (2) étapes fondée sur l'article 218 LPC et issue de l'arrêt *Time* pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite :

« Ainsi, les tribunaux appelés à évaluer la véracité d'une représentation commerciale devraient procéder, selon l'art. 218 L.p.c., à une analyse en deux étapes, en tenant compte [...] du sens littéral des mots employés par le commerçant : (1) décrire d'abord l'impression générale que la représentation est susceptible de donner chez le consommateur crédule et inexpérimenté; (2) déterminer ensuite si cette impression générale est conforme à la réalité. Dans la mesure où la réponse à cette dernière question est négative, le commerçant aura commis une pratique interdite. »<sup>9</sup> (nos soulignements)

[27] En outre, pour conclure plus spécifiquement à une contravention à l'article 228 LPC, il devra être démontré que l'omission dénoncée concerne réellement un « fait important », soit « un fait qui, s'il avait été communiqué au consommateur

---

<sup>7</sup> *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2014 QCCA 523, par. 68.

<sup>8</sup> *Id.*, par. 69-73.

<sup>9</sup> *Richard c. Time inc.*, 2012 CSC 8, par. 78.

en temps opportun, “aurait été de nature à influencer sur sa décision de contracter ou sur les conditions et modalités du contrat” »<sup>10</sup>.

[28] Néanmoins, lorsqu’il est démontré qu’un commerçant a manqué à une obligation de fond imposée par la LPC, l’article 272 LPC crée une présomption absolue de préjudice en faveur du consommateur<sup>11</sup>, qui peut, à son choix, se prévaloir de l’une ou l’autre des mesures de redressement prévues à cet article, incluant la réduction des obligations et l’octroi de dommages-intérêts punitifs (art. 272 al. 1(c) et al. 2 LPC respectivement).

[29] Pour bénéficier de cette présomption, le consommateur devra toutefois prouver les quatre (4) critères développés dans l’arrêt *Time* :

« (1) la **violation** par le commerçant ou le fabricant d’une des obligations imposées par le titre II de la loi; (2) la **prise de connaissance** de la représentation constituant une pratique interdite par le consommateur; (3) la **formation, la modification ou l’exécution** d’un contrat de consommation **subséquente** à cette prise de connaissance; et (4) une **proximité suffisante** entre le contenu de la représentation et le bien ou le service visé par le contrat. Selon ce dernier critère, la pratique interdite doit être **susceptible d’influer sur le comportement** adopté par le consommateur relativement à la formation, à la modification ou à l’exécution du contrat de consommation. »<sup>12</sup> (notre emphase)

[30] Quant au critère (4), il est par ailleurs à noter qu’il contient, selon la Cour d’appel, un test objectif et non subjectif :

« Il importe de préciser que les motifs de l’arrêt *Richard c. Time Inc.* donnent clairement à penser que la vérification de l’existence de ce lien rationnel doit faire l’objet d’une analyse objective et non subjective. La contiguïté dont il est question s’intéresse au lien entre la représentation et le bien. Cette représentation doit être “susceptible” d’influencer le consommateur – il n’est pas nécessaire, dans tous les cas, qu’elle *ait* véritablement, dans les faits, influencé le consommateur. Le mot “susceptible”, tel qu’employé par la Cour suprême, signifie en effet d’une chose qu’elle *puisse faire* et non pas qu’elle *ait fait* quelque action ou *ait eu* quelque effet. Il s’agit indubitablement d’une notion qui se situe dans le voisinage immédiat de la faculté et non de la réalisation de cette faculté. »<sup>13</sup>

[31] Quoiqu’il en soit, l’analyse de chacun des critères susmentionnés constitue une question mixte de faits et de droit qu’il faudra trancher au fond<sup>14</sup>.

---

<sup>10</sup> *Amar c. Société des loteries du Québec*, 2015 QCCA 889, par. 49.

<sup>11</sup> *Richard c. Time inc.*, préc., note 9, par. 123.

<sup>12</sup> *Richard c. Time inc.*, préc., note 9, par. 124.

<sup>13</sup> *Imperial Tobacco Canada Ltée c. Conseil québécois sur le tabac et la santé*, 2019 QCCA 358, par. 924.

<sup>14</sup> *Roy c. Vidéotron Ltée*, préc., note 6, par. 21.

ii. L'application du droit aux faits

***Le processus d'achat***

[32] Conformément aux simulations de transactions soumises à titre de pièces **P-3, P-6, P-7, P-8 et P-16**, le processus d'achat d'un billet d'événement sur la plateforme de la défenderesse est le suivant :

- a. **Première étape** : À cette étape, le membre accède à la plateforme de la défenderesse et magasine les divers événements offerts. La défenderesse offre également le nom ou une brève description de chaque événement et annonce pour la première fois le prix de chaque événement, en noir et en gras, avec la formule « à partir de [PRIX] \$ ». Le membre peut restreindre les événements offerts à une ville choisie. Le membre peut accéder à la prochaine étape en cliquant sur un événement offert :
- b. **Deuxième étape** : À cette étape, le membre accède à une page dédiée à l'événement. À la gauche de la page, la défenderesse offre au membre plus d'information au sujet de l'événement, incluant le lieu, le jour, l'heure et le programme de l'événement. À la droite de la page, la défenderesse annonce pour la deuxième fois le prix de l'événement. Ce prix dépend toutefois du type de billet (adulte, jeune, etc.), de la plage horaire (jour, heure, etc.), et du nombre de billets choisis par le membre. La page est d'ailleurs dynamique et le prix annoncé est mis à jour automatiquement chaque fois que la sélection du membre est changée. Une fois le billet choisi, le membre peut accéder à la prochaine étape en cliquant sur l'onglet « [PRIX] \$CA — Acheter » :
- c. **Troisième étape** : À cette étape, le membre doit fournir ses informations bancaires aux fins du paiement. À cette étape, la défenderesse affiche en outre un résumé de la sélection du membre et annonce pour la troisième fois le prix du billet. À cette étape, la défenderesse introduit et annonce toutefois pour la première fois des frais de gestion en gris pale et un prix total incluant ces frais. Le membre peut conclure l'achat en cliquant sur l'onglet « Payer » au bas de la page.

***L'article 224 c) LPC***

[33] Pour conclure à une contravention à l'article 224 c) LPC, nous proposons qu'il convient de répondre à quatre (4) questions :

Question 1 : Quel est le prix annoncé au sens de l'article 224 c) LPC?

Question 2 : Quel est le prix exigé au sens de l'article 224 c) LPC et celui-ci est-il supérieur au prix annoncé?

Question 3 : Dans l'affirmative, quelle est la cause de cette différence?

Question 4 : S'il s'agit de frais quelconques, est-ce qu'il s'agit de frais optionnels légaux ou de frais obligatoires illégaux?

[34] Nous soumettons donc ci-après la réponse à chacune de ces quatre (4) questions.

**Question 1 : Quel est le prix annoncé au sens de l'article 224 c) LPC ?**

[35] Au sens de l'arrêt Air Canada, le prix annoncé est celui retrouvé dès la première étape du processus d'achat sur l'application de la défenderesse<sup>15</sup>.

[36] En d'autres termes, « le "prix annoncé" est celui affiché initialement sur le site internet [...], sans égard au prix final qui serait apparu en naviguant sur le site jusqu'au moment de conclure l'achat et de payer »<sup>16</sup>.

[37] À l'analyse de la simulation, pièce P-3, et de la capture d'écran, pièce P-10, on constate qu'un premier prix de 85,00 \$ et 65,00 \$ (150,00 \$ au total) est d'abord annoncé au demandeur pour ses billets pour l'expérience *Harry Potter : Le grand bal de Noël*, et ce, à la deuxième étape du processus (pièce P-3, à 00:45).

[38] Ce prix total est ensuite vraisemblablement confirmé lors de la mise à jour du panier du demandeur à la lumière de sa sélection spécifique.

[39] Il s'agit là du prix annoncé par les défenderesses au sens de l'article 224 c) LPC.

**Question 2 : Quel est le prix exigé au sens de l'article 224 c) LPC et celui-ci est-il supérieur au prix annoncé?**

[40] Le prix exigé au sens de l'article 224 c) LPC est celui qui est ultimement exigé au consommateur et payé par celui-ci. C'est ce dernier qui apparaîtra sur la facture du consommateur.

[41] En l'espèce, le demandeur a magasiné des billets au prix annoncé de 150,00 \$. En conséquence, le prix exigé pour son achat devrait s'élever à 150,00 \$, sous réserve des taxes applicables, le cas échéant.

[42] Or, à l'analyse de la simulation, pièce P-3, de la facture du demandeur, pièce P-9, du récapitulatif d'achat, pièce P-11, et du relevé bancaire du demandeur, pièce P-12, on constate que le prix ultimement exigé au demandeur à la troisième étape est de 172,80 \$, avant les taxes.

---

<sup>15</sup> *Union des consommateurs c. Air Canada*, préc., note 7, par. 67.

<sup>16</sup> *Viot c. U-Haul Co. (Canada) ltée*, 2021 QCCS 4212, par. 75.



[43] Ce prix exigé de 172,80 \$ est manifestement supérieur au prix annoncé de 150,00 \$.

[44] En conséquence, la défenderesse aurait *a priori* exigé au demandeur un prix supérieur à celui qui est annoncé pour ses billets, en contravention à l'article 224 c) LPC et conformément au critère objectif applicable.

[45] Cette contravention par la défenderesse est par ailleurs systématique et non une simple anomalie visant seulement ce restaurant, par exemple, tel qu'il appert de l'échange de courriels entre le demandeur et le service à la clientèle de la défenderesse, pièce P-14.

**Question 3 : Dans l'affirmative, quelle est la cause de cette différence?**

[46] À l'analyse de la simulation, pièce P-3, de la confirmation d'achat, pièce P-9, et du récapitulatif d'achat, pièce P-11, on peut constater que le prix annoncé de 150,00 \$ ne comprend pas les frais de gestion au montant de 22,80 \$ plus taxes applicables à la transaction.

[47] En effet, ces derniers sont ajoutés pour la première fois à la caisse, à la troisième étape du processus d'achat.

[48] En l'espèce, l'ajout des frais de gestion au prix annoncé explique donc la différence entre le prix annoncé pour les billets du demandeur et le prix exigé pour ces mêmes billets.

**Question 4 : S'il s'agit de frais quelconques, est-ce qu'il s'agit de frais optionnels légaux ou de frais obligatoires illégaux?**

[49] Cette dernière question vise à déterminer si la contravention à l'article 224 c) peut être expliquée ou justifiée dans les circonstances.

[50] La Cour d'appel enseigne que le prix annoncé pour un bien ou service doit impérativement « refléter le total des sommes que le consommateur devra déboursier »<sup>17</sup>.

[51] On comprend donc que tous les frais obligatoires et inhérents à l'achat d'un bien ou d'un service doivent être inclus dans le prix annoncé de ce bien ou service. Bref, s'il est impossible d'obtenir un bien ou service sans payer certains frais, ces derniers sont obligatoires et doivent être inclus dans le prix annoncé.

[52] Or, alternativement, les frais optionnels, qui procurent au consommateur un bien ou un service dont il peut choisir de ne pas se prévaloir, n'ont pas à être inclus dans le prix annoncé.

---

<sup>17</sup> *Union des consommateurs c. Air Canada*, préc., note 7, par. 68.

[53] À l'analyse des simulations, pièce P-3, P-6, P-7, P-8 et P-16 on constate que les frais de gestion sont obligatoires et imposés automatiquement à l'achat d'un billet d'événement pour plusieurs événements sur la plateforme de la défenderesse, et qu'ils ne relèvent d'aucun choix du demandeur.

[54] En somme, on comprend que la défenderesse fait de la fragmentation du prix en omettant d'inclure des frais obligatoires dans le prix annoncé de ses billets et en exigeant par la suite aux consommateurs un prix supérieur, incluant ces frais obligatoires, pour l'achat de ces mêmes billets, le tout en contravention à l'article 224 c) LPC.

[55] Cette pratique contrevient non seulement à l'interprétation actuelle de l'article 224 c) LPC, mais va aussi à l'encontre des objectifs que cette disposition cherche à atteindre :

« Comme les notes explicatives du projet de loi n° 60 l'indiquent, la modification intervient “ pour obliger le commerçant à divulguer le coût total du bien ou du service offert ”. Le but est clair et les débats parlementaires indiquent aussi que c'est la pratique de la décomposition du prix que l'on veut contrer, en forçant le commerçant à annoncer dès le départ le bon prix et à mettre fin à la pratique d'ajouter des frais, souvent indiqués en petits caractères, au moment de passer à la caisse. Le but est de permettre au consommateur de comparer adéquatement le prix des biens qu'il achète. »<sup>18</sup>

[56] Cette disposition vise ainsi à « interdire la pratique de certains commerçants d'annoncer un prix inférieur pour attirer le consommateur et ajouter au dernier moment des frais supplémentaires »<sup>19</sup> et « assurer aux consommateurs qu'ils sauront toujours, à l'avance avant de passer à la caisse, combien leur coûteront leurs achats »<sup>20</sup>.

[57] Or, en l'espèce, la pratique de la défenderesse ne permet pas au consommateur d'être informé adéquatement du coût total de ses achats avant de passer à la caisse, car les frais de gestion sont justement introduits pour la première fois à cette étape.

[58] De plus, les pratiques de la défenderesse ont exactement l'effet dénoncé d'attirer le consommateur en faisant miroiter un prix incomplet, avant d'ajouter des frais à la dernière étape.

### **Les articles 219 et 227 LPC**

---

<sup>18</sup> *Id.*, par. 53.

<sup>19</sup> *Directeur des poursuites criminelles et pénales c. Voyages Bergeron inc.*, 2020 QCCS 190, par. 10.

<sup>20</sup> Luc THIBAUDEAU, *Guide pratique de la société de consommation*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2013, par. 10.2.

- [59] À l'analyse de l'ensemble des représentations de la défenderesse, l'impression générale du consommateur crédule et inexpérimenté est sans équivoque et veut que les prix annoncés pour un billet d'événement à la première et à la deuxième étape du processus d'achat sont complets et inclusifs de tous les frais applicables.
- [60] En effet, en l'absence d'indication contraire, le demandeur est inévitablement sous l'impression que les prix annoncés sont complets. Or, aucune mention de l'existence ou du montant de quelconque frais autres que ceux annoncés n'est faite durant le processus d'achat, ni sur la page d'accueil de la plateforme ni sur la page de chaque événement, et ce, jusqu'à l'ultime étape du processus d'achat.
- [61] Toutefois, cette impression n'est pas du tout conforme à la réalité, car des frais de gestion non divulgués s'ajoutent systématiquement au prix annoncé de plusieurs billets d'événement offerts par la défenderesse à la troisième étape du processus d'achat.
- [62] Ces frais sont non seulement introduits subtilement à l'ultime étape du processus d'achat, soit en gris pale, alors que les autres informations sont en noir, mais ils sont également dissimulés parmi plusieurs autres informations, dont le mode de paiement, le montant total de l'achat, un résumé du lieu, de la date et de l'heure de l'événement, etc.
- [63] De surcroît, le consommateur est moins susceptible de vérifier le prix de ses achats à cette étape, ayant, d'une part, déjà fini son magasinage, et d'autre part, précédemment eu à confirmer son total avant de sélectionner l'onglet « [PRIX] \$CA — Acheter ».
- [64] Ainsi, en omettant de dévoiler l'existence et le montant des frais de livraison avant l'étape de la caisse, la défenderesse fait une représentation fautive ou trompeuse aux consommateurs, en contravention à l'article 219 LPC.
- [65] En outre, l'existence et le montant des frais de gestion est indéniablement un fait important en l'espèce, étant de nature déterminante dans le consentement du consommateur et susceptible d'influer sur son choix éclairé<sup>21</sup>.
- [66] Or, dans ses diverses représentations et en temps pertinent durant la transaction, la défenderesse omet de communiquer efficacement au demandeur que des frais de gestion seront exigés à l'issue du processus d'achat.
- [67] Cette précision est pourtant certainement un fait important qui, s'il avait été communiqué au demandeur en temps opportun, aurait été de nature à influencer sa décision de contracter avec la défenderesse.

---

<sup>21</sup> *Imperial Tobacco Canada Ltée c. Conseil québécois sur le tabac et la santé*, préc., note 13, par. 874.

[68] Ainsi, en omettant de dévoiler l'existence et le montant des frais de gestion avant l'étape de la caisse, la défenderesse omet de divulguer aux consommateurs un fait important, en contravention à l'article 228 LPC.

### ***La réduction des obligations***

[69] Selon l'article 272 LPC, le demandeur est présumé avoir subi un préjudice en raison des pratiques interdites commises par la défenderesse, et ce, sur preuve des quatre (4) critères de l'arrêt *Time*.

[70] En l'espèce, la défenderesse a manifestement contrevenu à plusieurs obligations imposées par le titre II de la LPC, soit les articles 219, 224 c) et 228 LPC, tel qu'expliqué ci-haut. Le critère 1 de l'arrêt *Time* est donc rencontré.

[71] De plus, le demandeur a effectivement pris connaissance des représentations constituant une pratique interdite, et ce, avant de conclure un contrat avec la défenderesse. En effet, celui-ci a pris connaissance des prix incomplets annoncés par la défenderesse à la deuxième étape du processus d'achat. Les critères 2 et 3 de l'arrêt *Time* sont donc rencontrés.

[72] Les autres membres du groupe ont aussi pris connaissance des représentations fautives de la défenderesse, puisque le processus d'achat de la défenderesse est entièrement séquentiel et commun à tous les membres.

[73] Selon la Cour d'appel, il est d'ailleurs possible de passer outre ces deux critères lorsque la pratique interdite reprochée concerne l'omission de divulguer un fait important :

« Par ailleurs, en ce qui concerne les omissions de divulguer des faits importants au sens de l'article 228 *L.p.c.*, le juge énonce qu'on ne peut, par définition, avoir connaissance de ce qui n'existe pas. »<sup>22</sup>

[74] Or, le demandeur reproche justement en l'espèce à la défenderesse d'avoir omis de lui divulguer, en temps utile, l'existence et le montant des frais de gestion et donc, d'avoir contracté alors qu'il était en carence informationnelle.

[75] Enfin, il existe une proximité suffisante entre le contenu des représentations de la défenderesse sur le prix total des billets d'événement et les billets visés par le recours.

[76] En effet, une différence de prix de plus d'une dizaine de dollars par billet est certainement susceptible d'influer sur le comportement adopté par le consommateur quant à la formation du contrat. Le dernier critère de l'arrêt *Time* est donc aussi rencontré.

---

<sup>22</sup> *Imperial Tobacco Canada Ltée c. Conseil québécois sur le tabac et la santé*, préc., note 13, par. 909.

[77] Le demandeur bénéficie donc de la présomption absolue de préjudice de l'arrêt *Time* et est justifié de réclamer toute mesure de redressement appropriée prévue à l'article 272 LPC. En l'espèce, le demandeur propose la réduction des obligations.

### ***Les dommages-intérêts punitifs***

[78] Le recours du demandeur ne se limite toutefois pas aux mesures réparatrices visées par l'article 272 LPC, mais inclut également à la mesure préventive et punitive prévue au même article, soit l'octroi de dommages-intérêts punitifs.

[79] Afin de justifier l'octroi de dommages-intérêts punitifs, la Cour suprême enseigne que le tribunal doit constater non seulement une violation à un article de la LPC, mais également déterminer que le comportement du commerçant avant et après la violation est marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard des droits du consommateur et de ses obligations sous le régime de la LPC<sup>23</sup>.

[80] Tel que détaillé ci-haut, la défenderesse a commis plusieurs pratiques interdites en ce qui a trait à l'affichage des prix sur sa plateforme, notamment en annonçant aux consommateurs des prix incomplets pour l'achat de billets d'événements.

[81] En conséquence, les membres n'ont pas pu faire un choix éclairé et n'ont pas pu bénéficier d'une information complète avant de s'engager dans une transaction auprès de la défenderesse.

[82] La conduite de la défenderesse est en outre marquée d'ignorance, d'insouciance et de négligence sérieuse à l'égard de ses obligations légales et des droits des consommateurs.

[83] D'une part, la défenderesse se devait de « faire preuve d'une grande diligence dans l'exécution de [ses] obligations » et de « manifester le souci de s'informer de [ses] obligations et de mettre en place des mesures raisonnables pour en assurer le respect »<sup>24</sup>.

[84] Or, la version actuelle de l'article 224 c) LPC est en vigueur au Québec depuis juin 2010 et est une disposition d'ordre public.

[85] De surcroît, l'un des objectifs principaux de la LPC dans son ensemble est de permettre aux consommateurs d'avoir une information complète avant d'acheter un bien ou un service<sup>25</sup>.

---

<sup>23</sup> *Richard c. Time inc.*, préc., note 9, par. 176-178.

<sup>24</sup> *Richard c. Time inc.*, préc., note 9, par. 176.

<sup>25</sup> *Boissonneault c. Banque de Montréal*, [1988] R.J.Q. 2622 (C.A.), p. 6 (PDF).

- [86] La défenderesse savait donc ou aurait dû savoir que son processus d'achat était contraire aux objectifs de la LPC ainsi qu'au libellé de l'article 224 c) LPC, et ce, en raison de l'annonce tardive du prix complet qui sera ultimement exigé au consommateur.
- [87] La défenderesse a pourtant choisi d'adopter et de maintenir un processus d'achat de billets d'événement contraire à la LPC.
- [88] D'autre part, la défenderesse savait ou aurait dû savoir, même en l'absence de disposition législative expresse interdisant la fragmentation de prix, qu'annoncer l'existence et le montant des frais de gestion de cette manière ne pouvait avoir d'autre effet que d'induire les consommateurs en erreur, le tout en contravention aux articles 219 et 228 LPC. Or, malgré cela, la défenderesse a choisi d'annoncer ses prix de manière fragmentée.
- [89] La défenderesse détenait pourtant les ressources pour informer convenablement les consommateurs en temps utile de l'existence des frais de gestion, de leur montant et du montant total des billets d'événement incluant ces frais, voire pour simplement inclure ceux-ci dans les prix annoncés de ses billets d'événement. Or, une fois de plus, la défenderesse a fait le choix conscient de ne pas le faire.

**b) 575 (1) C.p.c. : Les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes**

- [90] Le critère de l'article 575(1) C.p.c. vise à démontrer, *prima facie*, l'existence de questions qui unissent les demandes individuelles des membres composant le groupe envisagé.
- [91] Pour déterminer si une question est identique, similaire ou connexe, la Cour suprême enseigne qu' « il suffit qu'elle permette de faire avancer de façon significative les réclamations des membres, sans imposer une répétition de l'analyse juridique »<sup>26</sup>.
- [92] La Cour suprême enseigne d'ailleurs qu'il n'est pas fatal et qu'il est même normal que les membres du groupe ne soient pas dans des situations identiques et que la réponse à une question commune diffère d'un membre à l'autre :

« [73] Il n'est pas nécessaire non plus que chaque membre du groupe adopte un point de vue identique ni même similaire relativement au défendeur ou au préjudice subi. Pareille exigence serait incompatible avec le souci de l'économie des ressources judiciaires auquel les recours collectifs répondent en permettant d'éviter les instances dédoublées ou parallèles (voir *Western Canadian Shopping Centres Inc. c. Dutton*, 2001 CSC 46, [2001] 2 R.C.S. 534, par. 27). La Cour d'appel

---

<sup>26</sup> *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, préc., note 1, par. 42.

a résumé ce principe dans l'arrêt *Guilbert c. Vacances sans Frontière Ltée*, 1991 CanLII 2869 (QC CA), [1991] R.D.J. 513 :

*Le fait que tous les membres du groupe ne sont pas dans des situations parfaitement identiques, ne prive pas celui-ci de son existence ou de sa cohérence. Une rigueur excessive dans la définition du groupe priverait le recours de toute utilité dans des situations où les réclamations sont souvent modestes, les réclamants nombreux et le traitement individuel des dossiers difficile. [p. 517] »<sup>27</sup>*

- [93] La Cour suprême enseigne aussi que le seuil nécessaire pour établir l'existence de questions communes à l'étape de l'autorisation est peu élevé et qu'une seule question faisant progresser le litige de façon non négligeable est nécessaire<sup>28</sup>.
- [94] Enfin, il est reconnu par la Cour supérieure que « la détermination des questions identiques, similaires ou connexes ne constitue pas une résolution complète du litige, mais qu'elle donne plutôt lieu à des courts procès à l'étape du règlement individuel des réclamations », et cela ne doit pas faire obstacle à l'autorisation de l'action collective<sup>29</sup>.
- [95] En l'espèce, la Demande d'autorisation soulève des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes, dont les six (6) questions suivantes :
- a. La défenderesse a-t-elle commis des pratiques de commerce interdites par la LPC?
  - b. La défenderesse a-t-elle contrevenu à l'article 224 c) LPC en exigeant un prix supérieur à celui qui est annoncé?
  - c. La défenderesse a-t-elle contrevenu aux articles 219 et 228 LPC en faisant des représentations fausses ou trompeuses ou en passant sous silence des faits importants?
  - d. Le demandeur et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer une réduction de leurs obligations équivalente au montant illégalement perçu?
  - e. Le demandeur et les membres du Groupe sont-ils en droit de réclamer des dommages-intérêts punitifs, et le cas échéant, quel est le montant de ces dommages?

---

<sup>27</sup> *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, préc., note 1, par. 73.

<sup>28</sup> *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, préc., note 2, par. 84-85; *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, préc., note 1, par. 72.

<sup>29</sup> *Abicidan c. Bell Canada*, 2017 QCCS 1198, par. 72-73.

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

- [96] La preuve nécessaire afin de répondre aux questions proposées est commune à tous les membres, car les manquements reprochés à la défenderesse découlent d'une pratique commerciale systématique au niveau de l'affichage des prix des billets d'événement vendus par la défenderesse, plutôt que d'une erreur ou d'un événement isolé, tel qu'il appert de l'échange de courriels entre le demandeur et le service à la clientèle de la défenderesse, pièce P-14.
- [97] Les questions soumises feraient assurément progresser le débat de manière non négligeable en tranchant la question de savoir si la pratique dénoncée contrevient à la LPC et si les membres ont droit à une réparation collective et aux mesures de redressement identifiées.
- [98] En effet, l'origine du litige découle d'un manquement de la défenderesse à ses obligations légales en vertu de la LPC et le recours de chacun des membres du groupe découle de cette même source.
- [99] Il est enfin reconnu dans la décision *Louima c. Vidéotron* que des questions telles que déterminer « le préjudice subi réellement, la somme des dommages punitifs, la mesure de réparation appropriée et la possibilité de recouvrer le montant collectivement »<sup>30</sup> constituent des questions communes suffisantes aux fins de l'autorisation d'une action collective. Or, des questions identiques sont soulevées par la Demande d'autorisation sous étude.

**c) 575 (3) C.p.c. : 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**

- [100] Selon l'article 575(3) C.p.c., le demandeur, sans être tenu d'établir que l'action collective constitue la « meilleure voie procédurale possible »<sup>31</sup>, doit néanmoins expliquer les motifs pour lesquels il n'a pas cherché à loger son action par voie de mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui, selon l'article 91 C.p.c., ou par voie de jonction d'instance, selon l'article 143 C.p.c.
- [101] En l'espèce, le demandeur ignore le nombre exact des membres du groupe et n'est pas en mesure de tous les identifier. En effet, les clients de la défenderesse se situent partout au Québec et, même s'il était possible de tous les retracer, il demeure impossible pour le demandeur d'identifier spécifiquement ceux qui ont acheté un billet pour l'un des événements pour lesquels des frais de gestion sont exigés. Or, l'application de ces voies procédurales est impossible lorsqu'on ne peut pas identifier de façon certaine et communiquer efficacement avec tous les individus concernés par un même différend.

---

<sup>30</sup> *Louima c. Vidéotron Itée*, 2023 QCCS 3172, par. 26.

<sup>31</sup> *Lepage c. Société de l'assurance automobile du Québec*, 2015 QCCS 1606, par. 29.



[102] Néanmoins, le demandeur estime le nombre de membres dans sa situation à plusieurs milliers de personnes, considérant le nombre d'événements offerts par la défenderesse, ainsi que la popularité et la couverture médiatique de plusieurs de ces événements, tel qu'il appert de l'article de presse, **pièce P-4**.

[103] Or, la Cour supérieure enseigne que « [w]hen the number of members is most likely important, this is usually sufficient to show that it would be "difficult or impracticable" to proceed otherwise »<sup>32</sup>.

[104] Enfin, sous un angle purement pratique, il serait inefficace ainsi que contraire aux intérêts d'une saine administration de la justice et au principe de proportionnalité pour chacun des membres d'intenter individuellement une action civile contre la défenderesse, puisque le coût de ces actions individuelles serait manifestement disproportionné par rapport aux réclamations de ces actions.

**d) 575 (4) C.p.c. : Le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres**

[105] Pour déterminer si un membre est en mesure d'assurer une représentation adéquate du groupe, il convient d'examiner trois facteurs : l'intérêt à poursuivre, la compétence et l'absence de conflit avec les autres membres du groupe<sup>33</sup>.

[106] La Cour d'appel souligne en outre que le représentant n'a pas à être parfait, idéal ou même particulièrement diligent<sup>34</sup>.

[107] En l'espèce, le demandeur satisfait chacun des critères applicables et est donc en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[108] D'abord, il a l'intérêt à poursuivre, puisqu'il a fait l'achat d'un billet d'événement auprès de la défenderesse, a été victime de la faute reprochée à la défenderesse et est lié contractuellement à la défenderesse.

[109] Ensuite, il est compétent, car il a activement participé à la rédaction de la Demande d'autorisation et a fourni de nombreuses pièces au soutien de celle-ci. De plus, malgré le fait qu'il soit clair qu'un grand nombre de consommateurs se trouvent dans la même situation que lui<sup>35</sup>, le demandeur a tenté d'identifier les membres se trouvant dans la même position que lui. Aussi, il est disposé à collaborer pleinement avec son avocat afin d'assurer la bonne démarche de l'action collective.

---

<sup>32</sup> *Mihoubi c. Priceline.com*, 2022 QCCS 25, par. 24.

<sup>33</sup> *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, préc., note 1, par. 149; *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, préc., note 3, par. 32.

<sup>34</sup> *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299, par. 108.

<sup>35</sup> *Apple Canada inc. c. Bardaoui*, préc., note 1, par. 29.

[110] Enfin, il n'y a aucun conflit entre les intérêts du demandeur et ceux des autres membres du groupe. Chacun souhaite obtenir une compensation adéquate en réparation des manquements de la défenderesse.

[111] La Cour suprême rappelle finalement que le tribunal doit évaluer ce critère de façon large et libérale, et qu'« [a]ucun représentant proposé ne devrait être exclu, à moins que ses intérêts ou sa compétence ne soient tels qu'il serait impossible que l'affaire survive équitablement »<sup>36</sup>.

[112] Or, puisqu'aucune telle préoccupation ne justifie d'exclure le demandeur, il faut conclure qu'il est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe en l'espèce.

## **E. CONCLUSION**

[113] Les quatre critères étant remplis, le demandeur demande au tribunal d'autoriser son recours.

**LE TOUT, RESPECTUEUSEMENT SOUMIS.**

**MONTRÉAL**, le 1<sup>er</sup> décembre 2023

*Lambert Avocats*

---

**LAMBERT AVOCATS**

(Me Jimmy Ernst Jr Laguë-Lambert)

(Me Benjamin W. Polifort)

(Me Loran-Antuan King)

1111, St-Urbain, suite 204

Montréal (Québec) H2Z 1Y6

Téléphone : (514) 526-2378

Télécopieur : (514) 878-2378

[jlambert@lambertsavocats.ca](mailto:jlambert@lambertsavocats.ca)

[bpolifort@lamberavocats.ca](mailto:bpolifort@lamberavocats.ca)

[aking@lambertavocats.ca](mailto:aking@lambertavocats.ca)

Avocats du demandeur

---

<sup>36</sup> *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, préc., note 1, par. 149.

**No. : 500-06-001207-220**

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

**PROVINCE DE QUÉBEC**  
**DISTRICT DE MONTRÉAL**

**MICHEL PLUNUS**

Demandeur

**c.**

**FEVER LABS INC.**

Défenderesse

**ARGUMENTATION ÉCRITE DU DEMANDEUR  
SUR LA DEMANDE POUR AUTORISATION  
D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE ET  
POUR ÊTRE REPRÉSENTANT**

**COPIE COUR**



**LAMBERT**  
AVOCATS

1111, rue Saint-Urbain, bureau 204

Montréal (Québec) H2Z 1Y6

Tél. : (514) 526-2378

Télec. : (514) 878-2378

[jlambert@lambertavocats.ca](mailto:jlambert@lambertavocats.ca)

[bpolifort@lambertavocats.ca](mailto:bpolifort@lambertavocats.ca)

[aking@lambertavocats.ca](mailto:aking@lambertavocats.ca)

M<sup>e</sup> Jimmy Ernst Jr. Laguë-Lambert (ALOJR5)

M<sup>e</sup> Benjamin W. Polifort (AW0BB6)

M<sup>e</sup> Loran-Antuan King (AK3943)