

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001041-207

DATE : 5 avril 2024

SOUS LA PRÉSIDENCE DE L'HONORABLE MARTIN F. SHEEHAN, J.C.S.

CHAFIK MIHOUBI

Demandeur/Représentant

c.

PRICELINE.COM, L.L.C.

et

HOTWIRE, INC.

et

HOMEAWAY.COM, INC.

et

ACCOR, S.A.

et

BEDANDBREAKFAST.COM, INC.

et

CANADASTAYS (1760335 ONTARIO INC.)

et

HILTON WORLDWIDE HOLDINGS, INC.

et

SIX CONTINENTS HOTELS, INC.

et

ORBITZ WORLDWIDE, L.L.C.

et

HYATT HOTELS CORPORATION

et

WYNDHAM HOTEL GROUP, L.L.C.

et

KAYAK SOFTWARE CORPORATION

Défenderesses

JUGEMENT

APERÇU

[1] Le 11 janvier 2022, le Tribunal autorise l'exercice d'une action collective¹ pour le compte des trois groupes suivants :

- a) *Tout consommateur au sens de la Loi sur la protection du consommateur, résidant au Québec au moment de la réservation, qui, entre le 27 janvier 2017 et le 13 mai 2022, a réservé un hébergement par internet auprès des défenderesses Priceline.com L.L.C., Hotwire, inc., KAYAK Software Corporation, Benjamin & Brothers L.L.C., Accor, S.A., Hilton Worldwide Holdings, inc., Six Continents Hotels, inc., Hyatt Corporation ou Wyndham Hotel Group, L.L.C. et qui a payé un prix supérieur au prix initialement annoncé, à l'exception des droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale lorsque, en vertu de cette loi, ces droits doivent être perçus directement du consommateur pour être remis à une autorité publique.*
- b) *Tout consommateur au sens de la Loi sur la protection du consommateur, résidant au Québec au moment de la réservation, qui, entre le 27 janvier 2017 et le 28 septembre 2020, a réservé un hébergement par internet auprès des défenderesses Homeaway.com, inc., Bedandbreakfast.com, inc. ou Canadastays (1760335 Ontario, Inc.) et qui a payé un prix supérieur au prix initialement annoncé, à l'exception des droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale lorsque, en vertu de cette loi, ces droits doivent être perçus directement du consommateur pour être remis à une autorité publique.*
- c) *Tout consommateur au sens de la Loi sur la protection du consommateur, résidant au Québec au moment de la réservation, qui, entre le 27 janvier 2017 et le 4 juin 2020, a réservé un hébergement par internet auprès de la défenderesse Orbitz Worldwide, L.L.C. et qui a payé un prix supérieur au prix initialement annoncé, à l'exception des droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale lorsque, en vertu de cette loi, ces droits doivent être perçus directement du consommateur pour être remis à une autorité publique.*

¹ *Mihoubi c. Priceline.com*, 2022 QCCS 25 (demande d'approbation d'une entente de règlement et d'honoraires accueillie à l'égard d'une des défenderesses, 2023 QCCS 1842).

[2] Essentiellement, le demandeur, monsieur Chafik Mihoubi, demande la réduction du prix payé par les membres des groupes aux différentes plateformes de réservation des défenderesses ainsi que l'octroi de dommages punitifs. Il allègue que les défenderesses affichaient des prix décomposés et inférieurs au prix ultimement exigé pour des offres d'hébergement en violation de l'article 224 c) de la *Loi sur la protection du consommateur* (« **LPC** »)². Il invoque la présomption absolue de préjudice de l'article 272 LPC.

[3] L'article 224 c) de la LPC prévoit :

224. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit:

[...]

c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.

[...]

Aux fins du paragraphe c du premier alinéa, le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service. Toutefois, ce prix peut ne pas comprendre la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada. Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.

[4] Il demande aussi une injonction pour mettre fin à cette pratique.

[5] De leur côté, les défenderesses soutiennent que :

5.1. la LPC ne s'applique pas puisque les contrats concernent la location d'un immeuble au sens des articles 6 et 6.1 de la LPC;

5.2. elles n'ont pas violé l'article 224 c) de la LPC;

5.3. l'article 224 c) de la LPC ne permet pas l'octroi de dommages punitifs;

5.4. il y a absence de préjudice et que la présomption de préjudice ne s'applique pas faute de proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le service visé par le contrat.

[6] Tel qu'en fait foi la description des différents groupes, la période du recours varie d'une défenderesse à l'autre. Par ailleurs, dans tous les cas, le recours exclut les réservations effectuées avant le 27 janvier 2017.

² *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1.

[7] Le présent débat concerne des objections formulées sur des demandes de préengagements ou des demandes faites lors des interrogatoires des divers représentants des défenderesses.

ANALYSE

1. Droit applicable

1.1 Principes généraux

[8] Les principes qui doivent guider le tribunal lorsqu'il est appelé à se prononcer sur des demandes de communications de documents ou des objections soulevées pendant la phase de pré-instruction peuvent être résumés comme suit :

- 8.1. Les interrogatoires préalables et les demandes de production de documents sont des outils essentiels à la phase exploratoire en matière civile. Leur but est de faciliter la recherche de la vérité, qui demeure « l'objectif ultime » de tout procès. La divulgation précoce de la preuve garantit également que les procès se déroulent de manière équitable et efficace. Enfin, elle permet aux parties d'évaluer la solidité de leurs dossiers respectifs et encourage les règlements à l'amiable³.
- 8.2. Le tribunal doit donc encourager la divulgation la plus complète et la plus rapide possible de la preuve. Une telle divulgation est conforme au devoir de transparence et de coopération nécessaire à la bonne gestion des procédures et à un débat judiciaire équitable, par opposition à un procès par embuscade (articles 19 et 20 C.p.c.)⁴.
- 8.3. Si le droit à la divulgation préalable au procès doit être interprété de manière large, il n'est pas illimité. Les parties doivent respecter le principe de proportionnalité (articles 18 et 19 C.p.c.) et leur comportement doit faciliter le déroulement de la procédure plutôt que de la voir retardée, compliquée ou même mise en péril par l'introduction d'éléments de preuve qui ne contribuent pas à la reconnaissance des droits invoqués. Les expéditions de pêche, les demandes répétées et les recherches sans discernement ne sont pas autorisées. Le tribunal a le pouvoir discrétionnaire de réduire la charge financière et administrative de la partie à laquelle des documents sont

³ *Pétrolière Impériale c. Jacques*, 2014 CSC 66, par. 24 à 26.

⁴ *Pétrolière Impériale c. Jacques*, préc., note 3, par. 28; *Grid Solutions Canada c. Murphy*, 2019 QCCA 1141, par. 6; *Société financière Manuvie c. D'Alessandro*, 2014 QCCA 2332, par. 22 (demande pour permission d'en appeler à la Cour Suprême du Canada retirée (C.S. Can., 2015-06-26, 36309); *Sotramont Gatineau Inc. c. Original Baked Quality Pita Dips Inc.*, 2020 QCCS 143; *Envac Systèmes Canada inc c. Montréal (Ville de)*, 2016 QCCS 1931, par. 27. Denis FERLAND et Benoît EMERY, *Précis de procédure civile du Québec*, 6^e éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, 2020, volume 1, par. 1-1336.

demandés en imposant des contraintes raisonnables. Le tribunal peut également refuser la divulgation d'informations lorsque l'exécution de la demande exigerait l'analyse d'un nombre disproportionné de documents, un nombre excessif d'heures ou imposerait des coûts exorbitants⁵. Par ailleurs, une partie qui allègue que les ressources requises pour répondre à un engagement sont disproportionnées doit en faire la preuve⁶.

8.4. Une partie peut s'opposer à la divulgation pour des raisons de privilège ou parce qu'un « intérêt légitime important » serait compromis par la divulgation⁷. Cette notion doit être interprétée de manière restrictive. Si le tribunal estime qu'un intérêt « légitime et important » existe, mais que l'engagement implicite de confidentialité ou un autre moyen de protection ou de contrôle peut résoudre la question de la divulgation, il doit rejeter l'objection⁸.

8.5. Il est généralement admis que les tribunaux ne devraient pas ordonner aux témoins d'effectuer un travail d'analyse ou les forcer à préparer un document qui n'existe pas comme tel, en particulier lorsque l'analyse ou la préparation exigerait un effort important et que les informations demandées ne sont pas disponibles dans le format souhaité⁹. Toutefois, la divulgation peut être

⁵ *Pétrolière Impériale c. Jacques*, préc., note 3, par. 30, 31 et 85; *Grid Solutions Canada c. Murphy*, préc., note 4, par. 7; *Duguay c. Compagnie General Motors du Canada*, 2019 QCCA 1058, par. 8; *Digital Shape Technologies inc. c. Comte*, 2018 QCCA 955, par. 7; *Geysens c. Gonder*, 2010 QCCA 2301, par. 14; *Jamp Pharma Corp. c. Jubilant Generics Limited*, 2023 QCCS 4106, par. 21; *Charles c. Boiron Canada inc.*, 2023 QCCS 1153, par. 14 à 16; *Gestion Steve Perreault inc. c. 9310-7803 Québec inc.*, 2022 QCCS 1266, par. 27 et 28; *Kloda c. CIBC World Markets Inc. (CIBC Wood Gundy)*, 2019 QCCS 761, par. 16 à 19; *Nolicam Location de camions inc. c. Budget Rent A Car Licensor*, 2019 QCCS 747, par. 6 et 16; *A. c. Frères du Sacré-Coeur*, 2019 QCCS 258, par. 28; *Axxess International courtiers en douanes inc. c. Boulay*, 2018 QCCS 5363, par. 50; *Bouvier c. Lachance*, 2018 QCCS 233, par. 18; *Sintra inc. (région Estrie) c. Ville de Lac-Mégantic*, 2017 QCCS 4477, par. 30; *Charland c. Hydro-Québec*, 2017 QCCS 2623, par. 39 et 46 (permission d'en appeler refusée, 2017 QCCA 1707); *Association professionnelle des audioprothésistes du Québec c. Procureure générale du Québec*, 2017 QCCS 1960, par. 10 (demande pour permission d'appeler, 2017 QCCA 1112).

⁶ *Conseil pour la protection des malades c. Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre*, 2020 QCCS 4016, par. 114, 118, 119 et 120.

⁷ Art. 12 et 228 C.p.c.

⁸ *Pétrolière Impériale c. Jacques*, préc., note 3, par. 84; *Sierra Club du Canada c. Canada (Ministre des Finances)*, 2002 CSC 41, par. 49, 50, 51 et 55; *Ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada c. David S. Laflamme Construction inc.*, 2017 QCCA 96, par. 6; *Charles c. Boiron Canada inc.*, préc., note 5, par. 23; *Lanteigne c. Société des casinos du Québec*, 2022 QCCS 4752, par. 94; *CMC Électronique inc. c. Procureure générale du Québec*, 2020 QCCS 124, par. 27; *Nolicam Location de camions inc. c. Budget Rent A Car Licensor*, préc., note 5, par. 6; *Siciliano c. Éditions La Presse ltée*, 2016 QCCS 3702, par. 24 et 29 (règlement hors cour (C.A., 2016-06-23) 500-09-026076-166); *Luxme International Ltd. c. Lasnier*, 2016 QCCS 6389, par.10 et 11; *Démolition et Excavation Demex inc. c. 6745016 Canada Inc.*, 2012 QCCS 3528, par. 33 à 35.

⁹ *Commission scolaire des Affluents c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, 2006 QCCA 81, par. 36; *Mutuelle du Canada (La), Cie d'assurance sur la vie c. Cie d'assurance-vie Manufacturers*, [1987] R.D.J. 192 (C.A.), par. 5; *Entrepreneurs de construction Concordia inc. c. Régie des installations olympiques*, 2021 QCCS 3236, par. 34; Jean-Claude ROYER et Catherine PICHÉ, *La preuve civile*, 6^e éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, 2020, n° 653.

ordonnée lorsque les informations peuvent être préparées avec une relative facilité et en suivant des procédures simples¹⁰.

8.6. Une partie qui souhaite obtenir la communication de documents a la charge de démontrer qu'ils sont pertinents et que les informations visées feront avancer le litige¹¹. Un fait est pertinent s'il a un lien de connexité avec une allégation de la demande ou de la défense, s'il contribue à établir le bien-fondé d'une telle allégation ou à réfuter la position de la partie adverse¹². Cependant, étant donné que le tribunal qui évalue la pertinence à un stade préliminaire n'a pas l'avantage d'avoir entendu l'ensemble de la preuve, la notion de pertinence doit être interprétée de manière large et tout doute quant à la pertinence doit favoriser la divulgation¹³. D'ailleurs, l'article 228 C.p.c. prévoit qu'une partie doit répondre à une question posée lors d'un interrogatoire préalable nonobstant une objection fondée sur l'absence de pertinence.

8.7. Une partie qui souhaite s'opposer à la divulgation sur la base d'un privilège ou d'un intérêt légitime a le fardeau d'en prouver l'application¹⁴.

[9] En résumé, le rôle du tribunal est de trouver un équilibre délicat entre deux objectifs importants.

9.1. D'une part, il faut soutenir la divulgation en temps utile de la preuve pour faciliter la recherche de la vérité, veiller à ce que les procès soient menés de manière équitable et efficace et permettre aux parties d'évaluer rapidement la solidité de leurs dossiers respectifs afin d'encourager les règlements à l'amiable.

9.2. D'autre part, nous devons faire respecter le principe de proportionnalité pour protéger l'accès à la justice, promouvoir une application équitable et économique des règles de procédure et veiller à ce que les affaires se déroulent sans heurts plutôt que d'être retardées ou compliquées par l'introduction d'éléments de preuve qui ne contribuent pas à la résolution du différend entre les parties.

¹⁰ *Charkaoui c. Canada (Procureur général)*, 2013 QCCS 7132, par. 39.

¹¹ *Kloda c. CIBC World Markets Inc. (CIBC Wood Gundy)*, préc., note 5, par. 16; *Lambert (Gestion Peggy) c. Écolait ltée*, 2017 QCCS 5429, par. 28 à 31.

¹² *Groupe Ledor inc., mutuelle d'assurances c. Bourret*, 2014 QCCA 1331, par. 2; *Corp. McKesson Canada c. Losier*, [2004] R.J.Q. 1178 (C.A.), par. 23; *St-Onge-Lebrun c. Hôtel-Dieu de St-Jérôme*, [1990] R.D.J. 56 (C.A.), par. 9; *Domaine de la Rivière Inc. c. Aluminium du Canada Ltée*, [1985] R.D.J. 30 (C.A.), par. 15; *Union des consommateurs c. Bell Canada*, 2019 QCCS 3756, par. 22.

¹³ *Choquette c. Air Canada*, 2020 QCCS 2376, par. 11 et 12; *Siciliano c. Éditions La Presse ltée*, préc., note 8, par. 48.

¹⁴ *Konstas c. Réseau de transport métropolitain (Exo)*, 2022 QCCS 83, par. 7.

1.2 Le cas particulier des actions collectives

[10] Trouver un juste équilibre est d'autant plus délicat en matière d'actions collectives.

[11] Certes, la pertinence ne s'apprécie pas différemment dans le cadre d'une action collective. Néanmoins, certaines particularités demeurent.

[12] D'une part, dans le cadre du processus d'autorisation, le groupe a été défini, les questions communes et les conclusions ont été identifiées. Ce filtre judiciaire préalable sert de guide au Tribunal et l'aide à cerner le litige et à s'assurer que la demande s'inscrit à l'intérieur du cadre de l'action collective.

[13] Il faut aussi tenir compte du fait qu'après l'autorisation, la pertinence s'apprécie non seulement eu égard aux allégations de la procédure qui concernent le représentant du groupe, mais aussi de celles qui concernent l'ensemble des membres.

[14] Compte tenu de la relation particulière entre l'avocat du groupe, le représentant et les membres du groupe, le tribunal doit être conscient qu'une grande partie de la preuve pertinente peut ne pas être en possession du représentant. Dans plusieurs cas, les informations concernant les réclamations des autres membres du groupe se retrouvent uniquement entre les mains du défendeur¹⁵.

[15] Évaluer la proportionnalité dans le contexte d'une action collective exige aussi certains ajustements. Les actions collectives peuvent donner lieu à des litiges de grande ampleur lorsque l'on tient compte de l'étendue des questions soulevées, du nombre de membres potentiels et souvent, de la multiplicité de défendeurs. Une divulgation préalable équivalente à ce qui serait approprié dans un recours individuel multiplié par le nombre de membres de l'action collective risque d'engorger inutilement les tribunaux avec des documents excessifs. Dans certains cas, il peut être plus approprié de procéder à une divulgation par échantillonnage au stade des questions communes et de reporter la divulgation complète au stade de l'évaluation des réclamations individuelles, le cas échéant.

2. DISCUSSION

[16] Afin d'évaluer la pertinence de certaines questions posées, il y a lieu d'abord de rappeler que les groupes identifiés visent les consommateurs québécois et l'application de la LPC.

[17] Il importe aussi de garder en tête les questions communes identifiées :

¹⁵ *Benamor c. Air Canada*, 2020 QCCA 1597, par. 42; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299, par. 62 et 76.

- 17.1. Les contrats conclus entre les membres du groupe et les défenderesses sont-ils des contrats concernant la location d'un immeuble au sens des articles 6 et 6.1 de la LPC ?
- 17.2. Les premiers prix qui apparaissent sur les sites internet et les applications mobiles des défenderesses à la suite d'une recherche pour un hébergement sont-ils des prix annoncés au sens de l'article 224 c) de la LPC ?
- 17.3. Les défenderesses ont-elles manqué à leurs obligations sous la LPC en annonçant sur leurs sites et leurs applications mobiles un prix moins élevé que celui ultimement facturé ?
- 17.4. Les défenderesses ont-elles manqué à leurs obligations sous la LPC en accordant plus d'importance au prix par nuit qu'au prix du séjour ?
- 17.5. Les membres du groupe ont-ils droit à une compensation correspondant à la différence entre le prix annoncé et le prix facturé moins les taxes et les droits prévus aux exceptions des articles 224, alinéa 3 de la LPC et 91.8 du Règlement ?
- 17.6. Les défenderesses doivent-elles être condamnées à verser des dommages punitifs aux membres du groupe ?
- 17.7. Est-ce que les réclamations des membres doivent être recouvrées collectivement ?
- 17.8. Quel est le montant des frais exigés illégalement à chaque membre du groupe ?

2.1 La divulgation des documents liés au processus de réservation

[18] La première série de demandes concerne des études internes ou externes sur le processus de réservation des défenderesses.

[19] Selon quelques témoins interrogés au préalable, les défenderesses ont développé ou peaufiné leur processus de réservation à l'aide de tests ou d'études analysant l'« expérience utilisateur » et les attentes des consommateurs (utilisant parfois le « *gorilla testing* », le « *user research* » ou l'utilisation de logiciels spécialisés). Certains témoins indiquent que ces tests et études ont entre autres permis aux défenderesses d'évaluer la capacité des consommateurs à discerner les informations présentées, comme le prix¹⁶.

¹⁶ Voir par exemple : Transcription de l'interrogatoire de Rishi Mehta, vice-président du *Digital Product* chez Wyndham, tenu le 20 mars 2023, p. 90 à 94 (Annexe A-1); Transcription de l'interrogatoire de Lincoln Barnett, vice-président du *Revenue and Channels Strategy* chez Six Continents Hotels, tenu le 30 mars 2023, p. 150 à 153 (Annexe A-2); Transcription de l'interrogatoire Cassie Hooker, *Group Product Manager* chez Hyatt, tenu le 5 mai 2023, p. 37 à 43 (Annexe A-3); Transcription de

[20] La demande est ciblée et le nombre de documents devrait être relativement circonscrit.

[21] Ces documents sont pertinents aux questions en litige à ce stade. En effet, ils peuvent jeter un éclairage sur la compréhension du consommateur à l'égard du prix global de la transaction, l'influence de l'affichage sur sa décision de contracter ou sur la connaissance des défenderesses quant à cette compréhension ou influence, laquelle pourrait être considérée lors de l'octroi possible de dommages punitifs¹⁷.

[22] Certaines des défenderesses se sont opposées aux études qui auraient été effectuées préalablement à la période pertinente à l'action. Or, l'existence d'études préalables demeure pertinente au comportement des défenderesses pendant la période visée. Néanmoins, le Tribunal limitera la transmission aux études qui sont postérieures au 1^{er} janvier 2015.

[23] L'ordonnance sera également limitée aux observations contenues dans les études quant à la façon dont le prix est présenté au consommateur, le temps pris par les consommateurs pour passer d'une étape à l'autre ou le moment où le consommateur met fin au processus.

[24] Dans certains cas, la réponse a déjà été fournie sous réserve de l'objection. L'objection devient donc sans objet et sera rejetée. En effet, une ordonnance de divulgation pendant la phase exploratoire avant procès, nonobstant une objection quant à l'absence de pertinence, ne lie pas le juge du fond qui sera libre d'accorder ou non l'objection des défenderesses¹⁸. L'article 228 C.p.c. prévoit qu'une partie doit répondre à une question posée lors d'un interrogatoire préalable malgré une objection fondée sur le manque de pertinence. L'article reconnaît néanmoins le droit de cette partie de faire consigner cette objection au dossier pour qu'elle soit éventuellement tranchée par le juge du fond. Vu cette réserve implicite, il n'est pas utile de commenter davantage les objections aux documents déjà divulgués.

[25] Dans d'autres cas, les défenderesses ont répondu qu'aucune étude ne correspondait à la demande. Compte tenu des réponses verbales des témoins lors de leur interrogatoire, cette affirmation paraît surprenante. Les défenderesses sont invitées à faire une deuxième vérification.

l'interrogatoire de Michael Gathright, vice-président senior du *Customer Experience* chez Hilton, tenu le 8 juin 2023, p. 91, 92, 94 et 95 (Annexe A-4); Transcription de l'interrogatoire de Pady Nair, auparavant *Director of Product Management* chez Expedia (auparavant Vrbo), tenu le 15 juin 2023, p. 23, 24 25, 60 et 61 (Annexe A-5); Transcription de l'interrogatoire de Kathrin Felder, *Product manager* chez Hotwire, tenu le 14 septembre 2023, p. 8, 9 et 37 à 45 (Annexe A-6); Transcription de l'interrogatoire de Matthew Esler, anciennement *Senior Product Director* chez Expedia (auparavant Orbitz), tenu le 14 septembre 2023, p. 13 et 14 (Annexe A-7).

¹⁷ *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2022 QCCS 4254 (déclaration d'appel, 2022-12-29 (C.A.) 500-09-030343-222).

¹⁸ *Société financière Manuvie c. D'Alessandro*, préc., note 4, par. 22; *Distribution d'acier de Montréal c. Tubes Olympia Itée*, 2016 QCCS 1635, par. 4.

[26] Ainsi, les objections ULB-2, ULB-10, ULB-16, UCH-2, UCH-7, URM-2, URM-13, URM-14, URM-15, URM-20, URM-21, UMG-22, UMG-28 sont rejetées à l'égard des analyses du processus de réservation portant sur la manière dont le prix est présenté, le temps pris par les consommateurs pour passer d'une étape à l'autre ou le moment où le consommateur met fin au processus de réservation.

[27] La confidentialité des documents peut être encadrée par l'obligation de confidentialité qui s'applique aux divulgations avant procès¹⁹. Une ordonnance sera rendue obligeant le demandeur à aviser les défenderesses avant de produire au dossier de la cour des informations identifiées par les défenderesses comme étant confidentielles afin de leur permettre de présenter une requête encadrant davantage une telle production.

[28] Les demandes relatives aux communications internes à l'égard de telles études ou pratiques constituent une partie de pêche. Il serait en outre difficile pour les défenderesses d'identifier les documents qui peuvent potentiellement répondre à un tel engagement.

[29] Les demandes qui portent sur les analyses des sites des concurrents (URM-4) ou aux indicateurs de performance (URM-18) sont vagues ou dépassent le cadre de ce qui est pertinent aux questions en litige. Ces objections sont maintenues.

[30] Il en va de même des études qui portent sur des expériences clients qui n'ont pas de lien avec le recours tel qu'autorisé (par exemple, les messages « *pop-up* » qui apparaissent à l'écran indiquant le nombre de consommateurs qui ont démontré un intérêt pour une propriété (QPN-5, UME-20, UME-21))²⁰. Ces objections sont maintenues.

[31] Pour les raisons discutées plus bas à l'égard de la pertinence limitée des informations concernant d'autres juridictions, les objections ULB-19 et UMG-29 à l'égard des sites web accessibles à l'extérieur du Québec est maintenue.

[32] Quant aux objections soulevées par Hilton à l'égard d'un privilège, le Tribunal reporte la question afin de permettre à Hilton de soumettre une déclaration assermentée au soutien de ses prétentions.

¹⁹ *Lac d'Amiante du Québec Ltée c. 2858-0702 Québec Inc.*, 2001 CSC 51.

²⁰ Transcription de l'interrogatoire de Pady Nair, auparavant *Director of Product Management* chez Expedia (auparavant Vrbo), tenu le 15 juin 2023, p. 77 et 78 (Annexe A-5); Transcription de l'interrogatoire de Matthew Esler, anciennement *Senior Product Director* chez Expedia (auparavant Orbitz), tenu le 14 septembre 2023, p. 51 à 53 (Annexe A-7).

2.2 La divulgation des documents relatifs aux plaintes et enquêtes

[33] Certaines questions portent sur les plaintes reçues par les défenderesses.

[34] Les défenderesses devront fournir les plaintes formulées par des consommateurs québécois ou par des autorités pertinentes au processus de réservation en place au Québec.

[35] Les plaintes formulées par des autorités étrangères ou au sujet de transactions faites par des consommateurs à l'extérieur du Québec ne sont que marginalement pertinentes.

[36] Or, même si un fait peut être théoriquement pertinent, le Tribunal conserve le droit de refuser une preuve par ailleurs admissible lorsque sa valeur probante est faible et que la preuve risque : a) d'entraîner une confusion quant aux questions en litige; b) de porter indûment préjudice à une partie, à un témoin ou à un tiers; ou c) si elle implique un temps excessif qui n'est pas en rapport avec sa valeur probante²¹. Ouvrir la porte à la légalité du processus de réservation des défenderesses en vertu de législations étrangères dont le contenu peut différer de la LPC risquerait de créer de la confusion et de détourner l'attention de l'objet principal du débat. Cela risquerait également de prolonger le procès au Québec (notamment, vu l'obligation de faire la preuve du droit étranger) sans avantage mesurable pour les membres²².

[37] Les objections URM-11, URM-12, ULB-5, ULB-6 et ULB-9, QPN-8i, QPN-8ii, QKF-8, QME-7 et UMG-31 sont maintenues à l'égard des plaintes émanant de l'extérieur du Québec. Ces objections sont rejetées à l'égard des plaintes émanant des autorités ou des consommateurs québécois.

2.3 La divulgation des changements aux sites web

[38] La question des changements apportés aux sites internet ou aux applications des défenderesses à l'égard de la présentation des prix est pertinente. D'ailleurs, les défenderesses ont répondu à ces questions, sauf en ce qui concerne la question sur la devise (UKF-27) qui devra être répondue.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[39] **REJETTE** les objections :

39.1. ULB-2, ULB-10 et ULB-16;

²¹ J.-C. ROYER et C. PICHÉ, préc., note 9, par. 218; Claude MARSEILLE, *La règle de la pertinence en droit de la preuve civile québécois*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2004, par. 41 et suivants; *R. c. Mohan*, [1994] 2 R.C.S. 9; 9217-4887 *Québec inc. c. Yves Rocher Amérique du Nord inc.*, 2016 QCCS 5123, par. 32; *Thouin c. Ultramar ltée*, 2014 QCCS 3946, par. 9.

²² *A c. Watch Tower Bible and Tract Society of Canada*, 2018 QCCS 5182, par. 23.

39.2. UCH-2 et UCH-7;

39.3. URM-2, URM-13, URM-14, URM-15, URM-20 et URM-21;

39.4. UMG-22, UMG-28;

à l'égard des analyses du processus de réservation postérieures après le 1^{er} janvier 2015 portant sur la manière dont le prix est présenté, le temps pris par les consommateurs pour passer d'une étape à l'autre, ou le moment où le consommateur met fin au processus de réservation;

[40] **MAINTIENT** les objections ULB-19 et UMG-29 à l'égard la présentation des sites à l'extérieur du Québec;

[41] **MAINTIENT** les objections relativement aux communications internes à l'égard de telles études ou pratiques;

[42] **MAINTIENT** les objections relativement aux analyses des sites des concurrents (URM-4) ou « pop-ups (QPN-5, UME-20 et UME-21) ou aux indicateurs de performance (URM-18);

[43] **MAINTIENT** l'objection à l'égard des documents mentionnés dans la déclaration assermentée de maître Stéphanie Jean-Jacques;

[44] **MAINTIENT** les objections URM-11, URM-12, ULB-5, ULB-6, ULB-9, QPN-8i, QPN-8ii, QKF-8, QME-7 et UMG-31 à l'égard des plaintes émanant de l'extérieur du Québec et **REJETTE** ces objections à l'égard des plaintes émanant des autorités ou des consommateurs québécois;

[45] **REJETTE** l'objection UKF-27;

[46] **REPORTE** la décision quant aux objections UMG-22 et UMG-28, **PERMET** à la défenderesse Hilton de déposer une déclaration assermentée au soutien de ses prétentions d'ici le 19 avril 2024 et **PREND ACTE** de l'engagement des parties du revenir au Tribunal d'ici le 24 mai 2024 si un débat subsiste entre eux;

[47] **ORDONNE** aux défenderesses de fournir les informations ordonnées d'ici le 24 mai 2024;

[48] **DÉCLARE** que tout document divulgué à la suite du présent jugement est assujéti à la règle de confidentialité implicite *Lac d'Amiante du Québec Ltée c. 2858-0702 Québec Inc.*²³;

²³ *Lac d'Amiante du Québec Ltée c. 2858-0702 Québec Inc.*, préc., note 19.

[49] **ORDONNE** aux avocats du demandeur de donner aux défenderesses un préavis de 30 jours avant de déposer au dossier de la cour des informations identifiées par les défenderesses comme étant confidentielles afin de leur permettre de présenter une requête encadrant davantage une telle production;

[50] **PREND ACTE** de l'engagement des parties de produire un nouveau protocole de l'instance d'ici le 19 avril 2024;

[51] **LE TOUT** avec les frais à suivre le sort de l'instance.

MARTIN F. SHEEHAN, J.C.S.

M^e Cory Verbauwhede
GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.
et
M^e Peter Shams
HADEKEL SHAMS S.E.N.C.R.L.
Avocats du demandeur

M^e Karine Chênevert
M^e Katia-Maria Medina Avelar
BORDEN LADNER GERVAIS S.E.N.C.R.L.
Avocats des défenderesses Accor, S.A. et Hilton Worldwide Holdings inc.

M^e Sandrine Raquepas
M^e Claudette Van Zyl
NORTON ROSE FULBRIGHT CANADA S.E.N.C.R.L., S.R.L.
Avocats des défenderesses Hotwire inc., Homeaway.com inc., Bedandbreakfast.com inc., Canadastays (1760335 Ontario inc.) et Orbitz Worldwide, L.L.C.

M^e Myriam Brix
LAVERY, DE BILLY S.E.N.C.R.L.
Avocate de la défenderesse Six Continents Hotels, inc.

M^e Éric Préfontaine
M^e Raphael-Elie Kazandjian
OSLER, HOSKIN & HARCOURT, S.E.N.C.R.L., S.R.L.
Avocats de la défenderesse Hyatt Hotels Corporation

M^e Simon Jun Seida

M^e Anthony Cayer

BLAKE, CASSELS & GRAYDON S.E.N.C.R.L.

Avocats de la défenderesse Wydham Hotel Group, L.L.C.

Date d'audience : 26 mars 2024