

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000806-162

DATE : Le 14 novembre 2024

SOUS LA PRÉSIDENCE DE : L'HONORABLE SYLVAIN LUSSIER, J.C.S.

UNION DES CONSOMMATEURS

Et

COREY MENDELSON

Demandeurs
c.

SIRIUS XM CANADA INC.

Défenderesse
Et

FONDS D'AIDE AUX ACTIONS COLLECTIVES

Mis en cause

JUGEMENT
(sur avis de gestion)

LE CONTEXTE

[1] Le 23 février 2018, le juge Stéphane Sansfaçon, alors en Cour supérieure, autorisait l'exercice d'une action collective contre la Défenderesse Sirius XM Canada inc.¹ pour le compte du groupe suivant :

Toutes les personnes au Québec qui ont conclu des contrats d'abonnement pour des services de radio par satellite ou de radio par Internet fournis par Sirius XM Canada inc. et dont les frais d'abonnement ont été augmentés unilatéralement par Sirius XM Canada inc. depuis le 1er septembre 2013 sans avis suffisant. [Traduction du Tribunal]

(Le Groupe)

[2] Le 28 septembre 2023, les parties signaient l'entente intervenue quelques jours plus tôt, réglant le dossier².

[3] Des avis aux membres ont été publiés dans La Presse+, Le Soleil et The Montreal Gazette le 5 octobre 2023 informant les membres du Groupe qu'un règlement était intervenu entre les parties, ainsi que de la date d'audition pour la présentation de la Demande en approbation.

JL-4908

[4] Le 7 novembre 2023, le soussigné approuvait le règlement intervenu et ordonnait aux parties de s'y conformer.

[5] Le Règlement prévoyait un recouvrement collectif en vertu duquel la Défenderesse acceptait de verser un montant global de 22 millions \$ à être distribué aux membres, sans qu'il ne soit exigé des membres qu'ils transmettent une réclamation, puisqu'un remboursement ou un crédit leur serait octroyé automatiquement.

[6] Les membres du Groupe se divisaient entre abonnés actuels de Sirius et anciens abonnés. Les premiers se voyaient attribuer un rabais automatique sur leur facture courante. Les Anciens Abonnés devaient recevoir un remboursement par chèque ou par virement bancaire.

[7] RicePoint Administration Inc.³ fut désigné Administrateur des réclamations. Cette société fait maintenant affaires sous le nom Verita Global.

[8] Il était prévu au paragraphe 20 du Règlement que :

“within ninety (90) days of the Approval Judgment, the Administrator, or SXM under the supervision of the Administrator, shall proceed to each Former Subscriber's Payment by sending the Class Member's Net Recovery by way of Interac e-Transfer at the last known

¹ « Sirius ».

² Le « Règlement ».

³ « RicePoint ».

email address in SXM's file, or by cheque at the Class Member's last known address in SXM's File (if no known email address or in the event of a Bounce Back), it being understood that no additional step shall be required from the Administrator or SXM should the letter be Undeliverable, or as otherwise instructed by the Former Subscriber."

[9] Par ailleurs, le paragraphe 22 prévoyait :

"All Interac e-Transfer payments, direct deposits or cheques sent to Former Subscribers which are expired, cancelled, or simply not cashed, as the case may be, after six (6) months will constitute residual funds (the "Reliquat")."

(Le Tribunal souligne)

[10] Le 13 mars 2024, plusieurs milliers d'Anciens Abonnés recevaient un courriel d'Interac contenant le virement électronique de leur recouvrement individuel net.

[11] Contrairement aux dispositions du Règlement qui prévoyait la caducité du virement six mois après son envoi, en vertu des règles propres au système Interac, ces virements ont expiré 30 jours après leur envoi.

[12] De plus, ces Anciens Abonnés se sont fait demander d'entrer un numéro d'identification personnelle (NIP) pour pouvoir accepter le transfert. Ces NIPs n'étaient toutefois pas fournis avec le message courriel qui se lisait :

"Ceci est votre paiement en vertu du Règlement de Sirius XM Canada Inc. Si vous ne trouvez pas votre réponse de sécurité fournie précédemment par courriel, veuillez appeler l'administrateur au 1-866-684-3883. This is your payment under the Sirius XM Canada Inc. Settlement. If you cannot locate your security answer previously provided by email call the administrator at 1- 866-684-3883."

[13] Le courriel n'identifie pas l'Administrateur et ne donne aucune information quant à la date d'envoi de la réponse de sécurité.

[14] Plusieurs centaines de membres du Groupe ont pris contact avec les avocats du Groupe ou avec l'Administrateur pour s'enquérir de l'authenticité de ces courriels de même que sur la façon d'encaisser le virement⁴.

[15] RicePoint avait envoyé les NIPs nécessaires à l'acceptation du virement dans un courriel séparé. Cette façon de faire n'avait été prévue ni dans le Règlement, ni dans les avis aux membres, ni dans le jugement d'approbation du Règlement.

[16] Les courriels de RicePoint provenaient d'un compte "ne pas répondre". Plusieurs de ces courriels ont abouti dans la boîte "courrier indésirable" ou n'ont tout simplement pas été ouverts, par crainte d'hameçonnage.

⁴ Courriels en liasse, pièce R-2.

[17] Plusieurs membres du Groupe qui ne retrouvaient pas le courriel leur donnant leur PIN ont contacté l'Administrateur, mais à cause du grand nombre d'appels, l'attente s'est avérée anormalement longue, les incitant à abandonner.

[18] Dans une déclaration assermentée du 12 septembre 2024, madame Meliana Tucker, coordinatrice chez Verita Global, affirme ⁵:

“Contrary to what the plaintiff alleges in paragraph 11 of the Notice of Case Management, the class members who called were not made to wait on hold for “prohibitively long periods of time”.

The Claims Administrator devoted the appropriate resources to manage the calls received by class members following the receipt of their Interac e-transfer. Again, nearly 100,000 class members had received such Interac e-transfer”.

[19] Pourtant, plusieurs courriels de membres du Groupe font état de périodes d'attente d'une heure ou plus ou d'absence de réponse au numéro sans frais de l'Administrateur⁶. Voici ce qu'écrit un des membres :

Bonjour,

J'ai tenté à plusieurs reprises de contacter la ligne 1-800--684-3883 mais après 2 heures d'attente au téléphone 3 jours de suite je n'ai jamais eu de réponse. J'ai perdu le mot de passe pour accepter l'indemnisation et aujourd'hui est la dernière journée.

Est-ce que vous pouvez m'aider svp.

[20] Devant le nombre important de courriels faisant état de non-réponse ou de longues attentes, le Tribunal conclut que RicePoint n'a pas consacré les ressources nécessaires pour gérer efficacement les réclamations.

[21] Plusieurs membres du Groupe ont contacté Sirius directement relativement à ces courriels. Certains se sont fait dire que les courriels étaient probablement frauduleux. Les préposés des centres d'appel n'étaient probablement pas au courant des termes du Règlement.

[22] RicePoint a éventuellement augmenté le nombre d'agents responsables des appels, mais lorsque certains membres du Groupe ont finalement obtenu leur NIP, le délai pour accepter le virement était expiré.

[23] Les 22 membres ayant écrit les courriels de la pièce R-2 ont éventuellement encaissé leur transfert⁷.

⁵ Aux paragr. 42 et 43.

⁶ Pièce R-2.

⁷ Pièce MT-6.

[24] Les avocats du Groupe ont communiqué avec ceux de Sirius pour leur faire part du problème. Il est allégué que ces derniers les auraient assurés que Sirius allait envoyer un chèque aux Anciens Abonnés qui n'avaient pu accepter un transfert Interac.

[25] Après que les avocats du Groupe ont eu communiqué avec ceux de Sirius, ces derniers ont toutefois fait savoir par écrit que leur cliente n'était pas responsable des inconvénients subis par les membres, leur cliente et RicePoint ayant, selon eux, respecté les termes du Règlement et n'ayant aucune obligation d'envoyer les chèques. Ils ont cependant offert que des chèques soient envoyés et que le coût de cet envoi soit déduit du reliquat prévu à l'article 28 du Règlement⁸ :

“Our client followed the provisions of the settlement agreement and complied with all its obligations regarding distribution to class members. It does not have any obligation to send any further cheques or etransfers to the class members, let alone pay for it.

We have engaged you in this discussion in a good faith attempt to explore pragmatic cooperative options for maximizing the distribution of the unaccepted amounts of the Settlement Fund as we believe it to be within the spirit of the Settlement Agreement to avoid an unprecedented situation where a reliquat of more than \$4,5 million would remain, and which would in our view be most advantageous to all stakeholders. Our client was and remains willing to collaborate but will not agree to incur any further costs in that regard. We have thus reached out to you in order to ensure that both Union des Consommateurs and SXM can move forward with a reasonable solution which we are confident Justice Lussier would agree with. In fact, we fail to see how anyone would oppose using a fraction of the unprecedented reliquat to issue a distribution to class members over and above what the settlement agreement provides.”

[26] Certains membres du Groupe n'ayant pu encaisser leur virement se sont fait représenter par RicePoint qu'ils recevraient un chèque par la poste. À titre d'exemple, un courriel du 24 mai 2024⁹:

« Bonjour Julia,
Nous vous remercions d'avoir contacté le centre d'assistance concernant l'action collective relative à Sirius XM Quebec.
Un nouveau paiement vous sera envoyé ultérieurement. Nous n'avons pas encore de date confirmée pour la distribution. »

[27] Aucun paiement n'a suivi cet envoi.

[28] RicePoint refuse d'émettre les chèques à moins d'être payée 230,000.00\$ qu'il lui en coûtera pour ce faire, ce que Sirius refuse de payer autrement que par le reliquat.

[29] Les avocats du Groupe ont donc saisi le Tribunal de la question par avis de gestion demandant qu'il soit ordonné à Verita Global (anciennement RicePoint) de faire parvenir un chèque aux membres du Groupe n'ayant pas encaissé leur virement Interac.

⁸ Pièce R-5.

⁹ Pièce R-4.

[30] Le Fonds d'aide aux actions collectives¹⁰ intervient au débat et demande que l'on précise que l'opération soit aux frais de Sirius¹¹.

[31] Finalement, la situation est la suivante, d'après les rapports déposés par madame Tucker :

[32] 134 433 paiements ont été transmis, répartis entre 92 622 par virement Interac et 41 811 par chèque. Une distribution totale de 9 191 112,83 \$ a été effectuée. De cette somme, un reliquat de 1 078 513,90 \$ résulte de chèques non encaissés dans le délai de six mois, soit jusqu'au 14 septembre 2024, tandis qu'un montant de 3 573 352,55 \$ correspond à des virements non encaissés dans le délai de 30 jours, soit jusqu'au 11 avril 2024.

[33] L'Avis de gestion ne vise que la distribution du montant de 3 573 352,55 \$ à 57 869 Anciens Abonnés, au moyen de chèques.

QUESTION EN LITIGE

[34] Sirius doit-elle faire parvenir un chèque aux membres n'ayant pas encaissé leur virement Interac, et à quelles conditions?

ANALYSE

[35] Environ 37 % seulement des membres ayant reçu un transfert ont pu l'encaisser. Le Tribunal n'accepte pas l'excuse donnée par madame Tucker¹² :

« In my experience, and the experience of the Claims Administrator, the deposit rate for the Interac e-transfer is similar to the typical deposit rate for unsolicited payments sent in the context of class action settlements. »

[36] Si ce faible taux d'utilisation est dû au court délai donné par Interac, il faut trouver une solution qui respecte les termes du Règlement, qui prévoit une période de 6 mois pour encaisser les chèques ou accepter les virements.

[37] S'il est si évident, d'après les représentations de madame Tucker, qu'Interac annule les transferts non acceptés après 30 jours, un administrateur d'expérience aurait dû signaler aux parties qu'une partie de leur Entente n'allait pouvoir être exécutée selon ses termes.

[38] L'article 19 b) du Règlement prévoit qu'au cas d'impossibilité de recevoir un virement bancaire, le membre recevra un chèque :

19. Within thirty (30) business days of the Approval Judgment, SXM under the

¹⁰ Le « FAAC ».

¹¹ Lettre du 17 septembre 2024.

¹² Au paragr. 21.

supervision of the Administrator, shall send each Former Subscriber an email (with a copy to the Administrator) at the last known email address in SXM's file, or by letter at the member's last known address in SXM's file, if no known email address or in the event of a Bounce Back), informing them of the following:

b) The Class Member's Net Recovery shall be sent by way of Interac e-transfer at the last known email address in file or by cheque, if no known email address or in the event of a Bounce Back, to the Class Member's last known address

[39] Sirius plaide que le Tribunal ne peut modifier le Règlement. Sirius a raison. Mais, avec respect, c'est Sirius qui tente de modifier le Règlement en ne permettant pas le respect de la disposition qui donne 6 mois aux membres pour encaisser leur virement Interac.

[40] Le Tribunal doit donner effet au Règlement et en permettre l'exécution. La demande qui est faite en l'instance est une demande visant à faciliter l'exécution du jugement approuvant le Règlement, au sens de l'article 657 C.p.c., qui prévoit :

657. Le tribunal peut, après le jugement, rendre toute ordonnance propre à faciliter l'exécution, volontaire ou forcée, de la manière la plus conforme aux intérêts des parties et la plus avantageuse pour elles.

[41] Le juge Clément Samson écrivait récemment ¹³:

[23] La doctrine reconnaît également que cet article doit recevoir une interprétation large et libérale¹⁴.

[24] Le libellé même de l'article 657 associe une telle décision de facilitation à deux critères : la « manière la plus conforme aux intérêts des parties » et « la plus avantageuse pour elles ».

[25] Le premier critère a trait aux intérêts des parties à la lumière du jugement précédemment rendu et dont l'exécution doit être facilitée par une seconde décision. Cette seconde décision doit s'inscrire dans le prolongement naturel de la décision précédente; il ne s'agit pas d'un moyen d'appel déguisé ou d'un obstacle à ce que la décision dont on demande l'exécution soit respectée en regard de sa moëlle substantielle.

[42] Il citait d'ailleurs la Cour d'appel qui écrivait dans *Droit de la famille — 192442* ¹⁵:

¹³ *Groupe La Québécoise inc. c. Tribunal administratif du Québec*, 2023 QCCS 2968, confirmé par *Groupe La Québécoise inc. c. Commission des transports du Québec*, 2024 QCCA 613; voir également 9401-6888 *Québec inc. c. Poulin*, 2024 QCCS 1303.

¹⁴ Denis FERLAND et Benoît EMERY, *Précis de procédure civile du Québec*, 6^e éd., vol. 2 « (Art. 302-320, 345-777 C.p.c.) », Montréal, Éditions Yvon Blais, 2020, par. 2-2216, p. 901.

¹⁵ 2019 QCCA 2096.

[6] L'article 657 C.p.c. permet à un tribunal, après le jugement, de rendre toute ordonnance propre à en assurer l'exécution, volontaire ou forcée, de la manière la plus conforme aux intérêts des parties et la plus avantageuse pour elles.

[7] Il s'agit d'une disposition de droit nouveau. En effet, l'article 579 de l'ancien C.p.c. ne permettait de telles ordonnances que dans les cas de saisie de biens meubles, tandis que l'article 817.4 de l'ancien C.p.c. les permettait dans les matières familiales qu'à la demande conjointe des parties. Contrairement à ces anciennes dispositions, l'article 657 C.p.c. s'applique à tous les jugements et l'accord des parties n'est plus requis à cette fin.

[8] Comme le signale le ministre de la Justice du Québec dans ses commentaires portant sur cet article, l'article 657 C.p.c. doit être interprété de façon large et libérale. À cette fin, le ministre précise que plusieurs mesures peuvent être envisagées conformément à celui-ci, dont celles qui s'inspirent de l'article 7 de la Loi uniforme sur l'exécution forcée des jugements ordonnant paiement proposée par la Conférence pour l'harmonisation des lois au Canada. Les mesures prévues à l'article 7 de cette loi uniforme s'appliquent tant à l'égard des jugements ordonnant un paiement qu'à l'égard des autres types de jugements, vu la portée très large de l'article 657 C.p.c.

[9] S'inspirant des alinéas 7(2)a) et b) de la loi uniforme, l'article 657 C.p.c. permet notamment à un tribunal de :

(a) rendre un jugement déclaratoire ou une ordonnance établissant des mesures de redressement par voie d'injonction afin d'assurer la protection des intérêts d'une personne découlant de l'exécution d'un jugement; et

(b) donner des directives à toute personne quant à l'exercice de ses droits ou quant à l'exercice de ses fonctions ou ses obligations découlant d'une telle exécution.

[43] En vertu du Règlement, Sirius s'est engagée à payer tous les frais relatifs à l'administration des réclamations:

3. In addition to the Gross Settlement Funds, SXM agrees to pay / reimburse the costs for publication of notices, expert costs incurred to date and reasonable expert costs to be incurred going forward, and all costs associated with administering the claims pursuant to the Settlement.

[44] Les dispositions du Règlement n'ont pas été respectées. Les Anciens Abonnés n'ont pas bénéficié d'une période de six mois pour encaisser leur virement. RicePoint ne peut en imputer la responsabilité à Interac. Sirius et RicePoint avaient l'obligation de s'assurer que les Anciens Abonnés bénéficient de cette période de six mois, comme le prévoyait d'ailleurs l'article 19 b) du Règlement.

[45] Le Tribunal se questionne sur l'efficacité du système mis sur pied par RicePoint pour la transmission des virements et le suivi à y accorder, mais il n'est pas nécessaire

de porter jugement sur ce qui a été fait pour rendre l'ordonnance qui est demandée, mais force est de constater que façon de procéder n'a pas contribué à une règlement efficace.

[46] Le Tribunal est d'accord avec la représentation du FAAC voulant que « que l'interprétation selon laquelle la période d'encaissement des paiements pour les virements Interac serait différente de celle applicable aux chèques, non seulement contrevient aux dispositions de l'Entente, mais introduit également une distinction arbitraire entre les membres en fonction de la méthode de paiement choisie ».

[47] Il ne s'agit pas d'une situation où les Anciens Abonnés ont omis de réclamer ce qui leur est dû.

CONCLUSION

[48] Le Tribunal fait droit à la demande des demandeurs d'ordonner que des chèques de remplacement soient envoyés aux membres du Groupe n'ayant pas encaissé leur virement Interac de règlement de leur réclamation, et qui n'ont pas été dédommagés, aux frais de Sirius.

[49] Le présent jugement ne préjudicie en rien le droit de Sirius de faire partager, en tout ou en partie, par négociation, médiation, arbitrage ou autrement, les frais de l'opération par Verita Global, en autant que toute discussion ou contestation à cet effet ne retarde pas la livraison des chèques.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[50] **ACCUEILLE** la demande de l'Avis de gestion du demandeur;

[51] **ORDONNE** à Verita Global (anciennement RicePoint) de faire parvenir un chèque de règlement de leur réclamation dans les 30 jours du présent jugement à tous les Anciens Abonnés qui n'ont pas déjà encaissé leur transfert Interac ou déjà reçu un chèque en remplacement, aux frais de Sirius XM Canada inc.;

[52] **ORDONNE** que Verita Global (anciennement RicePoint) joigne au chèque un avis informant les Anciens Abonnés de la raison de l'envoi, après que le texte de l'avis ait été approuvé par le Tribunal;

[53] **DÉCLARE** que les Anciens Abonnés auront six mois de la date d'envoi des chèques pour les encaisser et que les chèques qui n'auront pas été encaissés après 6 mois feront partie du Reliquat;

[54] **PROLONGE** le délai pour produire un rapport de clôture du 29 octobre 2024 au 30 juin 2025;

[55] **LE TOUT** avec frais de justice contre Sirius.

SYLVAIN LUSSIER, J.C.S.

**Me Robert Kugler
Me Pierre Boivin
Me Emily Painter
Me Olivier Surprenant**

KUGLER KANDESTIN S.E.N.C.R.L.

AVOCATS DES DEMANDEURS

**Me Anoushka Haj-Assaad
Me Frédéric Paré
Me Rémi Leprévost
Me Benjamin Herrera**

STIKEMAN ELLIOTT S.E.N.C.R.L.

AVOCATS DE LA DÉFENDERESSE SIRIUS XM CANADA INC.

Me Ryan Mayele

AVOCAT DU MIS EN CAUSE

Date d'audience : 20 septembre 2024