

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

(RECOURS COLLECTIF)
COUR SUPÉRIEURE

No : 500-06-000563-110

UNION DES CONSOMMATEURS, personne morale constituée en vertu de la Partie III de la *Loi sur les compagnies*, ayant son siège social au 6226, rue Saint-Hubert, Montréal, district de Montréal, province de Québec, H2S 2M2

Requérante

- et-

MARIE-MARLÈNE RACINE, personne physique, domiciliée et résidant au 2837, avenue Saint-Narcisse, appartement # 3, Québec, district de Québec, province de Québec, G1E 3N9

« *Personne désignée* »

c.

BANQUE NATIONALE DU CANADA, ayant son siège au 600, rue de la Gauchetière Ouest, à Montréal, district de Montréal, province de Québec, H3B 4L2

Intimée

REQUÊTE POUR AUTORISATION D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF
(Article 1002 et suivants C.p.c.)

À L'UN DES HONORABLES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE SIÉGEANT EN DIVISION DE PRATIQUE POUR ET DANS LE DISTRICT DE MONTRÉAL, VOTRE REQUÉRANTE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

PRÉSENTATION DE LA REQUÉRANTE ET DESCRIPTION DU GROUPE PROPOSÉ

1.1 La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS, est une personne morale régie par la Partie III de la *Loi sur les compagnies* et elle a notamment pour mission la promotion et la défense collective des droits des consommateurs, le tout tel qu'en font foi les lettres patentes datées du 9 mai 1978 et les lettres patentes supplémentaires en date du 22 octobre 1998 et du 29 mai 2002, dont copies sont produites en liasse comme **Pièce R-1**;

1.2 La Requérante désire intenter une action en recours collectif contre la BANQUE NATIONALE DU CANADA (*ci-après « la BANQUE » ou « la BANQUE NATIONALE »*) pour le compte des personnes physiques faisant partie du groupe ci-après décrit, dont Madame MARIE-MARLÈNE RACINE, est elle-même membre :

« Toutes les personnes physiques qui détiennent ou qui, à un moment ou à un autre depuis le 12 avril 2008, ont détenu, pour une fin autre que celle de l'exploitation d'un commerce, un compte de transaction ainsi qu'une « Marge Manœuvre Personnelle » et/ou un « Fonds de roulement étudiant » consenti au Québec par la BANQUE NATIONALE DU CANADA (la « Banque ») et qui inclut (ait) la « Protection contre les découverts » sans frais. Ce Groupe est composé des Sous-groupes suivants :

- *Sous-groupe 1 : Les membres qui ont utilisé la « Protection contre les découverts » et qui, ce faisant, ont payé des frais de protection contre les découverts,*
- *Sous-groupe 2 : Les membres qui n'ont pas utilisé la « Protection contre les découverts »;*

(ci-après : le « Groupe »)

1.3 Aux fins de ce recours, la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS désigne l'une de ses membres, à savoir Madame MARIE-MARLÈNE RACINE pour agir à titre de « *Personne désignée* »;

RÉSUMÉ DES CIRCONSTANCES DONNANT LIEU À LA PRÉSENTE REQUÊTE
--

- 1.4 Les allégations énoncées à la présente section constituent un résumé des circonstances qui ont amené Union des consommateurs à déposer la présente requête. Ces allégations sont précisées dans les prochaines sections de la requête;
- 1.5 Mme Racine est une cliente de la Banque et elle détient, depuis plus de trois (3) ans, un compte de transaction et un compte de marge de crédit consenti par la Banque et connu sous le nom de « *Marge Manœuvre Personnelle* »;
- 1.6 Selon les conditions apparaissant au contrat qui la lie à la Banque et selon les représentations que la Banque a faites et continue de faire au sujet de la « *Marge Manœuvre Personnelle* » et/ou d'un « *Fonds de roulement étudiant* », la Banque a renoncé et renonce expressément à réclamer aux détenteurs de ces marges, quelques frais que ce soit pour la « *Protection contre les découverts* » en cas de découvert à leur (s) compte (s) de transaction. L'absence de frais pour la « *Protection contre les découverts* » constitue d'ailleurs l'une des caractéristiques de ces marges de crédit;
- 1.7 Pourtant, au cours des trois (3) dernières années, la Banque a prélevé du compte de transaction de Mme Racine des frais de « *Protection de découvert* » (qui apparaissent sur ses relevés bancaires sous la rubrique « *FRAIS PROT DÉCOUV* ») qui totalisent, pour la période du 28 septembre 2008 du 28 mars 2011, la somme de 570,00 \$, soit des frais de 5,00 \$/jour à chaque fois que la Banque a mis en œuvre la « *Protection contre les découverts* »;
- 1.8 Pour les motifs énoncés aux présentes, Madame Racine est en droit d'exiger que la Banque cesse de lui imposer des frais pour la « *Protection contre les découverts* » et que la Banque lui rembourse la totalité des frais qu'elle a payés à ce titre depuis le 11 avril 2008 et ceux que la Banque lui imposera pour la « *Protection contre les découverts* » le jugement final, ainsi que des dommages punitifs;

- 1.9 La Requérante démontrera que ce sont des milliers de personnes qui détiennent une « *Marge Manœuvre Personnelle* » et/ou un « *Fonds de roulement étudiant* » et qui sont dans une situation similaire à celle de Madame Racine en ce qui a trait à l'imposition illégale de frais de « *Protection contre les découverts* »;
- 1.10 Pour les motifs ci-après énoncés, la Requérante conclut que la Banque doit être condamnée à payer :

Aux membres du Sous-groupe 1 (les membres qui ont utilisé la « *Protection contre les découverts* ») :

- a) le remboursement de la totalité des frais de « *Protection contre les découverts* » qu'ils ont payés depuis le 12 avril 2008 et qu'ils paieront pour la « *Protection contre les découverts* » jusqu'à ce que la Banque mette fin à leur imposition;
- b) le remboursement de tous autres frais que la Banque a exigés et qui découlent d'un découvert;
- c) le paiement d'une somme de 500,00 \$ à titre de « *dommages-intérêts punitifs* » en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., chapitre P-40.1) (ci-après : la « *L.P.C.* »);
- d) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits à compter de la signification de la *Requête en autorisation* en l'instance;

Aux membres du Sous-groupe 2 (les membres qui n'ont pas utilisé la « *Protection contre les découverts* ») :

- a) le paiement d'une somme de 250,00 \$ à titre de « *dommages-intérêts punitifs* » en vertu de la *L.P.C.*;
- b) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits à compter de la signification de la *Requête en autorisation* en l'instance;

AVIS DE CAVIARDAGE ET DE MISE SOUS SCELLÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONCERNANT LA « PERSONNE DÉSIGNÉE » ET SES COMPTES

- 1.11 Les faits allégués à la présente requête et qui concernent spécifiquement le recours individuel de la « *Personne désignée* » contre la Banque réfèrent à des renseignements hautement personnels et confidentiels qui se rapportent notamment :
- a) à la succursale bancaire avec laquelle elle transige;
 - b) aux numéros de ses comptes ouverts à la Banque;
 - c) aux contrats qu'elle a conclus avec la Banque relativement à l'ouverture des comptes qui font l'objet du litige;
 - d) à des transactions qu'elle a effectuées;
- 1.12 Ainsi, afin de protéger la confidentialité de ces renseignements, la Requérante remplacera dans la présente requête les renseignements confidentiels de la « *Personne désignée* » par des chiffres ou des lettres. Elle communiquera toutefois ces renseignements à l'Intimée, qui les possède déjà et qui est tenue par la loi, relativement à ces renseignements, à un devoir de confidentialité;
- 1.13 Quant aux pièces que la Requérante allègue et qui comportent de tels renseignements personnels confidentiels, elles seront caviardées. La Requérante communiquera toutefois à l'Intimée, qui en connaît déjà la teneur et qui est tenue par la loi, relativement à ces renseignements, à un devoir de confidentialité, des pièces non caviardées. Une copie de ces pièces sera aussi déposée sous scellés au dossier de la Cour lors de l'audition de la présente requête;

2. Les faits qui donnent ouverture à l'exercice d'un recours individuel de la « Personne désignée » contre l'Intimée et qui sauf, mention contraire, sont communs à tous les membres du Groupe sont les suivants :

<p>PRÉSENTATION DE LA BANQUE NATIONALE, DE SES COMPTES DE TRANSACTION ET DES MARGES DE CRÉDIT « MARGE MANŒUVRE PERSONNELLE » ET « FONDS DE ROULEMENT ÉTUDIANT »</p>
--

- 2.1 À moins d'indication contraire, les allégations qui suivent sont communes à tous les membres du Groupe;

LA BANQUE NATIONALE DU CANADA

- 2.2 La BANQUE NATIONALE DU CANADA se présente comme étant « *la principale institution bancaire du Québec* », le tout tel qu'il appert d'un extrait de son site Internet, publié sous la rubrique « Histoire », dont copie est produite au soutien des présentes comme **Pièce R-2**;
- 2.3 La Banque offre aux particuliers divers types de comptes qui sont décrits à son « **Guide de solutions bancaires personnelles** », dont la Requérante communique une copie de l'Édition du 25 août 2008 (**Pièce R-3A-2008**) et une copie de l'Édition du 2 août 2010 (**Pièce R-3B-2010**) (ci-après désignés collectivement comme : le « *Guide* » (**Pièce R-3 en liasse**));
- 2.4 La Banque publie également un autre guide intitulé « *Renseignements généraux et Convention concernant les comptes de placement, les comptes de transaction et les comptes avec marge de la Banque Nationale du Canada, de la Société de fiducie Natcan et du Trust Banque Nationale inc.* », dont la Requérante communique, comme **Pièce R-4**, copie de l'Édition qui est en vigueur depuis le 2 août 2010 et qui est reproduite à partir de son site Internet (ci-après : les « *Renseignements généraux et Convention* »). La Requérante somme la Banque de lui communiquer, dans les trente (30) jours suivant sa comparution, une

copie certifiée conforme des « *Renseignements généraux et Convention* » (ou de tout autre document équivalant tel qu'en vigueur entre le 11 avril 2008 et le 2 août 2010;

- 2.5 La Banque, qui est un « *commerçant* » au sens de la *L.P.C.*, conclut un « *contrat de consommation* » tel que défini à l'article 2 de la *L.P.C.* et au Code civil du Québec lorsqu'un membre du Groupe adhère à l'un des services bancaires de la Banque, y compris à une marge de crédit. L'article 2 de la *L.P.C.* prévoit :

« **2.** *La présente Loi s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service.* »

LES COMPTES DE TRANSACTION ET LES MARGES DE CRÉDIT AUX PARTICULIERS

- 2.6 Dans le cadre de ses activités au Québec, la Banque offre à ses clients divers « Comptes de transaction » qui sont définis aux pages 5 à 9 du Guide (**Pièce R-3 en liasse**) et qui portent les noms suivants :

- a) Compte Chèques;
- b) Compte Épargne-projet;
- c) Compte Progressif en \$US;
- d) Compte Le Stratégique; et
- e) Compte Le Stratégique Natcan;

(ci-après : les « *Comptes de transaction* »);

- 2.7 La Banque offre à ses clients divers types de marges de crédit qu'elle désigne sous le nom de « *Comptes avec marge* », qui sont identifiés et décrits aux pages 10 à 14 du Guide (**Pièce R-3 en liasse**) soit :

COMPTES AVEC MARGE

- Marge Manœuvre Personnelle;
- Fonds de roulement étudiant;
- Marge de crédit Rénovation;
- Marge REER;
- Tout-En-Un Banque Nationale;

LES FRAIS DE SERVICE EXIGÉS PAR LA BANQUE

- 2.8 Tel qu'il appert de la page 26 des « *Renseignements généraux et Convention* » (Pièce R-4), la Banque impose à ses clients des frais de service pour la gestion de leurs comptes :

Les frais de service

Selon votre tarification énoncée dans votre Guide des solutions bancaires personnelles, je vous dois les frais de service relatifs à la gestion de mes comptes de placement, de transaction et avec marge et aux services que vous me fournissez, au plus tard le premier jour ouvrable suivant la fin de mon cycle de facturation. Si cette fin de cycle correspond à un jour non ouvrable, les frais de service seront inscrits sur mon relevé mensuel ou sur mon livret en date du dernier jour ouvrable précédant cette fin de cycle. Je pourrai ainsi prendre connaissance sans délai des frais de service qui me sont imputés pendant ce cycle même s'ils sont débités ultérieurement.

[Nous soulignons]

- 2.9 La Banque exige notamment des frais de service de ses clients en cas de découvert à leur compte ou pour la « *Protection contre les découverts* ». Ces frais sont décrits au Guide (Pièce R-3 en liasse) et plus particulièrement aux pages 5 à 9 et 24 à 29;
- 2.10 En revanche et tel qu'il appert du Guide (Pièce R-3 en liasse), la Banque offre à ses clients la possibilité d'éviter l'imposition de certains frais de service notamment lorsqu'ils adhèrent à certains forfaits, lorsqu'ils disposent de

certaines marges de crédit ou lorsqu'ils disposent de certains types de cartes de crédit émises par la Banque;

LES « DÉCOUVERTS » ET LA « PROTECTION CONTRE LES DÉCOUVERTS »
--

LES DÉCOUVERTS

2.11 Dans le document « *Renseignements généraux et Convention* » (Pièce R-4), la Banque traite des découverts en stipulant ce qui suit :

9. Les découverts

Mon compte ne doit pas être à découvert et, en conséquence, je dois y maintenir en tout temps des fonds suffisants et disponibles pour vous permettre de payer tout Effet porté à mon compte.

Si je ne respecte pas cette obligation, (i) vous pouvez appliquer le solde créditeur d'un compte que je détiens chez vous au solde débiteur de mon compte à découvert et (ii) vous pouvez refuser de payer en tout ou en partie tout Effet porté à mon compte. Vous pouvez procéder de la sorte sans m'aviser au préalable, que mes comptes soient détenus individuellement ou conjointement.

*Sans limiter la portée de ce qui précède, si vous autorisez un découvert à mon compte, je vous rembourserai le montant de ce découvert, avec intérêts, au taux annuel en vigueur à la Banque. Je peux obtenir le taux d'intérêt applicable en me présentant dans une succursale de la Banque Nationale du Canada, en utilisant vos Solutions bancaires électroniques ou en consultant votre site Internet au **bnc.ca**.*

Je vous paierai les frais de service découlant de mon défaut de maintenir dans mon compte des fonds suffisants et disponibles.

[Nous soulignons]

2.12 La Banque identifie notamment comme suit les situations où le Compte de transaction d'un client se trouve à découvert :

- « un chèque, un débit préautorisé, un achat Carte-Client, ou un retrait au guichet automatique sans provision suffisante » ou;
- « un effet payé ou une instruction de paiement effectuée sans provision suffisante »

le tout tel qu'il appert des pages 24-25 du Guide (**Pièce R-3 en liasse**);

LES FRAIS DE DÉCOUVERT

- 2.13 Tel qu'il appert aux pages 24 et 25 du Guide (**Pièce R-3 en liasse**), en cas de découvert, la Banque exige et perçoit de son client, pour chaque découvert, des « *Frais de découvert* » de 5 \$ (en sus des frais d'intérêts);
- 2.14 Au surplus, la Banque exige et perçoit de son client un montant de 42,50 \$ pour le traitement d'un chèque, effet ou instruction de paiement tiré du compte et retourné ou refusé pour provision insuffisante, le tout tel qu'il appert de la page 25 du Guide (**Pièce R-3 en liasse**);

LA PROTECTION CONTRE LES DÉCOUVERTS

- 2.15 Tel qu'il appert aux pages 21 et 22 des « *Renseignements généraux et Convention* » (**Pièce R-4**), la Banque permet à ses clients, moyennant le paiement de frais de service, de prévenir tout découvert à leurs comptes :

10. La protection contre les découverts

Je peux prévenir tout découvert à l'un de mes comptes en choisissant l'une des options présentées ci-après. Si j'ai choisi plusieurs options, l'option Virement de fonds sera appliquée en priorité, l'option MasterCard Banque Nationale, en second et l'option Compte avec marge, en tout dernier lieu. Je peux révoquer l'une ou l'autre de ces options auprès de la succursale qui détient mon compte ou en utilisant l'une de vos Solutions bancaires électroniques offertes. Vous pouvez refuser de respecter les options que j'ai choisies en m'avisant à cet effet. Je vous paierai les frais de service applicables pour bénéficier de la protection contre découvert.

(...)

10.3 L'option Compte avec marge

En choisissant cette option, je vous autorise à prévenir tout découvert à mon compte en utilisant le crédit disponible dans mon compte avec marge que je détiens chez vous afin de créditer mon compte à découvert.

Je comprends que chaque montant ainsi crédité est considéré comme une avance faite par vous selon la convention de crédit et déclaration du coût d'emprunt à laquelle j'ai adhéré. Vous n'êtes pas tenus d'utiliser le crédit disponible dans mon compte avec marge si cela entraîne un dépassement de ma limite de crédit autorisée ou si je ne respecte pas la convention de crédit.

[Nous soulignons]

- 2.16 À la page 44 du Guide (**Pièce R-3A-2008**), la Banque décrit plus amplement la « Protection contre les découverts » qu'elle offre à ses clients qui détiennent un Compte de transaction. À ce sujet, la Banque écrit :

7. *La protection contre les découverts à vos comptes de transaction.*

Afin d'éviter les frais découlant d'un découvert à vos comptes de transaction ou d'un chèque émis sans provision, vous pouvez adhérer à une protection contre les découverts. Vous avez le choix entre les méthodes de protection suivantes, l'une n'excluant toutefois pas l'autre :

- Par virement de fonds : le montant nécessaire pour couvrir le découvert à votre compte est débité de l'un de vos autres comptes de transaction ou avec marge ou de celui d'une autre personne détenant l'un de nos comptes et l'ayant spécifiquement autorisé.
- **Au moyen d'une carte de crédit MasterCard de la Banque Nationale du Canada** : le montant nécessaire pour couvrir le découvert de votre compte est porté à votre carte de crédit.

[Nous soulignons]

- 2.17 Telle que définie, l'option « Protection contre les découverts » comporte deux (2) avantages pour le client qui y adhère :

- a) le client n'a pas à payer les frais découlant d'un découvert à son Compte de transaction ni de frais pour le traitement d'un effet sans provision;
- et
- b) la Banque accepte de prendre des mesures (par virement ou transfert de fonds d'un autre compte ou autrement) pour que le Compte de transaction de son client qui a adhéré à cette « protection » soit « comblé » d'un montant suffisant pour éviter le découvert dans son Compte de transaction;

LES FRAIS EXIGÉS POUR LA « PROTECTION CONTRE LES DÉCOUVERTS »

2.18 Tel qu'il appert de la page 27 du Guide (**Pièce R-3 en liasse**), la Banque impose à ses clients qui ont adhéré à la « *Protection contre les découverts* » des frais de 5,00 \$ lorsque la Banque doit procéder, dans une journée, à un ou plusieurs virement (s) ou transfert (s) de fonds d'un autre compte, marge de crédit personnelle ou carte de crédit MasterCard émise par la Banque du client à son Compte de transaction afin de combler un découvert :

Frais pour virement de fonds

- **Protection contre les découverts :**
 - par transfert de fonds d'un autre compte,
d'une marge de crédit personnelle ou
d'une carte MasterCard de la
Banque Nationale du Canada 5,00 \$/jour

(...)

[Nous mettons l'accent]

2.19 Ainsi, les clients de la Banque qui adhèrent à la « *Protection contre les découverts* » sont exemptés de tous les « *Frais de découvert* » (y compris les frais découlant d'un découvert), mais ils doivent néanmoins payer, pour la mise en œuvre des mesures de la « *Protection contre les découverts* », des frais au montant de 5,00 \$

pour un ou plusieurs transferts de fonds requis et effectués pendant une même journée pour éviter et/ou prévenir le (s) découvert (s);

- 2.20 Cela dit, la Banque offre à certains de ses clients, dont les détenteurs d'une « *Marge Manœuvre Personnelle* » et/ou un « *Fonds de roulement étudiant* », les bénéfices de la « *Protection contre les découverts* » **sans frais**;

<p>L'ABSENCE DE FRAIS DE « PROTECTION CONTRE LES DÉCOUVERTS » POUR LES DÉTENTEURS D'UNE « MARGE MANŒUVRE PERSONNELLE » OU D'UN « FONDS DE ROULEMENT ÉTUDIANT » DE LA BANQUE NATIONALE</p>
--

- 2.21 La « *Marge Manœuvre Personnelle* » et le « *Fonds de roulement étudiant* » incluent, entre autres caractéristiques, la « *Protection contre les découverts* » **sans frais**, le tout tel qu'il appert de la description de ces marges apparaissant en page 10 du Guide (**Pièce R-3 en liasse**);
- 2.22 L'absence de frais de « *Protection contre les découverts* » est une caractéristique propre à la « *Marge Manœuvre Personnelle* » et au « *Fonds de roulement étudiant* », puisque la Banque n'exclut les frais de « *Protection contre les découverts* » ni pour sa « *Marge de crédit Rénovation* », ni pour sa « *Marge REER* » ni pour son « *Tout-En-Un Banque Nationale* », le tout tel qu'il appert des pages 11 à 14 du *Guide des solutions bancaires personnelles* (**Pièce R-3 en liasse**);
- 2.23 Le sens littéral des termes que la Banque utilise dans le Guide (**Pièce R-3 en liasse**) et l'impression générale qui s'en dégage amènent à conclure que la Banque n'imposera aucuns frais en cas de découvert au Compte de transaction ni aucuns frais pour la « *Protection contre les découverts* » à ses clients qui ont adhéré à une « *Marge Manœuvre Personnelle* » ou à un « *Fonds de roulement étudiant* »;

L'EXIGENCE ET L'IMPUTATION DE FRAIS POUR LA « PROTECTION CONTRE LES DÉCOUVERTS » AUX DÉTENTEURS D'UNE « MARGE MANŒUVRE PERSONNELLE » ET/OU D'UN « FONDS DE ROULEMENT ÉTUDIANT »

- 2.24 Contrairement à ce qu'indique son *Guide des solutions bancaires personnelles (Pièce R-3 en liasse)*, qui énonce les conditions contractuelles applicables, lorsque la Banque met en œuvre la « *Protection contre les découverts* » en effectuant un virement ou un transfert de fonds d'une « *Marge Manœuvre Personnelle* » et/ou d'un « *Fonds de roulement étudiant* » au Compte de transaction d'un client détenteur d'une telle marge de crédit, elle exige de son client des frais de 5,00 \$/jour de « *Protection contre les découverts* »;
- 2.25 Ce faisant, la Banque contrevient à ses obligations contractuelles et légales à l'endroit des membres du Groupe relativement à l'absence de frais pour la « *Protection contre les découverts* » et la Banque contredit les représentations qu'elle a faites relativement aux caractéristiques et avantages de la « *Marge Manœuvre Personnelle* » et du « *Fonds de roulement étudiant* »;

L'OBLIGATION DE LA BANQUE DE REMBOURSER LES FRAIS PAYÉS POUR LA « PROTECTION CONTRE LES DÉCOUVERTS » ET LES AUTRES FRAIS DÉCOULANT DES DÉCOUVERTS ET DE PAYER DES DOMMAGES PUNITIFS

- 2.26 En exigeant des frais au montant de 5,00 \$/jour de « *Protection contre les découverts* » à ses clients détenteurs d'une « *Marge Manœuvre Personnelle* » et/ou d'un « *Fonds de roulement étudiant* » en cas de découvert dans leur Compte de transaction, la Banque contrevient à ses obligations contractuelles et légales, tant en vertu de la L.P.C. qu'en vertu du Code civil du Québec;
- 2.27 Ce faisant, la Banque se livre à des pratiques de commerce interdites par la L.P.C. en ce que la Banque, notamment :

- a) fait des représentations trompeuses aux membres du Groupe, en contravention de l'article 219 L.P.C.;
- b) attribue faussement à la « *Marge Manœuvre Personnelle* » et au « *Fonds de roulement étudiant* » un avantage particulier et laisse faussement entendre qu'un avantage pécuniaire (en l'occurrence, l'absence de frais pour la « *Protection contre les découverts* ») résultera de l'utilisation de ces marges de crédit, en contravention de l'article 220 L.P.C.;
- c) passe sous silence un fait important en ne dévoilant pas qu'elle exige tout de même des frais de « *Protection contre les découverts* » à ses clients détenteurs d'une de ces marges de crédit, le tout contrairement à l'article 228 L.P.C.;
- d) contrevient à l'article 12 L.P.C. en réclamant des frais dont le contrat ne fait pas mention;

2.28 De ce fait, c'est sans droit que la Banque a exigé des frais de la « *Personne désignée* » et des membres du Sous-groupe 1 pour la « *Protection contre les découverts* », et ceux-ci sont en droit d'en obtenir le remboursement ainsi que l'octroi de dommages punitifs;

2.29 Quant aux membres du Sous-groupe 2, ils sont en droit d'exiger le paiement de dommages punitifs en raison des pratiques de commerce illégales auxquelles la Banque s'est livrée et qui sont énoncées ci-dessus;

2.30 Ainsi, en vertu du Code civil du Québec et en application de l'article 272 de la LPC, les membres du Groupe sont en droit d'exiger de la Banque

Quant aux membres du Sous-groupe 1 (les membres qui ont utilisé la « *Protection contre les découverts* ») :

- a) le remboursement de la totalité des frais de « *Protection contre les découverts* » qu'ils ont payés ou qu'ils paieront pour la « *Protection contre les découverts* » jusqu'à ce que la Banque mette fin à leur imposition;

- b) le remboursement de tous autres frais que la Banque a exigés et qui découlent d'un découvert;
- c) le paiement d'une somme de 500,00 \$ à titre de « *dommages-intérêts punitifs* » en vertu de la *L.P.C.*;
- d) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits à compter de la signification de la *Requête en autorisation* en l'instance;

Quant aux membres du Sous-groupe 2 (les membres qui n'ont pas utilisé la « *Protection contre les découverts* ») :

- a) le paiement d'une somme de 200,00 \$ à titre de « *dommages-intérêts punitifs* » en vertu de la *L.P.C.*;
- b) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits à compter de la signification de la *Requête en autorisation* en l'instance;

<p>LE RECOURS INDIVIDUEL DE LA « <i>PERSONNE DÉSIGNÉE</i> », MADAME MARIE-MARLÈNE RACINE</p>

- 2.31 Madame MARIE-MARLÈNE RACINE (ci-après : « *Mme Racine* » ou la « *Personne désignée* ») est une cliente de la BANQUE NATIONALE;
- 2.32 Mme Racine a un Compte de transaction, portant le numéro 1*, ouvert à la succursale de ladite banque située au ABC, dans la province de Québec;
- 2.33 Depuis le XYZ* (date antérieure à avril 2008), Mme Racine dispose d'une marge de crédit connue sous le nom de « *Marge Manœuvre Personnelle* », portant le numéro 2*, que la Banque lui a consentie, le tout tel qu'il appert de la

Convention d'ouverture de marge de crédit dont une copie caviardée est jointe aux présentes comme **Pièce R-5**;

- 2.34 Tel qu'il appert du paragraphe 16 de la Convention d'ouverture de marge de crédit (**Pièce R-5**), Mme Racine bénéficie de la « *Protection contre les découverts* » et elle a autorisé la Banque à utiliser sa « *Marge Manœuvre Personnelle* » pour prévenir tout découvert de son Compte de transaction. À cet effet, le paragraphe 16 de ladite Convention prévoit :

16. PROTECTION CONTRE DÉCOUVERT

Le Débiteur autorise la Banque à utiliser la Marge de crédit pour prévenir tout découvert de compte désigné à cette fin. La Banque peut débiter le Compte d'un montant jugé suffisant à cette fin et effectuer les virements de fonds nécessaires. La Banque n'est toutefois pas tenue d'utiliser la Marge de crédit à cette fin si cette utilisation fait en sorte que le solde débiteur du Compte excède la Limite de crédit ou entraîne autrement un dépassement de la Limite de crédit. Le Débiteur peut révoquer l'autorisation susmentionnée (sic) au moyen d'un préavis de cinq (5) jours adressé à la Banque. La Banque peut, en tout temps, refuser d'agir conformément à cette autorisation en avisant le Débiteur.

- 2.35 De fait, à chaque fois que Mme Racine effectue une transaction dans son Compte de transaction (Compte 1*) qui aurait pour effet d'entraîner un découvert dans ce compte, la Banque applique la « *Protection contre les découverts* » pour prévenir le découvert en effectuant un virement ou un transfert de fonds suffisant de la « *Marge Manœuvre Personnelle* » de Madame Racine (Compte 2*) dans son Compte de transaction (Compte 1*);
- 2.36 Pour les motifs énoncés ci-dessus, puisque Mme Racine dispose d'une « *Marge Manœuvre Personnelle* » qui inclut la « *Protection contre les découverts* » sans frais, la Banque doit effectuer sans frais l'opération visant la « *Protection contre les découverts* »;
- 2.37 Or, à chaque occasion où la Banque a appliqué la « *Protection contre les découverts* » pour éviter ou prévenir un découvert dans le Compte de transaction de Madame Racine, la Banque lui a imposé des frais au montant de 5,00 \$

(jusqu'à un maximum de 5,00 \$/jour), que la Banque identifie dans les relevés de compte comme étant des frais de « *Protection contre les découverts* »;

- 2.38 La Requérante dépose en liasse comme **Pièce R-6**, un exemplaire caviardé de ses Relevés de compte pour la période du 28 septembre 2008 au 28 mars 2011 faisant état des frais de « Protection contre les découverts » que la Banque a débités de son compte de transaction (Compte 1*). Il y a lieu de noter que les frais ainsi débités apparaissent aux relevés de compte que la Banque a émis pour Mme Racine sous le nom de « *FRAIS PROT. DECOUV* », le tout tel qu'il appert de la **Pièce R-6**;
- 2.39 Au cours de cette période, la Banque a prélevé du Compte de transaction (Compte 1*) de Mme Racine des frais totalisant la somme de 570,00 \$, le tout tel qu'il appert des Relevés de comptes bancaires de la « *Personne désignée* », dont une copie caviardée est produite comme **Pièce R-6** ainsi que des frais imposés entre le 11 avril et le 28 septembre 2008, dont le montant reste à déterminer;
- 2.40 Pour les motifs énoncés ci-dessus, c'est sans droit ni apparence de droit que la Banque a exigé de Mme Racine le paiement de frais de « *Protection contre les découverts* » et que la Banque a débité de tels frais de ses comptes;
- 2.41 Mme RACINE ignore le montant exact des frais que la Banque lui a imposés pour la « *Protection contre les découverts* » depuis qu'elle a contracté la « *Marge Manœuvre Personnelle* ». À cet effet, Mme Racine, demandera à la Banque de fournir à la Requérante et à ses procureurs, sans frais, copies des relevés de ses comptes pour les mois de mars à septembre 2008 attestant du prélèvement de tels frais et des opérations effectuées depuis les trois (3) ans précédant le dépôt de la présente requête;
- 2.42 N'ayant reçu aucun avis à l'effet contraire, Mme Racine a toutes les raisons de croire que la BANQUE NATIONALE lui imposera des frais similaires à l'avenir, et ce, jusqu'à ce que la BANQUE NATIONALE mette fin à cette pratique;

2.43 Tel qu'allégué précédemment, l'imposition des frais susdits contrevient au contrat qui lie Mme Racine à la Banque, aux engagements que la Banque a pris et aux représentations que la Banque a faites au sujet des avantages de la « *Marge Manœuvre Personnelle* »;

2.44 Par conséquent, et pour les motifs énoncés ci-dessus, Mme Racine, qui est membre du Sous-groupe 1, est en droit d'exiger que la Banque cesse d'imposer ces frais et elle est en droit de réclamer de la Banque:

- a) le remboursement de la totalité des frais de « *Protection contre les découverts* » qu'elle a payés depuis le 12 avril 2011 et que la Banque lui imposera jusqu'à ce que la Banque mette fin à cette pratique;
- b) le paiement d'une somme de 500,00 \$, quitte à parfaire, à titre de « *dommages punitifs* », en vertu de la *L.P.C.*;
- c) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits à compter de la signification de la *Requête en autorisation* en l'instance;

3. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de chacun des membres du Groupe contre l'Intimée sont:

3.1 Tous les membres du Groupe sont des « *consommateurs* » au sens de la *L.P.C.* et ils disposent tous d'une marge de crédit « *Marge Manœuvre Personnelle* » et/ou « *Fonds de roulement étudiant* » consenti(s) par la Banque;

3.2 La Requérante réitère les allégations énoncées aux paragraphes 2.2 à 2.30 de la présente requête, qui s'appliquent à tous les membres du Groupe;

3.3 Tous les membres du groupe bénéficient de la « *Protection contre les découverts* » sans frais, le tout conformément aux engagements contractuels qui lient les membres du Groupe et la Banque et aux représentations de cette dernière contenus au Guide (**Pièce R-3 en liasse**), à l'effet que les détenteurs d'une

« *Marge Manœuvre Personnelle* » et/ou d'un « *Fonds de roulement étudiant* » consenti (s) par la Banque bénéficient de la « *Protection contre les découverts* » **sans frais**;

- 3.4 Pourtant, la Banque exige d'eux des frais de 5,00 \$/jour lorsqu'elle met en œuvre la « *Protection contre les découverts* »;
- 3.5 Ce faisant, la Banque contrevient à ses obligations contractuelles et légales et se livre aux pratiques de commerce interdites par la *L.P.C.* qui sont décrites au paragraphe 2.27 de la présente requête;
- 3.6 Pour les raisons énoncées au paragraphe 2 de la présente requête, les membres du Groupe sont en droit d'exiger de la Banque :

Quant aux membres du Sous-groupe 1 (les membres qui ont utilisé la « *Protection contre les découverts* ») :

- a) le remboursement de la totalité des frais de « *Protection contre les découverts* » qu'ils ont payés depuis le 12 avril 2008 et qu'ils paieront pour la « *Protection contre les découverts* » jusqu'à ce que la Banque mette fin à leur imposition;
- b) le remboursement de tous autres frais que la Banque a exigés et qui découlent d'un découvert;
- c) le paiement d'une somme de 500,00 \$ à titre de « *dommages-intérêts punitifs* » en vertu de la *L.P.C.*;
- d) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits à compter de la signification de la *Requête en autorisation* en l'instance;

Quant aux membres du Sous-groupe 2 (les membres qui n'ont pas utilisé la « *Protection contre les découverts* ») :

- a) le paiement d'une somme de 250,00 \$ à titre de « *dommages-intérêts punitifs* » en vertu de la *L.P.C.*;
- b) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits à compter de la signification de la *Requête en autorisation* en l'instance;

4. La composition du Groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 du *Code de procédure civile* en ce que :

- 4.1 La Requérante a reçu des plaintes de la part de clients de la Banque qui ont adhéré à une « *Marge Manœuvre Personnelle* » et/ou un « *Fonds de roulement étudiant* » et à qui la Banque réclamait des frais de 5,00 \$ pour la « *Protection contre les découverts* »;
- 4.2 En effet, dans le cadre de l'exécution de la transaction intervenue dans le dossier Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale du Canada¹, (le « *Recours Bibaud* »), des clients ont informé la Requérante que la Banque continuait d'imposer des frais pour l'utilisation de leur marge de crédit « *Marge Manœuvre Personnelle* » ce qui a amené la requérante à faire enquête pour découvrir la pratique dont il est fait état en l'instance, qui diffère de celle qui était reprochée à la Banque dans le *Recours Bibaud*;
- 4.3 Ce sont des milliers de personnes qui sont membres du groupe visés par le recours collectif proposé en l'instance et ces personnes sont réparties à travers le Québec;
- 4.4 En effet, et tel qu'allégué précédemment, la Banque se décrit comme « *la principale institution bancaire du Québec* », le tout tel qu'il appert d'un extrait de

¹ Cour supérieure, 500-06-000205-035 Transaction autorisée par jugement de l'honorable Clément Gascon j.c.s., le 2 juillet 2010.

son site Internet, publié sous la rubrique « Histoire », dont copie est produite au soutien des présentes comme **Pièce R-2**;

4.5 Dans son Rapport annuel 2010 dont les extraits pertinents sont communiqués comme **Pièce R-7**, la Banque déclare qu'elle dispose de 442 succursales;

4.6 La Requérante ignore le nombre exact de succursales de la Banque au Québec, mais estime leur nombre à plusieurs centaines;

4.7 Par ailleurs, le Rapport annuel 2010 de la Banque (**Pièce R-7**) permet d'apprendre que :

a) le nombre de clients aux Services particuliers de la Banque a atteint 2,3 millions pour l'année 2010;

b) les prêts que la Banque a consentis aux particuliers (sans compter les prêts hypothécaires résidentiels) s'élèvent à environ 20,5 milliards de dollars, dont environ 1,9 milliard de dollars sur les cartes de crédit de la Banque, de sorte que c'est une somme d'environ 18,6 milliards de dollars que la Banque a consenti à des particuliers pour des prêts (sans hypothèque) ou des marges de crédits personnels;

c) durant son exercice financier pour l'année 2010, la Banque a tiré des revenus d'environ 395 millions de dollars de ses Services tarifés;

4.8 De ce fait, il faut présumer et la Requérante a raison de croire que ce sont plusieurs milliers de consommateurs qui ont contracté une « *Marge Manœuvre Personnelle* » et/ou un « *Fonds de roulement étudiant* » consenti au Québec par la Banque et qui disposent, de ce fait, d'une « *Protection contre les découverts* » sans frais, conformément au contrat qui les lie à la Banque;

- 4.9 Or, lorsqu'elle effectue un virement ou un transfert de fonds pour éviter ou prévenir que leur Compte de transaction soit à découvert, la Banque impose des frais de « *Protection contre les découverts* » à tous les consommateurs du Québec qui disposent d'une « *Marge Manœuvre Personnelle* » et/ou « *Fonds de roulement étudiant* » le tout en contravention avec le contrat qui les exemptent de ces frais et en contravention avec les représentations de la Banque contenues au Guide (**Pièce R-3 en liasse**) et au guide « *Renseignements et Convention* » (**Pièce R-4**);
- 4.10 Par conséquent, la Requérante estime à des milliers le nombre des membres du Groupe;
- 4.11 Par ailleurs, la Requérante ne connaît pas les noms ni les coordonnées de tous les membres du Groupe et elle ne peut les obtenir qu'avec l'assistance de l'Intimée. Cette dernière étant tenue à un devoir de confidentialité concernant les renseignements nominatifs de ses clients, il est de ce fait impossible pour la Requérante, sans une ordonnance du Tribunal, d'identifier tous les membres du Groupe;
- 4.12 La Banque offrant ses services à travers la province de Québec, il faut conclure que les membres du Groupe sont dispersés géographiquement;
- 4.13 Par conséquent, la Requérante, même si elle les connaissait, ne peut rejoindre tous les membres du Groupe, qui seraient d'ailleurs trop nombreux pour procéder par jonction de parties ou par mandat;
- 4.14 Vu les montants individuels en jeu pour chacun des membres, il y a lieu de présumer que très peu des membres du Groupe intenteraient un recours individuel pour obtenir le remboursement des frais payés pour la « *Protection contre les découverts* ». Ainsi, à moins que le Tribunal n'autorise l'exercice du présent recours collectif, ces personnes n'auront pas accès à la justice et elles verront leurs droits compromis alors que la Banque leur a illégalement imposé et continuera de leur imposer de tels frais, s'enrichissant illégalement à leurs dépens;

5. Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du Groupe à l'Intimée et que la Requérante entend faire trancher par le recours collectif sont :

5.1 Eu égard aux conditions contractuelles, à la législation applicable et aux représentations faites par la Banque, cette dernière peut-elle exiger des frais pour la « *Protection contre les découverts* » de ses clients qui disposent d'une « *Marge Manœuvre Personnelle* » et/ou d'un « *Fonds de roulement étudiant* »?

5.2 En imposant de tels frais, la Banque contrevient-elle à ses obligations contractuelles, à la *Loi sur la protection du consommateur* (la L.P.C.) et au *Code civil du Québec*?

5.3 Les affirmations de la Banque, contenues dans le Guide (PIÈCE R-3 en liasse) à l'effet que ses clients qui disposent d'une « *Marge Manœuvre Personnelle* » et/ou d'un « *Fonds de roulement étudiant* » bénéficient de la « *Protection contre les découverts* » **sans frais**, ce qui leur permet d'éviter les frais de la « *Protection contre les découverts* » et « *d'éviter les frais découlant d'un découvert* », alors que la Banque impose quand même des frais de « *Protection contre les découverts* », constituent-elles des pratiques de commerce interdites par la L.P.C.?

5.4 Selon les réponses aux questions qui précèdent, les membres du Groupe ont-ils droit de réclamer de la Banque le paiement des montants suivants :

Quant aux membres du Sous-groupe 1 (les membres qui ont utilisé la « *Protection contre les découverts* ») :

- a) le remboursement de la totalité des frais de « *Protection contre les découverts* » qu'ils ont payés depuis le 12 avril 2008 et qu'ils paieront pour la « *Protection contre les découverts* » jusqu'à ce que la Banque mette fin à leur imposition;
- b) le remboursement de tous autres frais que la Banque a exigés et qui découlent d'un découvert;

- c) le paiement d'une somme de 500,00 \$ à titre de « *dommages-intérêts punitifs* » en vertu de la *L.P.C.*;
- d) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits à compter de la signification de la *Requête en autorisation* en l'instance;

Quant aux membres du Sous-groupe 2 (les membres qui n'ont pas utilisé la « *Protection contre les découverts* ») :

- a) le paiement d'une somme de 250,00 \$ à titre de « *dommages-intérêts punitifs* » en vertu de la *L.P.C.*;
- b) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits à compter de la signification de la *Requête en autorisation* en l'instance;

5.5 Toute (s) autre (s) question (s) que le Tribunal pourrait estimer commune (s) aux membres du Groupe suite aux plaidoiries des parties

6. Les questions de faits et de droit particulières à chacun des membres du Groupe consistent à :

6.1 Le fait qu'ils aient ou non payé à la Banque des frais pour la « *Protection contre les découverts* » et, le cas échéant, les montants payés pour ces frais;

6.2 Le fait qu'ils aient ou non payé à la Banque d'autres frais découlant d'un découvert, et le montant de tels frais;

7. Pour les motifs énoncés à la présente requête, il est opportun d'autoriser l'exercice d'un recours collectif pour le compte des membres du Groupe;

8. La nature du recours que la Requérante entend exercer pour le compte des membres du groupe est :

- une action en remboursement de frais illégaux, en dommages-intérêts et en dommages punitifs;

9. Les conclusions que la Requérante recherche contre l'Intimée sont :

ACCUEILLIR l'action en recours collectif de la Requérante et des membres du Groupe contre l'Intimée;

ORDONNER à la BANQUE NATIONALE DU CANADA de cesser d'exiger des frais de « *Protection contre les découverts* » ou quelques autres frais découlant d'un découvert aux détenteurs d'une « *Marge Manœuvre Personnelle* » et/ou d'un « *Fonds de roulement étudiant* » qui inclut la « *Protection contre les découverts* » sans frais;

CONDAMNER l'Intimée à payer à Madame MARIE-MARLÈNE RACINE et à chacun des membres du Sous-groupe 1 le remboursement de tous les frais de « *Protection contre les découverts* » de 5,00 \$/jour que la BANQUE NATIONALE DU CANADA a illégalement perçus ou qu'elle pourrait percevoir jusqu'à l'exécution du jugement à être prononcé en l'instance et ORDONNER que cette condamnation fasse l'objet d'un recouvrement collectif;

ORDONNER à la BANQUE NATIONALE DU CANADA de payer à Madame MARIE-MARLÈNE RACINE et à chacun des membres du Sous-groupe 1 une somme de 500,00 \$, quitte à parfaire, à titre de dommages punitifs et ORDONNER que cette condamnation fasse l'objet d'un recouvrement collectif;

CONDAMNER l'Intimée à payer à chacun des membres du Sous-groupe 2 une somme de 250,00 \$, quitte à parfaire, à titre de dommages punitifs et ORDONNER que cette condamnation fasse l'objet d'un recouvrement collectif;

CONDAMNER la BANQUE NATIONALE aux intérêts et à l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur la totalité des montants susdits et ORDONNER que cette condamnation fasse l'objet d'un recouvrement collectif;

CONDAMNER la BANQUE NATIONALE à indemniser chacun des membres du Sous-groupe 1 qui a encouru d'autres frais découlant de découverts ou subi des pertes additionnelles ou d'autres dommages en raison de l'imposition de tels frais le tout avec intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la Loi et ORDONNER le recouvrement individuel de tels dommages particuliers;

RENDRE toute autre ordonnance que le Tribunal pourra déterminer et qui serait dans l'intérêt des membres du Groupe;

LE TOUT avec dépens, y compris les frais d'avis et, s'il en est, les frais d'experts;

10. **La Requérante demande que le statut de Représentante lui soit attribué aux fins du présent recours collectif;**

11. La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du Groupe qu'elle entend représenter, le tout pour les raisons énoncées ci-après :

- 11.1 UNION DES CONSOMMATEURS regroupe des associations et organismes communautaires et coopératifs du Québec intéressés à la défense et protection des droits des consommateurs;
- 11.2 UNION DES CONSOMMATEURS a une longue expérience de représentation des intérêts des consommateurs et elle s'intéresse activement à la protection de leurs droits en apportant notamment un soutien direct aux consommateurs et lorsque nécessaire, en intervenant devant les instances gouvernementales, judiciaires et administratives;
- 11.3 Pour ce faire, la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS dispose d'un personnel entraîné et compétent;
- 11.4 UNION DES CONSOMMATEURS dispose de l'expérience et des ressources nécessaires aux fins de renseigner les personnes intéressées par le présent recours;
- 11.5 La Cour supérieure a déjà reconnu que votre Requérante était en mesure d'assurer la représentation adéquate des membres dans le cadre de recours collectifs dans les affaires suivantes :
- *Union des consommateurs et Raphaël c. Bell Canada (autorisation rejetée pour d'autres motifs – en appel)*
 - *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
 - *Union des consommateurs et Dumoulin c. Dell Computer*
 - *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*
 - *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
 - *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
 - *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*
- 11.6 La Cour supérieure a déjà approuvé des transactions que la Requérante Union des consommateurs a conclues avec des entreprises contre qui elle avait intenté des recours collectifs, à savoir dans les affaires suivantes :

- *Union des consommateurs et Ghislaine Chamberland c. Jean-Marc Brunet Le Naturiste*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada*
- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*
- *Union des consommateurs & Bibaud c. Banque Nationale du Canada*

11.7 Votre Requérente entend gérer le présent recours collectif dans l'intérêt des membres du Groupe qu'elle entend représenter et elle est déterminée à mener à terme le présent dossier, le tout au bénéfice de tous les membres du Groupe;

11.8 Votre Requérente accepte de consacrer le temps nécessaire à la présente affaire, tant devant la Cour Supérieure que devant le Fonds d'aide aux recours collectifs;

11.9 Votre Requérente collabore étroitement avec ses procureurs et les avocats qui exercent à l'interne sont en mesure d'assister les procureurs au dossier tout au long des procédures en l'instance;

11.10 Votre Requérente s'intéresse activement à la présente affaire et entreprend des démarches positives pour le compte de tous les membres du Groupe qu'elle entend représenter;

11.11 Union des consommateurs n'est pas liée à l'Intimée et elle agit de bonne foi et dans l'intérêt des membres du Groupe;

12. Votre Requérente propose que le recours collectif soit exercé devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal, pour les raisons suivantes:

12.1 La BANQUE NATIONALE a son siège social à Montréal, district de Montréal et elle y possède plusieurs places d'affaires;

- 12.2 La Requérante UNION DES CONSOMMATEURS a son siège social dans le district judiciaire de Montréal;
- 12.3 Compte tenu de la concentration importante de population à Montréal et dans les régions avoisinantes, votre Requérante a raison de croire que de nombreux membres du Groupe résident dans ce district ou dans les régions avoisinantes;
- 12.4 Les procureurs à qui votre Requérante a confié le présent recours collectif ont leur cabinet dans le district de Montréal où ils exercent leur profession;
- 12.5 Mme Racine, qui réside à Québec, accepte que les procédures en recours collectif en l'instance soient entendues dans le district de Montréal;

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la requête de la Requérante;

et

AUTORISER l'exercice du recours collectif ci-après :

- une action en remboursement de frais illégaux, en dommages-intérêts et en dommages exemplaires;

ATTRIBUER à UNION DES CONSOMMATEURS le statut de représentante et **DÉSIGNER** Madame MARIE-MARLÈNE RACINE pour agir à titre de « *Personne désignée* » aux fins d'exercer ledit recours collectif pour le compte du groupe formé des personnes physiques ci-après décrit :

« Toutes les personnes physiques qui détiennent ou qui, à un moment ou à un autre depuis le 12 avril 2008, ont détenu, pour une fin autre que celle de

l'exploitation d'un commerce, un compte de transaction ainsi qu'une « Marge Manœuvre Personnelle » et/ou un « Fonds de roulement étudiant » consenti au Québec par la BANQUE NATIONALE DU CANADA (la « Banque ») et qui inclut (ait) la « Protection contre les découverts » sans frais. Ce Groupe est composé des Sous-groupes suivants :

- *Sous-groupe 1 : Les membres qui ont utilisé la « Protection contre les découverts » et qui, ce faisant, ont payé des frais de protection contre les découverts,*
- *Sous-groupe 2 : Les membres qui n'ont pas utilisé la « Protection contre les découverts »;*

(ci-après : le « Groupe »)

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

1. *Eu égard aux conditions contractuelles, à la législation applicable et aux représentations faites par la Banque, cette dernière peut-elle exiger des frais pour la « Protection contre les découverts » de ses clients qui disposent d'une « Marge Manœuvre Personnelle » et/ou d'un « Fonds de roulement étudiant »?*
2. *En imposant de tels frais, la Banque contrevient-elle à ses obligations contractuelles, à la Loi sur la protection du consommateur (la L.P.C.) et au Code civil du Québec?*
3. *Les affirmations de la Banque, contenues dans le Guide (PIÈCE R-3 en liasse) à l'effet que ses clients qui disposent d'une « Marge Manœuvre Personnelle » et/ou d'un « Fonds de roulement étudiant » bénéficient de la « Protection contre les découverts » sans frais, ce qui leur permet d'éviter les frais de la « Protection contre les découverts » et « d'éviter les frais découlant d'un découvert », alors que la Banque impose quand même des frais de « Protection contre les découverts », constituent-elles des pratiques de commerce interdites par la L.P.C.?*
4. *Selon les réponses aux questions qui précèdent, les membres du Groupe ont-ils droit de réclamer de la Banque le paiement des montants suivants :*

Quant aux membres du Sous-groupe 1 (les membres qui ont utilisé la « Protection contre les découverts ») :

- e) *le remboursement de la totalité des frais de « Protection contre les découverts » qu'ils ont payés depuis le 12 avril 2008 et qu'ils paieront pour la « Protection contre les découverts » jusqu'à ce que la Banque mette fin à leur imposition;*
- f) *le remboursement de tous autres frais que la Banque a exigés et qui découlent d'un découvert;*
- g) *le paiement d'une somme de 500,00 \$ à titre de « **dommages-intérêts punitifs** » en vertu de la L.P.C.;*
- h) *les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits à compter de la signification de la Requête en autorisation en l'instance;*

Quant aux membres du Sous-groupe 2 (les membres qui n'ont pas utilisé la « Protection contre les découverts ») :

- c) *le paiement d'une somme de 250,00 \$ à titre de « **dommages-intérêts punitifs** » en vertu de la L.P.C.;*
 - d) *les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits à compter de la signification de la Requête en autorisation en l'instance;*
5. *Toute (s) autre (s) question (s) que le Tribunal pourrait estimer commune (s) aux membres du Groupe suite aux plaidoiries des parties*

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

ACCUEILLIR l'action en recours collectif de la Requérante et des membres du Groupe contre l'Intimée;

*ORDONNER à la BANQUE NATIONALE DU CANADA de cesser d'exiger des frais de « Protection contre les découverts » ou quelques autres frais découlant d'un découvert aux détenteurs d'une « **Marge Manœuvre Personnelle** » et/ou*

d'un « Fonds de roulement étudiant » qui inclut la « Protection contre les découverts » sans frais;

CONDAMNER l'Intimée à payer à Madame MARIE-MARLÈNE RACINE et à chacun des membres du Sous-groupe 1 le remboursement de tous les frais de « Protection contre les découverts » de 5,00 \$/jour que la BANQUE NATIONALE DU CANADA a illégalement perçus ou qu'elle pourrait percevoir jusqu'à l'exécution du jugement à être prononcé en l'instance et ORDONNER que cette condamnation fasse l'objet d'un recouvrement collectif;

ORDONNER à la BANQUE NATIONALE DU CANADA de payer à Madame MARIE-MARLÈNE RACINE et à chacun des membres du Sous-groupe 1 une somme de 500,00 \$, quitte à parfaire, à titre de dommages punitifs et ORDONNER que cette condamnation fasse l'objet d'un recouvrement collectif;

CONDAMNER l'Intimée à payer à chacun des membres du Sous-groupe 2 une somme de 250,00 \$, quitte à parfaire, à titre de dommages punitifs et ORDONNER que cette condamnation fasse l'objet d'un recouvrement collectif;

CONDAMNER la BANQUE NATIONALE aux intérêts et à l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur la totalité des montants susdits et ORDONNER que cette condamnation fasse l'objet d'un recouvrement collectif;

CONDAMNER la BANQUE NATIONALE à indemniser chacun des membres du Sous-groupe 1 qui a encouru d'autres frais découlant de découverts ou subi des pertes additionnelles ou d'autres dommages en raison de l'imposition de tels frais le tout avec intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la Loi et ORDONNER le recouvrement individuel de tels dommages particuliers;

RENDRE toute autre ordonnance que le Tribunal pourra déterminer et qui serait dans l'intérêt des membres du Groupe;

LE TOUT avec dépens, y compris les frais d'avis et, s'il en est, les frais d'experts;

*

*

*

ORDONNER à l'Intimée de conserver la liste complète des membres du Groupe et leurs coordonnées incluant leurs noms, leurs dernières adresses, leurs numéros de téléphone connus et leurs dernières adresses de courrier électronique ainsi que la totalité des informations relatives aux opérations effectuées dans leur Compte de transaction et dans leur « *Marge Manœuvre Personnelle* » et/ou « *Fonds de roulement étudiant* » pour la période visée par le recours collectif en l'instance et pour toute la durée du litige et de conserver et sauvegarder les informations dans un format accessible au Tribunal et aux Parties en tout temps, jusqu'à l'exécution complète d'un éventuel jugement final prononcé en faveur des membres du groupe;

ORDONNER à l'Intimée de compiler, à compter du jugement sur la présente requête, les « *Frais de protection contre les découverts* » ainsi que tous autres frais découlant d'un découvert imposés à chacun des membres du Groupe et de créer et maintenir une banque de données accessibles à la consultation du Tribunal et des Parties jusqu'au prononcé d'un jugement final rejetant le recours collectif en l'instance ou, en cas d'un jugement final prononcé en faveur de la Requérante, jusqu'à ce que l'exécution d'un tel jugement soit entièrement complétée;

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les membres du Groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue à la Loi;

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

ORDONNER que l'Avis aux membres (en version intégrale et en version abrégée) rédigé selon les textes qui seront communiqués ultérieurement soit rendu public dans les quatre-vingt-dix (90) jours du jugement à intervenir sur la *Requête en autorisation* de la façon suivante, le tout aux frais de l'Intimée :

- a) par l'envoi par l'Intimée de l'Avis aux membres (version intégrale) en français et en anglais à chacun des membres connus, et ce, par la poste;
- b) par la publication de l'Avis abrégé aux membres en français dans La Presse, Le Soleil, le Journal de Montréal, le Journal de Québec et en anglais dans The Gazette, un samedi dans la section NOUVELLES et par l'envoi de l'Avis aux membres sous forme de communiqué de presse, indiquant comme source Union des consommateurs et ses procureurs ainsi que leurs coordonnées, aux principaux médias d'information écrits et électroniques publiés ou diffusés à partir de Montréal et de Québec ainsi qu'à l'Agence de presse « Presse canadienne», en français et en anglais;
- e) par l'affichage, dans toutes ses succursales et, dans la section de ses succursales réservée à ses guichets automatiques, à proximité desdits guichets, de l'Avis abrégé aux membres en français et en anglais, bien à la vue de sa clientèle et dans un format aussi facilement lisible que tout autre renseignement ou publicité que la Banque destine aux visiteurs de ses succursales;
- f) par la publication de l'Avis aux membres sur tous les sites Internet de l'Intimée BANQUE NATIONALE DU CANADA avec un lien hypertexte intitulé « RECOURS COLLECTIF - FRAIS DE PROTECTION CONTRE LES DÉCOUVERTS AUX DÉTENTEURS D'UNE « MARGE MANŒUVRE PERSONNELLE » OU D'UN « FONDS DE ROULEMENT ÉTUDIANT » et d'une traduction anglaise apparaissant en évidence à la page d'accueil de tous les sites Internet de l'Intimée et ce pour y être maintenu jusqu'à ce que le Tribunal ordonne la publication d'un Avis de jugement final;

ORDONNER à l'Intimée de produire au dossier de la Cour, avec copie aux procureurs du Groupe, les preuves d'envoi ou de transmission de l'Avis aux membres à chacun des membres connus, le tout dans les quinze (15) jours de la date d'envoi dudit Avis;

RENDRE toute autre ordonnance que le Tribunal estime nécessaire en vue de la protection des intérêts des membres du Groupe;

RÉFÉRER le dossier au Juge en chef pour détermination du district dans lequel le recours collectif devra être exercé et désignation du Juge pour l'entendre;

ORDONNER au Greffier de cette Cour, pour le cas où le recours doive être exercé dans un autre district, de transmettre le dossier dès décision du Juge en chef, au Greffier de cet autre district;

LE TOUT avec dépens, y compris les frais d'avis.

Montréal, le 12 avril 2011

(s) Unterberg, Labelle, Lebeau

UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU S.E.N.C.
*Procureurs de la Requérante Union des consommateurs
et de la « personne désignée » Marie-Marlène Racine*