

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001274-238

DATE : Le 18 juin 2025

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE FLORENCE LUCAS, J.C.S.

OPTION CONSOMMATEURS

Demanderesse

et

NATHALIE GRAVEL

Personne désignée

c.

BILLETS.CA MARCHÉ DE BILLETS INC.

faisant notamment affaire sous le nom de

BILLETS.CA et de 514-BILLETS.COM

Défenderesse

JUGEMENT

JL 4585

[1] Le 13 octobre 2023, la demanderesse Option Consommateurs (**Demanderesse**) et la personne désignée Nathalie Gravel (**Personne désignée**) introduisent une demande contre Billeets.ca Marché de Billeets inc. (**Défenderesse**), dont une version modifiée a été autorisée le 30 mars 2025 (**Demande d'autorisation modifiée**), pour solliciter la permission d'exercer une action collective pour le compte des personnes physiques faisant partie du groupe suivant :

Tous les consommateurs et les commerçants au sens de la Loi sur la protection du consommateur (ci-après : « **LPC** ») résidant et étant physiquement au Québec au moment de l'achat, qui depuis le 13 octobre 2020, ont acheté au moins un billet de spectacle auprès de Billets.ca (Tickets.ca) ou 514-Billets à un prix supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé par le producteur du spectacle, sauf si la défenderesse rencontrait les conditions prévues à l'article 236.1 al. 2 LPC lors de la vente.

[2] Le Tribunal est appelé à décider de la *Demande de la défenderesse pour permission de produire une preuve documentaire et pour interroger la personne désignée* en date du 10 mars 2025, ainsi qu'une nouvelle *Demande pour autoriser la demanderesse à remodifier la demande pour autorisation* en date du 2 avril 2025, contestées de part et d'autre.

[3] Plus particulièrement, à titre de moyens préliminaires, la Défenderesse sollicite l'autorisation de produire une preuve documentaire, soit :

- (i) une transaction effectuée par la Personne désignée, non alléguée, faite après la transaction qui constitue le fondement de son action en justice, invoquant que cela prouverait (1) que la Personne désignée n'a pas informé le Tribunal de ce fait matériel, (2) qu'elle a transigé avec la Défenderesse en sachant bien que cette dernière est un intermédiaire et (3) que la Personne désignée n'a subi aucun préjudice (**pièces B-1.1 et B-1.2**);
- (ii) la confirmation que les transactions réalisées par la Personne désignée via la plateforme de la Défenderesse étaient des transactions entre consommateurs-à-consommateurs, contrairement à ce qui est allégué au paragraphe 87 de la Demande et excluant ainsi l'application de la LPC (**pièces B-2.1 à B-2.6**); et
- (iii) des captures d'écrans, publiquement disponibles en ligne, prouvant que les allégations aux paragraphes 95 et 96 de la Demande d'autorisation modifiée, selon lesquelles « ce bandeau n'apparaissait pas auparavant et a été ajouté au courant des derniers mois » sont manifestement fausses (**pièce B-3**).

[4] Aussi, invoquant le manque de transparence de la Personne désignée, la Défenderesse estime nécessaire de l'interroger « sur les raisons pour lesquelles elle a caché ces informations matérielles à la Cour, si elle a autrement transigé sur billets.ca indirectement (par exemple, par le biais d'un(e) ami(e)), sur son prétendu préjudice, si elle a compris et accepté que Billets.ca est un intermédiaire, si ses allégations que le code à barres ne fonctionnait pas sont vraies (par. 54), et quelles sont ses motivations

réelles pour agir comme Personne désignée, alors qu'elle a transigé avec la même défenderesse quelques mois seulement après la transaction pour laquelle elle les poursuit »¹.

[5] Pour sa part, la Demanderesse et la Personne désignée s'opposent à la production des pièces B-2.1 à B-2.6 et B-3. Sans s'objecter à l'interrogatoire sollicitée, elles contestent les questions relatives au préjudice de la Personne désignée, à sa compréhension du rôle d'intermédiaire de la Défenderesse et à la véracité des allégations liées au code à barres.

[6] En parallèle, elles demandent qu'on lui permette de compléter et corriger la Demande d'autorisation modifiée, pour inclure neuf modifications additionnelles « afin d'éclairer le Tribunal sur la position de la Personne désignée relativement au fait que celle-ci a effectué une seconde transaction avec la Défenderesse ainsi que pour corriger certaines allégations quant à un encadré n'apparaissant plus sur le site Internet de la Défenderesse »².

[7] La Défenderesse conteste ses modifications et estime qu'il serait contraire aux intérêts de la justice de permettre à une partie de corriger des allégations qualifiées de « trompeuses » par le biais d'amendements, après que la partie adverse ait « démasqué leurs faussetés »³.

1. LA DEMANDE DE REMODIFICATION

[8] Les articles 206, 207 et 585 C.p.c. traitent de la modification d'un acte de procédure et trouvent application dans le cadre d'une action collective.

[9] La permission de modifier un acte de procédure est la règle et le refus, l'exception⁴. La faculté de modifier une procédure « doit être analysée de manière souple, large et libérale, l'ouverture d'esprit étant à cet égard la règle quand la pertinence est

¹ *Demande de la défenderesse pour permission de produire une preuve documentaire et pour interroger la personne désignée*, 10 avril 2025, par. 9.

² *Demande pour autoriser la demanderesse de remodifier la demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentante*, 2 avril 2025, par. 14 et 15.

³ *Plan d'argumentation de la Défenderesse au soutien de son opposition à certaines modifications à la Demande d'autorisation*, 25 avril 2025, par. 18 et ss.

⁴ *Volcano Technologie inc. c. Factory Mutual Insurance Company*, 2007 QCCA 802, par. 1.

vraisemblable »⁵. Ainsi, le juge n'a pas le pouvoir discrétionnaire de refuser une modification qui semble sérieuse⁶.

[10] Cependant, le droit à la modification n'est pas sans limites, lesquelles sont énoncées au premier alinéa de l'article 206 C.p.c. et doivent être interprétées restrictivement⁷. Ainsi, il ne doit pas résulter de la modification une demande entièrement nouvelle sans rapport avec la demande initiale; elle ne doit pas être contraire aux intérêts de la justice ou retarder le déroulement de l'instance.

[11] Dans son analyse, le Tribunal doit tenir compte des principes de proportionnalité, de saine gestion de l'instance et de bonne administration de la justice⁸.

[12] En l'espèce, la Défenderesse entend plaider l'omission ou le manque de transparence de la Personne désignée dans le cadre de la présentation de la Demande d'autorisation modifiée, afin de tenter de justifier le rejet des modifications additionnelles sollicitées, à ce stade⁹.

[13] Vu la jurisprudence constante à l'effet que la modification d'une procédure est rétroactive à la date du dépôt de la demande initiale¹⁰, la Défenderesse plaide qu'autoriser les modifications en l'instance permettrait à la Demanderesse de réécrire l'histoire, sans conséquence, et potentiellement, d'inciter les représentants à dissimuler des informations importantes à l'insu et au détriment de la Défenderesse, alors que les allégations en demande sont prises pour avérées au stade de l'autorisation.

[14] Pour sa part, la Demanderesse et la Personne désignée nient fermement le caractère trompeur avancé par la Défenderesse et réclame le droit de se défendre devant ces accusations sérieuses. Elles font valoir que les modifications recherchées n'éclipsent pas les allégations initiales et la chronologie procédurale qui a eu lieu, au contraire. La demande d'autorisation remodifiée fait clairement ressortir que les modifications sont

⁵ *Vermette c. General Motors du Canada ltée*, 2010 QCCS 1103, par. 19; *Maltais c. Hydro-Québec*, 2011 QCCS 3587, par. 17.

⁶ *Technologie Labtronix inc. c. Technologie Micro-contrôle inc.*, 1996 CanLII 6094 (QC CA).

⁷ *6608604 Canada inc. c. Gatineau (Ville de)*, 2009 QCCS 3282, par. 36 à 39.

⁸ Art. 18 et s., C.p.c.

⁹ *Bouchard c. Agropur Coopérative*, 2006 QCCA 1342, par. 90; *Walter c. Quebec Major Junior Hockey League Inc.*, 2017 QCCS 3161, par. 29; *Cozak c. Procureure générale du Québec (Ministère de la Sécurité publique du Québec)*, 2020 QCCS 1989, par. 134 à 137, confirmé en appel : 2021 QCCA 1376, par. 13 et 14; *Parent c. 9129-0213 Québec inc.*, 2025 QCCS 372, par. 52; *Nadeau c. Mercedes-Benz Canada inc.*, 2015 QCCS 3875, par. 20.

¹⁰ *FCA Canada inc. c. Garage Poirier & Poirier inc.*, 2019 QCCA 2213, par. 55.

demandées dans le contexte de la réception des moyens préliminaires, à la suite des faits découverts par le biais de la demande pour preuve appropriée de la Défenderesse.

[15] En effet, vu les modifications circonstanciées, le Tribunal estime qu'il n'y a pas lieu de craindre que le principe de la rétroactivité de l'amendement prive la Défenderesse de faire référence à la chronologie procédurale et aux omissions de la Personne désignée et d'en faire un argument dans le cadre de ses représentations au stade de l'autorisation. D'autant plus que la Demande d'autorisation initiale ainsi que la Demande d'autorisation modifiée autorisée demeurent et font partie du dossier de la Cour.

[16] Tout cela fait en sorte que la Défenderesse sera en mesure de présenter son argument dans le cadre de l'analyse du quatrième critère de l'article 575 C.p.c., notamment. Dans les circonstances, les droits de la partie Défenderesse et l'intérêt de la justice s'avèrent préservés.

[17] Qui plus est, les modifications sont en lien avec la demande initiale et permette à la Demanderesse et la Personne désignée de faire valoir leur position face au manque de transparence reproché à la Personne désignée et autres inférences sérieuses de la Défenderesse, permettant un débat juste et équitable sur ces questions, en temps opportun. Autrement, aucune autre des limites précitées à la faculté de modifier ne s'applique. La Demande d'autorisation modifiée est toujours pendante et une date pour l'entendre n'a toujours pas été fixée. Par conséquent, il convient de permettre les modifications telles qu'énoncées dans la *Demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentante modifiée en date du 2 avril 2025 (Demande d'autorisation remodifiée)*.

2. LA PREUVE APPROPRIÉE

[18] En vertu de l'article 574(3) C.p.c., le Tribunal dispose d'un pouvoir discrétionnaire de permettre à la partie défenderesse de présenter une preuve appropriée au stade de l'autorisation. Le cadre restreint de cette autorisation et les principes applicables sont bien connus, énoncés par la jurisprudence abondante de la Cour suprême du Canada et de la Cour d'appel, exhaustivement résumés dans l'affaire *Ward c. Procureur général du Canada*¹¹, dont on reprendra les extraits ou principes lorsqu'opportun.

¹¹ *Ward c. Procureur général du Canada*, 2021 QCCS 109, par. 17 à 21.

[19] En application de ces principes, l'affaire *Dussault c. Air Canada* rappelle que les tribunaux ont généralement autorisé le dépôt d'éléments de preuve consistant en¹² :

- 10.1. Les contrats pertinents à la réclamation des membres;
- 10.2. La nature des activités d'un défendeur et le contexte réglementaire dans lequel il opère;
- 10.3. Une preuve qui complète un document incomplet ou qui est incorrectement identifié;
- 10.4. La preuve qui complète ou corrige des allégations « sans conteste » imprécises, incomplètes, fausses ou inexactes lorsque cette preuve permet au tribunal d'avoir une meilleure compréhension des faits;
- 10.5. Une preuve qui permet de démontrer l'absence de compétence de la Cour supérieure lorsque cette absence de compétence est soulevée.

[références omises]

[20] Lorsqu'il s'agit d'autoriser l'interrogatoire du représentant, s'ajoutent les conditions clairement énoncées dans l'affaire *Jean-Antoine c. Samsung Electronics Canada Inc.*¹³ :

- 31.1. un interrogatoire n'est approprié que s'il est essentiel à la vérification des critères de l'article 575 C.p.c. Il doit aussi respecter les principes de la conduite raisonnable et de la proportionnalité énoncés aux articles 18 et 19 C.p.c.;
- 31.2. un interrogatoire dont l'objectif est de faire une préenquête sur les allégations de la demande d'autorisation ou sur la qualité de la preuve au soutien de celle-ci ne devrait pas être autorisé;
- 31.3. la vérification de la véracité des allégations de la demande ainsi que l'exploration d'éléments qui s'apparentent à des moyens de défense contestés relèvent du fond;
- 31.4. comme pour le dépôt d'une preuve appropriée, le fardeau de démontrer la nécessité de l'interrogatoire repose sur la partie qui le demande;

[références omises]

¹² *Dussault c. Air Canada*, 2023 QCCS 3341, par. 10.

¹³ *Jean-Antoine c. Samsung Electronics Canada Inc.*, 2025 QCCS 418, par. 31.

[21] Soulignons enfin que malgré le consentement de la Demanderesse et de la Personne désignée à la production de certaines pièces, cela ne suffit pas à en autoriser le dépôt¹⁴, le Tribunal doit se livrer à l'analyse de toutes les demandes et en décider.

[22] En l'espèce, la permission est recherchée pour trois types de preuve.

[23] Premièrement, la Défenderesse souhaite introduire en preuve les captures d'écrans du courriel de confirmation et du paiement d'une deuxième transaction réalisée en février 2024 par la Personne désignée sur le site Billets.ca. Elle entend ainsi compléter le vide factuel à cet égard dans la Demande d'autorisation initiale et alléguer le manque de transparence de la Personne appropriée, aux fins de l'analyse des deuxième et quatrième critères de l'article 575 C.p.c.

[24] De toute évidence, cette preuve complète les allégations de la Demande d'autorisation remodifiée et permet au Tribunal d'avoir une meilleure compréhension des faits et du contexte propre à la Personne désignée. Elle s'avère aussi utile à l'analyse d'un argument lié à la capacité d'agir de la Personne désignée que la Défenderesse désire présenter au stade de l'autorisation, et ce, sans préjuger de son succès ou non¹⁵. Ainsi, le Tribunal considère que les pièces B-1.1 et B-1.2 présentent une preuve appropriée et vraisemblablement nécessaire pour faire l'analyse des critères applicables.

[25] Deuxièmement, la Défenderesse propose d'introduire des documents de transaction (pièces B-2.1 à B-2.6) « neutres et incontestables » démontrant que les deux transactions effectuées par la Personne désignée étaient conclues entre deux consommateurs, des personnes physiques. La Défenderesse considère que cela fait obstacle à l'application de la LPC invoquée au soutien de la demande d'autorisation et entend soulever un argument de droit à cet égard.

[26] La décision *Dussault c. Air Canada* rappelle que « le tribunal saisi d'une demande pour production d'une preuve appropriée ne doit pas préjuger à l'avance de la qualité des arguments que pourraient faire valoir les défenderesses, mais plutôt décider si elles ont droit d'avoir recours aux informations proposées pour les présenter »¹⁶.

[27] Pour leur part, la Demanderesse et la Personne désignée s'opposent à l'introduction de ces documents, aux motifs que la Défenderesse est une commerçante

¹⁴ Ward, préc., note 11, par. 17.

¹⁵ Dussault, préc., note 12, par. 9.5.

¹⁶ Id.

au sens de la LPC, ce qui relève d'une question mixte de fait et de droit, traité au fond et non à l'autorisation. Elles plaident que les allégations et les pièces afférentes exposent déjà que la Défenderesse est un site de marché secondaire de revente de billets, un « intermédiaire » et que les billets rendue proviennent d'un « vaste réseau de particuliers »¹⁷, de sorte que les nouvelles pièces proposées en défense ne seraient pas utiles et indispensables aux fins de l'autorisation.

[28] En effet, les particularités de la relation d'affaires tripartite en litige s'avèrent déjà bien décrites dans les conditions d'utilisation et autres informations révélées sur le site Internet de la Défenderesse, alléguées dans la Demande d'autorisation remodifiée, soutenues par les documents afférents. Les captures d'écrans du système informatique de la Défenderesse, suggérées comme preuve appropriée, viennent seulement en donner une illustration dans le cadre des transactions de la Personne désignée, ce qui n'apparaît pas essentiel à ce stade. Ainsi, le Tribunal constate que la Défenderesse n'a pas besoin de cette preuve supplémentaire pour faire valoir son argument de droit au stade de l'autorisation, sans préjuger de son mérite. Il reviendra au juge autorisateur d'en décider.

[29] Par conséquent, à défaut d'être nécessaire, il n'y a pas lieu d'autoriser inutilement l'introduction des pièces B-2.1 à B-2.6.

[30] Troisièmement, la Défenderesse demande l'autorisation de présenter une preuve visant à contredire les faits allégués dans la Demande d'autorisation modifiée (datée du 13 octobre 2023) :

95. En effet, dans la version actuelle du site, lorsque le consommateur fait le choix d'un spectacle, un encadré s'affiche indiquant : « Billets.ca agit en tant qu'intermédiaire et n'est aucunement associé à » (nom de l'artiste ou de l'événement)[...].
96. Évidemment, le site et ses indications ont été modifiés au cours des dernières années; ce bandeau n'apparaissait pas auparavant et a été ajouté au courant des derniers mois.

[soulignement ajouté]

[31] Il ressort de la capture d'écran du site Internet en septembre 2020 que l'encadré était présent à cette date, soit avant la période visée par le recours remontant en octobre

¹⁷ Demande d'autorisation remodifiée, par. 9 à 25.1, 26 à 42, 60 à 73.2, 76 à 84, notamment; Pièces P-5, P-6 et P-9.

2020. Ainsi, cette preuve permet d'établir sans conteste l'in vraisemblance des faits allégués dans la demande¹⁸, qui a d'ailleurs amené la modification subséquente desdites allégations, autorisée aux termes du présent jugement. Tout ceci confirme que cette preuve est utile et appropriée de sorte qu'il y a lieu de permettre l'introduction de la pièce B-3.

[32] Par ailleurs, la Personne désignée consent à être interrogée sur les sujets a), b) et f) des éléments recherchés lors de cet interrogatoire¹⁹, énoncés aux paragraphes 9 de la demande de la Défenderesse :

- a) les raisons pour lesquelles la demande pour autorisation ne comprend pas de mention à l'effet que Mme Gravel a contracté de nouveau avec Billets.ca le 12 mai 2023;
- b) si Mme Gravel a autrement transigé sur Billets.ca indirectement;
- c) sur son prétendu préjudice;
- d) si Mme Gravel a compris et accepté que Billets.ca est un intermédiaire;
- e) si ses allégations que le code à barres ne fonctionnaient pas sont vraies (par. 54);
- f) quelles sont les motivations réelles de Mme Gravel à agir comme personne désignée, alors qu'elle a transigé avec la même défenderesse quelques mois seulement après la transaction pour laquelle elle les poursuit.

[33] La Demanderesse et la Personne désignée s'objectent autrement que soient abordés les sujets c), d) et e).

[34] D'emblée, compte tenu de l'omission admise par la Personne désignée d'alléguer la deuxième transaction dans sa Demande d'autorisation initiale, ainsi que des arguments annoncés en défense à cet égard, il s'avère nécessaire de questionner Madame Gravel et d'obtenir ses réponses à ce sujet (sous a), b) et f)), dans l'intérêt de toutes les parties et du juge autorisateur pour son analyse des critères applicables au stade de l'autorisation. S'ajoute à cette révélation tardive l'intérêt de savoir si la Personne désignée s'est plainte auprès de la Défenderesse ou si elle a demandé un remboursement, pouvant avoir un impact sur les deuxième et quatrième critères²⁰.

¹⁸ *Asselin c. Desjardins Cabinet de services financiers inc.*, 2017 QCCA 1673, par. 38.

¹⁹ Voir aussi la conclusions 3 b) de la *Demande pour permission de produire une preuve documentaire et pour interroger la personne désignée*, 10 mars 2025.

²⁰ *Id.*, conclusion 3 d).

[35] Autrement, le préjudice de la Personne désignée (sujet c)) est déjà ventilé, soit « la différence entre le prix qu'elle a payé sur Billets.ca et le prix affiché pour ces mêmes billets par les vendeurs autorisés par le producteur du spectacle, incluant la compensation monétaire équivalente aux taxes applicables »²¹, et donc tenu pour avéré au stade de l'autorisation. Il n'y a pas lieu de tenir un interrogatoire qui s'attaque à la véracité de ce « prétendu » préjudice ou de permettre l'exploration d'éléments liés à des moyens de défense relevant du fond.

[36] Par ailleurs, ce que la Personne désignée a expérimenté²², compris et accepté lors de ses transactions sur le site Billets.ca à propos de la Défenderesse s'avèrent suffisamment décrits et précisés dans la procédure pour répondre au seuil minimal de preuve requis pour l'autorisation²³. Au surplus, la nature des activités de la Défenderesse exposées dans les conditions d'utilisations et autres informations alléguées, produites en preuve au soutien de la demande, fournissent les faits pertinents pour permettre l'analyse des critères soumis au juge autorisateur. En demander plus à cet égard s'apparente plutôt à un interrogatoire de nature exploratoire, inapproprié à ce stade²⁴.

[37] Enfin, la Demande d'autorisation remodifiée allègue que « Lors de la soirée du spectacle, les code-barres des billets électroniques de Mme Gravel ne fonctionnaient pas, alors la billetterie lui a remis des billets officiels en carton en remplacement de ses billets électroniques, tel qu'il appert de la pièce **P-17** »²⁵. Ainsi, le sujet e) et toute question cherchant à contredire cette allégation prise pour avérée à ce stade, relèvent d'une préenquête sur la qualité de la preuve au soutien de celle-ci qui est prématurée et ne doit pas être autorisée.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[38] **ACCUEILLE** la *Demande pour autoriser la demanderesse à remodifier la demande pour autorisation* et **AUTORISE** la Demanderesse à faire les modifications telles qu'énoncées dans la *Demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentante modifiée en date du 2 avril 2025*;

²¹ Demande d'autorisation remodifiée, par. 75.

²² *Demande pour permission de produire une preuve documentaire et pour interroger la personne désignée*, 10 mars 2025, conclusion 3 c).

²³ *Asselin*, préc., note 18, CA par. 40, CSC par. 52.

²⁴ *Décary-Gilardeau c. General Motors of Canada*, 2021 QCCS 4948, par. 14.

²⁵ Demande d'autorisation remodifiée, par. 54.

[39] **ACCUEILLE** en partie la *Demande de la défenderesse pour permission de produire une preuve documentaire et pour interroger la personne désignée* datée du 10 mars 2025 et **AUTORISE** la Défenderesse à déposer à titre de preuve appropriée les pièces B-1.1, B-1.2 et B-3, ainsi qu'à procéder à l'interrogatoire de la Personne désignée, Nathalie Gravel, pour une durée de soixante (60) minutes sur les sujets suivants :

- les raisons pour lesquelles la demande pour autorisation initiale ne comprend pas de mention à l'effet que Nathalie Gravel a contracté de nouveau avec Billets.ca le 12 mai 2023;
- si Nathalie Gravel a autrement transigé sur Billets.ca indirectement;
- quelles sont les motivations réelles de Nathalie Gravel à agir comme personne désignée, alors qu'elle a transigé avec la même défenderesse quelques mois seulement après la transaction pour laquelle elle les poursuit;
- si Nathalie Gravel s'est plainte auprès de la Défenderesse ou si elle a demandé un remboursement. Sinon, pourquoi pas.

[40] **LE TOUT** sans frais de justice.

FLORENCE LUCAS, J.C.S.

Me Marie-Anaïs Sauvé
Me Marie Grondin
SYLVESTRE PAINCHAUD ET ASSOCIÉS S.E.N.C.R.L.
Avocats de la partie demanderesse et de la personne désignée

Me Joey Zukran
Me Léa Bruyère
LPC Avocat inc.
Avocats de la partie défenderesse

Date de l'audition : 28 avril 2025