

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001310-248

DATE : 7 août 2025

SOUS LA PRÉSIDENCE DE L'HONORABLE MARIE-CHRISTINE HIVON, J.C.S.

LAURENT MORISSETTE

Demandeur

c.

UBER TECHNOLOGIES, INC.

et

UBER HOLDING CANADA INC.

et

UBER CANADA INC.

Défenderesses

**JUGEMENT SUR LA DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION
COLLECTIVE ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANT**

APERÇU

[1] Le 9 juin 2025, le demandeur, Laurent Morissette, dépose une demande remodifiée pour autorisation (**Demande remodifiée**), au terme de laquelle il demande au Tribunal l'autorisation d'exercer une action collective contre les défenderesses et de se voir attribuer le statut de représentant¹ du groupe ainsi défini (**Groupe**) :

Toutes les personnes au Québec, ayant un handicap physique affectant leur mobilité, nécessitant l'utilisation d'un fauteuil roulant non pliable, un déambulateur non pliable (et qui ne peuvent entrer dans un véhicule par elles-mêmes), et/ou un scooter de mobilité non pliable, et qui se sont vu refuser l'accès aux services d'Uber entre le 28 mai 2021 et la date à laquelle l'action collective sera autorisée.

Et

Toutes les personnes dans la région de Montréal, ayant un handicap physique affectant leur mobilité, nécessitant l'utilisation d'un fauteuil roulant non pliable, un déambulateur non pliable (et qui ne peuvent entrer dans un véhicule par elles-mêmes), et/ou un scooter de mobilité non pliable, et qui se sont vu refuser l'accès aux services d'Uber WAV à la suite d'une représentation directe, ou par toute forme de publicité à l'effet qu'Uber WAV est un service offert et disponible et adapté pour l'accessibilité entre le 1^{er} octobre 2022 et la date à laquelle l'action collective sera autorisée.

[2] Le demandeur reproche aux défenderesses d'exclure les personnes en situation de handicap physique utilisant soit un fauteuil roulant non pliable, un déambulateur non pliable ou un scooter de mobilité non pliable, de leurs services de transport.

[3] Plus particulièrement, le demandeur fonde son recours sur les causes d'action suivantes :

- 3.1. Les défenderesses auraient refusé l'accès aux services de transport Uber, et plus particulièrement à l'option «WAV» (« *Wheelchair Accessible Vehicle* »), à des personnes au Québec ayant un handicap physique affectant leur mobilité, en violation de la *Charte des droits et libertés de la personne*² du Québec, soit : (1) la prohibition de toute distinction, exclusion ou préférence fondée sur le handicap, prévue à l'article 10, (2) le droit à l'accès non discriminatoire aux transports publics, prévu à l'article 15, (3) le droit de conclure un contrat pour un service public, prévu à l'article 12, (4) le droit à l'intégrité physique et psychologique, prévu à l'article 1, et (5) la sauvegarde de la dignité, prévue à l'article 4 de la Charte ;

¹ Cette demande fait suite à la demande originale, datée du 28 mai 2024 et à la demande modifiée, datée du 26 mai 2025. Quant à la définition du Groupe, elle a été précisée en cours d'audience en ce qui a trait aux membres se déplaçant avec l'aide d'un déambulateur, tel qu'il appert du procès-verbal d'audience du 18 juin 2025.

² RLRQ, c. C-12 (**Charte**).

- 3.2. Les défenderesses auraient fait de fausses représentations ou des représentations trompeuses aux membres quant à l'accessibilité de leur service, en violation de l'article 219 de la *Loi sur la protection du consommateur*³ (**LPC**), ce qui constitue une pratique interdite donnant ouverture aux réparations prévues à l'article 272 LPC.

[4] À titre de mesures réparatrices, le demandeur réclame ce qui suit au nom de chacun des membres du Groupe :

- 4.1. Des dommages compensatoires et punitifs, tant en vertu de la Charte que de la LPC ;
- 4.2. Une conclusion en injonction pour mettre fin à la pratique interdite.

[5] Les défenderesses ne consentent pas à la Demande remodifiée. À la suite de la réception de la Demande remodifiée, elles ciblent toutefois l'objet de leurs représentations sur la demande de nature injonctive.

[6] Elles soumettent également des réserves quant à l'inclusion, dans la définition du groupe, des personnes utilisant un déambulateur. Ces représentations ont été, à toute fin pratique, satisfaites par la précision apportée en fin d'audience relativement au fait qu'il doit s'agir d'une personne utilisant un déambulateur non pliable et qui ne peut monter à bord d'un véhicule par elle-même. Quant aux autres critères prévus à l'article 575 du *Code de procédure civile (C.p.c.)*, elles s'en remettent à la discrétion du Tribunal.

[7] En réplique, le demandeur propose, subsidiairement, une modification de la conclusion de nature injonctive visant à en préciser l'objet⁴.

[8] Le Tribunal analysera la demande d'autorisation à l'égard de l'ensemble des critères applicables.

ANALYSE

1. CONTEXTE FACTUEL À L'ORIGINE DE L'ACTION COLLECTIVE ENVISAGÉE

[9] La demande d'autorisation allègue le contexte factuel suivant à l'origine de l'action collective envisagée :

- 9.1. Le demandeur et les membres putatifs du Groupe sont des personnes en situation de handicap physique au Québec, qui dépendent des services de transport accessibles pour exercer leur autonomie et leur pleine participation dans les affaires sociales, politiques, économiques et culturelles dans la société

³ RLRQ, c. P-40.1.

⁴ Voir la « Réplique du demandeur », datée du 16 juin 2025, par. 62.

québécoise ;

- 9.2. Le demandeur est un consultant en technologie résidant à Montréal, Québec. Il a besoin d'une chaise roulante pour se déplacer en raison de son handicap physique. Il est un consommateur en vertu de la LPC. Il est un membre actif du Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ), soit une organisation qui défend les droits des personnes handicapées ;
- 9.3. Les défenderesses (collectivement **Uber**) agissent de concert afin d'offrir un service de transport public au Québec. Elles agissent donc en partenariat et doivent être tenues responsables solidairement des actes et omissions de chacune d'entre elles ;
- 9.4. Uber a débuté ses opérations de transport au Québec en 2014. Elle fournit un service normalement offert au public au Québec et se qualifie de commerçant au sens de la LPC ;
- 9.5. Les activités d'Uber sont notamment soumises à la LPC ainsi qu'à la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*⁵ ;
- 9.6. Les services de transport d'Uber sont généralement disponibles au public dans plusieurs villes sur l'ensemble du territoire québécois⁶ ;
- 9.7. Pour initier un transport, le client d'Uber devra nécessairement suivre la procédure suivante :
- 9.7.1. En utilisant soit le site web d'Uber ou l'application mobile, le client indique la destination et le point de départ de la course, l'heure du départ et le choix du véhicule ;
- 9.7.2. Il indique ensuite tout besoin d'accommodement pour personne handicapée, vérifie le prix et le moment estimé pour arriver à destination et confirme la demande ;
- 9.7.3. Uber connecte la demande du client avec des chauffeurs à proximité, qui voient les demandes d'accommodement et qui décident s'ils acceptent la demande de service. Uber notifie ensuite le client lorsque le chauffeur arrive à proximité ;
- 9.7.4. Uber notifie le client lorsque le chauffeur arrive à l'endroit du point de départ de la course. Le chauffeur conduit ensuite le membre à destination ;

⁵ RLRQ, c. T-11.2.

⁶ Voir la pièce P-4, ainsi que la Demande remodifiée, par. 12.

- 9.7.5. Une fois arrivé à destination, le chauffeur termine la course et Uber facture les frais à la carte de crédit préenregistrée du membre ;
- 9.8. Uber publie des messages publicitaires quant à son engagement à promouvoir l'accès à un service de transport inclusif pour les personnes handicapées⁷, ainsi que des affirmations au sujet de leur engagement à améliorer l'accessibilité et l'inclusion des personnes avec un handicap⁸ ;
- 9.9. Uber est au courant que les personnes avec un handicap et devant utiliser une chaise roulante non pliable, un déambulateur non pliable ou un scooter non pliable ne peuvent utiliser le service régulier d'Uber ;
- 9.10. Uber a conçu le service WAV afin de fournir une option de transport qui puisse tenir compte des besoins des membres du Groupe, notamment en offrant des véhicules munis de rampes d'accès arrières, et de treuils (« winches ») à titre d'« *option that helps ensure everyone in the community has access to a ride when they need one* »⁹ ;
- 9.11. En réalité, le service WAV n'est pas disponible dans plusieurs villes et régions du Québec. Dans les villes où Uber représente offrir le service, comme à Montréal, ce service est fréquemment indisponible ou propose un délai d'attente déraisonnable, ce qui équivaut à nier l'accès des membres du Groupe à toute forme d'un service de transport ;
- 9.12. À titre d'exemple, le 13 mars 2024, vers 21h21, il n'y avait aucun véhicule WAV disponible pour un trajet au centre-ville de Montréal pour un membre du Groupe¹⁰. Aussi, le 22 mars 2024, vers 16h21, aucun service WAV n'était disponible de la station de métro Jean-Talon vers le centre-ville¹¹ ;
- 9.13. Les membres du Groupe ne peuvent contacter Uber afin de demander un service de transport. Le lien internet proposé est non fonctionnel et les empêche également de faire rapport des difficultés à obtenir un service WAV auprès d'Uber¹² ;
- 9.14. L'impossibilité d'avoir accès au service de transport Uber pour les membres leur cause des dommages moraux ;
- 9.15. D'autres fournisseurs de transport public, telles les compagnies de taxis, déploient et maintiennent des efforts pour leur service de transport accessible

⁷ Voir notamment la pièce P-5.

⁸ Voir notamment la pièce P-6.

⁹ Voir la pièce P-7.

¹⁰ Voir la pièce P-8.

¹¹ Voir la pièce P-9.

¹² Voir la pièce P-10.

pour tous et il est raisonnable d'offrir un accès égal aux membres du Groupe ;

9.16. Uber a, en toute connaissance de cause, violé ses obligations statutaires en faisant défaut d'encourager suffisamment les chauffeurs à offrir un service WAV au Québec ;

9.17. Les représentations d'Uber concernant le service WAV constituent des représentations fausses ou trompeuses au sens de la LPC.

[10] Quant aux allégations portant sur la situation du demandeur personnellement, elles se résument ainsi :

10.1. En 2023, le demandeur a activé un compte Uber pour accéder au service Uber WAV faisant l'objet de publicité à Montréal ;

10.2. Depuis 2023, le demandeur a tenté au moins une demi-douzaine de fois, d'utiliser le service Uber WAV, sans succès puisqu'à chaque fois, le service était indisponible, malgré les représentations à l'effet contraire¹³ ;

10.3. En conséquence de ce manque d'accès, le demandeur a dû se rabattre principalement sur le service paratransit de la Société de Transport de Montréal (**STM**) pour ses besoins de transport. Or, cela l'oblige à prévoir à l'avance tous ses transports, ce qui le prive de flexibilité et de spontanéité ;

10.4. Cette indisponibilité du service Uber WAV lui a fait manquer divers événements et engagements sociaux et autres et lui a causé des dommages moraux, de l'humiliation, de l'angoisse et une atteinte à sa dignité.

[11] La Demande remodifiée allègue également que chacun des membres du Groupe, à au moins une reprise, n'a pas été en mesure de réserver un service de transport Uber et a été soumis aux mêmes représentations fausses ou trompeuses et pratiques interdites.

[12] De leur côté, les défenderesses ont été autorisées par le Tribunal¹⁴ à déposer une preuve appropriée, qui contient ce qui suit :

12.1. Une déclaration sous serment modifiée de monsieur Jonathan Hamel, pièce Uber-1A, qui précise notamment le fonctionnement du processus de réservation, de certaines caractéristiques entourant les chauffeurs et leur inscription pour le transport adapté ;

¹³ Voir la pièce P-12.

¹⁴ Voir le jugement sur une demande des défenderesses pour permission de présenter une preuve appropriée, daté du 2 avril 2025, au dossier de la Cour.

- 12.2. Les termes et conditions de l'utilisation de plateforme Uber Ride, pièce Uber-2 ;
- 12.3. Des extraits modifiés du site web de Kéroul, pièce Uber-3A, auquel le site d'Uber réfère les utilisateurs ;
- 12.4. Des captures d'écran avec de brefs commentaires de la plateforme Uber Ride et de l'option «WAV», pièce Uber-4, permettant de suivre un processus de réservation d'une course.

[13] Dans son jugement permettant la présentation de cette preuve, le Tribunal précisait que si, lors de l'audience sur l'autorisation, les informations produites étaient utilisées aux fins d'un débat qui déborde celui de l'autorisation, ce débat serait reporté au fond¹⁵.

2. LE DROIT

A. LES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES INVOQUÉES PAR LE DEMANDEUR

[14] L'action collective envisagée repose sur deux causes d'action.

[15] Dans un premier temps, le demandeur soutient que les défenderesses ont agi en violation des droits garantis par la Charte, soit les dispositions suivantes :

Article 1. Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.

Article 4. Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.

Article 10. Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.

Article 12. Nul ne peut, par discrimination, refuser de conclure un acte juridique ayant pour objet des biens ou des services ordinairement offerts au public.

¹⁵ Id., par. 18.

Article 15. Nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès aux moyens de transport ou aux lieux publics, tels les établissements commerciaux, hôtels, restaurants, théâtres, cinémas, parcs, terrains de camping et de caravanning, et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles.

[16] De plus, le demandeur allègue une atteinte illicite et intentionnelle à ces droits par les défenderesses et invoque l'article 49 de la Charte afin de réclamer des dommages punitifs.

[17] Dans un second temps, le demandeur allègue que les défenderesses ont fait de fausses représentations ou des représentations trompeuses à des consommateurs suivant l'article 219 LPC, constituant une pratique interdite suivant l'article 215 LPC. Ces dispositions se lisent comme suit :

215. Constitue une pratique interdite aux fins du présent titre une pratique visée par les articles 219 à 251.2 ou, lorsqu'il s'agit de la vente, de la location ou de la construction d'un immeuble, une pratique visée aux articles 219 à 222, 224 à 230, 232, 235, 236 et 238 à 243.

219. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur.

[18] Le demandeur exerce donc le recours prévu à l'article 272 LPC et réclame des dommages-intérêts compensatoires et punitifs :

272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas:

- a) l'exécution de l'obligation ;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant ;
- c) la réduction de son obligation ;
- d) la résiliation du contrat ;
- e) la résolution du contrat ; ou
- f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

B. LES CRITÈRES À SATISFAIRE POUR ÊTRE AUTORISÉS À EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE

[19] L'article 575 C.p.c. édicte les critères à satisfaire pour que l'exercice d'une action collective soit autorisé :

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

1. les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes ;
2. les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées ;
3. la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance ;
4. le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[20] La Cour suprême du Canada a établi certains principes à prendre en compte lors de l'appréciation de ces critères, dont les suivants :

- 20.1. À l'étape de l'autorisation, le tribunal exerce un rôle de filtrage. La vérification que les conditions prévues à l'article 575 C.p.c. sont respectées est une question purement procédurale. Il doit s'abstenir de se pencher sur le fond du dossier¹⁶ ;
- 20.2. Les critères de l'article 575 C.p.c. doivent recevoir une interprétation large et libérale. L'exercice de l'action collective doit être facilité afin d'atteindre son double objectif de dissuasion et d'indemnisation des victimes¹⁷ ;
- 20.3. Quant au critère de l'apparence de droit, la Cour suprême confirme que le fardeau du demandeur est d'établir l'existence d'une cause défendable. Elle précise ce qui suit dans l'arrêt *Oratoire Saint-Joseph*¹⁸ :

[59] En outre, à l'étape de l'autorisation, les faits allégués dans la demande sont tenus pour avérés, pourvu que les allégations de fait soient suffisamment précises : *Sibiga*, par. 52; *Infineon*, par. 67; *Harmegnies*, par. 44; *Regroupement des citoyens contre la pollution c. Alex Couture inc.*, 2007 QCCA 565, [2007] R.J.Q. 859, par. 32; *Charles*, par. 43; *Toure*, par. 38; *Fortier*, par. 69. Lorsque des allégations de fait sont « vagues », « générales » ou « imprécises », elles se rapprochent nécessairement davantage de l'opinion ou de l'hypothèse, et elles peuvent donc difficilement être tenues pour avérées; elles doivent alors absolument « être accompagnées d'une certaine preuve afin d'établir une cause défendable » : *Infineon*, par. 134. De fait, l'arrêt *Infineon* suggère fortement au par. 134 (sinon explicitement, du moins implicitement) que de « simples allégations »

¹⁶ *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35 (**Oratoire Saint-Joseph**). Voir aussi *Royer c. Capital One Bank (Canadian Branch)*, 2025 QCCA 217 (**Capital One**), par. 23.

¹⁷ *Oratoire Saint-Joseph*, préc., note 16, citant entre autres *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59 (**Infineon**); *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1.

¹⁸ *Oratoire Saint-Joseph*, préc., note 16, par. 59.

— bien qu'« insuffisantes pour satisfaire à la condition préliminaire d'établir une cause défendable » (je souligne) — peuvent être complétées par une « certaine preuve » qui — « aussi limitée qu'elle puisse être » — doit accompagner la demande « afin d'établir une cause défendable ».

20.4. Dans la détermination de l'existence d'une cause défendable, il devra être tenu compte, outre les faits allégués, des inférences et présomptions de faits ou de droit pouvant en découler¹⁹. Il s'agit d'un seuil peu élevé ;

20.5. L'objectif de l'opération de filtrage est d'éviter la poursuite d'une demande qui serait frivole ou insoutenable²⁰. S'il subsiste un doute sur la suffisance des faits allégués pour satisfaire le critère de l'apparence de droit, ce doute doit en principe bénéficier au demandeur²¹.

[21] Comme le mentionnait la Cour d'appel dans l'arrêt *Tenzer*, « Le demandeur n'a pas à établir que sa demande sera probablement accueillie, mais simplement « une apparence de droit sérieuse » ou, en anglais, « *a good colour of right* » ou « *a prima facie case* » »²². Dans *Capital One*, la Cour d'appel ajoute que ce critère est rempli la démonstration d'une « simple « possibilité » d'avoir gain de cause sur le fond » et non une « possibilité « réaliste ou raisonnable » »²³.

[22] En présence de faits allégués suffisamment clairs, précis et spécifiques, il n'est pas requis de fournir une « certaine preuve » à leur soutien²⁴.

[23] Enfin, l'apparence de droit doit être analysée à la lumière de la situation personnelle du demandeur²⁵. L'allégation relative à un fait propre à un demandeur sera tenue pour avérée à moins qu'elle soit invraisemblable.

[24] Quant au critère de la qualité de représentant du demandeur, il s'agit d'un critère minimaliste qui « n'implique pas la recherche du représentant parfait, surtout, comme ici, en matière de droit de la consommation »²⁶. Le demandeur devra démontrer qu'il a l'intérêt et la compétence pour agir et qu'il n'existe pas de conflit entre lui et les membres du Groupe²⁷.

[25] La Cour suprême du Canada a précisé, dans l'affaire *Banque de Montréal c. Marcotte*²⁸, que « la nature de l'intérêt que doit établir le représentant pour avoir le statut

¹⁹ Oratoire Saint-Joseph, préc., note 16, par. 24.

²⁰ Infineon, préc., note 17, par. 59 et 60. Voir aussi *Tenzer c. Huawei Technologies Canada Co. Ltd.*, 2020 QCCA 633, (**Tenzer**), par. 20.

²¹ Oratoire Saint-Joseph, préc., note 16, par. 79.

²² *Tenzer*, préc., note 20, par. 20.

²³ *Capital One*, préc., note 16, par. 23.

²⁴ *Homsy c. Google*, 2023 QCCA 1220, par. 24.

²⁵ *Abicidan c. Bell Canada*, 2017 QCCS 1198, par. 11.

²⁶ *Tenzer*, préc., note 20, par. 30.

²⁷ *Tenzer*, préc., note 20, par. 30. Voir aussi Oratoire Saint-Joseph, préc., note 16, par. 32.

²⁸ *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55, par. 42.

doit être appréciée sous l'angle de l'intérêt commun du Groupe et non uniquement du point de vue du représentant ».

[26] Enfin, quant au critère des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes, l'existence d'une seule telle question suffit si elle fait progresser le litige de façon non négligeable²⁹.

[27] Il y a donc lieu de revoir l'application de ces critères au regard de la Demande remodifiée et des pièces à son soutien, ainsi que de la preuve appropriée des défenderesses qui a été autorisée par le Tribunal, dans la mesure où elle est pertinente à l'analyse des critères prévus à l'article 575 C.p.c.

3. L'APPLICATION DES CRITÈRES DE L'ARTICLE 575 C.P.C.

A. L'APPARENCE DE DROIT – ARTICLE 575(2) C.P.C.

4. La question est de savoir si les faits allégués par le demandeur paraissent justifier les conclusions recherchées. Autrement dit, est-ce que le demandeur a démontré une cause défendable ?

5. Tel que précisé ci-dessus, les défenderesses contestaient plus précisément l'existence d'une cause défendable pour les membres du Groupe se déplaçant avec un déambulateur non pliable, en ce qu'elles pouvaient accéder au service de transport d'Uber avec assistance du chauffeur («*Uber Assist*»), sans nécessiter le recours au service Uber WAV. Elles ajoutaient que ce dernier service visait les personnes se déplaçant en chaise roulante non pliable ou en scooter non pliable et non celles se déplaçant à l'aide d'un déambulateur.

6. Les défenderesses soumettent aussi que la Demande remodifiée ajoute tardivement à la définition du Groupe qui ne visait, à l'origine, que les personnes se déplaçant en chaise roulante et utilisant le service WAV, qui est d'ailleurs un acronyme pour «*Wheelchair Accessible Vehicle*». D'ailleurs, le demandeur se déplace en chaise roulante et non à l'aide d'un déambulateur non pliable.

7. Or, la modification survenue en cours d'audience et précisant la définition du Groupe afin d'ajouter que la personne se déplaçant avec un déambulateur non pliable devait aussi ne pas être en mesure de monter à bord du véhicule par elle-même, a essentiellement répondu à ce moyen de contestation au stade de l'autorisation.

8. Cela dit, le Tribunal considère qu'à la lumière des allégations contenues à la Demande d'origine et la Demande remodifiée quant à la description du service Uber

²⁹ *Homsy c. Google*, 2022 QCCS 722, par. 12. Voir aussi *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30, par. 84-85.

WAV³⁰, ainsi que celles quant aux reproches formulés à l'encontre des défenderesses³¹ relativement au service de transport disponible aux personnes avec des « *Physical Disabilities* » telles que définies à la procédure³², il y a lieu de conclure que ces personnes étaient visées par la demande dans sa forme d'origine. En effet, les définitions proposées notamment des « *Assisted Devices* » et des « *Physical Disabilities* »³³ y réfèrent et continuent d'y référer spécifiquement. De plus, le recours porte sur la négation alléguée d'un service de transport non discriminatoire pour les personnes souffrant d'un handicap physique et défini à la procédure, vu le manque de véhicules accessibles ou Uber WAV.

[33] La détermination du service précis que peut ou ne peut pas offrir un véhicule Uber WAV est une question à être déterminée au fond. Cela dit, au stade de l'autorisation, le Tribunal conclut qu'il existe une possibilité qu'un juge conclut au fond que ce service inclut le transport d'une personne se déplaçant avec un déambulateur non pliable et qui ne peut monter dans un véhicule par elle-même, et non uniquement d'une personne se déplaçant en chaise roulante non pliable ou en scooter non pliable.

[34] En conséquence, l'analyse de l'existence d'une cause défendable pour les deux causes d'action alléguées ne fera pas de distinction entre les membres du Groupe inclus dans la dernière définition proposée.

I. LE RECOURS FONDÉ SUR LA CHARTE

[35] Selon l'article 10 de la Charte, toute distinction, exclusion ou préférence fondée notamment sur le handicap, qui compromet l'exercice en pleine égalité d'un droit garanti, constitue une discrimination illicite, à moins que les défenderesses démontrent qu'un accommodement raisonnable représenterait une contrainte excessive.

[36] Le cadre d'analyse applicable à un recours fondé sur l'article 10 de la Charte est le suivant³⁴ :

36.1. Le premier volet requiert que la personne qui sollicite la protection de l'article 10 démontre l'existence des trois éléments suivants :

36.1.1. Il a fait l'objet d'une « distinction, exclusion ou préférence »³⁵ ;

³⁰ Voir notamment le paragraphe 4 de la Demande remodifiée définissant Uber WAV comme étant conçu pour les personnes avec des « *Physical Disabilities* » et qui se déplacent avec un « *Assistive Device* », alors que ce dernier terme est défini comme incluant un déambulateur.

³¹ Voir notamment les paragraphes 14 et suivants, 25 et suivants, 44, et 63 et suivants, de la Demande remodifiée.

³² Voir le paragraphe 4 de la Demande d'origine incluant les définitions de « *Physical Disabilities* » et de « *Assistive Device* », qui est demeuré inchangé dans la Demande remodifiée.

³³ Id.

³⁴ Voir *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Bombardier Inc. (Bombardier Aéronautique Centre de formation)*, 2015 CSC 39 et *Ward c. Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)*, 2021 CSC 43 (**Ward**).

³⁵ *Ward*, id., par. 36 et *Bombardier*, id., par. 35 et 42.

36.1.2. Cette différence de traitement est fondée sur l'un des motifs énumérés au premier alinéa de l'article 10³⁶, et ;

36.1.3. Cette différence de traitement compromet l'exercice ou la reconnaissance en pleine égalité d'une liberté ou d'un droit garanti par la Charte³⁷.

36.2. Le deuxième volet permet à l'auteur de la discrimination de présenter un moyen de défense ayant pour but de démontrer que cette norme ou pratique discriminatoire est raisonnablement nécessaire. Afin de justifier la pratique discriminatoire, il doit établir que la pratique repose sur un objectif valide et que l'aménagement d'un accommodement raisonnable représente pour lui une contrainte excessive³⁸.

[37] L'analyse du bien-fondé du moyen de défense de contrainte excessive ne se fait pas au stade de l'autorisation, considérant qu'elle devra tenir compte de l'ensemble de la preuve administrée.

[38] La Demande remodifiée contient des allégations à l'effet qu'Uber refuse ou omet de fournir des services de transport accessibles aux personnes en situation de handicap physique, contrairement aux autres utilisateurs³⁹. Selon le demandeur, cette exclusion est fondée sur le handicap et empêche le demandeur et les membres du Groupe de conclure des contrats de transport, d'accéder aux transports publics et cause des atteintes à leur intégrité psychologique et à leur dignité.

[39] Quant à une violation de l'article 12 de la Charte, soit le droit de conclure un acte juridique ayant pour objet des services ordinairement offerts au public, le demandeur soutient que le contrat par lequel un membre requiert une course auprès d'Uber est un contrat de transport. Le droit du membre de conclure un tel contrat sans discrimination serait compromis.

[40] Quant à une violation de l'article 15 de la Charte, qui prévoit que nul ne peut, de manière discriminatoire, empêcher l'accès aux moyens de transport ou aux lieux publics, incluant les biens et services qui y sont fournis, le demandeur soutient que le service offert par Uber se qualifie de service public, tout comme un service de taxi⁴⁰. La contravention aux articles 10 et 15 de la Charte peut découler du refus total d'offrir le service ou de l'omission d'offrir à une personne les mêmes services que ceux offerts aux autres clients⁴¹.

³⁶ Voir *Gosselin c. Québec (Procureur général)*, 2002 CSC 84, par. 429, 430.

³⁷ Voir Ward, préc., note 34, par. 36 et Bombardier, par. 53.

³⁸ *Baril c. Gestion Lisette & Pierre inc. (Boutique Click)*, 2021 QCTDP 30 (**Baril**).

³⁹ Voir notamment les paragraphes 9 à 11 du présent jugement.

⁴⁰ Voir notamment *Commission des droits de la personne c. Taxis Coop de Trois-Rivières*, N.C. 400-02-001866-902, J.E. 92-1368 (C.Q.) (**Taxis Coop de Trois-Rivières**).

⁴¹ Baril, préc., note 38, par. 51.

[41] Quant à une violation au droit, à l'intégrité et à la sécurité prévu à l'article 1 de la Charte, le demandeur soutient que ce droit inclut l'intégrité et la sécurité psychologique d'une personne. Les allégations de la Demande remodifiée portent sur le fait que les violations reprochées ont pour effet de traiter les membres du Groupe comme des citoyens de second ordre, étant privés de leur liberté de déplacement.

[42] Enfin, quant à une violation de l'article 4 de la Charte, soit le droit à la dignité et à l'honneur, il vise la protection contre les atteintes aux attributs fondamentaux de l'être humain. Le fait de ne pouvoir accéder à un service de transport accessible au public en raison de son handicap a déjà été reconnu comme constituant une telle atteinte à la dignité des individus visés⁴².

[43] Ainsi, puisque la distinction fondée sur le handicap compromet les droits garantis par les articles 1, 4, 12 et 15 de la Charte, sans démonstration, à ce stade, d'une contrainte excessive la justifiant, il appert que le demandeur démontre une cause défendable quant à la violation de ces dispositions.

[44] Le demandeur invoque également l'article 49 de la Charte au soutien de sa réclamation pour dommages punitifs. L'atteinte illicite et intentionnelle donnant ouverture à de tels dommages inclut les cas où : « l'auteur de l'atteinte illicite a un état d'esprit qui dénote un désir, une volonté de causer les conséquences de sa conduite fautive ou encore s'il agit en toute connaissance des conséquences, immédiates et naturelles ou au moins extrêmement probables, que cette conduite engendrera »⁴³.

[45] Les allégations de la Demande remodifiée relatives à l'atteinte illicite et intentionnelle précitées suffisent, de l'avis du Tribunal pour démontrer une cause défendable quant à l'octroi de dommages compensatoires et punitifs en vertu de l'article 49 de la Charte.

II. LE RECOURS FONDÉ SUR LA LPC

[46] Le demandeur invoque une violation à l'article 219 de la LPC, contenu au Titre II de cette loi. Il demande donc les remèdes visés à l'article 272 LPC, dont des dommages punitifs.

[47] L'article 218 LPC prévoit que pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés.

⁴² Voir Taxi Coop de Trois-Rivières, préc., note 40. Voir aussi *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Le May) c. Coopérative de taxis de Montréal*, 2008 QCTDP 10.

⁴³ *Québec (curateur public) c. Syndicat des employés de l'hôpital St-Ferdinand*, [1996] 3 R.C.S. 211, par. 121.

[48] Le cadre d'analyse de la question de représentations fausses ou trompeuses est traité par la Cour suprême dans l'affaire *Richard c. Time Inc.*⁴⁴. Afin d'évaluer la véracité de la représentation, le Tribunal doit d'abord déterminer ce que l'impression générale donnée par la représentation est susceptible de créer chez le consommateur crédule et inexpérimenté. Par la suite, le Tribunal déterminera si cette impression générale est conforme à la réalité⁴⁵.

[49] Les défenderesses ont limité leurs représentations à la question de l'absence de représentation en ce qui a trait au transport d'une personne se déplaçant avec un déambulateur. Selon elles, les représentations visées par la Demande remodifiée sont limitées au transport d'une personne se déplaçant en chaise roulante.

[50] Le Tribunal réitère les motifs et conclusions contenus aux paragraphes 29 à 34 du présent jugement relativement à la définition du Groupe. Par ailleurs, le Tribunal considère aussi que les allégations de la Demande remodifiée, tenues pour avérées à ce stade-ci, ainsi que certains éléments de preuve soumis en demande permettent de conclure qu'il existe une possibilité que les représentations visées par le recours portent aussi sur le transport d'une personne se déplaçant avec un déambulateur non pliable, alors que la personne ne peut monter dans un véhicule par elle-même.

[51] Plus précisément, les allégations suivantes de la Demande remodifiée réfèrent à une application plus large des représentations :

14. Uber publicly expresses a clear unequivocal message that they are committed to accessible, inclusive transportation services to persons with Physical Disabilities. Their mission statement expresses the company's belief "in a world where movement should be accessible" as evidenced by Exhibit P-05.

15. Their Website contains other statements espousing their commitment to enhancing accessibility and inclusivity for individuals with disabilities, including by the various features and policies Uber has implemented, as disclosed in support of this application as Exhibit P-06.

16. Uber is aware that persons with Physical Disabilities cannot use their regular Ride Services because regular services vehicles do not accommodate the presence of Assistive Devices.

17. Uber WAV is a service designed ostensibly to provide transportation options that can properly handle the needs of Class Members. Uber WAV offers unique features such as rear-entry ramps and winches [...]. Uber presents Uber WAV as an "option that helps ensure everyone in the community has access to a ride when they need one" disclosed herewith Exhibit P-07. [...]

⁴⁴ 2012 CSC 8 (**Time**), par. 70 à 78. Voir aussi *Levantakis c. Amazon.com. inc.*, 2023 QCCS 2578.

⁴⁵ *Time*, id., par. 124.

40. Uber's representations suggest that all members of the Quebec public, including Class Members, can easily access their services with the push of a button. Their representations create a general impression that Uber's services are universally accessible and available to everyone in Quebec.

41. The reality is quite different. For Class Members, Uber Ride Services, including through Uber WAV, are frequently unavailable or not available in a timely way, which results in denying Class Members access to any form of transportation service.

42. For a credulous and inexperienced consumer, Uber's representations convey a false sense that the Ride Services are universal accessible. This disconnect between Uber's claims and the actual limitations of their services is misleading for Class Members.

[52] De plus, des extraits du site Web d'Uber produits en preuve et tenus pour avérés peuvent soutenir, du moins au stade de l'autorisation, des allégations de la Demande remodifiée quant à l'accès à Uber WAV pour des membres du Groupe autres que ceux qui se déplacent en fauteuil roulant non pliable. Il en est notamment ainsi des extraits contenus à la pièce P-6 et qui prévoient que :

52.1. «Our technology and the transportation provided by drivers has transformed mobility for many people with disabilities, and we're committed to continuing to develop technologies that support everyone's ability to easily move around their community» (p. 1) ;

52.2. «The Uber app makes it easier for riders with disabilities to get from A to B at the touch off a button. They no longer have to arrange rides through a dispatcher or resort to other, less convenient, means of finding a ride» (p. 2).

[53] Par ailleurs, bien que le terme WAV réfère à un véhicule équipé pour recevoir un fauteuil roulant motorisé, il appert que ce service est aussi spécifiquement offert à d'autres appareils, dont les scooters, bien que le nom n'y réfère pas⁴⁶.

[54] Ainsi, l'analyse des conditions de l'arrêt Time visera aussi la partie du recours relative au déambulateur non pliable.

[55] Quant à l'impression générale, le demandeur soumet que la description des services offerts, telle que faite par Uber, donne une impression générale qu'Uber offre un service accessible à tous, y compris les personnes en situation de handicap, notamment par Uber WAV. Le Tribunal conclut que les allégations de la Demande remodifiée et la preuve soumise au soutien permettent de conclure à une cause défendable à ce sujet.

[56] Quant au fait que l'impression générale ne correspondrait pas à la réalité, la Demande remodifiée allègue les tentatives du demandeur d'obtenir le service sans

⁴⁶ Pièce P-7, p. 5.

succès, ce qui, au stade de l'autorisation, suffit à franchir le seuil bas de la cause défendable.

[57] Quant aux remèdes disponibles en vertu de l'article 272 LPC, la Cour suprême précise ce qui suit :

[113] La nature des obligations dont la violation peut être sanctionnée par le biais de l'art. 272 L.p.c. est essentiellement de deux ordres. La L.p.c. impose d'abord aux commerçants et aux fabricants un éventail d'obligations contractuelles de source légale. Ces obligations se retrouvent principalement au titre I de la Loi. La preuve d'une violation de l'une de ces règles de fond permet donc, sans exigence additionnelle, au consommateur d'obtenir l'une des mesures de réparation contractuelles prévues à l'article 272 L.p.c. Comme la juge Rousseau-Houle l'a affirmé dans l'arrêt *Beauchamp*, « Il le législateur présume de façon absolue que le consommateur subit un préjudice par suite d'un manquement par le commerçant ou le fabricant à l'une ou l'autre de ces obligations et donne au consommateur la gamme des recours prévue à l'article 272 ». Le choix de la mesure de réparation appartient au consommateur, mais le tribunal conserve la discrétion de lui en accorder une autre plus appropriée aux circonstances. [...]

[114] La L.p.c. impose ensuite aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires des obligations énoncées au titre II de la loi. Celles-ci leur incombent indépendamment de l'existence d'un contrat de consommation visé par l'art. 2 de la loi. [...]

[124] L'application de la présomption absolue de préjudice présuppose qu'un lien rationnel existe entre la pratique interdite et la relation contractuelle régie par la loi. Il importe donc de préciser les conditions d'application de cette présomption dans le contexte de la commission d'une pratique interdite. À notre avis, le consommateur qui souhaite bénéficier de cette présomption doit prouver les éléments suivants: (1) la violation par le commerçant ou le fabricant d'une des obligations imposées par le titre II de la loi; (2) la prise de connaissance de la représentation constituant une pratique interdite par le consommateur; (3) la formation, la modification ou l'exécution d'un contrat de consommation subséquente à cette prise de connaissance; et (4) une proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le bien ou le service visé par le contrat. Selon ce dernier critère, la pratique interdite doit être susceptible d'influer sur le comportement adopté par le consommateur relativement à la formation, à la modification ou à l'exécution du contrat de consommation. Lorsque ces quatre éléments sont établis, les tribunaux peuvent conclure que la pratique interdite est réputée avoir eu un effet dolosif sur le consommateur. Dans un tel cas, le contrat formé, modifié ou exécuté constitue, en soi, un préjudice subi par le consommateur. L'application de cette présomption lui permet ainsi de demander, selon les mêmes modalités que celles décrites ci-dessus, l'une des mesures de réparation contractuelles prévues à l'article 272 L.p.c.».

(Nos soulèvements)

[58] Le recours fondé sur l'article 219 LPC constitue une pratique interdite suivant le Titre II de la LPC. En conséquence, les quatre conditions élaborées par la Cour suprême dans l'arrêt Time trouvent application quant aux remèdes recherchés.

[59] Quant au premier critère, soit la violation d'une obligation prévue au Titre II, le Tribunal considère qu'il apparaît rempli à la lumière des allégations précitées à l'effet que le contenu des messages des défenderesses représentait faussement la réalité quant à la disponibilité de l'offre d'un service WAV.

[60] Quant au second critère de la prise de connaissance de la représentation par le consommateur, le demandeur allègue avoir pris connaissance de celle-ci et avoir tenté d'obtenir un service de transport, sans succès.

[61] Quant au troisième critère relatif à la formation, la modification ou l'exécution d'un contrat de consommation subséquente à la prise de connaissance, il est allégué que le demandeur a tenté d'utiliser la plateforme d'Uber pour effectivement obtenir une course en optant pour le service Uber WAV, sans succès.

[62] Quant au quatrième critère de la proximité suffisante, le Tribunal doit déterminer si les allégations permettent que la fausse représentation alléguée soit « susceptible d'influer sur le comportement adopté par le consommateur relativement à la formation, à la modification ou à l'exécution du contrat de consommation »⁴⁷. En l'espèce, le demandeur allègue justement qu'ayant besoin d'un véhicule adapté à ses besoins, il a, suivant les représentations d'Uber, tenté d'obtenir un service de transport Uber WAV.

[63] En conséquence, les allégations permettent de soutenir le syllogisme juridique quant à la violation de l'article 219 LPC, ainsi que celui voulant que la présomption absolue de préjudice s'applique et que le demandeur a une cause défendable en vertu de l'article 272 LPC.

[64] Quant à la preuve soumise par les défenderesses, elle ne permet pas, au stade de l'autorisation, de faire échec à la satisfaction du critère de la cause défendable en lien avec les deux fondements de la Demande remodifiée. Si les informations fournies par la déclaration sous serment et les autres pièces fournissent un certain éclairage notamment sur le fonctionnement du service et les termes et conditions, ces informations sont pertinentes et relèvent davantage de la défense des défenderesses au mérite.

III. LA DEMANDE DE NATURE INJONCTIVE

[65] La Demande remodifiée recherche également la conclusion suivante à titre d'injonction permanente :

⁴⁷ Time, préc., note 44, par. 124.

ORDONNER aux défenderesses de cesser leurs pratiques discriminatoires en prenant les mesures nécessaires pour rendre les services d'Uber accessibles aux Membres dans un délai raisonnable.

[66] Les défenderesses contestent cette conclusion injonctive en ce qu'elle serait irrecevable puisqu'elle (1) équivaudrait à ordonner aux défenderesses de se conformer à la loi, ce qui n'a pas lieu d'être ; (2) elle ne serait ni claire ni spécifique, ce qui la rendrait inexécutoire, et (3) elle ne soulèverait aucune question commune et dépendrait du contexte individuel de chaque membre.

[67] En réplique et subsidiairement, le demandeur réitère le bien-fondé de la conclusion recherchée mais, dans l'éventualité où le Tribunal considère que la conclusion doit être plus spécifique, il propose le libellé suivant :

ORDONNER aux défenderesses de cesser d'exclure les personnes en situation de handicap physique utilisant soit un fauteuil roulant non pliable, un scooter non pliable et/ou un déambulateur non pliable de leurs services de transport.

[68] En plaidoiries, les défenderesses demandent par ailleurs, si le Tribunal était enclin à retenir cette proposition subsidiaire, d'y ajouter la notion de délai raisonnable proposé à l'origine, ce à quoi le demandeur consent.

[69] Une conclusion en injonction permanente pourra être autorisée dans le cadre d'une action collective, selon contexte et le libellé de la conclusion recherchée et il y a lieu de faire preuve d'une prudence relative, au stade de l'autorisation, avant de rejeter une telle conclusion⁴⁸.

[70] Par ailleurs, en matière de recours pour violation à un droit reconnu par la Charte, l'article 49 de la Charte prévoit le droit de la victime d'une atteinte illicite d'obtenir la cessation de cette atteinte, en plus de la réparation du préjudice matériel et moral qui en résulte.

[71] En l'espèce, le Tribunal considère que la Demande remodifiée contient les allégations nécessaires afin de démontrer une cause défendable quant à une conclusion en injonction permanente au dossier, en vertu de l'article 49 de la Charte.

[72] Par ailleurs, quant à son libellé, la conclusion subsidiaire permet de mieux cerner l'injonction recherchée. Sans se prononcer sur son bien-fondé, elle apparaît plus précise et claire. Le Tribunal retient aussi, de l'accord des parties, l'ajout de la référence à un délai raisonnable dans la conclusion. Ainsi, il y a lieu d'autoriser la conclusion suivante :

ORDONNER aux défenderesses de cesser d'exclure les personnes en situation de handicap physique utilisant soit un fauteuil roulant non pliable, un scooter non

⁴⁸ *Dufresne c. Ville de Montréal*, 2024 QCCS 1527, par. 115; *Belmamoun c. Ville de Brossard*, 2017 QCCA 10, par. 95.

pliable et/ou un déambulateur non pliable de leurs services de transport dans un délai raisonnable.

B. L'EXISTENCE DES QUESTIONS DE DROIT OU DE FAITS IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES – ARTICLE 575(1) C.P.C.

[73] Les défenderesses ne contestent pas que la Demande remodifiée soulève des questions de droit ou de faits identiques, similaires ou connexes. Ses représentations à cet égard portaient uniquement sur la portion du recours pour les membres se déplaçant avec l'aide d'un déambulateur. À cet égard, le Tribunal réitère ses motifs et conclusions contenus aux paragraphes 29 à 34 du présent jugement sur le sujet et traitera du critère de l'article 575(1) C.p.c. pour tous les membres du Groupe, tel que défini.

[74] En l'espèce, la Demande remodifiée soulève les questions suivantes qui apparaissent satisfaire le critère peu élevé de l'article 575(1) C.p.c. :

- 74.1. Est-ce qu'Uber omet d'assurer aux membres du Groupe un accès égal à ses services de transport au Québec ? Si oui, cette omission constitue-t-elle une violation de la Charte ?
- 74.2. Est-ce qu'Uber crée une perception trompeuse d'accessibilité et de disponibilité universelle de ses services ? Si oui, cela constitue-t-il des représentations fausses ou trompeuses en vertu de la LPC ?
- 74.3. Les membres du Groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts compensatoires et/ou punitifs ?
- 74.4. Les dommages accordés peuvent-ils être octroyés sur une base collective ? Si oui, pour quel montant ?
- 74.5. Le Tribunal devrait-il ordonner une injonction pour empêcher Uber de poursuivre ses pratiques présumées injustes et discriminatoires ?

[75] Le Tribunal retient qu'un jugement tranchant les questions relatives à l'existence de discrimination ou de représentations fausses ou trompeuses est susceptible de faire progresser le débat de manière non négligeable pour l'ensemble des membres du Groupe.

[76] Ce critère est satisfait.

C. COMPOSITION DU GROUPE – ARTICLE 573(3) C.P.C.

[77] Les éléments suivants sont pris en compte dans l'analyse du critère de la composition du Groupe⁴⁹:

- 1.1 Le nombre probable de membres ;
- 1.2 La situation géographique des membres ; et
- 1.3 Les contraintes pratiques et juridiques inhérentes à l'utilisation du mandat et de la jonction des parties en comparaison avec l'action collective.

[78] Quant au nombre probable de membres, le demandeur les estime au moins à plusieurs milliers, et cite notamment des études et statistiques qui suggèrent qu'un nombre élevé de personnes se trouvent dans une situation de handicap affectant leur mobilité⁵⁰.

[79] Quant à la situation géographique des membres, la définition du Groupe le délimite aux personnes situées au Québec.

[80] Enfin, vu le nombre de personnes visées par le Groupe, le Tribunal considère que les contraintes pratiques et juridiques inhérentes à l'utilisation du mandat et à la jonction des parties, en comparaison avec l'action collective, militent en faveur de l'autorisation de l'exercice d'une action collective.

[81] Ce critère est donc satisfait

D. LA REPRÉSENTATION ADÉQUATE DU DEMANDEUR – ARTICLE 575(4) C.P.C.

[82] La Cour d'appel résume les conditions à remplir pour établir une représentation adéquate⁵¹ :

[30] Pour la Cour suprême, reprenant ainsi les enseignements du professeur Pierre-Claude Lafond dans son ouvrage devenu un classique en la matière, cette condition requiert la démonstration que l'appelant a l'intérêt d'agir, qu'il en a la compétence et, enfin, qu'il n'existe aucun conflit entre celui-ci et les membres du groupe. Ces éléments doivent être interprétés de façon libérale afin qu'aucun représentant ne soit « [...] exclu, à moins que ses intérêts ou sa compétence ne soient tels qu'il serait impossible que l'affaire survive équitablement ». Il s'agit donc là d'un critère « minimaliste », lequel n'implique pas la recherche du représentant parfait, surtout, comme ici, en matière de droit de la consommation.

⁴⁹ Tenzer, préc., note 20, par. 30.

⁵⁰ Voir notamment les pièces P-13 et P-14.

⁵¹ Tenzer, préc. note 20, par. 30.

[83] À la lumière des conclusions du Tribunal quant à l'existence d'une cause défendable pour les causes d'action du demandeur, ainsi que les allégations de la Demande remodifiée quant à l'absence de conflit d'intérêt du demandeur et ses intérêts et compétences à agir à titre de représentant⁵², il y a lieu de conclure que ce critère est satisfait.

[84] Enfin, puisqu'une portion importante des membres du Groupe réside dans la région de Montréal, dont le demandeur, que les défenderesses ont un établissement à Montréal ou dans les environs et que les procureurs des parties y sont aussi situés, le Tribunal conclut que l'action collective sera instituée dans le district judiciaire de Montréal.

CONCLUSIONS

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[85] **ACCUEILLE** la Demande remodifiée du demandeur pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentant;

[86] **AUTORISE** l'exercice de l'action collective sous la forme d'une demande introductive d'instance en dommages-intérêts compensatoires et punitifs;

[87] **ATTRIBUE** à Laurent Morissette le statut de représentant aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du Groupe ci-après décrit :

Toutes les personnes au Québec, ayant un handicap physique affectant leur mobilité, nécessitant l'utilisation d'un fauteuil roulant non pliable, un déambulateur non pliable (et qui ne peuvent entrer dans un véhicule par elles-mêmes), et/ou un scooter de mobilité non pliable, et qui se sont vu refuser l'accès aux services d'Uber entre le 28 mai 2021 et la date à laquelle l'action collective sera autorisée.

Et

Toutes les personnes dans la région de Montréal, ayant un handicap physique affectant leur mobilité, nécessitant l'utilisation d'un fauteuil roulant non pliable, un déambulateur non pliable (et qui ne peuvent entrer dans un véhicule par elles-mêmes), et/ou un scooter de mobilité non pliable, et qui se sont vu refuser l'accès aux services d'Uber WAV à la suite d'une représentation directe, ou par toute forme de publicité à l'effet qu'Uber WAV est un service offert et disponible et adapté pour l'accessibilité entre le 1^{er} octobre 2022 et la date à laquelle l'action collective sera autorisée.

[88] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions de droit et de faits qui seront traitées collectivement :

⁵² Voir les paragraphes 79 à 81 de la Demande remodifiée.

- 88.1. Est-ce qu'Uber omet d'assurer aux membres du groupe un accès égal à ses services de transport au Québec ? Si oui, cette omission constitue-t-elle une violation de la Charte ?
- 88.2. Est-ce qu'Uber crée une perception trompeuse d'accessibilité et de disponibilité universelle de ses services ? Si oui, cela constitue-t-il des représentations fausses ou trompeuses en vertu de la LPC ?
- 88.3. Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts compensatoires et/ou punitifs ?
- 88.4. Les dommages accordés peuvent-ils être octroyés sur une base collective ? Si oui, pour quel montant ?
- 88.5. Le Tribunal devrait-il ordonner une injonction pour empêcher Uber de poursuivre ses pratiques présumées injustes et discriminatoires ?

[89] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent ;

- 89.1. **ACCUEILLIR** l'action collective du demandeur à l'encontre des défenderesses au bénéfice de tous les membres du Groupe ;
- 89.2. **DÉCLARER** que les défenderesses ont porté atteinte, de manière illégale et intentionnelle, aux droits et libertés des membres du Groupe, tels que garantis par la *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12 ;
- 89.3. **CONDAMNER** les défenderesses à verser aux membres du Groupe des dommages moraux d'un montant à déterminer par la Cour en réparation des violations de leurs droits protégés par la *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12, avec intérêts au taux légal, majorés de l'indemnité prévue par la loi conformément à l'article 1619 du C.c.Q., à compter de la date de la signification de la demande d'autorisation d'exercer une action collective et d'obtenir le statut de représentant, et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces montants ;
- 89.4. **CONDAMNER** les défenderesses à verser aux membres du Groupe des dommages punitifs avec intérêts au taux légal, majorés de l'indemnité prévue par la loi conformément à l'article 1619 du C.c.Q., à compter de la date de la signification de la demande d'autorisation d'exercer une action collective et d'obtenir le statut de représentant, en raison de leur violation intentionnelle des droits de membres protégés par la *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12, et/ou leur ignorance, insouciance ou négligence sérieuse par rapport à leurs obligations et les droits des consommateurs en vertu de la LPC, et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces montants ;

- 89.5. **CONDAMNER** les défenderesses à verser à chacun des membres du Groupe, en plus des dommages collectifs, des dommages-intérêts d'un montant à être déterminé par la Cour pour tout dommage individuel découlant de leur accès refusé, avec intérêts au taux légal, majorés de l'indemnité prévue par la loi conformément à l'article 1619 du C.c.Q., à compter de la date de la signification de la demande d'autorisation d'exercer une action collective et d'obtenir le statut de représentant et **ORDONNER** le recouvrement individuel de ces montants ;
- 89.6. **ORDONNER** aux défenderesses de cesser d'exclure les personnes en situation de handicap physique utilisant soit un fauteuil roulant non pliable, un scooter non pliable et/ou un déambulateur non pliable de leurs services de transport dans un délai raisonnable ;
- 89.7. **CONVOQUER** à nouveau les parties devant le tribunal dans un délai de 45 jours suivant la date où le présent jugement devient définitif, afin de fixer les mécanismes de distribution des sommes recouvrées ;
- 89.8. **LE TOUT** avec les frais de justice, y compris les frais d'experts et de publication des avis aux membres du Groupe ainsi que les frais de l'administrateur ;

[90] **DÉCLARE** qu'à moins d'exclusion, les membres du Groupe seront liés par tout jugement intervenant sur l'action collective de la manière prévue par la loi ;

[91] **REPORTE** à une date à être déterminée le débat et la décision sur 1) le délai des exclusions des membres; 2) le contenu et la publication des avis d'autorisation; et 3) le paiement des frais de publication comme frais de justice ;

[92] **DÉTERMINE** que l'action collective sera introduite dans le district judiciaire de Montréal ;

[93] **LE TOUT**, avec les frais de justice.

MARIE-CHRISTINE HIVON, J.C.S.

Me Saro Turner
Me Al Brixi
Me Andrea Roulet
Me François Pariseau
SLATER VECCHIO

Procureurs du demandeur

Me François Giroux
Me Jean-Philippe Mathieu
Me Rosemarie Sarrazin
Me Audrey Poulin
McCARTHY TÉTRAULT S.E.N.C.R.L., S.R.L.

Procureurs des défenderesses

Date d'audience : 18 juin 2025