

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001343-249

DATE : 8 septembre 2025

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

HANNA GUILA TOLEDANO
Et
9466-4315 QUEBEC INC.

Demanderesses

c.

THE BANK OF NOVA SCOTIA

Défenderesse

JL-4908

JUGEMENT SUR DEMANDE POUR PERMISSION DE DÉPOSER UNE PREUVE
APPROPRIÉE

[1] Le 13 novembre 2024 les demanderesses ont déposé une demande en autorisation d'exercer une action collective au nom du groupe suivant :

All consumers and businesses in Canada with an account at Scotiabank (including credit card or line of credit) who could not use one or more of their Scotiabank services from November 8, 2024 and until the Scotiabank services were fully restored;	Tous les consommateurs et entreprises au Canada ayant un compte à la Banque Scotia ¹ (y compris une carte de crédit ou une marge de crédit) qui n'ont pas pu utiliser un ou plusieurs de leurs services de la Banque Scotia à partir du 8 novembre et jusqu'à ce que les services de la Banque Scotia soient entièrement rétablis ;
--	--

[2] Elles allèguent ne pas avoir eu accès à leurs comptes et services bancaires pendant la journée du 12 novembre 2024 :

1. The Co-Applicant, Ms. Toledano, has a personal bank account at Scotiabank, for which she pays monthly service fees of \$14.95 per month;

[...]

6. 9466-4315 Quebec Inc. has a business bank account at Scotiabank for which it pays monthly service fees of \$20,00, plus \$1.25 per transaction (the monthly fees charged by Scotiabank for this account range from approximately \$20.00 to \$100.00);

7. On November 12, 2024, failed in both its promise to be its "*clients' most trusted financial partner*" and its commitment to "*making it easier for our clients to bank with us*" (Exhibit P-1);

8. In fact, on November 12, 2024, it was effectively impossible for the Applicants to bank with Scotiabank as its systems went entirely offline and were unavailable to its customers, a fact which Scotiabank publicly admitted on its social media accounts and apologized for;

9. Like millions of Canadian individuals and businesses, on November 12, 2024, Applicants could not access their Scotiabank accounts (for which they pay monthly service fees for) and could not perform basic everyday banking operations such as sending an Interac e-Transfer or paying a bill;

10. Applicants' Scotiabank accounts were displayed as

¹ La « Banque ».

“Unavailable” and the outage had a disruptive and prejudicial effect on Ms. Toledano as well as on her business, as they could not send money or pay bills, and did not receive the banking services that they have been paying Scotiabank hefty amounts for, and which Scotiabank was contractually and legally obligated to provide;

[...]

16. Applicants note that on Scotiabank's webpage dedicated to the “schedule maintenance” (Exhibit P-7), nowhere does it mention that Class Members' bank accounts would suddenly become unavailable and that Class Members would be unable to send Interac E-transfers, pay bills, or unable simply [sic] view/have access to their accounts, which is what happened all day on November 12, 2024;

[...]

19. The troubles and inconvenience caused as a direct result of Scotiabank's fault and negligence as alleged above (failing to ensure that proper safeguards were in place to prevent a third outage in less than 5 months), exceed the normal inconveniences that a person in the twenty-first century encounters and should be required to accept. Indeed, a full day outage of a person or a company's bank account – which they pay monthly fees to have – is unacceptable;

[...]

21. The Applicants are entitled to claim, and do hereby claim, on their behalf and on behalf of all Class Members, compensatory damages and a reduction in their obligations in aggregate amounts to be determined on the merits.

[3] La Banque demande la permission de présenter en preuve appropriée une déclaration sous serment de Karine Cloutier, Directrice régionale, Initiatives stratégiques Croissance Québec.

[4] Cette déclaration vise à mettre en preuve les relevés bancaires des demanderesses pour la période pertinente². Ceux-ci établissent que le 12 novembre 2024, les deux demanderesses ont effectué de nombreuses transactions à

² Annexes KC-01 et KC-02.

destination et en provenance de leurs comptes respectifs, y compris le paiement d'une facture et des virements Interac

[5] La déclaration précise également que la Banque n'a aucune trace d'un appel de l'une ou l'autre des demanderessees pour signaler un problème lié à leurs opérations bancaires ou à l'accès à leurs comptes.⁶

[6] Finalement, la déclaration vise à mettre en preuve des documents contractuels applicables aux comptes bancaires des demanderessees et à l'utilisation services bancaires numériques³.

[7] Le texte proposé est le suivant :

1 I am the Director, Grow Quebec Strategic Initiatives, of the Defendant, The Bank of Nova Scotia ("**Scotiabank**") since 2024. From 2011 to 2017, I was a Scotiabank Branch Manager, and from 2018 to 2023, I was the Director, Regional Banking for the province of Quebec. As such, I have personal knowledge of the matters set out herein.

I. Applicants' Banking Operations

2 I have reviewed the *Application to Authorize the Bringing of a Class Action* filed by Applicants and dated November 13, 2024...

3. A copy of the bank statement for Applicant 9466-4315 Quebec Inc.'s ("**9466-4315**") Scotiabank business bank account (Select Account for business (Plan A)) for the period between October 31 and November 29, 2024 is attached hereto as **Schedule KC-01**.

4. A copy of the bank statement for Applicant Hanna Guila Toledano's ("**Toledano**") Scotiabank personal bank account (Preferred Package account) for the period between October 21 and November 20, 2024 is attached hereto as **Schedule KC-02**.

5. As appears from these bank statements, both Applicants conducted multiple transactions to and from their respective bank accounts on November 12, including bill payments and Interac e-Transfers.

6. Notably, as appears from Schedule KC-01, on November 12, Applicant 9466-4315:

- Received (1) Interac e-Transfers;• Received two (2) mobile transfers from the personal bank account of Applicant Toledano;
- Made one (1) withdrawal from an automated teller machine;

³ Pièces KC-03, KC-04 et KC-05.

- Made one (1) mobile transfer to the personal bank account of Applicant Toledano;
- Made two (2) Interac e-Transfers.

7. As appears from Schedule KC-02, on November 12, Applicant Toledano:

- Made two (2) mobile transfers to the bank account of Applicant 9466-4315 (see red highlights at page 5);
- Made a (1) payment online to Rogers (see violet highlight at page 5);
- Made a (1) purchase by debit card at a Walmart store (see blue highlight at page 5); and
- Received one (1) mobile transfer from the bank account of Applicant 9466-4315 (see green highlight at page 5).

8. Scotiabank has no record of either Applicant having called its customer support centres to report any issues related to their banking operations or access to their bank accounts during the period from November 10 and 30, 2024.

II. Contractual documents

9. A copy of the *Day-to-Day Banking: Companion Booklet* dated November 2024 is attached hereto as **Schedule KC-03**. This document set out the terms and conditions that applied to Applicant Toledano's personal bank account (Preferred Package account) in November 2024.

10. A copy of *Your Guide to Fees and Interest Schedules: Business Accounts Booklet* dated November 2024 is attached hereto as **Schedule KC-04**. This document details and explains the fees that applied to Applicant 9466-4315's business bank account (Select Account for business (Plan A)) in November 2024.

11. Copies of the *Digital Access Agreement* dated September 2023 and of the FAQ Webpage for the Digital Access Agreement is attached hereto as **Schedule KC-05, en liasse**. Together, these documents set out the terms and conditions that applied to Applicants' use of Scotiabank's digital services, including online and mobile banking services, in November 2024.

[8] Les demanderesses ne contestent pas le dépôt des paragraphes 1 à 8 de la déclaration sous serment de madame Cloutier, ainsi que des pièces KC-01 et KC-02. Elles s'en remettent à la discrétion de la Cour quant aux paragraphes 9 à 11 et aux pièces KC-03, KC-04 et KC-05.

[9] Elles demandent toutefois de pouvoir interroger madame Cloutier sur sa déclaration sous serment quant aux paragraphes 1 à 8.

[10] Les principes relatifs au dépôt d'une preuve appropriée sont connus et acceptés par les parties⁴. La première exigence est que leur dépôt soit permis par le Tribunal aux termes de l'article 574 (3) C.p.c., qui prévoit :

« La demande d'autorisation ne peut être contestée qu'oralement et le tribunal peut permettre la présentation d'une preuve appropriée ».

[11] Pour nos fins les conditions à remplir sont les suivantes :

- Une preuve n'est appropriée que si elle est pertinente et utile à la vérification des critères de l'article 575 C.p.c. Le consentement de la partie demanderesse à une preuve suggérée par la défense ne suffit pas à en autoriser le dépôt;
- La preuve documentaire proposée doit respecter les principes de la conduite raisonnable et de la proportionnalité posés aux articles 18 et 19 C.p.c.;
- La vérification de la véracité des allégations de la demande relève du fond. Une partie défenderesse ne peut mettre en preuve des éléments qui relèvent de la nature d'un moyen de défense au mérite. Si le juge de l'autorisation est devant des faits contradictoires, il doit faire prévaloir le principe général qui est de tenir pour avérés ceux de la demande d'autorisation, sauf s'ils apparaissent invraisemblables ou manifestement inexacts;
- À ce stade, la finalité de la demande se limite au seuil fixé par la Cour suprême du Canada, soit la démonstration d'une cause défendable. Le tribunal doit se garder d'autoriser une preuve qui inclut davantage que ce qui est strictement nécessaire pour atteindre ce seuil;
- Il doit être démontré que la preuve demandée est appropriée et pertinente dans les circonstances spécifiques et les faits propres du dossier, notamment en regard des allégations et du contenu de la demande d'autorisation;
- La preuve permet de comprendre la nature des opérations de la partie défenderesse;
- La preuve permet de compléter, corriger ou contredire les allégations de la demande d'autorisation lorsqu'elle permet au tribunal d'avoir une meilleure compréhension du contexte factuel de la demande; ou
- La preuve établit quelles sont les relations contractuelles entre les parties⁵.

⁴ *Ward c. Procureur général du Canada*, 2021 QCCS 109.

⁵ *Elkoubi c. TD Waterhouse Canada Inc.*, 2021 QCCS 3691; *Gagné c. Rail World*, 2014 QCCS 32, paragr. 77, 97, 136 et 137.

[12] Les demanderesses soulignent au Tribunal que les paragraphes 3 à 8 de la déclaration sous serment contredisent les allégations tenues pour avérées de la demande. Mais, par souci de recherche de la vérité, elles consentent à leur dépôt.

[13] Les parties auront l'occasion, à l'autorisation, de débattre de la question à savoir si ces propos rendent la version des défenderesses fausse ou inexacte, ou si le Tribunal devra apprécier la crédibilité respective des parties pour trancher la question, ce qui relève du fond. Si tel était le cas, il ne serait pas tenu compte de ces paragraphes. Pour le moment, il y a lieu d'en permettre la production, les critères permettant la production d'une preuve appropriée étant remplis.

[14] Quant aux paragraphes 9 à 11, ils établissent les contrats liant les parties et sont, de ce fait, admissibles, avec les contrats.

[15] Les défenderesses veulent donc interroger madame Cloutier sur les paragraphes 1 à 8 de sa déclaration sous serment. Elles invoquent un « droit strict » aux termes de l'article 105 (3) C.p.c. qui prévoit :

105. Lorsque la loi exige qu'un acte de procédure soit appuyé d'un serment ou lorsqu'elle exige ou permet comme moyen de preuve une déclaration écrite sous serment, celui-ci est prêté par une personne qui peut attester la véracité des faits qui y sont allégués.

(...)

La personne qui a prêté serment peut être interrogée sur les faits dont elle a attesté la véracité; de même celle qui a fait une déclaration écrite peut l'être sur les faits qui y sont mentionnés si l'acte, l'attestation ou la déclaration est réputé, par la loi, fait sous serment. Le refus de se soumettre à l'interrogatoire sans motifs valables entraîne le rejet de l'acte ou de la déclaration.

[16] Dans l'arrêt *Lussier c. Luft*⁶, le juge Robert Mainville écrivait, pour la Cour :

[8] Je rejette aussi la prétention du requérant voulant qu'il ait le droit strict d'interroger immédiatement l'intimée sur tous les faits pertinents. Si l'article 222 C.p.c. élargit la portée de l'interrogatoire au préalable, il ne prévoit pas un droit strict. En effet, le 3e paragraphe de l'article 158 C.p.c. permet au tribunal, à titre de mesure de gestion, de déterminer si des interrogatoires préalables à l'instruction sont requis et les conditions de ceux-ci. Cela comprend le pouvoir de limiter la portée de tels interrogatoires.

(Le Tribunal souligne)

[17] Le juge Pierre Nollet rappelait cet enseignement dans l'affaire *Normandin c. La Source (Bell) Électronique inc.* :⁷

⁶ 2017 QCCA 1392.

⁷ 2024 QCCS 5115.

[24] Dans l'arrêt *Lussier c. Luft*, la Cour d'appel a conclu que, malgré le libellé général de l'article 222 C.p.c., le droit d'interroger l'auteur de la déclaration sous serment n'est pas absolu. Il peut être restreint par la Cour lorsque la situation le justifie.

[25] Le 3^{ème} alinéa de l'article 158 C.p.c. permet au Tribunal, à titre de mesure de gestion de l'instance, de déterminer si et dans quelles conditions des interrogatoires préalables au procès sont nécessaires. Selon la Cour d'appel, cela comprend le pouvoir de limiter la portée de ces examens.

[18] Dans l'affaire *Gordon-Kawapit c. Procureur général du Québec*⁸, le juge Lukasz Granosik reprenait ces propos :

[11] Enfin, puisque le droit d'interroger suivant l'article 222 C.p.c. ne constitue pas un droit strict de la partie adverse, il m'apparaît tout à fait normal que le refus de se soumettre à un tel interrogatoire entraîne le rejet de la déclaration, comme seule conséquence.

[19] Le Tribunal estime avoir compétence pour limiter et baliser ce droit à l'interrogatoire, aux termes de l'article 158 (3) C.p.c.:

158. À tout moment de l'instance, le tribunal peut, à titre de mesures de gestion, prendre, d'office ou sur demande, l'une ou l'autre des décisions suivantes:

3° déterminer, si des interrogatoires préalables à l'instruction sont requis, les conditions de ceux-ci, notamment leur nombre et leur durée lorsqu'il paraît nécessaire que celle-ci excède le temps prescrit par le Code;

[20] La défenderesse fait valoir que les demanderesses ont déposé, le matin du 13 novembre 2024, une Demande d'autorisation dans laquelle elles allèguent expressément ne pas avoir eu accès à leurs comptes de banque pendant la journée précédente, le 12 novembre (par. 8, 9, 10, 16 et 19). Elle avance que la demanderesse Toledano devait savoir si elle avait ou non eu accès à son compte et à celui de son entreprise le jour précédent et, le cas échéant, si elle avait été en mesure d'effectuer des transactions bancaires, dont des transferts entre les deux comptes.

[21] Dans l'affaire *Elkoubi*, le juge Thomas Davis a refusé le contre-interrogatoire du déclarant, soulignant que le demandeur devait connaître les transactions effectuées sur son propre compte :

[20] Contrary to the situation before Justice Sheehan, in the present matter, the allegations in the Sworn Statement should not be outside the scope of knowledge of the Applicant. With respect to paragraphs 7 to 10, he should know what his trading activity was during the impugned period.

[22] Relativement aux paragraphes 3 à 7 de la déclaration sous serment, le Tribunal va permettre de questionner madame Cloutier sur les dates et l'heure d'inscription des

⁸ 2025 QCCS 2133.

transactions bancaires dans les relevés électroniques et les délais possibles quant à ces inscriptions.

[23] Quant au paragraphe 8, le Tribunal va permettre d'interroger madame Cloutier sur la possibilité de contacter les centres de services de la Banque pendant la journée du 12 novembre 2024.

[24] Vu la teneur limitée des interrogatoires, le Tribunal ordonne qu'ils soient tenus par écrit⁹.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[25] **ACCUEILLE** la demande pour permission de produire la déclaration sous serment de madame Karine Cloutier et les pièces KC-01 à KC-05;

[26] **PERMET** la tenue d'un interrogatoire écrit de madame Cloutier, dans les 15 jours du présent jugement, relativement :

- Aux paragraphes 3 à 7 de la déclaration sous serment de madame Cloutier, quant aux dates et heure d'inscription des transactions bancaires dans les relevés bancaires électroniques et les délais possibles quant à ces inscriptions.
- Au paragraphe 8, quant à la possibilité de contacter les centres de services de la Banque pendant la journée du 12 novembre 2024;

[27] **LE TOUT** frais de justice à suivre.

SYLVAIN LUSSIER, J.C.S.

⁹ *Benabou c. StockX*, 2020 QCCS 418; *Gartner c. Ford Motor Company of Canada*, 2020 QCCS 3160.

**Me Joey Zukran
Me Lea Bruyère
LPC AVOCATS
AVOCATS DES DEMANDERESSES**

**Me Marie Audren
Me Emmanuelle Rolland
Me Marc-André Grou
Audren Rolland s.e.n.c.r.l.
AVOCATS DE LA DÉFENDERESSE THE BANK OF NOVA SCOTIA**

Jugement rendu sur échange de notes écrites.