

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No.: 500-06-001310-248

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

LAURENT MORISSETTE, personne
physique domiciliée [REDACTED]
[REDACTED]

Demandeur

c.

UBER TECHNOLOGIES INC., personne
morale ayant son siège sociale au 1209
rue Orange, Wilmington, DE, 19807, États-
Unis

et

UBER HOLDINGS CANADA INC.,
personne morale ayant son siège sociale
au 5300-66 rue Wellington Ouest, Toronto,
ON, M5K 1E6, Canada

et

UBER CANADA INC., personne morale
ayant son siège sociale au 5300-66 rue
Wellington Ouest, Toronto, ON, M5K 1E6,
Canada

Défenderesses

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
(Article 100 et 583 C.p.c)

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LE DEMANDEUR EXPOSE CE QUI SUIT :

I. INTRODUCTION

1. Le 18 juin 2025, la Cour supérieure du Québec a rendu un jugement (ci-après le « **Jugement d'autorisation** ») autorisant l'exercice de la présente action collective contre les défenderesses Uber Technologies Inc., Uber Holdings Canada Inc, et Uber Canada Inc., (ci-après « **Uber** » ou « **Défenderesses** »), pour le compte du groupe et du sous-groupe suivant :

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.

(ci-après le « **Groupe principal** »)

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 1er octobre 2022 et la date à laquelle l'action collective sera autorisée.

(ci-après le « **Sous-groupe de consommateurs** »)

(collectivement, les « **Groupes** »)

2. L'accès universel aux services de transport est un droit fondamental garanti par la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*, RLRQ c C-12 (« **Charte** »). L'article 10 de la *Charte* reconnaît que tous les êtres humains sont égaux en valeur et en dignité et ont droit à une protection égale de la loi. Ainsi, les acteurs publics et privés, y compris les entreprises comme Uber ont une obligation positive de rendre leurs services accessibles à tous, sans discrimination fondée sur le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap. Malgré les garanties fournies par la *Charte*, les services d'Uber au Québec sont inaccessibles aux personnes en situation de handicap physique qui ne peuvent pas monter dans les véhicules par elles-mêmes, soit les membres du Groupe principal. Cette exclusion constitue une distinction injustifiée, privant les membres du Groupe principal d'un service équivalent à celui offert au grand public.
3. De plus, comme commerçant, Uber a également une obligation de ne pas faire des représentations fausses ou trompeuses concernant leurs biens et services selon la *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1 (« **LPC** »). Contrairement à l'impression générale donnée par les représentations d'Uber selon lesquelles Uber offre un service spécialement conçu pour ceux et celles dans la société qui ont besoin d'un véhicule accessible, Uber WAV, la réalité est tout autre. Cette conduite constitue une pratique interdite en vertu de la LPC.

4. Le demandeur, M. Laurent Morissette, et les membres des Groupes sont des personnes ayant des handicaps physiques au Québec qui utilisent de services de transport accessibles pour participer, de façon autonome, pleinement à la vie sociale, politique, économique et culturelle de la société québécoise.
5. La présente action collective vise ainsi à faire appliquer les garanties d'égalité de traitement prévues par la *Charte*, ainsi que le droit de tous les consommateurs du Québec de choisir leurs biens et services sans fausses représentations.
6. En effet, le demandeur cherche pour sa part, et pour la part des autres membres des Groupes, à obtenir des dommages-intérêts compensatoires et punitifs en raison d'une part des pratiques discriminatoires et, d'autre part, en raison des déclarations fausses et trompeuses des défendeurs. En plus, il demande une mesure injonctive et déclaratoire pour obliger les défenderesses à modifier leur comportement et à mettre fin à leurs pratiques discriminatoires.
7. Afin d'analyser collectivement si ces conclusions recherchées sont justifiées en fait et en droit, le Jugement d'autorisation identifie les principales questions de faits et de droit à être traitées collectivement dans le cadre de l'action collective de la façon suivante :
 - a) 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* ?
 - b) 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 ?
 - c) Les membres du groupe ont-ils droit à des dommages-intérêts compensatoires et/ou punitifs ?
 - d) Les dommages accordés peuvent-ils être octroyés sur une base collective ? Si oui, pour quel montant ?
 - e) Le Tribunal devrait-il ordonner une injonction pour empêcher Uber de poursuivre ses pratiques présumées injustes et discriminatoires ?
8. Le demandeur estime utile de définir les termes suivants aux fins de la présente demande :
 - a) Une « **Aide à la Mobilité** » ou des « **Aides à la Mobilité** » sont des appareils conçus pour pallier une limitation physique. Pour les fins de cette action collective, elle regroupe les fauteuils roulants électriques non pliables, les

marchettes non pliables et les scooters non pliables (soit les tripoteurs ou les quadriporteurs);

- b) Les « **Services de Transport** » réfèrent aux services de transportation offerts par Uber aux membres du public au Québec par l'application mobile ou sur son site web.
- c) Un « **Uber WAV** » réfère à l'option de Service de Transport conçu pour des personnes utilisant une Aide à la Mobilité fournissant des véhicules adaptés et équipés d'une rampe ou d'une plateforme élévatrice et les chauffeurs formés pour assister les passagers à monter, descendre et sécuriser eux-mêmes avec leurs Aides à la Mobilité.

II. LES PARTIES

A. Le demandeur

- 9. Le demandeur, Monsieur Laurent Morrisette est un consultant en technologie résidant à Montréal, au Québec. Le demandeur utilise un fauteuil roulant électrique pour se déplacer en raison d'un handicap physique. Il est membre actif du Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (le « **RAPLIQ** »), une organisation qui défend les droits des personnes handicapées.
- 10. En tentant d'utiliser les Services de Transport afin d'assister à des événements socioculturels, pour des raisons personnelles et non-commerciales, le demandeur est un consommateur au sens de la LPC.
- 11. Parmi les conclusions du Jugement d'autorisation, le demandeur a été désigné représentant de la présente action collective.

B. Les défenderesses

- 12. La défenderesse Uber Technologies, Inc. est la société mère américaine des deux filiales canadiennes, Uber Holdings Canada, Inc. et Uber Canada Inc. Leurs documents d'enregistrement d'entreprise constituent la pièce **P-1**, *en liasse*.
- 13. Ces trois défenderesses ont contribué à offrir les Services de Transport au public au Québec. À cette fin, les défenderesses opèrent conjointement la plateforme de commande de transports pour les Services de Transport, soit à partir de l'application mobile ou de leur site web www.uber.com. Les défenderesses (collectivement désignées comme « **Uber** ») sont conjointement et solidairement responsables des actes et omissions les unes des autres.

14. Les défenderesses sont des commerçantes au sens de la LPC en raison de leurs activités commerciales en opérant et offrant les Services de Transport sur la plateforme Uber au Québec.

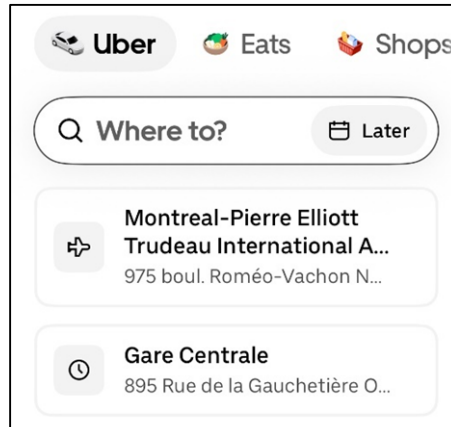
III. LES SERVICES DE TRANSPORT D'UBER AU QUÉBEC

15. Vers le 29 octobre 2014, Uber a débuté ses activités au Québec, à Montréal.
16. Régie par la LPC et par la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*, CQLR c T-11.2 (la « **Loi sur le Covoiturage** »), Uber fournit ses Services de Transport au grand public dans une grande partie de la province, y compris dans les villes et les régions de Gatineau, Laurentides, Montréal, Québec, Saguenay, Sherbrooke, Trois-Rivières.
17. Uber est responsable des Services de Transport offert au grand public et exerce un contrôle important sur les activités des chauffeurs, notamment en raison des facteurs suivants :
 - a) En agissant comme le « répondant du système de transport » en vertu de la Loi sur le Covoiturage, Uber est responsable pour s'assurer que les activités d'Uber sont conformes à la loi, et que tous ses chauffeurs et les véhicules de son système respectent les lois en vigueur.
 - b) Uber ne permet pas à une personne d'agir comme chauffeur sans consentir aux conditions établies par Uber, y compris les « Uber Community Guidelines »;
 - c) Uber conserve les preuves de chaque course opérées par ces chauffeurs;
 - d) Uber reçoit les plaintes effectuées par les consommateurs et supervise tous les aspects importants des interactions entre les chauffeurs et les clients, y compris les transactions;
 - e) Uber détient le pouvoir de discipline à l'égard des chauffeurs, notamment en ayant le pouvoir de désactiver l'accès d'un chauffeur à la plateforme;
 - f) Les chauffeurs Uber n'opèrent pas à titre individuel, mais sous le nom et la licence d'Uber. Uber, et non le chauffeur, affiche pour chaque passager la photo du chauffeur, la marque, le modèle, la couleur et le numéro d'immatriculation de la voiture du chauffeur.
18. En effet, Uber ne se limite pas à jouer le rôle d'intermédiaire, mais offre directement des Services de Transport en recrutant et en gérant un réseau de chauffeurs, un « système de transport » pour utiliser les termes de la Loi sur la Covoiturage, dans le cadre d'accords contractuels.

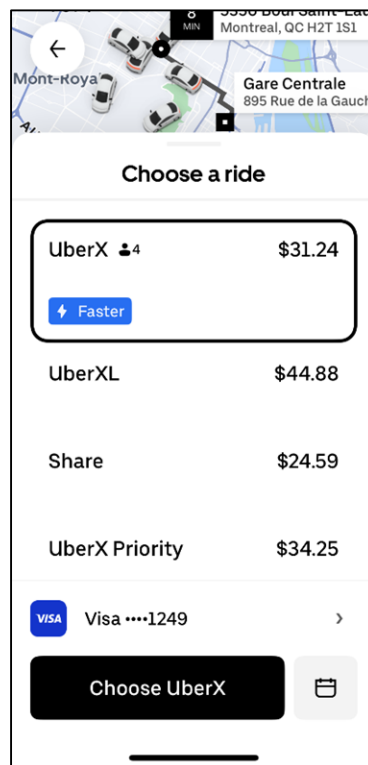
19. Des ajustements financiers stratégiques, tels que la tarification dynamique, permettent à Uber de réguler la disponibilité des véhicules et de garantir l'accessibilité des transports à tous les utilisateurs. La gestion de la disponibilité des chauffeurs implique de les inciter à travailler pendant des périodes spécifiques, de les récompenser pour les trajets effectués et de leur fournir des conseils sur les zones à forte demande ou les tarifs avantageux.

IV. LE PROCESSUS LIÉ À LA COMMANDE D'UNE COURSE UBER

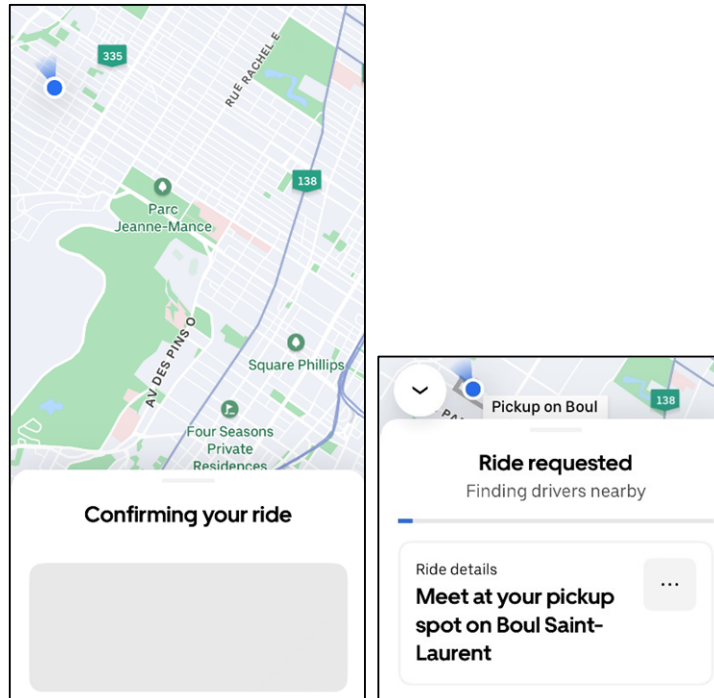
20. La plateforme d'Uber permet aux utilisateurs de commander une course, soit une commande d'un membre pour se rendre d'un point A à un point B, le tout en choisissant parmi plusieurs catégories de véhicules, tels que « Rides we think you'll like » « Economy », « Premium », et « More », comme le montre la capture d'écran de la page de réservation du site web d'Uber, déposée sous la pièce **P-2**. Selon ces catégories, l'utilisateur peut choisir son mode de transport à travers différents types de véhicules, tels que « UberX », « Share », « UberXL », « Electric », « Comfort Electric », « Comfort », « Uber Pet », « Courier », « Taxi », « Premier », « Black », « Black SUV » et « WAV ».
21. Prenons l'exemple d'un consommateur qui choisit l'option UberX. Le processus est le même sur l'application
22. et sur le site web, et fonctionne comme indiqué sur la page « How it Works [Comment ça marche] » du site web d'Uber, dont la copie de cette page est contenue à la pièce **P-3**. Les étapes qui décrivent le processus complet d'une prise en charge par Uber sont également fournies, *en liasse*, à la pièce **P-2**. Ces dernières étapes se déclinent de la façon suivante :
 - a) **Insérer les coordonnées pour la course** : à la **première étape**, l'utilisateur accède à la plateforme Uber, initie nécessairement la demande via l'application mobile ou le site web Uber en saisissant, dans l'ordre, son lieu de prise en charge, le point de départ, sa destination d'arrivée souhaitée.



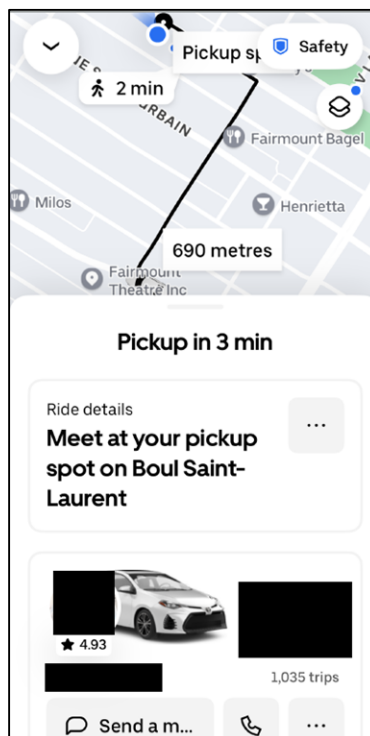
- b) **Sélectionner l'option UberX** : à la **deuxième étape**, l'utilisateur sélectionne parmi les options de Services de Transport, tel que « Uber X ».



- c) **Attribution et notification** : à la **troisième étape**, l'utilisateur confirme la course et Uber relie électroniquement la demande de l'utilisateur avec ses chauffeurs;



- d) **Course** – À la **quatrième étape**, Uber indique ensuite le temps d'attente avant l'arrivée du chauffeur. L'utilisateur peut suivre la progression du chauffeur.

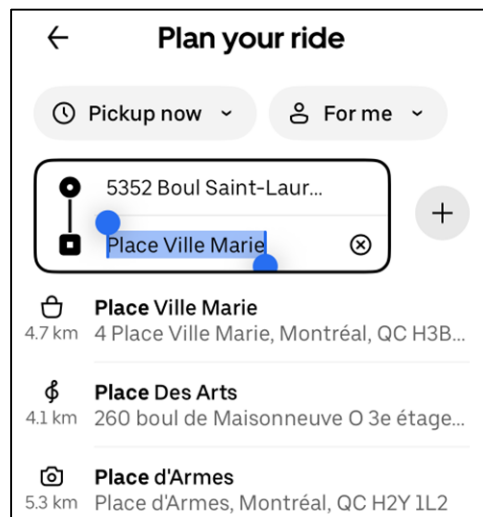


- e) **Course et paiement** – À la **cinquième étape**. Le chauffeur démarre la course lorsque l'utilisateur entre dans le véhicule et commence le trajet vers la destination désignée. Arrivé à destination, l'utilisateur est automatiquement

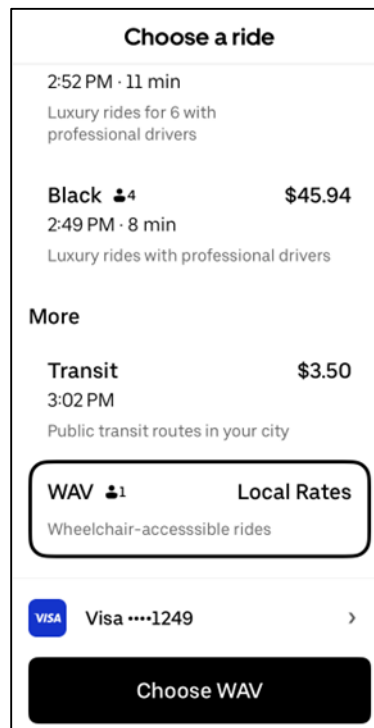
débité par Uber pour le montant de la course en prenant en compte le mode de paiement préenregistré, concluant ainsi la transaction.

23. Les étapes à suivre pour commander un UberWAV sont quant à elles décrites ci-dessous et sont contenues, *en liasse*, à la pièce **P-2** :

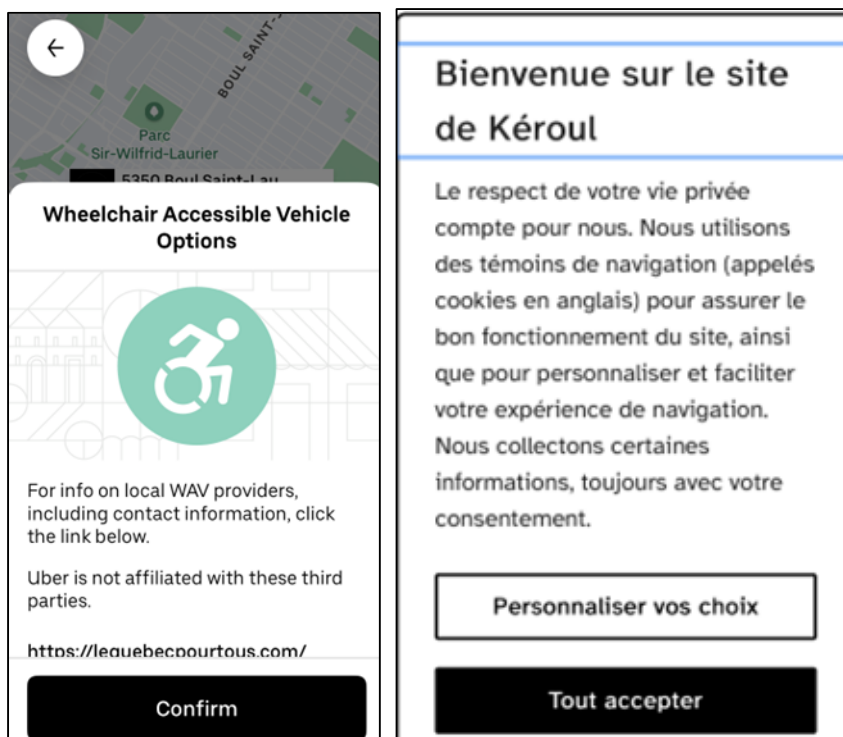
a) **Insérer les coordonnées pour la course** : À la **première étape**, l'utilisateur saisit sa destination et son heure de départ.



b) **Sélectionner l'option UberWAV** : À la **deuxième étape**, l'utilisateur choisit un véhicule en apparence accessible en fauteuil roulant.



- c) **Le membre est redirigé vers des fournisseurs tiers** – À la troisième étape, l'utilisateur confirme quitter la page Uber et est redirigé vers un tiers fournisseur de véhicules accessibles.



24. Comme vous pouvez le voir sur les captures d'écran ci-avant, UberWAV apparaît comme une option disponible parmi les autres choix proposés, alors qu'en réalité, ce n'est pas le cas.

V. LES REPRÉSENTATIONS D'UBER CONCERNANT L'ACCESSIBILITÉ DE SES SERVICES DE TRANSPORT POUR LES PERSONNES AYANT UN HANDICAP PHYSIQUE NE SONT PAS CONFORMES À LA RÉALITÉ

A. Les représentations générales qu'Uber fait sur l'accessibilité

25. À tout moment pertinent pour la présente action collective, les Défenderesses font des représentations aux membres qui laissent penser qu'elles garantissent l'accès universel à leurs Services de Transport. Uber a notamment fait plusieurs représentations selon lesquelles elle serait engagée dans la disponibilité de transports accessibles et inclusifs aux personnes ayant des handicaps.
26. À ce chapitre, Uber se présente comme un « défenseur » du « droit de bouger ». Au moment du dépôt de la Demande d'autorisation, Uber indiquait que sa « mission » impliquait un dévouement de l'entreprise envers l'accessibilité :

« we believe in a world where **movement should be accessible** [*nous croyons dans un monde où le mouvement devrait être accessible*] »

« And regardless of your gender, race, religion, **abilities**, or sexual orientation, **we champion your right to move** and earn freely without fear [*Et peu importe votre genre, votre race, votre religion, vos abilities, nous défendons vos droits de bouger et gagner sa vie librement sans peur*] »

Cet extrait est tiré du site internet d'Uber, dont la capture d'écran est déposée sous la pièce **P-4**.

27. Sur leur page Web dédiée à indiquer leurs efforts envers l'accessibilité, www.uber.com/ca/fr-ca/about/accessibility, Uber se définit comme « la plateforme de mobilité et de livraison **la plus accessible au monde**, grâce à des innovations inspirées par vous », comme décrit plus amplement à la pièce **P-5**.

Déplacez-vous librement et de manière accessible

Nous croyons que tout le monde devrait pouvoir se déplacer en toute liberté. C'est pourquoi nous créons la plateforme de mobilité et de livraison la plus accessible au monde, grâce à des innovations inspirées par vous.

28. Plus spécifiquement, dans la description de leurs Services de Transport, Uber fait d'autres déclarations affirmant leur engagement à fournir des courses accessibles qui sont adaptées aux besoins des personnes handicapées, notamment grâce aux différentes fonctionnalités et politiques mises en œuvre par Uber :
- a) En dessous d'une photo d'une personne utilisant un fauteuil roulant, on peut lire: « 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 communities » (à la page 1, paragraphe 1).
 - b) En dessous du sous-titre « Riders with disabilities »: « Uber's technology is helping to increase mobility and independence for riders with disabilities with features and capabilities like these » (à la page 1, dernier paragraphe sur la page).
 - c) «On-demand transportation: The Uber app makes it easier for riders with disabilities to get from A to B at the touch of a button. They no longer have to

arrange rides through a dispatcher or resort to other, less convenient means of finding a ride” (à la page 2, au deuxième paragraphe).

- d) En dessous du sous-titre « Riders with mobility disabilities », on peut lire: « We’re using technology to make transportation more accessible and reliable for riders with mobility disabilities, including through WAV (wheelchair-accessible vehicles) » (à la page 3, au paragraphe 1).
- e) Ainsi, on se trouve aussi la représentation suivante: « Equipped vehicles: Uber’s WAV lets riders who use non-folding motorized wheelchair connect with drivers in wheelchair-accessible vehicles equipped with ramps or lifts. » (à la page 3, paragraphe 2).
- f) De plus, Uber présentent des témoignages qui saluent les actions prises par Uber pour servir les personnes qui ont besoin d’un véhicule accessible. Parmi ces témoignages, Uber indique que Tony Coelho, un des coauteurs de la Americans with Disabilities Act (ADA), a commenté que « WAV will empower people requiring wheelchair-accessible vehicles to get a ride when they need on by simply pressing a button.” (à la page 4, au milieu de la page).

Tel qu’il appert d’une copie d’une capture d’écran d’une autre page de leur site web, contenue à la pièce **P-6**.

- 29. Sur une autre page du site web, intitulée « How to Drive with Uber WAV », Uber indique de quelle façon une personne pourrait en théorie se déplacer au moyen du service UberWAV et les différences qui devraient exister entre UberX et le service qui devrait être offert par UberWAV.
- 30. Uber énonce sur cette page web que les véhicules UberWAV doivent être adaptés pour correspondre aux besoins des personnes qui peuvent nécessiter d’Aides à la Mobilité. Donc, Uber démontre avoir pleine connaissance des besoins liés au fait d’être une personne en situation de handicap et que, sans de tels véhicules adaptés, ces personnes se trouveront forcément dans une situation d’exclusion discriminatoire. Les extraits pertinents du site internet d’Uber appert de la capture d’écran déposée sous la pièce **P-7**.
- 31. En effet, Uber présente Uber WAV comme ayant des fonctionnalités uniques, telles que des rampes d’accès arrière afin de promouvoir l’accessibilité et affirme qu’il s’agit de l’option qui assure l’accessibilité de ses Services de Transport :

Driving with WAV

WAV (wheelchair-accessible vehicle) is a ride option that helps ensure that everyone in a community has access to a ride when they need one. You can help your community, and make money, when you drive with WAV.

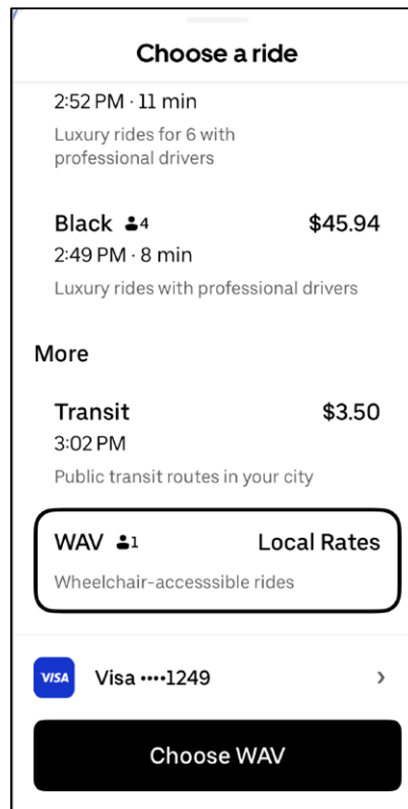
Tel qu'il appert de la pièce **P-7**.

B. Les représentations spécifiques sur la disponibilité d'UberWAV à Montréal

32. De manière plus spécifique, Uber représente l'option UberWAV comme étant disponible sur le territoire de Montréal, notamment sur son site web ainsi que sur son application mobile.
33. Sur l'application mobile ou sur le site web, l'option UberWAV apparaît comme étant disponible à Montréal.

i. L'application mobile

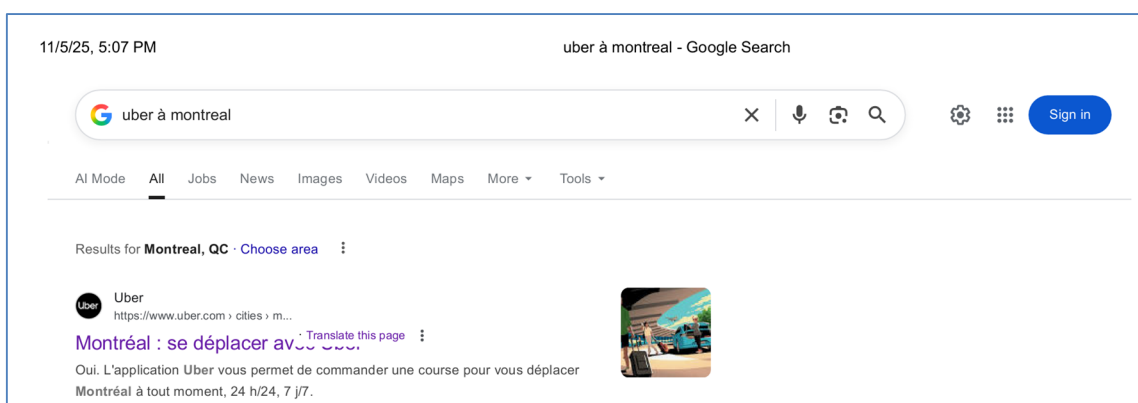
34. Comme indiqué dans la capture d'écran ci-dessous, lorsqu'un membre consulte les différents véhicules disponibles sur la plateforme, l'option UberWAV ou « wheelchair-accessible vehicles » apparaît comme étant disponible aux membres. Ces captures d'écran sont déposées sous la pièce **P-2**.



35. L'impression générale qui se dégage de cette représentation chez le consommateur est qu'Uber offre des courses avec des véhicules adaptés.

ii. Le Site Web

36. De la même manière, sur son site web, Uber fait des représentations qui dégagent une impression générale semblable en affirmant que le service UberWAV est disponible à Montréal.
37. Si un membre effectue une recherche rapide sur Google avec les mots-clés « Uber à Montréal », l'un des premiers liens qui apparaissent nous mène à une page qui décrit les Services de Transport offerts par Uber à Montréal. Copie d'une capture d'écran d'une telle recherche est déposée sous la pièce **P-8**.



38. Selon ces représentations : « L'application Uber vous permet de commander une course pour vous déplacer Montréal à tout moment, 24h/24, 7j/7 ».
39. Si un membre clique sur ce lien (<https://www.uber.com/global/fr/r/cities/montreal-qc-ca/>), le membre est amené vers une page Web détaillant les types de Services de Transport spécifiques offerts et disponibles dans la ville de Montréal. En effet, il est clairement représenté sous l'onglet « plus d'options » que des véhicules accessibles aux fauteuils roulants WAV, sont disponibles pour les déplacements à Montréal, comme le montre la copie d'une capture d'écran contenue à la pièce **P-9**.



40. De plus, en détaillant la possibilité pour un chauffeur de conduire un UberWAV à Montréal, Uber fait des représentations concernant les Services de Transport et l'option Uber WAV à Montréal, sur la page Web (<https://www.uber.com/ca/en/drive/services/uberwav/?city=montreal>). Notamment, Uber fait les représentations suivantes:
- a) Qu'un chauffeur peut conduire les courses de l'option UberWAV si des critères sont remplis, y compris que le chauffeur respecte les conditions imposées par la plateforme et en vigueur au Québec;
 - b) Qu'un chauffeur peut suivre une formation concernant l'accessibilité à des endroits dans la région de Montréal, soit la Centre de formation en transport de Charlesbourg ou soit la Centre de formation du transport routier de Saint-Jérôme.
41. Ainsi, l'impression qui se dégage de ces représentations, autant générales que spécifiques, est qu'Uber offre des Services de Transport de façon accessibles à tous au Québec.

C. Ces représentations sont fausses et trompeuses, puisqu'Uber WAV n'est pas disponible à Montréal

42. En effet, Uber WAV n'est pas disponible dans de nombreuses villes et régions du Québec. Même dans certaines villes où Uber annonce la disponibilité de véhicules WAV, comme Montréal, Uber WAV est souvent indisponible ou ne peut être obtenu en temps opportun, ce qui empêche les membres d'avoir accès à tout type de Services de transport.
43. Contrairement aux représentations faites sur l'application mobile ainsi que sur son site web, les membres reçoivent un message leur indiquant que le service WAV est indisponible à chaque fois qu'ils tentent d'en faire son utilisation. En fait, ce n'est qu'*après* avoir suivi la procédure décrite ci-haut pour commander un UberWAV que les membres découvrent qu'UberWAV n'est pas disponible pour eux.
44. Deux exemples de tentatives de commander un véhicule Uber WAV illustrent cette indisponibilité du service WAV :
 - a) La Pièce **P-10** fait état d'une tentative pour une course de la Baie d'Hudson sur la rue Sainte-Catherine jusqu'à la Place Ville-Marie. Comme indiqué par la date et l'heure au-dessus de la carte, cette tentative a été faite le 13 mars 2024 vers 21h21. Comme indiqué par le texte tout au bas de la page, cette tentative n'a pas été complétée: « WAV is not available ».
 - b) La Pièce **P-11** fait également état d'une tentative pour une course de la station Jean-Talon jusqu'au Centre Bell. Comme indiqué par la date et l'heure au-dessus de la carte, cette tentative a été faite le 22 mars 2024 vers 16h21. Comme indiqué par le texte au tout bas de la page, cette tentative n'a pas été complétée : « Course avec WAV non offerte ».
45. De plus, les membres ne disposent pas non plus de moyens directs pour contacter Uber et demander les services dont ils ont besoin. Un lien rompu empêche les membres de signaler des problèmes concernant Uber WAV, comme le montre la pièce **P-12**.
46. Pour les membres, les services Uber WAV sont ainsi dans les faits inaccessibles, souvent inaccessibles ou accessibles uniquement après un délai déraisonnable.

VI. LE CAS DU DEMANDEUR

47. Le Demandeur, M. Laurent Morissette, réside à Montréal, au Québec. Il est une personne ayant un handicap physique qui l'oblige à utiliser un fauteuil roulant pour se déplacer au quotidien, ce qui fait de lui un membre.

48. Un moyen de transport rapide et accessible est essentiel pour le demandeur afin qu'il puisse remplir ses obligations professionnelles et sociales.
49. En 2023, le demandeur a activé un compte Uber afin d'accéder aux services UberWAV proposés par Uber à Montréal. Il a tenté d'utiliser les services d'UberWAV à plus d'une demi-douzaine de reprises, mais s'est heurté à chaque fois à l'indisponibilité de véhicules accessibles en fauteuil roulant, malgré les affirmations selon lesquelles ceux-ci étaient disponibles pour les utilisateurs de la région de Montréal, tel qu'il appert d'une tentative du demandeur de commander un UberWav, laquelle est déposée s **P-13**.
50. En raison des obstacles et de l'inaccessibilité associés aux Services de Transport Uber au Québec, le demandeur a été contraint de dépendre principalement des Services de Transport adaptés offerts par la Société de transport de Montréal (STM) pour répondre à ses besoins en matière de transport, plutôt que de pouvoir utiliser Uber.
51. L'utilisation des services offerts par la STM oblige le demandeur à planifier tous ses déplacements à l'avance, ce qui limite sa liberté de déplacement et la possibilité de se déplacer avec flexibilité et spontanéité. Le demandeur souhaite ainsi bénéficier de la même possibilité, accessible au grand public, de remplir ses obligations et d'honorer ses engagements de manière spontanée, en fonction de ses besoins et en utilisant les Services de Transport Uber.
52. L'inaccessibilité d'Uber a empêché le demandeur d'assister à des spectacles, à des événements sociaux et à des rendez-vous importants. De plus, en conséquence directe du refus répété d'Uber de lui fournir ses services, le demandeur a subi une détresse émotionnelle, de la honte, de l'embarras, de l'humiliation, une souffrance mentale et une perte de dignité.

VII. LA RESPONSABILITÉ DES DÉFENDERESSES

D. Les infractions à la LPC

53. Les articles 219 et 228 LPC prévoient respectivement qu'aucun commerçant ne peut faire de représentation fausse ou trompeuse à un consommateur ou passer sous silence un fait important.
54. Une représentation est considérée fausse quand l'impression générale des représentations effectuées par le commerçant chez le consommateur crédule et inexpérimenté n'est pas conforme à la réalité.
55. En l'espèce, l'impression générale d'un consommateur crédule et inexpérimenté face à l'ensemble des représentations faites par Uber est que cette dernière fournit

des Services de Transport accessibles avec les véhicules adaptés dans la région de Montréal, ce qui inclut un service pour les consommateurs en situation de handicap et qui utilisent les Aides à la Mobilité pour pallier leur handicap.

56. Or, l'impression dégagée par les représentations d'Uber ne correspond pas à la réalité. En effet, les expériences du demandeur ainsi que les autres membres démontrent que ce service d'Uber WAV, bien qu'offert sur papier, n'est jamais disponible en réalité.
57. Uber a donc passé sous silence le fait important que les véhicules adaptés ne sont pas disponibles à Montréal malgré les représentations qui disent le contraire, et ce, contrairement à l'article 228 LPC.

E. Les violations des droits garantis par la *Charte*

58. L'article 10 de la *Charte* reconnaît que tous les êtres humains sont égaux en valeur et en dignité et ont droit à une protection égale de la loi. Ainsi, les acteurs publics et privés, y compris les entreprises comme Uber, ont une obligation positive de rendre leurs services accessibles à tous, sans discrimination fondée sur le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier un handicap.
59. Malgré cette garantie offerte par la *Charte*, les services d'Uber au Québec sont inaccessibles aux personnes en situation de handicap physique, motif de discrimination interdit énuméré à l'article 10 de la *Charte*. Uber impose une distinction systémique en refusant ou en omettant d'offrir des Services de Transport accessibles aux personnes en situation de handicap physique, contrairement aux autres utilisateurs qui accèdent sans entrave à ses services. Cette exclusion, loin d'être ponctuelle, résulte d'une pratique généralisée et persistante qui prive les personnes en situation de handicap d'un accès équitable à un service public, en violation de l'article 10 de la *Charte*.
60. Cette exclusion constitue une distinction injustifiée, privant ces personnes d'un service équivalent à celui offert au grand public et compromet l'exercice ou la reconnaissance en pleine égalité des droits et libertés garantis par la *Charte*.

i. Le droit de conclure un acte juridique ayant pour objet des services ordinairement offerts au public (art. 12 de la *Charte*)

61. Le contrat par lequel une personne requiert une course de la part d'Uber constitue en tout état de cause un contrat de transport. Il s'agit d'un acte juridique ayant pour objet un service de transport.
62. L'article 12 de la *Charte* interdit de refuser de conclure un contrat pour des services ordinairement offerts au public de manière discriminatoire. Le refus d'Uber de fournir

des services accessibles empêche le demandeur de conclure un contrat de transport, violant ce droit.

63. Ainsi, le droit du demandeur et des membres de conclure tout acte juridique sans discrimination est compromis par la différence de traitement ou l'exclusion faite dont il fait face en raison de son handicap physique et/ou l'utilisation d'Aides à la Mobilité.

ii. Droit d'accessibilité physique aux moyens de transport auxquels le public a normalement accès (art. 15 de la Charte)

64. L'art. 15 de la *Charte* prévoit que nul ne peut, de manière discriminatoire, empêcher l'accès d'autrui aux moyens de transports ou lieux publics, y compris les biens et services qui sont fournis.
65. L'article 15 a non seulement pour objectif de protéger le droit de toute personne d'accéder, en pleine égalité, aux lieux publics et aux transports publics, mais aussi le droit d'y recevoir, en pleine égalité, les services et les biens qui y sont offerts.
66. En refusant l'accès à un véhicule Uber – un moyen de transport – aux personnes en situation de handicap physique et/ou sur la base de leur moyen de pallier, le handicap compromet leur droit d'accéder en pleine égalité à un transport public ainsi qu'un service de transport dont le public a normalement accès.

iii. Droit à l'intégrité et à la sécurité (art. 1)

67. L'article 1 de la *Charte* prévoit que tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.
68. La protection de l'autonomie personnelle inclut le droit de faire des choix concernant sa propre personne, de contrôler son intégrité physique et morale, et de préserver sa dignité humaine fondamentale.
69. Ainsi, dans le cadre de la présente action collective, le droit à l'intégrité et le droit à la sûreté du demandeur et les autres membres sont compromis par la conduite d'Uber. En effet, le refus basé sur le handicap revient à traiter ces personnes comme des citoyens de seconde zone. Les membres sont privées de leur liberté de déplacement, ce qui entraîne une dépendance forcée envers la famille et des services spécialisés souvent limités, portant atteinte à leur autonomie et à leur capacité à vivre comme elles l'entendent.

iv. Droit à la dignité (art. 4)

70. L'article 4 de la *Charte* prévoit que toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.

71. En l'espèce, le fait de ne pouvoir accéder à un service de transport accessible au public en raison de son handicap constitue une telle atteinte à la dignité des individus visés. En outre, la *Convention relative aux droits des personnes handicapées*¹, ratifiée par le Canada, reconnaît que les services devraient être accessibles par tous et notamment aux services de transport.
72. L'exclusion ou la distinction faite dans la conduite d'Uber génère aussi chez les membres de cette action collective un sentiment d'humiliation. Il n'est en effet pas étonnant de constater que les membres vivent un sentiment d'exclusion et d'infériorisation lorsqu'elles se font refuser un service ordinairement offert au public. Cela s'ajoute au fait que les membres du Groupe principal peuvent devenir isolés, puisqu'elles sont empêchées d'accéder à des loisirs, des rendez-vous médicaux ou des événements familiaux.
73. L'estime de soi du demandeur et les membres en est ainsi forcément affectée lorsqu'Uber, en ne rendant pas son service de transport accessible à celui-ci, ignore ses besoins et envoie le message que les personnes en situation de handicap ne méritent pas les mêmes commodités que les autres.

VIII. LES MESURES DE REDRESSEMENT RECHERCHÉES

A. Injonction

74. Comme illustré ci-avant, Uber a porté atteinte aux droits et libertés des membres garantis par la *Charte*.
75. Le demandeur et les membres sont en droit de demander la cessation de ces atteintes au moyen d'une déclaration de nature injonctive.

B. Dommages compensatoires

76. Comme élaboré ci-avant, Uber a porté atteinte aux droits et libertés des membres garantis par la *Charte*.
77. L'atteinte à ces droits et libertés donne droit au demandeur et aux membres à des dommages-intérêts pour ces violations.
78. D'une part, les membres ont subi des dommages concernant les atteintes à ces droits, notamment, et sans limiter, le stress, l'anxiété, la tristesse, la colère, l'humiliation, l'isolation, les troubles et inconvénients. Les membres sont en droit de réclamer des dommages-intérêts pour réparer ce préjudice.

¹ *Convention relative aux droits des personnes handicapées*. Assemblée générale des Nations Unies, A/RES/61/106.8, voir notamment art. 2 et art. 9.

79. D'autre part, les membres ont subi des dommages concernant les pertes pécuniaires découlant de ces atteintes à leurs droits, notamment, et sans limiter, les membres peuvent avoir manqué des journées de travail, des rendez-vous médicaux, des événements culturels et/ou des événements sportifs. Les membres sont en droit de réclamer des dommages-intérêts pour réparer ces préjudices.

C. Dommages punitifs

i. *En vertu de la Charte*

80. À la lumière de ce qui précède, Uber devrait être condamnée au paiement de dommages punitifs, en vertu de l'article 49 al. 2 de la *Charte*, en raison des atteintes illicites et intentionnelles aux droits des membres garantis par cette même *Charte*.
81. En espèce, Uber savait et/ou ne pouvait ignorer les conséquences découlant du refus d'accommoder le demandeur avec son fauteuil roulant électrique et d'accommoder les autres membres avec les Aides à la Mobilité de leur choix.
82. À la lumière par ailleurs des représentations effectuées par Uber concernant l'importance d'un monde inclusif et plus accessible aux personnes en situation de handicap, Uber est en effet consciente des besoins d'accessibilité et se présente au public comme une compagnie avant-gardiste à cet égard.
83. Or, le manque d'accessibilité réelle entraîne nécessairement la discrimination dans l'offre du service. Uber savait ou aurait dû savoir qu'avec un nombre insuffisant de véhicules accessibles dans son système de transport, cela aurait pour conséquence immédiate, naturelle et extrêmement probable que les membres subiraient de la discrimination dans l'offre de services.
84. En vertu de cette conduite, le demandeur et les membres du Groupe principal sont en droit de réclamer des dommages punitifs en vertu de la *Charte* dans un montant à être déterminé par la Cour et selon la preuve présentée à l'instruction.

ii. *En vertu de la LPC*

85. En vertu des faits allégués, Uber présente une conduite marquée d'ignorance, d'insouciance et de négligence sérieuse à l'égard des droits du demandeur et des membres. Dans les circonstances, les membres sont en droit de demander des dommages et intérêts punitifs en vertu de l'article 272 LPC.
86. Uber est bien au courant de l'image positive qu'elle tente de se donner en faisant la promotion de l'accessibilité de son service. Malgré cela, il demeure qu'Uber ne s'assure pas qu'un service accessible, et tel que représenté, soit bel et bien offert.

87. En n'honorant pas leurs promesses et en n'assumant pas la responsabilité de fournir un accès universel aux services de transport, Uber montre une indifférence complète envers les consommateurs au Québec qui ont besoin d'un tel service.
88. En sus de ces considérations, et comme décrit ci-haut, avec son pouvoir de contrôle et de supervision sur ses chauffeurs au sein de son « système de transport », Uber était en mesure de s'assurer qu'un service qu'elle représente offrir, l'Uber WAV, est réellement offert dans les faits, conformément à leurs obligations en vertu de la LPC.
89. Malgré sa capacité de s'en assurer, Uber a choisi de maintenir des représentations non conformes à la réalité, et ce, contrairement à la LPC.
90. Les représentations effectuées par Uber visent à lui donner une image de bon citoyen corporatif. Pourtant, en réalité, ce service n'est pas offert.
91. En somme, le demandeur et chaque membre du Sous-groupe des consommateurs sont en droit d'obtenir des dommages-intérêts punitifs en vertu de la LPC pour les fausses représentations d'Uber WAV selon un montant à être déterminé à la lumière de la preuve présentée lors de l'instruction.

IX. RECOUVREMENT COLLECTIF

92. Considérant la conduite semblable et systémique à l'égard de chaque membre, les sommes octroyées pour les dommages punitifs en vertu de la LPC et/ou la *Charte* ainsi que les dommages moraux octroyés en vertu de la *Charte* pour les violations, peuvent procéder par un recouvrement collectif.
93. En fait, la preuve qui sera administrée par le demandeur démontra avec une précision suffisante le nombre de personnes qui sont membres des Groupes et les dommages réclamés pour les violations en vertu de la *Charte* ainsi que les dommages punitifs réclamés.
94. Le demandeur demande que les condamnations en dommages, autres que les dommages-intérêts individualisés pour les pertes pécuniaires découlant des violations à la *Charte*, soient l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif en vertu de l'art. 595 C.p.c.
95. Le demandeur demande que pour les condamnations en dommages pour toute perte pécuniaire subie par un membre en raison des violations à ces droits et libertés protégés par la *Charte*, soient l'objet d'une ordonnance de recouvrement individuel en vertu de l'art. 599 C.p.c. et suivants.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR l'action collective du demandeur à l'encontre des défenderesses au bénéfice de tous les membres du Groupe;

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;

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, majoré 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 ;

CONDAMNER les défenderesses à verser aux membres du Groupe des dommages punitifs avec intérêts au taux légal, majoré 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;

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, majoré 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 ;

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 ;

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 ;

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 ;

Montréal, le 7 novembre 2025

Slater Vecchio

SLATER VECCHIO

Me Saro Turner

Me Andrea Roulet

Me Al Brix

Me François Pariseau

Procureurs du Demandeur

5352 boulevard Saint-Laurent

Montréal, Québec, H2T 1S1

Tél. : 514-534-0962

Fax : 514-552-9706

slt@slatervecchio.com

acr@slatervecchio.com

adb@slatervecchio.com

frp@slatervecchio.com

AVIS D'ASSIGNATION
(Articles 145 et suivants du C.p.c.)

Dépôt d'une demande en justice

Prenez avis que le Demandeur a déposé au greffe de la Cour supérieure du Québec du district judiciaire de Montréal la présente Demande introductive d'instance d'une action collective.

Pièces au soutien de la demande

Au soutien de sa demande introductive d'instance, le Demandeur invoque les pièces suivantes :

- Pièce P-1 :** Informations concernant les entreprises Uber
- Pièce P-2 :** Processus de commande d'un trajet - Site Web et application, UberX et WAV
- Pièce P-3 :** Capture d'écran de la page Web « How it Works » (Comment ça marche)
- Pièce P-4 :** Capture d'écran de la déclaration de mission d'Uber
- Pièce P-5 :** Capture d'écran de la page Accessibilité d'Uber - 2025
- Pièce P-6 :** Capture d'écran des déclarations d'accessibilité d'Uber - 2024
- Pièce P-7 :** Capture d'écran de « Comment conduire avec Uber WAV »
- Pièce P-8 :** Extrait de Google.com - Résultat pour recherche « Uber à Montréal»
- Pièce P-9 :** Capture d'écran - Uber ici à Montréal - WAV
- Pièce P-10 :** Capture d'écran de l'indisponibilité d'Uber WAV le 13 mars
- Pièce P-11 :** Capture d'écran de l'indisponibilité d'Uber WAV le 22 mars
- Pièce P-12 :** Capture d'écran de la page Web d'Uber Canada - Comment signaler un problème
- Pièce P-13 :** Capture d'écran provenant du demandeur

Les pièces sont disponibles sur demande.

Réponse à cette demande

Vous devez répondre à cette demande par écrit, personnellement ou par avocat, au palais de justice de Montréal situé au 1, rue Notre-Dame Est, Montréal, Québec, H2Y 1B6, dans les 15 jours de la signification de la présente demande ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les 30 jours de celle-ci. Cette réponse doit être notifiée à l'avocat du Demandeur ou, si ce dernier n'est pas représenté, au Demandeur lui-même.

Défaut de répondre

Si vous ne répondez pas dans le délai prévu, de 15 ou 30 jours, selon le cas, un jugement par défaut pourra être rendu contre vous sans autre avis dès l'expiration de ce délai et vous pourriez, selon les circonstances, être tenu au paiement des frais de justice.

Contenu de la réponse

Dans votre réponse, vous devez indiquer votre intention, soit :

- de convenir du règlement de l'affaire ;
- de proposer une médiation pour résoudre le différend ;
- de contester cette demande et, dans le cas requis par le Code de procédure civile, d'établir à cette fin, en coopération avec le Demandeur, le protocole qui régira le déroulement de l'instance. Ce protocole devra être déposé au greffe de la Cour du district mentionné plus haut dans les 45 jours de la signification du présent avis. Toutefois, ce délai est de 3 mois en matière familiale ou si vous n'avez pas de domicile, ni résidence, ni établissement au Québec;
- de proposer la tenue d'une conférence de règlement à l'amiable.

Cette réponse doit mentionner vos coordonnées et, si vous êtes représenté par un avocat, le nom de celui-ci et ses coordonnées.

Lieu du dépôt de la demande en justice

Cette demande est, sauf exceptions, entendue dans le district judiciaire où est situé votre domicile ou, à défaut, votre résidence ou le domicile que vous avez élu ou convenu avec le Demandeur. Si elle n'a pas été déposée dans le district où elle peut être entendue et que vous voulez qu'elle y soit transférée, vous pouvez présenter une demande au tribunal à cet effet.

Cependant, si cette demande porte sur un contrat de travail, de consommation ou d'assurance ou sur l'exercice d'un droit hypothécaire sur l'immeuble vous servant de résidence principale, elle est entendue dans le district où est situé le domicile ou la résidence du salarié, du consommateur ou de l'assuré, qu'il soit demandeur ou défendeur, dans le district où est situé cet immeuble ou dans le district où le sinistre a eu lieu s'il s'agit d'une assurance de biens. Si cette demande n'a pas été déposée

dans le district où elle peut être entendue et que vous voulez qu'elle y soit transférée, vous pouvez, sans qu'une convention contraire puisse vous être opposée, présenter une demande à cet effet au greffier spécial de ce district.

Transfert de la demande à la Division des petites créances

Si vous avez la capacité d'agir comme demandeur suivant les règles relatives au recouvrement des petites créances, vous pouvez communiquer avec le greffier du tribunal pour que cette demande soit traitée selon ces règles. Si vous faites cette demande, les frais de justice du demandeur ne pourront alors excéder le montant des frais prévus pour le recouvrement des petites créances

Convocation à une conférence de gestion de l'instance

Dans les 20 jours suivant le dépôt du protocole mentionné ci-dessus, le tribunal peut vous convoquer à une conférence de gestion de l'instance pour assurer le bon déroulement de l'instance. A défaut, le protocole est présumé être accepté.

Demande accompagnée d'un avis de présentation

Une demande présentée en cours d'instance, une demande visée par les livres III ou V, à l'exception notamment de celles portant sur les matières familiales mentionnées à l'article 409 et de celles relatives aux sûretés mentionnées à l'article 480, ou encore certaines demandes visées par le livre VI du Code de procédure civile, dont le pourvoi en contrôle judiciaire, sont accompagnées, non pas d'un avis d'assignation, mais d'un avis de présentation. Dans ce cas, la préparation d'un protocole de l'instance n'est pas requise.

No. 500-06-001310-248

COUR SUPÉRIEURE
DISTRICT DE MONTRÉAL
(Actions Collectives)

LAURENT MORISSETTE

Demandeur

c.

UBER TECHNOLOGIES INC. et al

Défenderesses

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE
(Article 100 et 583 C.C.P)

O R I G I N A L

BS3107

SLATER VECCHIO

5352 Boulevard Saint-Laurent Montréal, QC, H2T 1S1

T: +1 514-534-0962

F: +1 514-879-9524

notification@slatervecchio.com

Procureurs de Demandeur

M^E SARO TURNER

M^E ANDREA ROULET

M^E AL BRIxi

M^E FRANÇOIS PARISEAU

slt@slatervecchio.com

acr@slatervecchio.com

adb@slatervecchio.com

frp@slatervecchio.com

Notre dossier: CA0097-2