

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001324-249

DATE : 17 décembre 2025

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE ELENI YIANNAKIS, J.C.S.

FELIPE MORALES
Demandeur

c.
TICKETMASTER CANADA LP
et
TICKETMASTER CANADA ULC
et
TICKETMASTER CANADA HOLDINGS ULC
et
TICKETMASTER L.L.C.
Défenderesses

**JUGEMENT SUR UNE DEMANDE D'AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION
COLLECTIVE**

APERÇU

[1] La présente demande pour être autorisé à exercer une action collective soulève la question de la nature potentiellement lésionnaire ou abusive des frais facturés par Ticketmaster lors de l'achat de billets événementiels.

CONTEXTE

[2] Le demandeur Felipe Morales désire être autorisé à intenter une action collective contre Ticketmaster¹. Il souhaite représenter les deux groupes suivants :

Groupe principal

Toutes les personnes physiques, personnes morales de droit privé, sociétés ou associations ou autres groupes sans personnalité juridique (individuellement un « Membre » ou collectivement les « Membres »), qui ont acheté, à partir du territoire de la province de Québec, de l'une ou l'autre des défenderesses Ticketmaster Canada LP, Ticketmaster Canada ULC, Ticketmaster Canada Holdings ULC et/ou Ticketmaster L.L.C. (individuellement une « Défenderesse » et collectivement les « Défenderesses » ou « Ticketmaster »), à une billetterie, sur l'un de leurs sites internet (incluant sur leur Réseau Admission/Admission Network) ou sur l'une de leurs applications mobiles ou autres, un ou plusieurs billet(s) ou titre(s) original ou de revente de quelque nature que ce soit, incluant notamment, mais non limitativement, un ou des abonnement(s), forfait(s), laissez passer(s), passe(s) ou carte d'accès (individuellement un « Billet » ou collectivement des « Billets ») donnant accès à un ou plusieurs spectacle(s) ou à un ou plusieurs événement(s) de quelque nature que ce soit, incluant notamment, mais non limitativement, un ou des concert(s), match(s) sportif(s) ou autre(s), prestation(s) théâtrale(s), exposition(s), prestations de danse(s), de magie(s), d'illusion(s) ou d'hypnose(s), prestations multimédia(s), spectacles d'humour(s), comédie(s) musicale(s) ou festival(s)) (individuellement un « Événement » ou collectivement des « Événements ») s'étant tenue et/ou devant se tenir n'importe où en Amérique du Nord et qui ont dû payer à une ou plusieurs des Défenderesses un ou plusieurs frais excessif(s), déraisonnable(s), abusif(s) ou disproportionné(s) sous quelque forme que ce soit, incluant notamment, mais non limitativement, des frais de service, des frais de traitement de commande, des frais d'expédition, des frais de livraison, des frais d'expédition accélérée, des frais d'échange et/ou des frais de redevances de salle, plus les taxes afférentes auxdits frais excessif(s), déraisonnable(s), abusif(s) ou disproportionné(s), (individuellement un « Frais Facturé » ou collectivement des « Frais Facturés ») en relation avec l'achat d'un ou de plusieurs Billets pour un ou plusieurs Événements, et ce, pour la période allant du 26 juillet 2021 jusqu'à la date du jugement final au mérite à être rendu relativement à la présente action collective (la « Période visée »).

Groupe consommateur

Toutes les personnes physiques au Québec (individuellement un « Membre Consommateur » ou collectivement les « Membres Consommateurs »), qui ont acheté, à partir du territoire de la province du Québec, de l'une ou l'autre des Défenderesses, à une billetterie, sur l'un de leurs sites internet (incluant sur le

¹ Ticketmaster n'a pas contesté l'identité des défenderesses nommées dans la Demande d'autorisation. Cependant, il semble y avoir un questionnement quant à l'existence de Ticketmaster Canada ULC, et par quelle entité elle aurait été remplacée (Affidavit de Sarah Elliot, par. 5). Il s'agit d'une question qui pourra être traitée ultérieurement.

Réseau Admission/Admission Network) ou sur l'une de leurs applications mobiles, un ou plusieurs Billets(s) donnant accès à un ou plusieurs Événement(s) s'étant tenue et/ou devant se tenir n'importe où en Amérique du Nord et qui ont dû payer à une ou plusieurs des Défenderesses un ou plusieurs Frais Facturé(s) en relation avec l'achat d'un ou de plusieurs Billet(s) pour un ou plusieurs Événement(s), et ce, au cours de la Période Visée.²

[3] Il allègue essentiellement que les frais facturés par Ticketmaster lors de l'achat de billets sont excessifs, déraisonnables, abusifs et disproportionnés pour chacun des billets achetés³.

[4] Le demandeur fonde son recours sur la lésion objective consacrée à l'article 8 de la *Loi sur la protection du consommateur* (« *L.p.c.* »)⁴ et allègue l'existence d'une clause abusive selon l'article 1437 *C.c.Q.* Invoquant notamment les enseignements dans l'arrêt *APA*⁵, le demandeur soumet que ce que les membres du groupe reçoivent en échange du paiement des frais facturés par Ticketmaster est abusif et disproportionné et que cette disproportion des prestations respectives des parties quant à ces frais est considérable⁶.

[5] Il en conclut que la pratique est lésionnaire au sens de l'article 8 *L.p.c.* et abusive au sens de l'article 1437 *C.c.Q.* et qu'en conséquence le prix payé par le consommateur pour les frais devrait être réduit pour refléter le coût réel encouru par Ticketmaster pour les services rendus correspondants. Il réclame également des dommages punitifs de 500 \$ pour chaque membre du groupe.

CRITÈRES AU STADE DE L'AUTORISATION

[6] L'autorisation d'exercer une action collective est accordée lorsque les quatre critères de l'article 575 *C.p.c.* sont satisfaits :

- 6.1. Les demandes des membres du groupe soulèvent des questions de droit et de faits identiques, similaires ou connexes.
- 6.2. Les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées.
- 6.3. La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles relatives aux mandats d'ester en justice pour le compte d'autrui ou à la jonction de l'instance.
- 6.4. Le représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des

² Demande pour autorisation d'exercer une action collective modifiée du 31 mars 2025 (« Demande d'autorisation »), par. 2.

³ Demande d'autorisation, par. 4.

⁴ *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., c. P-40-1.

⁵ *Association pour la protection automobile (APA) c. Banque de Montréal*, 2021 QCCA 676 (« APA »).

⁶ Demande d'autorisation, par. 14.

membres.

[7] La Cour suprême a été généreuse d'enseignements au sujet des critères d'autorisation. La trilogie d'arrêts qui résument les paramètres applicables en la matière comprend les arrêts *Infineon*⁷, *Vivendi*⁸ et *L'Oratoire Saint-Joseph*⁹. Ces enseignements sont ensuite consolidés dans l'arrêt *Asselin*¹⁰. Très récemment, la Cour d'appel dans *Royer* résume à nouveau l'approche qui doit prévaloir lors d'une demande d'autorisation¹¹.

[8] Essentiellement, au stade de l'autorisation, le Tribunal exerce un rôle de filtrage visant à écarter les demandes frivoles qui ne répondent manifestement pas aux exigences de l'émission d'une action collective (art. 575 C.p.c.)¹². Le seuil demeure bas. Le Tribunal doit préconiser une approche souple, libérale et généreuse des critères afin de faciliter l'exercice des actions collectives, qui ont comme objectifs sociaux l'indemnisation des victimes, la dissuasion, l'accès à la justice et la modification des comportements nuisibles¹³.

[9] Il appartient au demandeur de démontrer que les critères de l'article 575 C.p.c. sont satisfaits. Son fardeau en est un de démonstration et non de preuve¹⁴.

[10] Lorsque les quatre critères sont satisfaits, le Tribunal n'a aucun pouvoir discrétionnaire pour refuser l'autorisation¹⁵. De plus, si un doute persiste à la fin de l'analyse des critères, le doute doit bénéficier au demandeur et l'autorisation doit être accordée¹⁶.

[11] Dans le cas présent, Ticketmaster a soulevé une objection quant aux premier, deuxième et quatrième critères de l'article 575 C.p.c.

[12] Puisque le troisième critère n'est pas contesté, le Tribunal ne l'adressera que sommairement. Le demandeur allègue qu'il est raisonnable d'inférer que le groupe serait composé de milliers de personnes et que le demandeur n'est pas le seul à avoir soumis les dommages causés par la faute de Ticketmaster en l'instance¹⁷. Le demandeur produit également des formulaires démontrant que plusieurs autres personnes ont manifesté leur intérêt de faire partie du groupe¹⁸. Ce critère est satisfait.

⁷ *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59 (« *Infineon* »).

⁸ *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1 (« *Vivendi* »).

⁹ *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35 (« *Oratoire* »).

¹⁰ *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30 (« *Asselin* »).

¹¹ *Royer c. Capital One Bank (Canada Branch)*, 2025 QCCA 217 (« *Royer* »).

¹² *Oratoire*, par. 56; *Infineon*, par. 61, 125 et 150; *Asselin*, par. 27 et 31; *Royer*, par. 23.

¹³ *Royer*, par. 23; *Hollick c. Toronto (Ville de)*, 2001 CSC 68, par. 27.

¹⁴ *Asselin*, par. 30; *Infineon*, par. 59 et 61; *Vivendi*, par. 37; *Royer*, par. 26.

¹⁵ *Asselin*, par. 27.

¹⁶ *Infineon*, par. 59 et 135.

¹⁷ Demande d'autorisation, par. 101.

¹⁸ Pièces P-25 à P-37.

[13] Débutons donc par l'analyse du deuxième critère, soit l'étude de l'apparence de droit, car les arguments les plus substantifs de Ticketmaster s'y retrouvent.

QUESTIONS EN LITIGE

[14] Le Tribunal doit répondre aux questions suivantes :

1. Les faits allégués paraissent-ils justifiés par les conclusions recherchées (art. 575(2) *C.p.c.*)?

Plus spécifiquement :

- a) Est-ce que la loi québécoise s'applique en l'espèce?
 - b) Est-ce que le syllogisme fondé sur les articles 8 *L.p.c.* et 1437 *C.c.Q.* présente une cause défendable?
 - c) Est-ce que les dommages compensatoires et punitifs réclamés paraissent justifiés?
2. Des questions de droit et de faits similaires ou connexes sont-elles soulevées (art. 575(1) *C.p.c.*)?
 3. Le demandeur est-il en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres (art. 575(3) *C.p.c.*)?
 4. Si l'action collective est autorisée, quelle devrait être la description du groupe?

ANALYSE

1. LES FAITS ALLÉGUÉS PARAISSENT-ILS JUSTIFIÉS LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES (ART. 575(2) C.P.C.)?

1.1 Principes juridiques

[15] Ce critère est souvent présenté comme celui de « l'apparence de droit » ou encore de la « cause défendable »¹⁹. Il suffit pour le demandeur de présenter une cause ayant une apparence sérieuse de droit, c'est-à-dire une cause ayant une chance de réussite, sans nécessiter pour lui d'établir une possibilité raisonnable de succès²⁰.

[16] Essentiellement, le syllogisme juridique doit être plaidable à la lumière des faits et du droit applicable²¹.

¹⁹ *Sibiga c. Fido Solutions inc.* 2016 QCCA 1299, par. 34 (« Sibiga »); *Royer*, par. 23.

²⁰ *Oratoire*, par. 58; *Asselin*, par. 30; *Sibiga*, par. 34; *Davies c. Air Canada*, 2022 QCCA 1551, par. 16.

²¹ *Asselin*, par. 71

[17] Les faits allégués dans la demande d'autorisation sont tenus pour avérés à moins qu'une preuve non contredite ne démontre qu'ils sont faux²². Cette présomption de véracité ne s'applique qu'aux faits présentés dans la demande et non à ceux présentés en preuve par la défense²³. Le Tribunal doit aussi écarter les allégations qui sont vagues ou qui relèvent de l'opinion, de l'hypothèse ou de l'argumentation²⁴. Le juge autorisateur doit prêter une attention particulière, non seulement aux faits allégués, mais aussi aux inférences ou présomptions de fait ou de droit qui sont susceptibles d'en découler et qui peuvent servir à établir l'existence d'une cause défendable²⁵.

[18] Lorsqu'on se demande s'il est satisfait à la condition relative au caractère suffisant des faits allégués, c'est la situation individuelle de la personne désignée qui doit être examinée au stade de l'autorisation²⁶.

[19] Le Tribunal doit s'abstenir de trancher le fond de l'affaire en appréciant les faits²⁷. S'il s'agit d'une pure question de droit, le Tribunal a la discrétion, et non l'obligation de la trancher, qu'elle emporte ou non le sort de la demande dans son entièreté²⁸.

[20] En l'espèce, Ticketmaster soutient que le demandeur n'a pas de cause d'action personnelle, car la loi québécoise ne s'applique pas à son achat de billets qui visait un concert de Bruce Springsteen aux États-Unis. Subsidiairement, elle plaide que les syllogismes juridiques basés sur la lésion objective et la clause abusive (art. 8 *L.p.c.* et 1437 *C.c.Q.*) sont mal fondés, car les allégations sont insuffisantes et non supportées par la preuve requise. Enfin, Ticketmaster plaide que les dommages réclamés tant compensatoires que punitifs ne paraissent pas justifiés.

1.2 Est-ce que la loi québécoise s'applique en l'espèce?

[21] Ticketmaster soutient que la loi québécoise ne s'applique pas en l'espèce, car ses Conditions d'utilisation canadiennes, lesquelles ont été acceptées par le demandeur au moment de son achat, désignent la loi de l'Ontario comme étant celle applicable²⁹.

[22] Elle plaide que puisque la loi ontarienne ne contient pas de disposition analogue aux articles 8 *L.p.c.* et 1437 *C.c.Q.*, le recours du demandeur ne peut justifier les conclusions recherchées.

²² *Asselin*, par. 32-24; *Infineon*, par. 89 et 94.

²³ *Oratoire*, par. 59.

²⁴ *Oratoire*, par. 59.

²⁵ *Royer*, par. 26.

²⁶ *Royer*, par. 27.

²⁷ *Infineon*, par. 68; *Vivendi*, par. 37.

²⁸ *Salko c. Financière Banque Nationale inc.*, 2025 QCCA 74, par. 31.

²⁹ Plan d'argumentation de Ticketmaster, par. 62.

1.2.1 Clause invoquée par Ticketmaster

[23] Bien que Ticketmaster ne soulève que le choix de loi comme élément de la clause invoquée dans ses Conditions d'utilisation, il convient de la citer au long, car elle comporte plusieurs autres éléments se voulant contraignants.

[24] Comme son titre l'indique d'ailleurs, en plus de la désignation de la loi ontarienne, la clause impose au consommateur l'arbitrage obligatoire, une renonciation à l'action collective et l'acceptation de la compétence des tribunaux ontariens, le cas échéant :

Les différends, y compris l'arbitrage obligatoire et la renonciation à une action collective

Tout litige ou toute réclamation reliés d'une quelque manière que ce soit à votre utilisation du site, à des produits ou services vendus ou distribués par nous ou par notre intermédiaire, sera résolu par un arbitrage exécutoire plutôt que par un tribunal, à l'exception des exceptions suivantes :

- Vous pouvez faire valoir vos créances devant la Cour des petites créances si vos revendications s'appliquent;
- Si une réclamation concerne la licence conditionnelle qui vous a été accordée, comme indiqué à la section ci-dessus relative à la propriété du contenu et l'octroi d'une licence conditionnelle, nous pouvons l'un ou l'autre engager une action en justice dans une cour située à Toronto, en Ontario, et les deux parties s'en remettent par la présente à la loi compétence de ces tribunaux; et
- Dans le cas où la convention d'arbitrage de ces conditions est, pour une raison quelconque, considérée comme non exécutable, tout litige contre nous (à l'exception des actions à la Cour des petites créances) peut être engagé seulement dans une cour située à Toronto, en Ontario, et les deux parties s'en remettent par la présente à la compétence de ces tribunaux.

(...)

Chacun d'entre nous convient que l'arbitre ne peut regrouper plus d'une réclamation, et ne peut pas autrement présider à toute forme de recours collectif, et que toute procédure de règlement de différends sera effectuée uniquement sur une base individuelle et non pas sous la forme d'un représentant ou d'une action collective au nom d'une association. Vous acceptez de renoncer à tout droit à un procès avec jury ou de participer à une action collective. Si cette disposition spécifique s'avère inapplicable, alors la totalité de la section d'arbitrage sera nulle et non avenue, et aucune des parties n'aura le droit d'arbitrer le différend.

Vous acceptez que ces conditions soient régies et interprétées conformément à la loi de l'Ontario dans toute la mesure du possible. Toutefois, si votre différend concerne la revente d'un billet pour tout événement situé dans l'Illinois, alors les présentes conditions seront régies et interprétées conformément aux lois de l'État

de l'Illinois, sans égard aux conflits ou aux règles des lois applicables, et vous acceptez de vous conformer à la compétence exclusivement et de vous entendre pour présenter tous les différends, à la cour de Chicago, Illinois.³⁰

[25] D'emblée, la position adoptée par Ticketmaster se heurte à un problème de cohérence avec son propre argumentaire.

[26] Selon Ticketmaster, ses Conditions d'utilisation varient en fonction du lieu de l'événement. Si l'événement a lieu aux États-Unis, il semblerait que ce sont les Conditions d'utilisation américaines qui s'appliqueraient³¹, alors que si l'événement a lieu au Canada, ce sont les Conditions d'utilisation canadiennes qui s'appliquent³².

[27] Les Conditions d'utilisation américaines contiennent également une clause intitulée « *Mandatory Arbitration Agreement and Class Action Waiver* », qui est similaire à la clause reproduite ci-dessus³³. Elle prévoit un arbitrage obligatoire, une renonciation à l'action collective, l'acceptation de la compétence des tribunaux californiens, le cas échéant, et l'application de la loi fédérale américaine.

[28] Confrontée à la question, quelle loi s'appliquerait donc au cas du demandeur, un Québécois qui a acheté des billets pour un concert de Bruce Springsteen au New Jersey? Bien que dans son plan d'argumentation, Ticketmaster avance que c'est le droit ontarien qui s'appliquerait³⁴, à l'audience, les avocats de Ticketmaster ne répondent pas directement à la question, prenant la position que peu importe la réponse, ce n'est pas la loi québécoise. De plus, aucune des déclarations sous serment produites par Ticketmaster n'adresse cet aspect.

[29] Cette absence de réponse est révélatrice : Ticketmaster tente essentiellement de se soustraire à la loi québécoise et non d'appliquer une loi particulière désignée dans ses Conditions d'utilisation.

[30] Elle veut se soustraire à la *L.p.c.*, ce qui est expressément interdit.

1.2.2 Inapplicabilité de la clause d'arbitrage mandatoire, de renonciation à une action collective, de forum et de choix de loi

[31] Or, les clauses précitées ne peuvent être opposables aux consommateurs québécois³⁵.

³⁰ Pièce P-19A. Les caractères en gras et soulignés se retrouvent dans la version originale de la clause.

³¹ Pièce P-39. Voir aussi le plan d'argumentation de Ticketmaster, note de bas de page 42, qui prévoit que pour les événements aux États-Unis, ce sont les Conditions d'utilisation américaines qui prévalent.

³² Pièce P-19A; voir aussi Affidavit de Sarah Elliot du 21 mars 2025, par. 3.

³³ Pièce P-39.

³⁴ Plan d'argumentation de Ticketmaster, par. 62.

³⁵ Le demandeur n'a pas invoqué l'invalidité potentielle de ces clauses ni leur caractère abusif (voir *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs*, 2007 CSC 34, par. 104 (« *Dell* ») et *eBay Canada Ltd. c. Mofo Moko*, 2013 QCCA 1912, par. 19 (« *eBay* »)).

[32] Avant même de se poser des questions concernant le choix de loi prévue aux Conditions d'utilisation, il faut déterminer si ce type de clause est interdit par la loi québécoise. Sinon, l'argument devient circulaire. Il serait loisible pour toute société qui veut faire affaire au Québec de se soustraire aux dispositions de la *L.p.c.*, en désignant tout simplement une autre loi applicable.

[33] La clause contenue dans les deux versions des Conditions d'utilisation canadienne et américaine de Ticketmaster doit être lue comme formant un tout. On ne peut pas isoler la composante de la loi applicable, comme le propose Ticketmaster et ignorer les autres aspects contenus à cette même clause – l'arbitrage mandataire, la compétence des tribunaux ontariens ou californiens, et la renonciation de participer à une action collective. En mettant de côté ces autres aspects comme le propose Ticketmaster, elle laisse sous-entendre que ces aspects seraient interdits, mais que le choix de loi échapperait d'une certaine manière à cette interdiction.

[34] En effet, Ticketmaster a pris soin d'indiquer qu'elle ne conteste pas la compétence des tribunaux québécois et ne demande pas l'exécution de la clause d'arbitrage. Lors de sa plaidoirie, elle reconnaît que l'achat d'un billet par un consommateur québécois pour un événement au Québec serait régi par la *L.p.c.* malgré la clause contenue à ses Conditions d'utilisation. Elle précise que la problématique ici, selon elle, est que les billets acquis par le demandeur sont pour un spectacle aux États-Unis, et donc que cet élément d'extranéité fait échec à l'application de la loi québécoise.

[35] Elle a tort.

[36] De façon générale, les articles 261 et 262 *L.p.c.* établissent le caractère impératif de la loi, qui vise à protéger les consommateurs en interdisant aux commerçants de faire renoncer un consommateur à ses droits. Plus précisément, l'article 261 *L.p.c.* indique qu'on ne peut déroger à la *L.p.c.* par une convention particulière et l'article 262 *L.p.c.* prévoit que le consommateur ne peut renoncer à un droit qui lui est conféré.

[37] Ensuite, l'article 11.1 *L.p.c.* interdit la stipulation ayant pour effet d'imposer au consommateur l'obligation de se soumettre à un arbitrage éventuel ou de restreindre son droit d'ester en justice ou d'exercer une action collective³⁶.

[38] Dans la même veine, l'article 19 *L.p.c.* interdit toute clause assujettissant le contrat à une loi autre qu'une loi fédérale canadienne ou la loi québécoise.

[39] Concernant la compétence des tribunaux québécois, l'article 3149 *C.c.Q.* prévoit que les autorités québécoises sont, en outre, compétentes pour connaître d'une action fondée sur un contrat de consommation si le consommateur a son domicile ou sa

³⁶ Dans *Dell*, la Cour suprême conclut que cet article ne s'appliquait pas puisqu'il est entré en vigueur postérieurement aux faits en litige. Mais dans la mesure où il s'appliquerait, la Cour suprême souligne qu'il interdit précisément le genre de clause obligeant le consommateur à se soumettre à l'arbitrage (par. 111-120).

résidence au Québec; la renonciation du consommateur à cette compétence ne peut lui être opposée. Enfin, l'article 22.1 *L.p.c.* prévoit qu'une élection de domicile par un commerçant en vue de l'exécution d'un acte juridique ou de l'exercice des droits qui en découlent est inopposable au consommateur, sauf si elle est faite dans un acte notarié.

[40] Bien que les tribunaux n'aient pas eu à analyser uniquement une clause de choix de loi dans un contrat de consommation, ils ont eu l'opportunité de se pencher sur l'opposabilité de clauses qui contiennent à la fois une désignation de loi autre que québécoise et l'imposition d'un forum autre que les tribunaux québécois.

[41] Dans *Demers c. Yahoo! Inc.*, la Cour détermine que les clauses de choix de loi et d'élection de for qui figurent souvent dans les conditions d'utilisation d'un commerçant ne sauraient être opposables aux consommateurs québécois³⁷. Tout comme en l'espèce, la clause sous étude dans l'affaire *Demers* contenait à la fois un choix de loi, la loi ontarienne et de forum, les tribunaux ontariens³⁸. La Cour analyse la clause comme un tout, et conclut que puisqu'il s'agit d'un contrat de consommation, la renonciation y contenue ne peut s'appliquer en l'espèce³⁹.

[42] Le même constat peut aussi être tiré de l'arrêt *eBay Canada Ltd. c. Mofo Moko*, où la clause litigieuse désignait à la fois la loi applicable, celle de l'Ontario et le forum, les tribunaux californiens⁴⁰. Concluant qu'il s'agit d'un contrat de consommation, la Cour d'appel maintient la conclusion du juge de première instance de mettre de côté cette clause puisque les tribunaux québécois sont compétents en vertu de l'article 3149 *C.c.Q.* et que le but premier de celle-ci est de rendre pratiquement impossible un recours contre eBay.

[43] En l'espèce il est non contesté que nous sommes en présence d'un contrat de consommation conclu par le demandeur pour l'achat de ses billets. Puisque les clauses étudiées *dans leur ensemble* ne peuvent s'appliquer, le choix de loi y contenu, doit suivre le même sort.

[44] Cette conclusion clôt la question d'applicabilité de loi, la *L.p.c.* s'appliquant au cas du demandeur.

1.2.3 Portée de l'article 3117 *C.c.Q.*

[45] Cependant, puisque les parties ont longuement plaidé sur l'applicabilité des clauses de choix de loi, notamment à la lumière de l'article 3117 al. 1 *C.c.Q.*, le Tribunal s'y attardera.

³⁷ *Demers c. Yahoo! Inc.*, 2017 QCCS 4154 (« *Demers* »).

³⁸ *Demers*, par. 13.

³⁹ *Demers*, par. 23-37; voir aussi l'article du 23 octobre 2017 de Borden Ladner Gervais (BLG) concernant cette décision : *Demers v. Yahoo! Inc. : un tribunal québécois confirme que la Loi sur la protection du consommateur du Québec s'applique aux services en ligne gratuits*.

⁴⁰ *eBay*, par. 15.

[46] L'article 3117 al. 1 C.c.Q. prévoit que le choix par les parties d'une loi applicable dans un contrat de consommation ne peut s'appliquer et priver une partie des dispositions impératives de la loi de sa résidence, soit la *L.p.c.* dans la mesure où la conclusion du contrat a été précédée d'une offre spéciale ou d'une publicité du commerçant :

3117. Le choix par les parties de la loi applicable au contrat de consommation ne peut avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État où il a sa résidence si la conclusion du contrat a été précédée, dans ce lieu, d'une offre spéciale ou d'une publicité et que les actes nécessaires à sa conclusion y ont été accomplis par le consommateur, ou encore, si la commande de ce dernier y a été reçue. (...)

[47] Cet article peut en apparence s'inscrire en porte-à-faux avec l'article 19 *L.p.c.* qui prévoit pourtant que la désignation d'une loi étrangère est en tout temps interdite :

19. Une clause d'un contrat assujettissant celui-ci, en tout ou en partie, à une loi autre qu'une loi du Parlement du Québec ou du Canada est interdite.

[48] Jouant sur une ambiguïté non résolue entre ces deux articles⁴¹, Ticketmaster plaide que bien qu'elle ne conteste pas la compétence des tribunaux québécois, le choix de loi contenu dans ses Conditions d'utilisation est permis dans un contrat de consommation dans les limites stipulées à l'article 3117 C.c.Q. Elle plaide que les dispositions de conflits de lois contenus au Livre Dixième de *Code civil du Québec* (articles 3076 C.c.Q. et suivants)⁴² doivent être appliqués en premier, et que ce n'est que si le droit québécois s'applique qu'on se rend ensuite aux dispositions de la *L.p.c.*, incluant l'article 19 *L.p.c.*

[49] Du même souffle, Ticketmaster soutient que si l'action collective devait être autorisée, une limite territoriale devrait être imposée au groupe, qui ne devrait inclure que les individus ayant une adresse de facturation au Québec et ayant acheté des billets pour des événements ayant lieu uniquement au Québec⁴³. Du coup, elle atteint essentiellement le même résultat, soit que les membres prospectifs devraient être limités aux consommateurs québécois ayant acheté des billets pour des événements au

⁴¹ Geneviève SAUMIER, « Le consommateur numérique : défis et recours en droit international privé » dans Pierre-Claude LAFOND et Vincent GAUTRAIS (dir.), *Le consommateur numérique : une protection à la hauteur de la confiance?*, Éditions Yvon Blais, 2016, p. 295, p. 307-308; Valérie SCOTT, « Contrat de consommation et contrat de travail », Jcq Droit civil - Droit international privé, fasc. 28, à jour au 9 août 2021, (LexisNexis/QL), par. 23; Gérald GOLSTEIN, « Commentaire sur l'article 3117 C.c.Q. » dans Commentaires sur le Code civil du Québec (DCQ), janvier 2011, par. 3117-560.

⁴² Durant sa plaidoirie, Ticketmaster a plaidé que le point de départ de l'analyse devrait être l'article 3076 C.c.Q. et qu'il faut déterminer si la *L.p.c.* est une loi d'application immédiate (voir *B.(G.) c. C.(C.)*, 2001 CanLII 20627 (QC CA), par. 25-33; *Arrangement relatif à Bioénergie AE Côte-Nord Canada inc.*, 2022 QCCS 4656, par. 109, demande pour permission d'appeler rejetée, 2023 QCCA 171). Le Tribunal est d'avis qu'il n'est pas nécessaire de trancher cette question à la lumière des autres conclusions auxquelles il arrive.

⁴³ Plan d'argumentation de Ticketmaster, par. 169.

Québec, car il faut en déduire qu'il est alors « évident » que la loi québécoise s'appliquerait.

[50] L'interaction entre les articles 19 *L.p.c.* et 3117 *C.c.Q.* demeure un enjeu intéressant, mais pour les fins des présentes n'a pas besoin d'être résolue, puisque le Tribunal est d'avis qu'au stade de l'autorisation, les seuls éléments pertinents pour déterminer la loi applicable sont (i) le type de contrat en cause, soit de déterminer s'il s'agit d'un contrat de consommation et (ii) le lieu de conclusion du contrat.

[51] Revenons à la base.

[52] En principe, les parties peuvent désigner dans leur contrat la loi qui le régira⁴⁴. L'article 3117 *C.c.Q.* est une exception à ce principe. Le but premier visé par le législateur en adoptant l'article 3117 *C.c.Q.* est de protéger le consommateur qui se retrouve souvent dans une position vulnérable⁴⁵. En principe, cet article stipule que c'est la loi québécoise sur la protection du consommateur qui s'applique.

[53] La philosophie derrière cette disposition est de ne pas priver indûment le consommateur québécois des dispositions avantageuses de la *L.p.c.*, auquel le législateur tient à accorder une portée plus grande que ce qu'autoriseraient les règles relatives aux conflits de lois en matière d'obligations, puisque la règle de conflit spécifique au contrat de consommation est plus généreuse que le régime général. Le but est d'éviter que le commerçant n'utilise la dimension internationale de la relation pour diminuer la protection à laquelle le consommateur s'attend. Par conséquent, l'article 3117 *C.c.Q.* permet le choix de la loi par les parties s'il bonifie ce régime, mais pas s'il le diminue⁴⁶.

[54] La Cour d'appel dans *eBay*, sans analyse exhaustive, conclut que puisque nous sommes en présence d'un contrat de consommation, alors l'article 3117 *C.c.Q.* s'applique⁴⁷.

[55] Dans la même veine, la portée extraterritoriale de la *L.p.c.* à la lumière de l'article 3117 *C.c.Q.* a aussi été abordée par les tribunaux.

[56] Dans *Quality Plus Tickets*, les revendeurs de billet demandaient à la Cour de déclarer que la *L.p.c.* ne s'appliquait pas à la revente de billets de spectacles tenus à l'extérieur du Québec⁴⁸. La Cour conclut que ce qui importe est le lieu de conclusion du contrat et non l'objet du contrat. Plus précisément, le lieu de conclusion du contrat

⁴⁴ Article 3111 al.1 *C.c.Q.*

⁴⁵ *Dell*, par. 209.

⁴⁶ Gérald GOLSTEIN, « Commentaire sur l'article 3117 *C.c.Q.* » dans *Commentaires sur le Code civil du Québec (DCQ)*, janvier 2011, par. 3117-560.

⁴⁷ *eBay*, par. 45.

⁴⁸ *Quality Plus Tickets inc. c. Québec (Procureur général)*, 2013 QCCS 378 (« *Quality Plus Tickets* »): Les revendeurs de billets contestaient la validité de l'article 236.1 *L.p.c.*, une nouvelle disposition à l'époque qui empêche un commerçant d'exiger d'un consommateur un prix supérieur à celui annoncé par le producteur du spectacle.

détermine le droit applicable. Dès lors, l'article 54.2 *L.p.c.* stipule que le contrat conclu à distance est réputé conclu à l'adresse du consommateur⁴⁹. Elle ajoute que l'article 3117 C.c.Q. va plus loin et stipule que le choix des parties de la loi applicable ne peut avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection des dispositions impératives de la loi de l'État où il a sa résidence, comme la *L.p.c.* pour un résident du Québec⁵⁰.

[57] La Cour conclut qu'il n'y a aucun obstacle à ce que la *L.p.c.* s'applique à un contrat conclu au Québec qui vise un événement qui a lieu ailleurs puisque la *L.p.c.* régit la relation contractuelle entre un consommateur et un commerçant et non l'objet du contrat⁵¹.

[58] Dans *Abihsira*, une décision portant sur une demande d'autorisation d'exercer une action collective contre Ticketmaster, la Cour arrive à la même conclusion⁵². Elle rejette ainsi le même argument avancé par Ticketmaster en l'espèce. Dans un premier temps, la Cour détermine que la *L.p.c.* s'applique aux contrats conclus au Québec.

[59] Ensuite, analysant la même clause de choix de loi et de forum qu'en l'espèce, la Cour énonce que l'article 3117 C.c.Q. édicte une protection d'ordre public qui offre aux consommateurs québécois de réclamer l'application de la *L.p.c.* si le consommateur réside au Québec et si le commerçant vendeur, a, avant la conclusion du contrat, fait une offre spéciale ou une publicité pour promouvoir la vente. La Cour détermine que c'est le cas en l'occurrence, car la revente de billets de spectacle tombe sous le joug d'une offre spéciale ou d'une publicité pour promouvoir la vente⁵³.

[60] Au final, ce qui importe est le lieu de conclusion du contrat et non le lieu du spectacle.

[61] Dans *Patterson*, une autre demande d'autorisation d'exercer une action collective visant Ticketmaster, la Cour conclut dans le même sens, et estime que le lieu du spectacle n'a pas d'importance afin de déterminer l'application de la *L.p.c.*⁵⁴.

[62] Il est révélateur que tant dans *Abihsira* que *Patterson*, Ticketmaster ne soulève pas directement l'application de la clause de choix de loi contenue dans ses Conditions d'utilisation canadiennes, acceptant d'emblée que la *L.p.c.* s'applique puisque les demandeurs visés avaient acquis des billets pour des événements ayant lieu au Québec⁵⁵. Or, suivant son propre raisonnement, ses Conditions d'utilisation canadiennes

⁴⁹ *Quality Plus Tickets*, par. 44-45.

⁵⁰ *Quality Plus Tickets*, par. 46.

⁵¹ *Quality Plus Tickets*, par. 41-47.

⁵² *Abihsira c. Ticketmaster Canada*, 2022 QCCS 164, par. 122-126 (« *Abihsira* »).

⁵³ *Abihsira*, par. 125.

⁵⁴ *Patterson c. Ticketmaster Canada Holdings*, 2022 QCCS 1998, par. 140-156 (« *Patterson* »).

⁵⁵ Tant dans *Abihsira* que *Patterson*, l'argument amené par Ticketmaster est au niveau des limites territoriales du groupe et non la remise en question de l'application de la *L.p.c.* au cas des demandeurs visés dans ces causes (*Abihsira*, par. 111-132 et *Patterson*, par. 140-156).

devraient néanmoins s'appliquer et selon son interprétation de l'article 3117 C.c.Q., la loi ontarienne devrait être la loi désignée.

[63] À la lumière de cette jurisprudence et des positions prises par Ticketmaster, un constat s'impose : tout l'argumentaire de Ticketmaster est alambiqué et est fondé sur une prémisse erronée. Il est tout simplement faux de prétendre que le lieu du spectacle a un quelconque impact sur l'applicabilité de la *L.p.c.*

[64] Du coup, il est erroné de soutenir, comme le fait Ticketmaster, que pour invoquer la clause de choix de loi dans ses Conditions d'utilisation, il importe de déterminer le lieu du spectacle, en l'occurrence le New Jersey. Ce faisant, à sa plus simple expression, l'argument infondé de Ticketmaster revient à dire que le lieu du spectacle détermine la loi applicable au cas du demandeur. Le Tribunal ne peut souscrire à cet argument.

[65] Il est tout aussi erroné de tenter de limiter le groupe aux seuls événements tenus au Québec, en prétextant que sinon la *L.p.c.* se retrouve à avoir une portée extraterritoriale.

[66] La réponse est beaucoup plus simple. Peu importe le lieu de l'événement, ce qu'il faut regarder est le lieu de la conclusion du contrat de consommation en fonction des dispositions de la *L.p.c.*

[67] Ici, le contrat du demandeur est un contrat de consommation. Il s'agit d'un contrat à distance qui a été conclu au Québec en vertu de l'article 54.2 *L.p.c.*, soit le lieu de résidence du demandeur⁵⁶.

[68] Donc, la loi québécoise s'applique à l'achat des billets par le demandeur.

1.2.4 Application de l'article 3117 al. 1 C.c.Q.

[69] Mais poussons l'analyse encore plus loin. Même en décortiquant le raisonnement proposé par Ticketmaster quant à l'article 3117 C.c.Q., le résultat demeure toujours le même. La loi québécoise s'applique au cas du demandeur.

[70] Ticketmaster invite le Tribunal à statuer que l'article 3117 al. 1 C.c.Q. ne s'applique pas, car le demandeur, un « grand fan » de Bruce Springsteen, a lui-même activement cherché à acheter les billets pour le spectacle au New Jersey. Il n'a donc pas répondu à une publicité ou une offre spéciale de Ticketmaster, au sens de l'article 3117 al.1 C.c.Q. Puisqu'il s'agit d'un prérequis pour l'application de l'article 3117 al. 1 C.c.Q., cet article ne peut s'appliquer, et donc le choix de loi ontarienne ou américaine contenu à ses Conditions d'utilisation doit prévaloir. Elle rappelle que puisque seul le recours individuel du demandeur doit être analysé à ce stade et que la loi québécoise ne s'y applique pas, l'action collective ne doit pas être autorisée.

⁵⁶ **54.2.** Le contrat conclu à distance est réputé conclu à l'adresse du consommateur.

[71] Cet argument doit être rejeté. Voici pourquoi.

[72] La nature juridique exacte de l'article 3117 C.c.Q. et son interprétation demeurent ambiguës⁵⁷. La doctrine souligne d'ailleurs que l'article 3117 C.c.Q. est mal adapté au commerce électronique. Le libellé de cette disposition date de la fin des années 1970, et ne reflète pas la réalité des transactions en ligne⁵⁸.

[73] Une interprétation large et libérale doit prévaloir des termes « offre spéciale » et « publicité » qui sont contenus à l'alinéa 1 de l'article 3117 C.c.Q. et qui doivent être adaptés aux transactions conclues en ligne. Ainsi, un achat en ligne à partir d'un site Web qui annonce et qui promeut un produit, doit être considérée comme un achat conclu suivant une « offre spéciale ou une publicité ».

[74] Dans *Union des consommateurs c. Air Canada*, dans le cadre d'une analyse de l'article 224 L.p.c. qui traite des pratiques interdites sur le prix, la Cour d'appel se penche sur la définition de « message publicitaire » prévue à la L.p.c. et détermine que des encadrés publicitaires sur une page internet constituent des publicités :

[62] Par contre, la loi définit ce qui constitue un message publicitaire : « un message destiné à promouvoir un bien, un service ou un organisme au Québec » [art. 1(h) L.p.c]. Cette définition met en relief le caractère promotionnel de la publicité, puisque son but est d'inciter le consommateur à acheter. Il peut s'agir, par exemple, d'encadrés publicitaires sur une page internet ou de courriels publicitaires adressés directement aux consommateurs.⁵⁹

[soulignements ajoutés]

[75] Dans *Abihisira*, la Cour tient pour acquis que la revente de billets constitue une offre spéciale ou une publicité pour promouvoir la vente, et que l'article 3117 C.c.Q. s'applique⁶⁰.

[76] La seule décision proposée par Ticketmaster pour conclure le contraire repose sur l'affaire *Rodrigue*, une décision de la Cour fédérale⁶¹. Dans cette affaire, il est question d'un recours individuel pour vice caché entrepris par un particulier qui se représentait seul. Il avait acquis une automobile usagée en ligne des Forces armées canadiennes via

⁵⁷ Valérie SCOTT, « Contrat de consommation et contrat de travail », JQC Droit civil - Droit international privé, fasc. 28, à jour au 9 août 2021, (LexisNexis/QL), par. 20.

⁵⁸ Valérie SCOTT, « Contrat de consommation et contrat de travail », JQC Droit civil - Droit international privé, fasc. 28, à jour au 9 août 2021, (LexisNexis/QL), par. 26; Geneviève SAUMIER, « Le consommateur numérique : défis et recours en droit international privé » dans Pierre-Claude LAFOND et Vincent GAUTRAIS (dir.), *Le consommateur numérique : une protection à la hauteur de la confiance?*, Éditions Yvon Blais, 2016, p. 295, p. 311-312.

⁵⁹ *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2014 QCCA 523, par. 62; voir aussi: *Infineon*, par. 51-55;

⁶⁰ *Abihisira*, par. 125.

⁶¹ *Rodrigue c. Canada*, 2023 CF 712 (« *Rodrigue* »).

un encan virtuel. La Cour fédérale détermine que le véhicule n'était pas affecté de vices cachés et que de toute façon il avait été acquis sans garantie légale.

[77] La question touchant l'article 3117 C.c.Q. est accessoire au débat. Le demandeur tentait d'invoquer la loi québécoise alors que les conditions d'achat conclues entre les parties indiquaient l'application de la loi ontarienne. La Cour fédérale conclut qu'un affichage sur un site Web n'est pas suffisant pour constituer une offre spéciale ou une publicité au sens de l'article 3117 C.c.Q.⁶².

[78] Cette décision n'est d'aucun secours pour Ticketmaster. Sa qualité de précédent est fort limitée, car elle n'est pas en matière d'action collective, les faits menant à l'achat s'éloignent significativement de notre cas, et le demandeur se représentait seul.

[79] En l'espèce, les faits du dossier donnent ouverture à l'application de l'alinéa 1 de l'art. 3117 C.c.Q. La preuve démontre que le demandeur, qui s'est inscrit au fan club de Bruce Springsteen via Instagram⁶³, a reçu l'invitation pour acheter ses billets prioritaires de Ticketmaster, via un courriel le 19 juillet 2022⁶⁴, et il a acheté ses billets directement sur le site Web de Ticketmaster le 29 juillet 2022 alors qu'il réside au Québec⁶⁵.

[80] L'invitation reçue par le demandeur dans sa boîte de courriels est une « offre spéciale » au sens de l'article 3117 al. 1 C.c.Q.

[81] Mais, aussi de façon plus générale, à ce stade, la preuve, bien qu'incomplète, démontre que le site Web de Ticketmaster annonce, fait la promotion et offre la vente de billets en ligne⁶⁶. Il n'est pas frivole de soutenir que l'annonce des billets sur son site Web constitue une publicité au sens de l'article 3117 al. 1 C.c.Q.

[82] Il s'agit d'une question mixte de faits et de droit qui pourra être présentée au juge du fond. Celui-ci pourra alors pleinement apprécier la preuve quant à la façon que les billets sont présentés et vendus sur le site Web de Ticketmaster. Mais, à ce stade, il est évident que cet argument n'est pas dénué de tout fondement.

[83] Ainsi, le choix de la loi prévu aux Conditions d'utilisation de Ticketmaster ne peut avoir pour résultat de priver le demandeur de la protection de la *L.p.c.*, puisque l'achat de ses billets a été précédé d'une offre spéciale ou d'une publicité et que les actes nécessaires à la conclusion du contrat se réalisent au Québec.

[84] En conclusion, peu importe la voie empruntée, le Tribunal est d'avis que la loi québécoise s'applique à l'achat des billets effectué par le demandeur.

⁶² *Rodrigue*, par. 55.

⁶³ Interrogatoire du demandeur du 12 mai 2025, p. 12.

⁶⁴ Pièce P-15.

⁶⁵ Demande d'autorisation, par. 52-57.

⁶⁶ Pièce P-24; Demande d'autorisation, par. 102.

1.3 Est-ce que le syllogisme fondé sur les articles 8 *L.p.c.* et 1437 *C.c.Q.* présente une cause défendable?

[85] Au stade de l'autorisation, vu les similitudes entre la lésion objective suivant l'article 8 *L.p.c.* et la clause abusive suivant l'article 1437 *C.c.Q.*, il est maintenant de jurisprudence constante qu'il est généralement approprié d'examiner ces deux causes d'action ensemble⁶⁷.

1.3.1 La lésion objective (art. 8 *L.p.c.*)

[86] Dans l'arrêt *APA*, la Cour d'appel établit que la considération à prendre en compte afin de déterminer si un frais est abusif n'est pas l'ensemble du contrat en vertu duquel le frais est chargé, mais uniquement la prestation réciproque qu'obtient le consommateur en échange du paiement dudit frais⁶⁸.

[87] Plus récemment, dans *Gaudreault c. Brault & Martineau inc.*⁶⁹, après une revue de la jurisprudence en la matière⁷⁰, la Cour résume les principes en contexte de demandes d'autorisation invoquant une contravention à l'article 8 *L.p.c.* :

87.1. La lésion objective exige deux conditions : (i) l'existence d'une disproportion, et (ii) que cette disproportion soit considérable au point de léser gravement le consommateur. Le Tribunal doit faire une comparaison entre ce que le consommateur a payé pour le service et le coût pour le commerçant de fournir ce service.

87.2. Puisque la structure de coût du commerçant est rarement disponible au consommateur, une preuve indirecte est permise, mais elle doit exister. Des exemples de preuve indirecte retenus par les tribunaux incluent une comparaison des frais exigés par d'autres commerçants ou fournisseurs de services concurrentiels, une comparaison avec des frais chargés par le commerçant à d'autres clients pour des produits semblables, des rapports externes ou des articles spécialisés.

87.3. Lorsque la production d'une preuve appropriée a été permise et déposée par la défense, une telle preuve ne peut pas mener à un débat sur la suffisance ou la valeur probante de la preuve disponible⁷¹.

⁶⁷ *Bourdeau c. Société des alcools du Québec*, 2018 QCCS 3120, par. 86 (appel rejeté, 2020 QCCA 1553); *Denault c. Toyota Canada inc.*, 2025 QCCS 1563, par. 27 (demande pour permission d'appeler accueillie, 2025 QCCA 1244 (« *Denault* »)).

⁶⁸ *APA*, par. 44-45.

⁶⁹ *Gaudreault c. Brault & Martineau inc.*, 2024 QCCS 8 (« *Gaudreault* »).

⁷⁰ *Gaudreault*, par. 35-72, analysant les décisions suivantes : (i) *Riendeau c. Compagnie de la Baie d'Hudson*, 2000 CanLII 9262 (QC CA), (ii) *Jasmin c. Société des alcools du Québec*, 2015 QCCA 36; (iii) *Sibiga*; (iv) *Paquin-Charbonneau c. Société des casinos du Québec inc.*, 2016 QCCS 4703; (v) *Union des consommateurs c. Magasins Best Buy Itée*, 2018 QCCA 445; (vi) *Badaoui c. Apple Canada inc.*, 2019 QCCS 2930 (appel accueilli en partie, mais sur un point mineur, 2021 QCCA 432); (vii) *APA*.

⁷¹ *Gaudreault*, par. 73.

1.3.2 La clause abusive (art. 1437 C.c.Q.)

[88] Une clause est abusive au sens de l'article 1437 C.c.Q. si elle est si « excessive et déraisonnable » qu'elle va « à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi », et notamment si elle est « si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci ».

[89] Comme souligné récemment par la Cour d'appel dans *APA*, est abusive au sens de l'article 1437 C.c.Q., une clause réellement choquante en ce qu'elle s'écarte clairement des pratiques contractuelles acceptées par la société⁷².

1.3.3 Les faits et le syllogisme juridique du demandeur

[90] Le demandeur allègue que Ticketmaster, dans le cadre de ses opérations, charge divers frais aux consommateurs lors de l'achat de billets, incluant des frais de service, des frais de traitement de commande, des frais d'expédition, des frais de livraison, des frais d'expédition accélérée, des frais d'échange et/ou des frais de redevances de salle, plus les taxes afférentes auxdits frais⁷³.

[91] Selon les allégations de la demande, le mode d'opération de Ticketmaster est le suivant :

91.1. Elle émet des billets de base pour un événement à un prix de base pour lesquels les frais facturés s'élèvent à un montant représentant un pourcentage du prix du billet de base.

91.2. Par la suite, plus le prix du billet vendu augmente, plus le montant des frais facturés augmente, et ce, exactement pour les mêmes services que pour ceux afférents au billet de base.

91.3. De plus, Ticketmaster utilise pour la fixation du prix des billets qu'elle vend un système électronique de tarification dynamique ou autrement connu sous le nom « basé sur le marché » (« *Dynamic Pricing* ») qui fait en sorte que dès que la demande augmente pour les billets d'un événement, plus le prix des billets pour cet événement augmente, engendrant du même coup une augmentation des frais facturés⁷⁴.

[92] Le recours du demandeur est fondé sur l'achat de billets pour un concert de Bruce Springsteen au New Jersey. Après s'être inscrit via Instagram au fan club de Bruce Springsteen et avoir reçu l'invitation de Ticketmaster pour acheter des billets prioritaires⁷⁵, le 29 juillet 2022 :

⁷² *APA*, par. 46.

⁷³ Demande d'autorisation, par. 66 et pièces P-19B et P-10.

⁷⁴ Demande d'autorisation, par. 67 et pièces P-20A, P-20B, P-20C, P-20D, P-20E et P-20F.

⁷⁵ Demande d'autorisation, par. 46-50 et interrogatoire du demandeur du 12 mai 2025, p.12.

92.1. Il accède au site Web de Ticketmaster et se souvient d'avoir choisi quatre billets au parterre au prix de 225 \$ par billet⁷⁶.

92.2. Il ne parvient pas à finaliser son achat⁷⁷.

92.3. Quand il revient au site Web de Ticketmaster, le prix des quatre billets est monté à 4 000 \$ par billet⁷⁸.

92.4. Il a donc dû choisir d'autres billets qui n'étaient pas situés sur le parterre⁷⁹.

92.5. Il a finalement acquis quatre moins bons billets que ceux originellement choisis, au coût de 1 000 \$ le billet plus des frais de service de 148 \$ et des frais de traitement de commande de 1,75 \$ par billet, pour un total de 4 000 \$ pour les billets et 599 \$ pour les frais afférents⁸⁰.

92.6. Il allègue se souvenir que les frais initiaux chargés lorsque les billets étaient de 225 \$ étaient significativement plus bas que le 149,75 \$ de frais par billet qu'il a ultimement payé⁸¹. Dans son interrogatoire hors cours, il précise se souvenir que les frais afférents étaient de 45 \$ par billet⁸².

[93] Le demandeur allègue ne jamais avoir été informé par Ticketmaster à quoi servaient exactement les frais facturés de 599 \$ qu'il a payés, de quoi ils étaient composés et qu'elle était la prestation respectueuse et compensatoire qu'il a reçue de Ticketmaster en contrepartie du paiement effectué⁸³.

[94] Afin de compléter le portrait factuel présenté, Ticketmaster a produit une déclaration sous serment de John Taylor, exposant certains faits additionnels quant à la transaction effectuée par le demandeur⁸⁴.

[95] Dans cette déclaration sous serment, M. Taylor indique qu'il ne retrouve pas la première tentative d'achat des quatre billets au parterre au prix de 225 \$ alléguée par le demandeur⁸⁵. Il indique cependant trois autres tentatives du demandeur qui précèdent son achat final des billets de Bruce Springsteen. Ces prix par billet varient de 374,50 \$, 880 \$ et 1 805 \$ pour finalement aboutir à l'achat des quatre billets à 1 000 \$ chacun⁸⁶.

⁷⁶ Demande d'autorisation, par. 52. Tous les prix des billets indiqués dans le présent jugement sont en dollars US.

⁷⁷ Demande d'autorisation, par. 53-54.

⁷⁸ Demande d'autorisation, par. 55.

⁷⁹ Demande d'autorisation, par. 56.

⁸⁰ Demande d'autorisation, par. 57 et pièce P-17.

⁸¹ Demande d'autorisation, par. 62-64.

⁸² Interrogatoire du demandeur du 12 mai 2025, p. 41.

⁸³ Demande d'autorisation, par. 69.

⁸⁴ Affidavit de John Taylor du 21 mars 2025.

⁸⁵ Affidavit de John Taylor, par. 5.

⁸⁶ Affidavit de John Taylor, par. 4.

[96] M. Taylor prend soin de ne pas indiquer les frais rattachés à chacune de ces tentatives d'achat.

1.3.4 Analyse du syllogisme juridique présenté par le demandeur

[97] Ticketmaster soutient que les allégations du demandeur sont insuffisantes et ne sont pas supportées par « une certaine preuve », tel que requis par la jurisprudence analysée dans *Gaudreault*. Elle plaide qu'essentiellement le syllogisme du demandeur revient à dire qu'il pense avoir « payé trop cher » pour ses billets.

[98] Selon Ticketmaster, le demandeur n'offre pas le type de preuve requise par la jurisprudence, tels des articles scientifiques ou des comparables d'autres concurrents, ce qui permettrait au Tribunal d'apprécier la disproportion alléguée. Il se limite à indiquer un pourcentage qui représente les frais payés par rapport au prix du billet. Selon elle, cet exercice mathématique est nettement insuffisant pour satisfaire le fardeau de preuve requis quant à la disproportion entre les prestations respectives des parties.

[99] Ces arguments doivent être rejetés.

[100] Le syllogisme du demandeur postule que le prix des frais afférents varie en fonction du prix des billets, alors que les services offerts sont exactement les mêmes. Ainsi, plus le prix du billet est élevé, plus le prix des services augmente en conséquence. À la base de ce postulat, la contrepartie reçue par le consommateur pour le prix des frais payé est disproportionnée puisque le service rendu par Ticketmaster demeure le même.

[101] Ainsi, dans le cas du demandeur, en prenant le prix de 375 \$ par billet, tel qu'indiqué par Ticketmaster dans sa preuve appropriée⁸⁷, le montant payé pour les frais afférents est de 45 \$ (13 %). Le prix final payé pour les billets par le demandeur, soit 1 000 \$ par billet, engendre des frais afférents de 149,75 \$ par billet (12 %).

[102] Cet exercice démontre que le prix des frais afférents varie et augmente effectivement en fonction du prix du billet. Ticketmaster ne contredit pas cette affirmation dans sa preuve appropriée et n'aborde d'ailleurs pas la relation entre les frais payés et le prix des billets.

[103] De plus, la preuve au dossier, à ce stade, ne permet pas de comprendre exactement les services offerts en contrepartie, car leur description est brève et générique⁸⁸. D'ailleurs, il n'y a aucune allégation dans la preuve appropriée en défense qui laisse croire que plus le prix du billet est élevé, plus la prestation de services offerte est onéreuse. Au contraire, puisque le demandeur allègue ne pas avoir été informé à quoi servaient les frais facturés de 599 \$ et que le service rendu en contrepartie demeure le même peu importe le prix du billet, ces allégations doivent être prises pour avérées.

⁸⁷ Affidavit de John Taylor, par. 4 a).

⁸⁸ Affidavit de Sarah Elliott, par. 28 et pièce P-19B.

[104] Ainsi, il existe *prima facie* une disproportion entre les frais payés et les services reçus en retour par le consommateur.

[105] Est-ce que cette disproportion est considérable au point de léser le consommateur? Il est vrai que le demandeur n'a produit que quelques articles de journaux pour appuyer cette affirmation. Ces articles invoquent des pratiques douteuses de Ticketmaster et des enquêtes qui auraient été menées notamment aux États-Unis concernant ces pratiques⁸⁹.

[106] Cependant, de l'avis du Tribunal, cela suffit pour satisfaire le faible fardeau de preuve du demandeur à cet égard.

[107] Certains de ces articles traitent spécifiquement de la tournée de Bruce Springsteen, de la tarification dynamique qui a fait exploser les prix et les frais afférents⁹⁰. On y retrouve des mentions à l'effet que :

Live Nation relies on unlawful, anti-competitive conduct to exercise its monopolistic control over the live events industry in the United States at the cost of fans, artists, smaller promoters and venue operators (...). He went on to say that as result fans pay more in fees (...)⁹¹

For starters, there have been increasing service charges and fees added to the price of tickets, while Ticketmaster has frequently lobbied against transparency laws that would require them to explain these extra costs to buyers⁹².

Additional surcharges

Ticketmaster's ticket fees, which cover service fees, order processing fees, and delivery fees in some cases, can amount to as much as 75 % of the base price of the ticket. Ticketmaster also extracts fees from its own reselling platform, which adds further pressure on consumers in situations where ticket prices for highly sought-after events have no limit.⁹³

[soulignements ajoutés]

[108] Une parenthèse s'impose ici avant de poursuivre.

[109] L'action collective proposée n'attaque pas la légalité de la tarification dynamique. Elle s'attaque aux frais facturés par Ticketmaster eu égard aux services rendus en retour. La tarification dynamique amplifie peut-être la problématique soulevée quant aux frais, mais il s'agit bien d'une *conséquence* de cette pratique, et non de sa remise en question.

⁸⁹ Pièces P-20D et P-20F.

⁹⁰ Pièces P-20B et P-20C.

⁹¹ Pièce P-20D.

⁹² Pièce P-20B.

⁹³ Pièce P-20E.

[110] Fin de la parenthèse.

[111] Comme nous le rappelle la Cour suprême dans *Asselin*, il faut éviter de rechercher les allégations parfaites, et de faire preuve d'un rigorisme mal avisé dans l'analyse du caractère défendable de la cause présentée par le demandeur⁹⁴. Les exemples de « certaine preuve » rapportés, demeurent justement des exemples, et ne doivent pas être interprétés comme imposant un standard de preuve requis. Sinon, cela reviendrait à alourdir indirectement le fardeau de preuve du demandeur au stade de l'autorisation et irait à l'encontre des enseignements de la Cour suprême en cette matière.

[112] Comme dans d'autres cas, Ticketmaster a choisi de ne pas dévoiler sa structure de coûts⁹⁵. Elle a aussi intentionnellement omis d'indiquer les frais qui auraient été facturés pour chacune des tentatives de transaction qu'elle a rapportées pour le demandeur. En fait, le consommateur fait souvent face à ce déficit informationnel au stade de l'autorisation⁹⁶. Les articles de journaux produits par le demandeur, bien qu'imparfaits, viennent établir l'apparence d'une disproportion considérable entre les frais facturés et les services rendus qui pourrait s'avérer lésionnaire.

[113] On n'est pas dans le cas de *Gaudreault*, où le syllogisme avancé était uniquement appuyé d'opinion spéculative du demandeur. Dans cette affaire, le syllogisme était fondé sur le fait que la défenderesse, Brault & Martineau, vendait une garantie prolongée administrée par un tiers et le demandeur lui reprochait de garder une portion de ces sommes pour elle, alors qu'elle n'exécutait pas le service⁹⁷.

[114] Ici, le demandeur remet en question le lien entre le prix du billet et les frais facturés pour des services aux contours nébuleux qui demeurent les mêmes. Le syllogisme est défendable.

[115] Au stade de l'autorisation, les allégations présentées par le demandeur sont suffisantes afin de justifier *prima facie* le syllogisme avancé.

[116] La cause d'action proposée n'est pas frivole et passe le test requis pour satisfaire au deuxième critère de l'article 575 C.p.c.

1.4 Est-ce que les dommages compensatoires et punitifs réclamés paraissent justifiés?

[117] Le demandeur demande la réduction des obligations et le remboursement à chacun des membres de tous les frais facturés qui excèdent le coût réel encouru par Ticketmaster pour rendre les services correspondants⁹⁸.

⁹⁴ *Asselin*, par. 13-21.

⁹⁵ *Sibiga*, par. 73-76 et *APA*, par. 51-52.

⁹⁶ *Sibiga*, par. 76.

⁹⁷ *Gaudreault*, par. 78-83 et 95.

⁹⁸ Demande d'autorisation, par. 125.

[118] Ticketmaster soutient que cette conclusion est irrecevable, car elle exclut alors tout profit potentiel qu'elle pourrait réaliser. Cet argument relève du fond.

[119] La même conclusion a été autorisée dans *APA*⁹⁹, et le Tribunal fera de même en l'espèce.

[120] Quant aux dommages punitifs réclamés, il existe actuellement un courant jurisprudentiel supporté par la doctrine qu'un manquement à l'article 8 *L.p.c.* ne peut donner lieu à une réclamation pour dommages punitifs sous l'article 272 *L.p.c.* puisque le cumul de ces recours n'est pas permis¹⁰⁰.

[121] La question est maintenant devant la Cour d'appel¹⁰¹.

[122] Le Tribunal adoptera la même approche que celle prise par la Cour dans *Denault c. Toyota Canada inc.*, et rejettera la réclamation du demandeur à cet égard, car manifestement mal fondée compte tenu de l'état du droit actuel¹⁰².

[123] Si l'état du droit venait à évoluer autrement, il appartiendra au juge saisi du mérite de réviser le jugement d'autorisation¹⁰³.

2. DES QUESTIONS DE DROIT ET DE FAITS SIMILAIRES OU CONNEXES SONT-ELLES SOULEVÉES (ART. 575(1) C.P.C.)?

2.1 Principes juridiques

[124] La condition prévue à l'article 575(1) *C.p.c.* a pour objectif de démontrer l'existence d'une ou de plusieurs questions communes qui unissent les membres au litige soumis au Tribunal.

[125] Ce seuil est peu élevé et une approche flexible s'impose¹⁰⁴.

[126] La présence d'une seule question identique, similaire ou connexe, peut satisfaire le critère de l'article 575(1) *C.p.c.* si elle permet de régler une part non négligeable du litige¹⁰⁵.

⁹⁹ *Association pour la protection automobile c. Banque de la Nouvelle-Écosse*, 2019 QCCS 1566, par. 147. (La conclusion visée a été maintenue en appel, 2021 QCCA 676, par. 7).

¹⁰⁰ *Dumlao c. Fido Solutions inc.*, 2024 QCCS 558, porté en appel : 500-09-030956-247 (« *Dumlao* »); *Denault*, par. 144.

¹⁰¹ *Dumlao*.

¹⁰² *Denault*, par. 146.

¹⁰³ *Denault*, par. 146-147.

¹⁰⁴ *Vivendi*, par. 58; *Sibiga*, par. 122.

¹⁰⁵ *Vivendi*, par. 46, 53, 54 et 58.

[127] Il n'est pas nécessaire non plus que chaque membre du groupe adopte un point de vue identique ni même similaire relativement au défendeur ou au préjudice subi¹⁰⁶.

2.2 Application à l'espèce

[128] Ticketmaster soutient que le jugement à être rendu ne pourrait déterminer ce qui constitue une lésion ou un abus sans regarder la multitude de situations fortement variables présentées par les achats des membres des groupes proposés. Elle avance que selon la preuve sommaire qu'elle a déposée, il est démontré que les ententes conclues avec les organisateurs d'événements varient énormément, d'un organisateur à un autre, d'une salle à une autre, d'un événement à un autre et même d'un type de billet à un autre.

[129] De plus, elle soutient que ce que constitue un montant de frais « raisonnable » pour chaque billet est hautement individuel¹⁰⁷.

[130] Ces arguments doivent être rejetés. Ils sont similaires aux arguments soulevés dans *Sibiga*, où les défenderesses soutenaient que leurs divers arrangements contractuels avec les consommateurs entraînaient tant de possibilités de permutation entre les services d'itinérance internationale offerts qu'aucune question commune ne pouvait s'en dégager¹⁰⁸.

[131] Bien qu'il puisse exister des disparités d'arrangements contractuels avec les divers organisateurs et Ticketmaster, cela n'empêche pas qu'il existe au moins une question commune qui est à la base de l'action collective proposée : Ticketmaster a-t-elle contrevenu aux articles 8 *L.p.c.* et 1437 *C.c.Q.* relativement aux frais facturés qu'elle a exigés des membres du groupe pour l'achat de billets pour un événement s'étant tenu en Amérique du Nord?

[132] Cette question peut se décortiquer en deux éléments constitutifs :

- a) Quelle est la valeur des frais facturés par Ticketmaster et quels sont les services rendus en retour du prix payé?
- b) À partir de combien peut-on considérer un frais facturé comme disproportionné?

[133] Les différents arrangements qui pourraient exister entre Ticketmaster et les organisateurs, ainsi que leur impact au niveau du prix des services facturés aux consommateurs n'empêchent pas que ce soient des questions communes. La réponse à ces questions fera progresser le litige pour l'ensemble des membres du groupe.

¹⁰⁶ *Infineon*, par. 74

¹⁰⁷ Plan d'argumentation de Ticketmaster, par. 141.

¹⁰⁸ *Sibiga*, par. 120.

[134] D'ailleurs, comme le souligne la Cour dans *Gaudreault* et *Riendeau*, bien que la lésion subjective se prête mal à l'exercice d'une action collective, il en va autrement d'un tel recours fondé sur la lésion objective, car les deux recours n'obéissent pas aux mêmes règles juridiques¹⁰⁹.

[135] En somme, le demandeur a établi l'existence d'une question commune susceptible de faire progresser le règlement du litige pour l'ensemble des membres du groupe et qui ne jouerait pas qu'un rôle négligeable quant au sort du recours.

3. LE DEMANDEUR EST-IL EN MESURE D'ASSURER UNE REPRÉSENTATION ADÉQUATE DES MEMBRES (ART. 575(3) C.P.C.)?

3.1 Principes juridiques

[136] Afin de répondre aux critères de l'article 575(4) *C.p.c.*, l'examen de trois facteurs s'impose : 1) l'intérêt du demandeur à poursuivre; 2) sa compétence en tant que représentant; et 3) l'absence de conflit avec les autres membres du groupe proposé¹¹⁰.

[137] Ces facteurs doivent être interprétés de façon libérale¹¹¹. Aucun représentant proposé ne devrait être exclu, à moins que ses intérêts ou sa compétence ne soient tels qu'il serait impossible que l'affaire survive équitablement¹¹².

3.2 Application à l'espèce

[138] Le Tribunal a déjà conclu que le demandeur possède une cause d'action personnelle, il a donc un intérêt à poursuivre. Ensuite, Ticketmaster n'invoque pas un conflit d'intérêts potentiel du demandeur avec les autres membres du groupe.

[139] Reste donc le deuxième facteur, sa compétence d'agir en tant que représentant du groupe.

[140] Ticketmaster soutient que le demandeur ne détient pas la crédibilité et la fiabilité requise pour exercer le rôle de représentant. Elle argue que puisque le demandeur a mal décrit ses tentatives d'achat qui sont bien expliquées dans la preuve sommaire produite par Ticketmaster, ses allégations sont peu fiables et non crédibles.

[141] Elle ajoute que l'interrogatoire du demandeur révèle qu'il ne comprend pas bien la nature du recours et les enjeux soulevés. Elle invoque notamment le fait que le demandeur ne savait pas quels frais lui sont chargés ou encore à quoi ils servent, qu'il n'a pas cherché à se renseigner sur la nature des frais avant son achat, qu'il n'a pas

¹⁰⁹ *Gaudreault*, par. 73.3; *Riendeau c. Cie de la Baie d'Hudson*, 2000 CanLII 9262 (QC CA), par. 26-28.

¹¹⁰ *Infineon*, par. 149; *Sibiga*, par. 97.

¹¹¹ *Sibiga*, par. 97.

¹¹² *Infineon*, par. 149.

connaissance du type de billet acheté, et qu'il adresse plusieurs reproches à Ticketmaster sans pouvoir les expliquer, référant à sa procédure¹¹³.

[142] Ces arguments doivent être rejetés.

[143] Le critère est minimaliste. Non seulement le demandeur n'a pas à être représentatif des autres membres du groupe, mais les tribunaux ont déterminé qu'il n'a pas à être parfait ou idéal, ni même particulièrement assidu¹¹⁴. Cela est d'autant plus vrai dans le contexte d'une action collective exercée par des consommateurs¹¹⁵.

[144] En l'espèce, le demandeur est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe qu'il entend représenter. Il est un membre du Barreau du Québec depuis près de 30 ans, le demandeur comprend bien la nature du recours et les enjeux soulevés dans la présente demande d'autorisation.

[145] Le fait qu'il n'ait pas souvenir précis des tentatives d'achat rapportées par Ticketmaster ou qu'il se soit peut-être trompé concernant le prix initial de 225 \$ par billet alors qu'il était de 375 \$ ne change rien à sa cause d'action. Au moment d'acheter ses billets, il n'anticipait pas nécessairement d'être représentant d'une action collective, et donc il n'était pas évident pour lui de conserver l'information sur ses tentatives d'achat. De toute façon, cette information est facilement accessible pour Ticketmaster.

[146] Il en va de même concernant le fait qu'il n'est pas cherché à se « renseigner sur les frais avant son achat ». Ceci n'est pas un obstacle à l'exercice de son recours puisque ce qui est justement en cause sont la nature exacte des frais et la contrepartie reçue pour le prix payé des services. Tous les autres points soulevés par Ticketmaster sont de même nature et ne remettent pas en question la compétence du demandeur.

[147] Le demandeur allègue être disposé à gérer la présente action collective dans l'intérêt des membres qu'il entend représenter et il est déterminé à mener à terme le présent dossier¹¹⁶.

[148] Le critère de 575(4) C.p.c. est satisfait.

4. SI L'ACTION COLLECTIVE EST AUTORISÉE, QUELLE DEVRAIT ÊTRE LA DESCRIPTION DU GROUPE?

4.1 Le Groupe Principal

[149] Ticketmaster soutient que l'action collective ne peut être autorisée à l'égard du Groupe Principal, soit des non-consommateurs, car rien ne s'oppose à l'application des

¹¹³ Plan d'argumentation de Ticketmaster, par. 161.

¹¹⁴ *Sibiga*, par. 108.

¹¹⁵ *Sibiga*, par. 109.

¹¹⁶ Demande d'autorisation, par. 113.

clauses d'arbitrage obligatoire, élection de for et choix de loi contenues à ses Conditions d'utilisation¹¹⁷.

[150] Ici, Ticketmaster soulève un argument invoquant l'absence de compétence de la Cour supérieure qui repose sur la prémisse que les clauses d'arbitrage contenues aux Conditions d'utilisation sont des clauses compromissaires parfaites, ou bien que la clause subsidiaire d'élection de for serait exécutoire, ainsi que le choix de loi des parties.

[151] Les tribunaux ont déjà limité des groupes à uniquement des consommateurs en présence de clauses similaires¹¹⁸.

[152] En l'espèce, la demande d'autorisation est surtout axée sur la *L.p.c.* D'ailleurs, lors de l'audition, le débat n'a porté que sur la loi applicable au cas du demandeur dans un contexte de contrat de consommation.

[153] À la lumière des conclusions auxquelles arrive le Tribunal qui sont centrées sur l'existence d'un contrat de consommation, le Tribunal conclut que le Groupe Principal proposé qui est composé uniquement de non-consommateurs n'est pas viable.

[154] Enfin, tel que le Tribunal l'a déjà déterminé, le syllogisme juridique avancé repose tant sur l'article 8 *L.p.c.* que sur l'article 1437 *C.c.Q.* Puisque le contrat de consommation est un contrat d'adhésion, il a lieu de conserver ces deux fondements. Ainsi, la question en litige d)¹¹⁹ doit être reformulée selon ce qui apparaît aux conclusions de ce jugement, afin de se conformer avec les motifs du présent jugement.

4.2 Description du groupe

[155] Le groupe proposé couvre des événements en Amérique du Nord. Ticketmaster demande de limiter le groupe aux événements ayant lieu seulement au Québec. Pour les raisons déjà invoquées, cet argument est rejeté.

[156] Quant aux « Frais facturés » identifiés dans la description du groupe, le Tribunal comprend que ces frais correspondent à ceux énumérés aux documents de Ticketmaster, soit sa Politique d'achat et une autre politique accessible en ligne intitulée *Comment sont déterminés les prix et les frais des billets*¹²⁰. Ceci suffit pour identifier les types de frais visés.

¹¹⁷ Plan d'argumentation de Ticketmaster, par. 163.

¹¹⁸ *Bellerose c. Véhicules Tesla Canada*, 2024 QCCS 4217, par. 24; *Verdier c. Rogers Communications Canada inc.*, 2025 QCCS 1349, par. 71; *Blackette c. Research in Motion Ltd.*, 2013 QCCS 1138, par. 48; *Telus Mobilité c. Comtois*, 2012 QCCA 170, par. 18.

¹¹⁹ Demande d'autorisation, p. 30. La question d) est formulée comme suit : d) Les Défenderesses ont-elles contrevenu, entre autres, à l'article 8 de la *Loi sur la protection du consommateur* relativement au(x) Frais Facturé(s) qu'elles ont exigés aux Membres du Groupe Consommateur pour l'achat d'un ou plusieurs Billet(s) donnant accès à un ou plusieurs Évènement(s) s'étant tenu(s) et/ou devant se tenir n'importe où en Amérique du Nord?

¹²⁰ Pièces P-10 et P-19B.

[157] Ticketmaster demande aussi de rajouter une référence au fait que l'achat devrait être effectué « à des fins personnelles » suivant l'article 1384 C.c.Q. La définition de consommateur est déjà prévue à la loi, tant à l'article 1384 C.c.Q. qu'à l'article 1e) L.p.c. Il n'y a pas lieu d'effectuer cet ajout.

[158] Concernant la date de clôture, Ticketmaster demande qu'elle corresponde à la date de distribution des avis suivant l'autorisation de l'action collective.

[159] Or, rien dans la preuve n'indique que la pratique de facturation des frais de Ticketmaster a changé. Dans ce contexte, la Cour souligne qu'il est plus approprié de fermer le groupe avec le jugement rendu sur le fond :

[95] Barilla insiste aussi sur une date de fermeture indiquant qu'un groupe ne peut demeurer ouvert, invoquant à ce propos les motifs du juge Granosik dans *Langlois-Vinet*. Or, comme le souligne le juge Granosik, une « exception à ce principe semble être justifiée par le constat que le comportement reproché et les contraventions à la base de l'action collective perdurent ». Comme le souligne le juge Bisson dans *Huard*, dans un tel cas, « le recours doit englober le plus de personnes possible », ce qui, selon lui, est un des buts de l'action collective. Il y aura toujours lieu de fermer le groupe avec le jugement rendu sur le fond. Vu qu'en l'instance la pratique reprochée semble se poursuivre, le Tribunal laisse au juge qui tranchera le fond le soin de fermer le groupe à la date qu'il ou elle juge opportune.¹²¹

[soulignements ajoutés]

[160] Le Tribunal partage ce point de vue et laissera au juge du fond le soin de fermer le groupe à la date qu'il jugera opportune. La conclusion demandée sera aussi modifiée pour tenir compte de cet aspect.

[161] Enfin, le Tribunal apportera certains changements afin d'alléger la structure du texte quant au groupe proposé :

- 161.1. Il retirera les termes « notamment, mais non limitativement » qui apparaissent après le terme « incluant », ceux-ci étant redondants;
- 161.2. Il retirera les mots « individuellement » et « collectivement » qui ne sont pas utiles pour définir les termes visés;
- 161.3. Il retirera les « (s) » qui ne font qu'alourdir le texte;
- 161.4. Il n'est pas nécessaire de définir les « Défenderesses », celles-ci apparaissant dans l'en-tête de la procédure.

¹²¹ *Knafo c. Barilla Canada inc.*, 2024 QCCS 3250, par. 95; voir aussi : *Salko c. Financière Banque Nationale inc.*, 2022 QCCS 3361, par. 139 (appel rejeté 2025 QCCA 74 — l'appel ne portait pas sur cette question).

[162] Comme résultat de l'analyse qui précède, le groupe doit être décrit comme suit :

Toutes les personnes physiques au Québec (les « Membres Consommateurs ») qui ont acheté, à partir du territoire de la province du Québec, de l'une ou l'autre des Défenderesses, à une billetterie, sur l'un de leurs sites internet (incluant sur le Réseau Admission/Admission Network) ou sur l'une de leurs applications mobiles ou autres, un ou plusieurs billets ou titres original ou de revente de quelque nature que ce soit, incluant un ou des abonnements, forfaits, laissez passer, passes ou carte d'accès (les « Billets ») donnant accès à un ou plusieurs spectacles ou à un ou plusieurs événements de quelque nature que ce soit, incluant un ou des concerts, matchs sportifs ou autres, prestations théâtrales, expositions, prestations de danses, de magies, d'illusions ou d'hypnoses, prestations multimédias, spectacles d'humour, comédies musicales ou festivals) (les « Événements ») s'étant tenue ou devant se tenir n'importe où en Amérique du Nord et qui ont dû payer à une ou plusieurs des Défenderesses un ou plusieurs frais excessifs, déraisonnables, abusifs ou disproportionnés sous quelque forme que ce soit, incluant des frais de service, des frais de traitement de commande, des frais d'expédition, des frais de livraison, des frais d'expédition accélérée, des frais d'échange et/ou des frais de redevances de salle, plus les taxes afférentes auxdits frais excessifs, déraisonnables, abusifs ou disproportionnés (les « Frais Facturés ») en relation avec l'achat d'un ou de plusieurs Billets pour un ou plusieurs Événements, et ce, depuis le 26 juillet 2021.

[163] Le Tribunal détermine que l'action collective ici autorisée doit être introduite diligemment, dans le district judiciaire de Montréal.

[164] Le Tribunal reporte à un jugement subséquent l'approbation des avis aux membres et des modalités de leur dissémination.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[165] **ACCUEILLE** la demande pour autorisation modifiée d'exercer une action collective et pour être représentant du 31 mars 2025;

[166] **AUTORISE** l'exercice de l'action collective sous la forme d'une demande introductive d'instance en responsabilité civile et en remboursement des frais facturés payés en trop par les Membres du Groupe;

[167] **ATTRIBUE** au demandeur Felipe Morales le statut de représentant aux fins de l'exercice de l'action collective pour le compte du groupe décrit comme suit :

Toutes les personnes physiques au Québec (les « Membres Consommateurs ») qui ont acheté, à partir du territoire de la province du Québec, de l'une ou l'autre des Défenderesses, à une billetterie, sur l'un de leurs sites internet (incluant sur le Réseau Admission/Admission Network) ou sur l'une de leurs applications mobiles ou autres, un ou plusieurs billets ou titres original ou de revente de quelque nature que ce soit, incluant un ou des abonnements, forfaits, laissez passer, passes ou carte d'accès (les « Billets ») donnant accès à un ou plusieurs spectacles ou à un

ou plusieurs événements de quelque nature que ce soit, incluant un ou des concerts, matchs sportifs ou autres, prestations théâtrales, expositions, prestations de danses, de magies, d'illusions ou d'hypnoses, prestations multimédias, spectacles d'humour, comédies musicales ou festivals) (les « Événements ») s'étant tenue ou devant se tenir n'importe où en Amérique du Nord et qui ont dû payer à une ou plusieurs des Défenderesses un ou plusieurs frais excessifs, déraisonnables, abusifs ou disproportionnés sous quelque forme que ce soit, incluant des frais de service, des frais de traitement de commande, des frais d'expédition, des frais de livraison, des frais d'expédition accélérée, des frais d'échange et/ou des frais de redevances de salle, plus les taxes afférentes auxdits frais excessifs, déraisonnables, abusifs ou disproportionnés (les « Frais Facturés ») en relation avec l'achat d'un ou de plusieurs Billets pour un ou plusieurs Événements, et ce, depuis le 26 juillet 2021.

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

- a) Les Défenderesses ont-elles contrevenu aux articles 8 de la *Loi sur la protection du consommateur* ou 1437 C.c.Q. relativement aux Frais Facturés qu'elles ont exigés aux Membres du Groupe pour l'achat d'un ou plusieurs Billets donnant accès à un ou plusieurs Événements s'étant tenus ou devant se tenir n'importe où en Amérique du Nord?
- b) Les Défenderesses ont-elles commis une ou des fautes génératrices de responsabilité envers les Membres du Groupe?
- c) Dans l'affirmative, quels sont les dommages auxquels les Membres du Groupe ont droit?

[169] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

- a) **ACCUEILLIR** la présente demande introductive d'instance du Demandeur en son nom personnel et pour le compte de tous les Membres du Groupe;
- b) **CONDAMNER** solidairement les Défenderesses Ticketmaster Canada LP, Ticketmaster Canada ULC, Ticketmaster Canada Holdings ULC et Ticketmaster L.L.C. à rembourser à chacun des Membres du Groupe tout Frais Facturé au cours de la période débutant le 26 juillet 2021 pour tout Billet acheté qui excède, sous quelque forme ou de quelque manière que ce soit, le coût réel encouru par cette ou ces Défenderesses pour rendre le ou les services auxquels ce Frais Facturé a donné droit ou donnera droit, le tout avec intérêts au taux légal plus l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter du 29 juillet 2024 et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes;
- c) **LE TOUT** avec frais de justice, y compris les frais d'avis, d'experts et d'administration;

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

[171] **REPORTÉ** à plus tard l'audition et la décision sur les avis d'autorisation, l'identité du payeur des frais reliés à ces avis et le délai d'exclusion des membres;

[172] **DÉCIDE** que le présent dossier sera institué au mérite dans le district judiciaire de Montréal;

[173] **LE TOUT**, avec les frais de justice en faveur du demandeur, mais excluant les frais de publication des avis, pour l'instant.

ELENI YIANNAKIS, J.C.S.

Me Guy Paquette
Paquette Gadler inc.
Avocat du demandeur

Me Karl Boulanger
Me Christopher Richter
Me Catherine Couture
Société d'avocats Torys
Avocats des défenderesses

Dates d'audience : 11 et 12 novembre 2025