

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

(RECOURS COLLECTIF)
COUR SUPÉRIEURE

No : 500-06-000513-107

UNION DES CONSOMMATEURS, personne morale constituée en vertu de la Partie III de la *Loi sur les compagnies*, ayant son siège social au 6226, rue Saint-Hubert, Montréal, district de Montréal, province de Québec, H2S 2M2

Demanderesse/Représentante

-et-

MICHAEL SILAS, domicilié et résidant au 5830, avenue Monkland, appartement 8, dans les cité et district de Montréal, province de Québec, H4A 1G1

« *Personne désignée* »

c.

AIR CANADA, ayant une place d'affaires au 7373, boulevard Côte Vertu Ouest, dans la cité de Ville Saint-Laurent, district de Montréal, province de Québec, H4S 1Z3

Défenderesse

**REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN RECOURS COLLECTIF
(Article 1011 C.p.c.)**

AU SOUTIEN DE SA REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN RECOURS COLLECTIF, LA DEMANDERESSE/REPRÉSENTANTE EXPOSE CE QUI SUIT :

L'AUTORISATION DU RECOURS COLLECTIF

1. Le 7 mars 2014, les honorables juges Yves-Marie Morissette, Clément Gascon et Dominique Bélanger de la Cour d'appel accueillait l'appel d'Union des consommateurs, autorisait l'exercice du recours collectif en l'instance et ils attribuaient à Union des consommateurs le statut de représentante aux fins d'exercer le recours collectif contre la défenderesse Air Canada (la « **défenderesse** » ou « **Air Canada** ») pour le compte du groupe formé des personnes physiques suivantes¹ :

« Tout consommateur au sens de la Loi sur la protection du consommateur, résidant au Québec au moment de l'achat, ayant acheté un titre de transport aérien d'Air Canada, entre le 30 juin 2010 et le 8 février 2012, par l'intermédiaire de son site internet et ayant payé un prix supérieur à celui qu'Air Canada annonce sur son site internet (à la première étape), exclusion faite de la TPS, de la TVQ et des droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale lorsque, en vertu de cette loi, ces droits doivent être perçus directement du consommateur pour être remis à une autorité publique, de même que des frais optionnels, et ce, peu importe que le transport aérien ait été effectué par Air Canada, Jazz, Rapidair, un transporteur aérien membre de Star Alliance ou par un autre transporteur aérien avec ou sans partage de codes, notamment :

- *Continental Airlines*
- *United*
- *U.S. Airways*
- *Lufthansa*
- *Austrian*
- *Brussels Airlines*
- *Egyptair*
- *Scandinavian Airlines*
- *Swiss*

¹ *Union des consommateurs c. Air Canada, 2014 QCCA 523.*

- *Lot Polish Airlines*
- *Singapore Airlines*
- *Thai*
- *Les autres transporteurs membres de Star Alliance*
- *British Midland International*
- *British Airways*

(ci-après : le « Groupe »)

2. La demanderesse recherche une condamnation en dommages-intérêts et en dommages punitifs en faveur des membres du groupe contre la défenderesse au motif que cette dernière a contrevenu aux dispositions impératives de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec² (« **L.p.c.** ») et plus précisément à l'article 224 c) L.p.c. et à l'article 91.8 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*³ (le « **Règlement** ») qui, depuis le 30 juin 2010 prévoient :

➤ **Article 224 L.p.c.**

Pratique interdite sur le prix.

224. **Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit:**

(...)

c) **exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.**

*Aux fins du paragraphe c du premier alinéa, **le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service. Toutefois, ce prix peut ne pas comprendre la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada. Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.***

[Nous accentuons et soulignons]

² (L.R.Q., c. P-40).

³ c. P-40.1, r.3.

➤ **Article 91.8 du Règlement**

91.8. Le commerçant, le fabricant ou le publicitaire est exempté de l'obligation, découlant du deuxième alinéa de l'article 224 de la Loi, d'inclure dans le prix annoncé les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale lorsque, en vertu de cette loi, ces droits doivent être perçus directement du consommateur pour être remis à une autorité publique.

[Nous accentuons et soulignons]

3. La Cour d'appel a défini comme suit les principales questions de faits et de droit à être traitées collectivement dans le cadre du présent recours :
- 3.1. Air Canada est-elle soumise à la *Loi sur la protection du consommateur (L.P.C.)* du Québec (L.R.Q., c. P-40.1)?
 - 3.2. Air Canada contrevient-elle à l'article 224 c) de la *L.P.C.*?
 - 3.3. Dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils le droit de réclamer d'Air Canada le paiement des montants suivants :
 - a) Le remboursement des sommes (à l'exclusion de la TPS, de la TVQ et des droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale lorsque, en vertu de cette loi, ces droits doivent être perçus directement du consommateur pour être remis à une autorité publique, de même que des frais optionnels) que les membres ont déboursées pour l'obtention de leur titre de transport et qui n'étaient pas comprises dans le prix annoncé?
 - b) Le paiement d'une somme de 100 \$, à titre de dommages punitifs?

- c) Les intérêts et l'indemnité additionnelle prévus par le *Code civil du Québec* sur les montants susdits, à compter de la signification de la requête pour autorisation?

PÉRIODE VISÉE PAR LE RECOURS COLLECTIF

4. Les faits en litige couvrent une période débutant le **30 juin 2010**, date à laquelle sont entrées en vigueur les modifications à l'article 224 L.p.c. et à l'article 91.8 du Règlement, jusqu'au **8 février 2012**, date à laquelle la défenderesse a modifié sa façon d'annoncer des prix sur son site internet destiné aux clients de son marché canadien, tel qu'il appert du Communiqué de presse publié sur le site internet CNW Newswire le 8 février 2012 dont copie est communiquée au soutien des présentes comme **Pièce P-1**;

PRÉSENTATION DE LA DÉFENDERESSE AIR CANADA ET DES TITRES DE TRANSPORT AÉRIEN QU'ELLE OFFRE ET VEND AU PUBLIC

AIR CANADA

5. Air Canada est un transporteur aérien qui, à l'époque des faits en litige, et encore aujourd'hui, exploite des services aériens de passagers au départ des principaux aéroports de la province de Québec, avec ou sans correspondances, vers de nombreuses destinations nationales ou internationales;
6. Air Canada se décrivait alors et se décrit toujours comme étant le plus important transporteur aérien du Canada sur les réseaux intérieur et international ainsi que le plus grand fournisseur de services passagers réguliers du Canada sur les marchés intérieur (Canada), transfrontalier (Canada-États-Unis) et international à destination et au départ du Canada, le tout tel qu'il appert des extraits des rapports annuels d'Air Canada pour les années 2010, 2011, 2012 et 2013 dont copies sont respectivement communiquées au soutien des présentes comme **Pièces P-2, P-3, P-4 et P-5**;

7. Air Canada a son siège social à Montréal, province de Québec;
8. Air Canada est assujettie à la L.p.c. et elle est un « **commerçant** » au sens de la L.p.c. lorsqu'elle conclut, avec un membre du groupe, un « **contrat de consommation** » tel que défini à l'article 2 de la L.p.c. qui prévoit :

« 2. La présente Loi s'applique à tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service. »

9. Au cours de l'exercice financier 2013, Air Canada a enregistré des revenus de DOUZE MILLIARDS TROIS CENT QUATRE-VINGT-DEUX MILLIONS DE DOLLARS (12 382 000 000\$) et un BAIIALA (bénéfice avant intérêts, impôts, dotation aux amortissements et aux pertes de valeur et location d'appareils) de UN MILLIARD QUATRE CENT TRENTE-TROIS MILLIONS DE DOLLARS (1 433 000 000\$), tel qu'il appert du Rapport annuel 2013 d'Air Canada (**Pièce P-5**);

LE SITE INTERNET D'AIR CANADA

10. Air Canada disposait et dispose d'un site internet dont l'adresse est le www.aircanada.com sur lequel elle offre, vend et émet des titres de transport aérien (le « **Site internet d'Air Canada** »);
11. Le Site internet d'Air Canada n'est pas destiné uniquement au public canadien;
12. En effet, les internautes qui consultent le Site internet d'Air Canada peuvent choisir un pays autre que le Canada, auquel cas :
 - les informations publiées sur le site sont traduites dans la langue du pays de l'utilisateur;

- Les prix annoncés sont convertis dans la devise du pays sélectionné par l'utilisateur; et
- l'annonce des prix est adaptée selon la juridiction;

LES TITRES DE TRANSPORT AÉRIEN DISPONIBLES SUR LE SITE D'AIR CANADA ET VISÉS PAR LE RECOURS COLLECTIF

13. Dans son site internet, la défenderesse ne se limitait pas à offrir, vendre et émettre des titres de transport aérien pour des vols exploités par Air Canada; elle y offrait, vendait et émettait des titres de transport aérien pour des vols exploités par d'autres transporteurs aériens, soit par :
- a) la Société en commandite Jazz Air (« Jazz »);
 - b) des membres du réseau Star Alliance;
 - c) d'autres transporteurs aériens avec ou sans partage de codes;
- le tout tel que plus amplement décrit ci-dessous;

Les vols exploités par Jazz

14. Tel qu'il appert des extraits de ses rapports annuels pour les années 2010, 2011 2012 et 2013 (**Pièces P-2, P-3, P-4 et P-5**), la défenderesse a conclu un contrat d'achat de capacité avec Jazz pour des vols sur les marchés intérieurs et transfrontaliers;

Les vols exploités par des membres du réseau Star Alliance

15. Air Canada est l'un des membres fondateurs du réseau Star Alliance;

16. Au cours de la période en litige, le réseau Star Alliance comptait parmi ses membres les transporteurs aériens suivants :

- *Air Canada*
- *Continental Airlines*
- *United*
- *U.S. Airways*
- *Lufthansa*
- *Austrian*
- *Brussels Airlines*
- *Egyptair*
- *Scandinavian Airlines*
- *Swiss*
- *Lot Polish Airlines*
- *Singapore Airlines*
- *Thai*
- *Les autres transporteurs membres de Star Alliance*
- *British Midland International*
- *British Airways*

17. En raison de son appartenance au réseau Star Alliance, la défenderesse offrait, vendait et émettait sur son site internet des titres de transport aérien sur les vols exploités par les autres membres de ce réseau;

Les vols exploités avec ou sans entente de partage de codes

18. De plus, Air Canada offrait, vendait et émettait des titres de transport aérien sur des vols exploités par d'autres transporteurs aériens avec ou sans entente de partage de codes;

Définition des expressions « vols » et « titres de transport aérien » aux fins des présentes

19. Afin d'alléger le texte et à moins que le contexte n'impose un sens différent, les expressions « vols » et « titres de transport aérien », incluent tous les vols offerts, vendus et émis par Air Canada sur son site internet que le transport soit effectué en tout ou en partie par Air Canada, Jazz, Rapidair et/ou par un transporteur aérien membre de Star alliance et/ou par un autre transporteur aérien avec ou sans entente de partage de codes;

L'ANNONCE DE TITRES DE TRANSPORT SUR LE SITE INTERNET D'AIR CANADA

20. Le Site internet d'Air Canada comporte notamment un aspect transactionnel : il permet à l'utilisateur de consulter l'offre de vols au départ de différents aéroports pour différentes destinations selon les dates de voyages souhaitées puis de réserver et éventuellement de se procurer un ou plusieurs titres de transport aérien pour un aller simple ou pour un aller/retour ainsi que le(s) titre(s) de transport correspondant(s) que la défenderesse émettait;

Première étape : La recherche de vols et l'annonce du prix.

21. À l'époque des faits en litige, la page d'accueil du Site internet d'Air Canada comportait un encart permettant à l'utilisateur de rechercher des vols en y inscrivant différentes informations telles que la ville de départ, la ville de destination et les dates auxquelles il souhaitait voyager. Après avoir rempli les champs prévus à ces fins, le consommateur était invité à cliquer sur le bouton « RECHERCHER »;
22. Le Site internet d'Air Canada générait alors une nouvelle page intitulée « SÉLECTIONNER DES VOLS / SELECT FLIGHT » dans laquelle Air Canada décrivait les vols qui rencontraient les critères de recherche que l'utilisateur avait inscrit et annonçait le prix de chacun de ces vols (un prix par vol dans le cas d'un voyage aller-retour), lequel pouvait varier notamment selon l'heure de départ, l'existence d'une ou de plusieurs correspondance(s), la « classe » des

billets, les restrictions applicables en cas d'annulation et de changement de vol et l'identité du(des) transporteur(s) aérien(s) qui effectuerai(en)t le(s) vol(s);

23. Le ou vers le 14 juillet 2010, la « **personne désignée** », MICHAEL SILAS, a consulté le Site internet d'Air Canada dans le but d'acheter un titre de transport aérien aller-retour au départ de Montréal à destination de Fort Lauderdale en Floride pour un court séjour au début du mois de septembre 2010 afin d'y passer quelques jours de vacances avec sa compagne;
24. Sur la page d'accueil du Site internet d'Air Canada, M. Silas a inscrit sa ville de départ (Montréal), sa destination (Fort-Lauderdale) et ses dates de voyages, après quoi le Site internet d'Air Canada a généré une série de vols offerts, dont ceux annoncés pour un prix de **298,00 \$**, se détaillant comme suit :

• Vol aller	149,00 \$
• Vol retour	149,00 \$

le tout tel qu'il appert des pages du Site internet d'Air Canada que Monsieur Silas a consultées dont copies sont communiquées au soutien des présentes comme **Pièce P-6** en liasse et plus précisément les pages apparaissant à l'étape « SELECT FLIGHT » (**Pièce 6-A**) ;

25. À cette première étape, le Site internet d'Air Canada indiquait la mention suivante sur la page des résultats de la recherche :

*« Tous les tarifs affichés sur cette page sont en **dollars canadiens**, pour une personne, par aller-simple à l'achat d'un aller-retour, et ils **ne comprennent pas les taxes, frais et autres suppléments**. En savoir plus »*

ou en anglais :

« All fares on this page are in **Canadian dollars**, per person for each way of travel, and **do not include taxes, fees or some other charges**. Learn more... »

le tout tel qu'il appert d'un extrait du Site internet d'Air Canada à l'étape « SELECT FLIGHT » (**Pièce P-6-A**);

26. Par cette mention, la défenderesse admettait que les prix qu'elle annonçait ne respectaient pas les dispositions impératives énoncées à l'article 224 L.p.c.;
27. Considérant que la L.p.c. relève de l'ordre public, la demanderesse soutient que cette mention ne permet pas à la défenderesse de s'exonérer des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 224 L.p.c.;

Deuxième étape : L'annonce du prix véritablement exigé par Air Canada pour se procurer les titres de transport

28. Une fois la première étape franchie, Air Canada invitait l'utilisateur à continuer le processus de réservation, d'achat et d'émission de ses titres de transport;
29. À cette deuxième étape, le Site internet d'Air Canada générait une nouvelle page intitulée « REVOIR LES VOLS / REVIEW FLIGHT DETAILS » sur laquelle apparaissaient les renseignements concernant l'itinéraire et le calcul du prix qu'Air Canada exigeait véritablement de l'utilisateur ;
30. À cette étape, le prix qu'Air Canada exigeait de l'utilisateur pour qu'il se procure les titres de transport aérien était supérieur au prix qu'Air Canada annonçait à la première étape puisqu'Air Canada ajoutait alors des « **Suppléments** » et « **Taxes, frais et suppléments** »;
31. La demanderesse communique au soutien des présentes des extraits du Site internet d'Air Canada destiné aux utilisateurs canadiens tels qu'ils apparaissaient

au cours de la période en litige qui prouvent que la défenderesse exigeait de tous les utilisateurs qui voulaient se procurer un titre de transport aérien, un prix supérieur à celui qu'elle annonçait à la première étape :

- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Paris (CDG) exploité par Air Canada - **Pièce P-7- A;**
- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Amsterdam-Schiphol, Pays Bas (AMS) exploité par United et Continental Airlines - **Pièce P-7- B;**
- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Washington, DC (IAD) exploité par United Express / GoJet Airlines - **Pièce P-7 - C;**
- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Munich, Allemagne (MUC) exploité par Air Canada et Lufthansa (ou LH CityLine) - **Pièce P-7 - D;**
- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Vienne, Autriche (VIE) exploité par Air Canada et Austrian Airlines - **Pièce P-7 - E;**
- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Kinshasa, République démocratique du Congo (FIH) exploité par Air Canada et Brussels Airlines - **Pièce P-7 - F;**
- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Oslo, Norvège (OSL) exploité par Air Canada et Scandinavian Airlines - **Pièce P-7 - G;**
- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Zurich, Suisse (ZRH) exploité par Swiss International Airlines - **Pièce P-7 - H;**
- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Varsovie, Pologne (WAW) exploité par Air Canada et Lot Polish Airlines - **Pièce P-7 - I;**
- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Singapour (SIN) exploité par Air Canada et Singapore Airlines - **Pièce P-7 - J;**
- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Bangkok, Thaïlande (BKK) exploité par Air Canada et Thai Airways International - **Pièce P-7 - K;**
- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Amman, Jordanie (AMM) exploité par Air Canada et British Midland International - **Pièce P-7 - L;**

- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Abu Dhabi, Émirats arabes unis (AUH) exploité par Air Canada, British Airways et Lufthansa (ou LH CityLine) - **Pièce P-7 - M;**
- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Rome (FCD) exploité par Air Canada, Lufthansa (ou LH CityLine) et Swiss European Airlines - **Pièce P-7 - N;**
- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Beijing, Chine (PEK) : 668 \$ - **Pièce P-7 - O;**
- Vol (aller-retour) Montréal (YUL) / Bogota, Colombie (BOG) : 540 \$ - **Pièce P-7 - P;**
- Vol (aller simple) Montréal (YUL) / Curacao (CUR) : 349 \$ - **Pièce P-7 - Q;**
- Vol (aller simple) Montréal (YUL) / Mexico (MEX) : 189 \$ - **Pièce P-7 - R;**

LA CONTRAVENTION À L'ARTICLE 224 c) L.P.C.

32. Les « **Suppléments** » et « **Taxes, frais et suppléments** » que la défenderesse exigeait du consommateur en sus du prix annoncé pour qu'il se procure le(s) titre(s) de transport, ne se limitaient pas à la TPS et à la TVQ ni à des « *droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale lorsque, en vertu de cette loi, ces droits doivent être perçus directement du consommateur pour être remis à une autorité publique* »⁴;
33. En effet, conformément à l'article 224 c) L.p.c., certains des montants qu'Air Canada exigeait du consommateur à la deuxième étape à titre de « **Suppléments** » et « **Taxes, frais et suppléments** » en plus du prix annoncé à la première étape se rapportaient à des frais, taxes, surcharges et droits que la défenderesse devait inclure dans le prix qu'elle annonçait initialement, à savoir :

⁴ Art. 91.8 du Règlement.

- a) des surcharges de carburant ou d'autres surcharges ou « surtaxes » qu'Air Canada ajoute au prix annoncé pour son propre bénéfice;
- b) des frais d'améliorations aéroportuaires qui ne sont pas dus en vertu d'une loi fédérale ou provinciale;
- c) des taxes et des droits qu'Air Canada a perçus en vertu de lois étrangères (par exemple et de façon non limitative : des droits pour la sécurité et /ou pour l'immigration ainsi que des taxes de transport exigées par d'autres pays);
34. Dans le cas de M. Silas, le prix qu'Air Canada a exigé pour qu'il se procure les billets d'avion pour les vols aller-retour Montréal / Fort-Lauderdale passait de 298 \$ à la première étape à 422,46 \$ à la deuxième étape, ce montant incluant des « **Taxes, fees, charges and surcharges** » totalisant **124,46 \$**, tel qu'il appert de la **Pièce P-6-B**;
35. Le montant de **124,46 \$** qu'Air Canada a exigé de M. Silas, en sus du prix annoncé à la première étape, se détaille comme suit :
- | | |
|--|------------------|
| - Surcharges : | 15,00 \$ |
| - Frais d'améliorations aéroportuaires : | 25,00 \$ |
| - U.S.A. Taxe de transport : | 33,26 \$ |
| - U.S. Honoraire Agriculture : | 5,16 \$ |
| - Droit pour la sécurité du transport aérien (DPSTA)/
Air Travellers Security Charge (ATSC) : | 12,10 \$ |
| - U.S. Passenger Facility Charge : | 4,65 \$ |
| - September 11 Security Fee : | 2,58 \$ |
| - U.S.A. Immigration User Fee : | 7,23 \$ |
| - Canada Goods and Services Tax : | 17,51 \$ |
| - Canada Quebec Sales Tax : | 1,97 \$ |
| TOTAL DES SOMMES ADDITIONNELLES NON ANNONCÉES : | 124,46 \$ |

le tout tel qu'il appert de l'itinéraire et Reçu émis par Air Canada contenu à la Pièce P-6-D;

36. Conformément à l'article 224 c) de la L.p.c. et de l'article 91.8 du Règlement et sous réserve du prix des options que M. Silas a ajoutées pour l'assurance et la pré sélection de sièges, les seuls frais qu'Air Canada pouvait exiger de M. Silas en plus du prix de 298,00 \$ qui était annoncé initialement, totalisaient **31,58 \$**, montant qui se détaille comme suit :

- T.P.S.	17,51 \$
- T.V.Q.	1,97 \$
- Droit pour la sécurité du transport aérien (DPSTA)/ Air Travellers Security Charge (ATSC) :	12,10 \$
TOTAL :	31,58 \$

37. Ainsi, Air Canada ne pouvait pas exiger de M. Silas les montants suivants qui se rapportent tous à des frais et des droits qui devaient être inclus dans le prix annoncé :

- Surcharges :	15,00 \$
- Frais d'améliorations aéroportuaires :	25,00 \$
- U.S.A. Taxe de transport :	33,26 \$
- U.S. Honoraire Agriculture :	5,16 \$
- U.S. Passenger Facility Charge :	4,65 \$
- September 11 Security Fee :	2,58 \$
- U.S.A. Immigration User Fee :	7,23 \$
TOTAL :	92,88 \$

38. Le montant de **92,88 \$** qu'Air Canada a exigé de M. Silas à titre de « **Suppléments** » et « **Taxes, frais et suppléments** », en sus du prix annoncé de

298,00 \$ pour le vol aller-retour de Montréal à Fort-Lauderdale, est exigé en contravention de l'article 224 c) L.p.c., le tout pour les motifs énoncés plus haut;

39. Par conséquent, M. Silas est en droit de réclamer de la défenderesse la somme de 92,88 \$ que cette dernière a exigée en sus du prix annoncé à la première étape, le tout avec intérêts plus l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* depuis le 23 juillet 2010, date de signification de la requête en autorisation en l'instance;

LE REMBOURSEMENT DES MONTANTS EXIGÉS EN PLUS DU PRIX ANNONCÉ

40. Compte tenu de ce qui précède et de la contravention à l'article 224 c) L.p.c., les membres du groupe sont en droit de réclamer de la défenderesse, conformément à l'article 272 L.p.c., le remboursement des montants que cette dernière leur a exigés, en sus du prix annoncé à la première étape, pour qu'ils se procurent les titres de transport aérien qu'ils ont achetés sur le Site internet d'Air Canada, à l'exclusion toutefois de la TPS, la TVQ et des droits qu'Air Canada était tenue de percevoir directement des consommateurs en vertu d'une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique et le prix des options que les consommateurs ont pu ajouter lors de leurs achats pour des assurances, la pré sélection de sièges et autres services qu'Air Canada offrait en option lors de l'achat d'un titre de transport aérien;

LES FAITS JUSTIFIANT L'OCTROI DE DOMMAGES PUNITIFS

41. Les circonstances énoncées aux présentes justifient que le tribunal condamne la défenderesse à payer des dommages punitifs à chacun des membres du groupe en application de l'article 272 *in fine* de la L.p.c.;
42. La défenderesse avait la capacité d'annoncer ses prix en conformité avec les règles édictées à l'article 224 c) L.p.c. sans que cela ne porte atteinte à ses activités;

43. Le 1^{er} novembre 2008 entraient en vigueur de nouvelles mesures dans toute l'Union européenne obligeant les transporteurs aériens à afficher les prix des billets d'avion toutes charges et frais compris;
44. Des mesures similaires sont entrées en vigueur aux États-Unis en 2010;
45. Suite à l'entrée en vigueur de ces règles dans ces juridictions, la défenderesse a adapté son site internet destiné aux utilisateurs de la Communauté européenne et à ceux des États-Unis afin d'annoncer des prix « tout compris » dès la première étape, comprenant tous les suppléments, taxes et frais;
46. La demanderesse communique au soutien des présentes des extraits du Site internet d'Air Canada qui font état des façons différentes qu'Air Canada utilisait en décembre 2010 pour annoncer le prix pour un même vol aller-retour au départ de Montréal à destination de Paris selon que l'utilisateur ait choisi de consulter les pages destinées au marché canadien (**Pièce P-7-A**) ou au marché français (**Pièce P-8**);
47. Le fait que la défenderesse ait respecté les règles applicables dans la Communauté européenne et aux États-Unis avant l'entrée en vigueur de l'article 224 c) L.p.c. ne l'a pas empêchée d'exercer ses activités ni d'y vendre des titres de transport;
48. La défenderesse a volontairement choisi de ne pas se soumettre à la L.p.c. alors qu'elle pouvait le faire;
49. Par ailleurs, en annonçant ses prix comme elle le faisait, en contravention avec l'article 224 c) L.p.c., la défenderesse savait qu'elle influençait significativement les décisions des consommateurs qui consultaient son site internet dans le but de les maintenir dans sa sphère d'influence et qu'elle se procurait ainsi un avantage sur ses concurrents;

50. En effet, en 2009, dans l'affaire *Wyant c. Air Canada*⁵, la défenderesse admettait devant l'Office des transports du Canada (« l'O.T.C. ») qu'elle savait pertinemment que les consommateurs qui souhaitent se procurer des titres de transport aérien étaient « *souvent très sensibles à l'affichage initial des prix qui ne comportent pas les frais additionnels* », soit le premier prix annoncé dès la première étape de la consultation d'un site internet et que « *les prix qui s'affichent initialement exercent une influence significative sur les décisions prises par les consommateurs* » tel qu'il appert de la décision de l'O.T.C. dans l'affaire *Wyant c. Air Canada* dont copie est communiquée au soutien des présentes comme **Pièce P-9**;
51. La défenderesse a volontairement fait fi de la législation québécoise pour exercer une influence significative sur les décisions des consommateurs qui consultaient son site internet et pour les entraîner ou les garder dans sa sphère d'influence, ce que l'article 224 c) L.p.c. vise spécifiquement à éviter;
52. Ces faits justifient l'octroi de dommages punitifs d'un montant de 100,00 \$ à chacun des membres du groupe à titre de « dommages-intérêts punitifs » en vertu de la L.p.c.;

LA RÉCLAMATION INDIVIDUELLE DE LA « PERSONNE DÉSIGNÉE »

53. Par conséquent, M. Michael Silas est en droit de réclamer d'Air Canada:
- a) le remboursement de la somme de 92,88 \$;
 - b) le paiement d'une somme de 100,00 \$ à titre de « **dommages-intérêts punitifs** » en vertu de la L.p.c.;

⁵ *Wyant c. Air Canada*, (30 octobre 2009), 456-C-A-2009., OTC, <<https://www.otccta.gc.ca/fra/accueil>>

- c) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits depuis le 23 juillet 2010, date de signification de la requête en autorisation d'exercer le recours collectif en l'instance;

LES QUESTIONS TRAITÉES COLLECTIVEMENT

54. Pour les motifs énoncés aux présentes, la demanderesse soumet que le tribunal doit répondre par l'affirmative à chacune des questions collectives que la Cour d'appel a identifiées et qui sont reproduites au paragraphe 3 des présentes;

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR l'action en recours collectif d'Union des consommateurs et des membres du groupe contre la défenderesse;

CONDAMNER la défenderesse à payer à Michael Silas et à chacun des membres du groupe les sommes qu'ils ont déboursées pour l'obtention de leurs titres de transport aérien et qui n'étaient pas comprises dans le prix annoncé [à l'exclusion de la taxe de vente du Québec (la « TVQ »), de la taxe sur les produits et services du Canada (la « TPS »), des droits qu'Air Canada est tenue de percevoir directement des consommateurs en vertu d'une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique et du prix des options];

ORDONNER que la condamnation qui précède fasse l'objet d'un recouvrement collectif;

CONDAMNER la défenderesse à payer à Michael Silas et à chacun des membres du groupe une somme de 100,00 \$, quitte à parfaire, à titre de dommages-intérêts punitifs et **ORDONNER** que cette condamnation fasse l'objet d'un recouvrement collectif;

CONDAMNER la défenderesse à payer à Michael Silas la somme de 192,88 \$ se détaillant comme suit :

• Remboursement des « Taxes, frais et suppléments » exigés illégalement :	92,88 \$
• Dommages-intérêts punitifs :	100,00 \$
TOTAL :	192,88 \$

CONDAMNER la défenderesse aux intérêts et à l'indemnité additionnelle prévue par le *Code civil du Québec* sur la totalité des montants susdits et **ORDONNER** que cette condamnation fasse l'objet d'un recouvrement collectif;

CONVOQUER les parties à une audience pour que le tribunal statue, sur requête de la demanderesse, sur la procédure d'exécution et de gestion des réclamations des membres du groupe et sur les avis aux membres, et ce, dans les meilleurs délais suivant la date à laquelle le jugement accueillant le recours collectif acquiert l'autorité de la chose jugée;

RENDRE toute autre ordonnance que le tribunal pourra déterminer et qui serait dans l'intérêt des membres du groupe;

LE TOUT avec dépens contre la défenderesse, y compris les frais d'avis, les frais de gestion des réclamations et, s'il en est, les frais d'experts requis pour établir le montant des ordonnances de recouvrement collectif.

Montréal, le 2 octobre 2014

Unteberg Labelle Lebeau

UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU S.E.N.C.

*Procureurs de la Demanderesse/Représentante
et de la « personne désignée » Michael Silas*