

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000737-151

DATE : Le 4 août 2016

SOUS LA PRÉSIDENTE DE: L'HONORABLE JOHANNE MAINVILLE, J.C.S.

NORMAN PRINCE

Demandeur

c.
AVIS BUDGET GROUP, INC.
et
AVISCAR, INC.
et
BUDGETCAR, INC.
et
THE HERTZ CORPORATION
et
HERTZ CANADA LIMITED
et
ENTERPRISE HOLDINGS, INC.
et
ENTERPRISE RENT-A-CAR CANADA COMPANY
et
ALAMO RENT A CAR

Défenderesses

JUGEMENT
(Sur demande d'autoriser une action collective)

1. Introduction

[1] Le demandeur¹, Norman Prince (« Prince »²) requiert l'autorisation d'exercer une action collective et l'attribution de statut de représentant pour le compte des personnes faisant partie du groupe suivant:

“All residents in Quebec, who rented a vehicle from one of the Respondents from March 2009 onwards, and paid a vehicle licensing fee, concession recovery fee, energy recovery fee, customer facility fee, tire management fees, or other fees (the “Surcharges”)”.

[2] Le demandeur allègue que les défenderesses s'adonnent depuis mars 2009 à des pratiques commerciales illégales en omettant de divulguer l'existence de certaines charges ou frais inclus dans le prix de location de véhicules, ainsi qu'en représentant faussement la nature véritable de ces frais.

[3] Plus spécifiquement, le demandeur allègue que les défenderesses chargent un prix plus élevé que le prix de base annoncé sur leur site internet pour la location de véhicules, prix de base qui ne peut jamais être atteint puisque des frais non optionnels («frais ou charges») sont ajoutés par la suite au prix de base.

[4] De plus, le demandeur allègue que ces frais sont présentés par les défenderesses dans leur site respectif comme étant des taxes gouvernementales, alors qu'en réalité il s'agit de frais d'affaires.

[5] La demande d'autorisation ré-amendée ne fait pas état des assises légales du recours. On comprend cependant du plan d'argumentation du demandeur que ce dernier allègue pour l'essentiel que les défenderesses:

a) contreviennent au paragraphe 224 c) de la *Loi sur la protection des consommateurs* L.Q. c. P-40.1 (« L.p.c. ») (avoir exigé un prix supérieur à celui annoncé), ce qui donnerait ouverture à un recours en dommages compensatoires et punitifs en vertu des articles 253 et 272 L.p.c. (pour les membres du groupe qui sont des consommateurs);

b) contreviennent aux articles 219, 225 b), 227.1 et 228 de la L.p.c. (avoir fait de représentations fausses et trompeuses), ce qui donnerait ouverture à un recours en dommages compensatoires et punitifs en vertu des articles 253 et 272 L.p.c. (pour les membres du groupe qui sont des consommateurs); et,

¹ Les mots «requérant» et «intimées» sont remplacés par «demandeur» et «défenderesses» afin de se conformer aux nouvelles dispositions du Code de procédure civile.

² L'utilisation des noms de famille dans le présent jugement a pour but d'alléger le texte et l'on voudra bien n'y voir aucune discourtoisie à l'égard des personnes concernées.

c) ont commis un dol et vicié le consentement des membres du groupe au sens de l'article 1401 C.c.Q., donnant ouverture à un recours en vertu de l'article 1704 C.c.Q.

[6] Les défenderesses soumettent que la demande pour autorisation doit être rejetée, car les critères d'autorisation de l'action collective prévus à l'article 575 du *Code de procédure civile* (« C.p.c. ».) ne sont pas respectés.

[7] En particulier, les défenderesses soutiennent que le critère de l'apparence de droit prévu au paragraphe 575 (2) C.p.c. n'est pas rencontré en ce que :

- a) l'existence de frais en sus du tarif de base et inclus dans le prix total de la location a été pleinement divulguée tant lors de la réservation sur les sites internet que lors de la signature du contrat de location en succursale;
- b) elles n'ont fait aucune représentation fautive ou trompeuse quant à la nature des frais ou au prix total de la location;
- c) le demandeur n'a subi aucun préjudice susceptible d'être compensé par l'octroi de dommages compensatoires;
- d) le demandeur n'allègue aucun fait susceptible de donner ouverture à une condamnation en dommages punitifs.

[8] Les défenderesses soumettent également que le critère de la représentation adéquate prévu au paragraphe 575 (4) C.p.c. n'est pas respecté puisque l'interrogatoire préalable de Prince a démontré qu'il :

- a) n'a pas intérêt pour agir à titre de représentant, car il n'a pas de cause personnelle d'action;
- b) n'a pas les compétences requises pour agir à titre de représentant.

[9] Elles soutiennent également que les conditions des paragraphes 575 (1) et (3) ne sont pas rencontrées.

2. Les principes généraux applicables à l'étape de l'autorisation

[10] Les critères applicables à la demande en autorisation de l'action collective se retrouvent à l'article 575 C.p.c. et sont les suivants:

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

- 1° les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

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

[11] Les principes applicables lors de l'étape de l'autorisation sont connus. La jurisprudence de la Cour suprême du Canada et de la Cour d'appel du Québec³ enseigne qu'au stade de l'autorisation, le juge doit adopter une approche souple pour la vérification des conditions de l'article 575 *C.p.c.* Les faits sont alors tenus pour avérés. Les autres éléments de preuve versés aux dossiers, dont les pièces, déclarations assermentées et interrogatoires, doivent aussi être pris en compte à ce stade. En outre, les exigences de l'article 575 *C.p.c.* sont cumulatives. Le fardeau de satisfaire toutes et chacune de ces conditions revient à celui ou celle qui recherche l'autorisation. Le défaut de satisfaire à une seule d'entre elles suffit pour conclure au rejet de la demande⁴.

[12] À l'étape de l'autorisation, le tribunal exerce un rôle de filtrage. Il doit simplement s'assurer que le demandeur a satisfait aux critères de l'art. 575 *C.p.c.*, sans oublier le seuil de preuve peu élevé prescrit par cette disposition. Le fardeau en est un de démonstration et non de preuve⁵.

[13] Le demandeur n'a pas à démontrer que sa demande sera probablement accueillie. Il n'est tenu que de faire la démonstration d'une « apparence sérieuse de droit », c'est-à-dire que même si la demande peut, en fait, être ultimement rejetée, le recours devrait être autorisé à suivre son cours si le demandeur présente une cause défendable eu égard aux faits et au droit applicable⁶.

[14] Le fardeau imposé au demandeur à l'étape de l'autorisation consiste donc à établir une cause défendable. Le Tribunal ne peut se contenter d'une vague possibilité que les faits essentiels existent ou d'allégations vagues, générales ou imprécises⁷.

³ *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, [2013] 3 RCS 600, par. 67; *Fortier c. Meubles Léon Ltée*, 2014 QCCA 195.

⁴ *Fortier supra* note 3; *Union des consommateurs c. Bell Canada*, [2012] R.J.Q. 1243, 2012 QCCA 1287, paragr. 88, juge Chamberland, requête pour autorisation de pourvoi à la C.S.C. refusée, 17 janvier 2013, 34994.

⁵ *Infineon, supra*, note 3, paragr. 61.

⁶ *Infineon, supra*, note 3, paragr. 65.

⁷ *Infineon, supra*, note 3, paragr. 66 et 67; *Option consommateurs c. Bell mobilité*, 2008 QCCA2201, par.37.

3. Analyse

[15] Il convient maintenant de décider si les critères de l'article 575 C.p.c. sont satisfaits en l'instance.

3.1. Les faits paraissent-ils justifier les conclusions recherchées? (paragr. 575 (2) C.p.c.)

[16] À cette étape, comme le rappelle la Cour suprême dans *Infineon*⁸, il s'agit d'examiner si le recours personnel du demandeur présente une «cause défendable». Le Tribunal se doit d'écarter les demandes frivoles ou manifestement mal fondées

[17] La demande soulève deux causes d'actions distinctes: soit:

- a) les défenderesses auraient facturé un prix plus élevé que le prix annoncé; et
- b) les défenderesses auraient fait de fausses représentations concernant la nature des charges en litige.

[18] Dans un premier temps, il y a lieu de décider de questions soulevées par certaines défenderesses qui relèvent davantage de moyens d'irrecevabilité.

a) Enterprise Holding Inc. («EHI»)

[19] La demande en autorisation limite l'action collective proposée à « [a]ll residents in Québec, who rented a vehicle from one of the Respondents».

[20] Les éléments de preuve au dossier, dont notamment la déclaration assermentée de monsieur William Knowlton, vice-président et directeur général de la région de Québec de Enterprise Rent-A-Car Canada Company («Enterprise»), et les pièces à son soutien, démontrent que EHI n'offre aucun service de location de véhicules automobiles au Canada. Seule sa société affiliée Enterprise, une société légale distincte, œuvre dans ce secteur d'activités commerciales et loue des véhicules automobiles.

[21] EHI ne planifie ni ne contrôle les opérations quotidiennes d'Enterprise, les prix de location des véhicules et les produits et services ancillaires.

[22] Le demandeur allègue que des membres du groupe auraient loué des véhicules automobiles d'EHI depuis mars 2009. Cette allégation est dénuée de base factuelle.

[23] En effet, il n'y a aucune allégation dans la demande en autorisation démontrant que Prince aurait loué ou réservé un véhicule d'EHI. Aucun contrat ou facture provenant d'EHI n'a été produit ou communiqué. Il n'y a pas non plus d'éléments de preuve selon lesquels les frais d'immatriculation du véhicule («Vehicle Licence Fee») et les frais

⁸ *Infineon, supra*, note 3, paragr .67.

régionaux de récupération des pneus («Regional Tire Recovery Fees») que le demandeur cherche à recouvrer ont été chargés par ou payés à EHI.

[24] Également, il n'y a aucune allégation ou élément de preuve justifiant la levée du voile corporatif.

[25] Bref, la demande en autorisation ne contient pas de faits ni de pièces qui, même pris pour avérés, puissent permettre de conclure à l'existence d'un lien de droit entre le demandeur, les membres du groupe et EHI. Il n'y a rien non plus qui permet de conclure à une cause d'action entre ces derniers.

[26] La demande en autorisation d'exercer une action collective ré-amendée contre EHI est donc vouée à l'échec, étant dénuée de fondements en fait et en droit. Elle sera donc rejetée.

b) Alamo Rent A Car Canada Company («Alamo»)

[27] Le demandeur a dirigé sa poursuite contre la raison sociale Alamo, laquelle, selon la preuve au dossier, n'est pas une personne morale légalement constituée. En fait, Enterprise fait affaires sous la raison sociale Alamo.

[28] Comme le rappelle la juge Hallée dans *Sébille c. Photo Police*⁹, une raison sociale n'a pas de personnalité juridique :

[14] Le premier moyen d'irrecevabilité soulève la question de savoir si une raison sociale a la personnalité juridique. Le Tribunal ne le croit pas. Seules les personnes morales, qui sont constituées suivant les formes juridiques prévues par la loi, ont la jouissance des droits civils. Une raison sociale n'a aucune jouissance de ces droits. (référence omise).

[15] Une raison sociale est une déclaration enregistrée indiquant le nom sous laquelle une ou plusieurs personnes entendent faire affaires. On doit y indiquer la nature des activités, le nombre de salariés, etc. Cependant, une raison sociale n'est pas une personne morale.

[29] Au surplus, le contrat de location et la facture concernant la location d'un véhicule le 7 janvier 2015 chez Alamo allégués aux paragraphes 30 et 31 de la demande confirment que l'entité légale louant sous la marque Alamo est Enterprise.

[30] Le demandeur n'a offert aucun argument à cet égard.

[31] Par conséquent, la demande d'autorisation d'exercer un recours collectif contre Alamo sera rejetée. Toutefois, les allégations à l'encontre d'Alamo seront considérées comme visant Enterprise faisant affaires sous le nom d'Alamo.

⁹ *Sébille c. Photo Police*, 2003 CanLII 16057.

3.1.1 La faute

- a) **1^{er} syllogisme: pratique interdite, soit facturé un prix plus élevé que celui annoncé (par. 224 c) L.p.c.)**

- **Position du demandeur**

[32] La théorie de la cause du demandeur est que le prix de base annoncé apparaissant à la première étape de navigation des sites internet des défenderesses viole les dispositions de la L.p.c. en ce que ce prix exclut des frais non optionnels, lesquels sont ultérieurement chargés au consommateur.

[33] À ce sujet, le demandeur invoque l'article 224 L.p.c.:

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.

[34] Dans son plan d'argumentation, le demandeur soutient de plus que la défenderesse Enterprise aurait enfreint le paragraphe 225 (b) de la L.p.c. en annonçant faussement un prix de référence quotidien. L'article 225 (b) se lit comme suit:

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

(...)

b) indiquer le prix courant ou un autre prix de référence pour un bien ou un service;

(...)

[35] Sous la section des faits donnant lieu à son action personnelle, Prince allègue notamment ce qui suit :

- Le 7 janvier 2015, il a loué un véhicule chez Alamo, à Montréal. Le prix de base annoncé était de 115,99 \$ pour une semaine. En plus du prix de base annoncé,

Prince a payé des frais de 26,40 \$, soit 19,74 \$ (Regional Tire Recovery Fee) et 9,96 \$ (Vehicle Licence Fee);

- Le 2 février 2015, il a loué un véhicule chez Budgetcar inc. («Budget») à St-Léonard. Le prix de base annoncé était de 585 \$ pour un mois. En plus du prix de base annoncé, il a payé des frais de 181,94 \$, soit 27,44 \$ (Energy Recovery Fee), 57,30 \$ (Vehicule License) et 97,20 \$ (Tire Management Fee);
- Le 3 mars 2015, il a loué un véhicule chez Entreprise à St-Léonard. Le prix de base annoncé pour trois jours était de 29,37 \$. En plus du prix de base annoncé il a payé des frais de 12,60 \$, soit 4,14 \$ (Vehicule License Fee) et 8,46 \$ (Regional Tire Recovery);

[36] Des interrogatoires au préalable tenus le 14 janvier 2016, lesquels ont été autorisés par le Tribunal à la suite d'un consentement des parties, on apprend ce qui suit :

- Prince n'a pas de véhicule. Il loue régulièrement des véhicules à des fins personnelles. Il utilise les sites internet des défenderesses pour réserver les véhicules en ligne. Il est familier avec la procédure de réservation en ligne. Il l'utilise depuis dix ans.
- À sa connaissance, il n'y a eu aucun changement dans la façon dont l'information est transmise en ligne par les défenderesses depuis les dix dernières années. Le prix de base du véhicule et le prix total estimé (ce qu'il appelle le «bottom line») ont toujours été affichés séparément. Il sait que lorsqu'il réserve en ligne, il peut annuler sa réservation sans frais en tout temps et qu'il n'est pas tenu de signer un contrat de location.
- C'est le prix total estimé qui motive sa décision de louer un véhicule chez une compagnie plutôt qu'une autre.

[37] Référant aux sites de navigation des défenderesses, le demandeur soutient que les pièces jointes à sa demande pour autorisation ré-amendée démontrent que le premier prix annoncé dès le départ est le prix de base. Or, ajoute-t-il, ce prix de base ne peut jamais être atteint, car les défenderesses ajoutent des frais non optionnels ultérieurement lors du processus de réservation, frais qui sont éventuellement payés par le consommateur s'il procède à la transaction.

[38] Référant à l'arrêt de la Cour d'appel *Union des consommateurs c. Air Canada*¹⁰, le demandeur soutient que l'analyse d'une annonce comportant un prix fragmentaire doit être faite de façon objective. Le Tribunal n'a pas à évaluer si le consommateur a compris les composantes du prix total chargé ou même s'il a été induit en erreur.

¹⁰ *Union des consommateurs c. Air canada*, 2014 QCCA 523, paragr. 73.

[39] Dès lors, la démonstration de l'existence d'une cause défendable est faite.

- **Position des défenderesses**

[40] Les défenderesses répondent avoir en tout temps respecté les dispositions de la L.p.c.

[41] À cet égard, elles produisent les déclarations assermentées de leurs représentants et des pièces au soutien de celles-ci visant à compléter celles déposées par le demandeur.

[42] En effet, les pièces extraites du site internet des défenderesses et produites par le demandeur au soutien de la demande pour autorisation étaient incomplètes. Elles faisaient abstraction de l'ensemble des liens de navigation des sites et notamment des hyperliens contenant les définitions données pour les charges non optionnelles. Le dossier n'explique pas pourquoi les procureurs de Prince se sont abstenus de produire l'information complète.

[43] Par ailleurs, lors de son interrogatoire, Prince a affirmé ne pas connaître la pièce P-4 produite au soutien de sa demande pour autorisation, ne l'avoir jamais vue et ne pas savoir d'où elle provient. Il s'agit d'une publicité concernant la location d'un véhicule à l'aéroport de Regina, en Saskatchewan. Prince a affirmé n'avoir jamais été dans cette province.

[44] Afin d'alléger le texte, le Tribunal choisit de ne pas résumer le mode d'opération de chacun des sites internet ni l'ensemble des arguments soumis par les défenderesses.

[45] Cela dit, la position commune des défenderesses peut être résumée comme suit:

- la décision *Air Canada* ne s'applique pas puisque le présent litige ne porte pas sur un site transactionnel comme c'était le cas dans *Air Canada*. Leurs sites de réservation ne permettent que d'effectuer une réservation annulable sans frais en tout temps jusqu'à la formation du contrat de location lors de la prise de livraison du véhicule. Le contrat ne se signe qu'en succursale une fois que le consommateur vient chercher son véhicule. Aucun paiement n'est exigé du consommateur avant qu'il n'ait signé le contrat de location en succursale;
- le prix de base affiché sur leurs sites de navigation ne constitue pas le *prix annoncé* visé par le paragraphe 224 (c) L.p.c., celui-ci correspondant au prix total payé lors de la formation du contrat, soit le prix total estimé qui apparaît également sur le site de réservation et qui inclut tous les frais optionnels ou non et les taxes.

- elles n'ont jamais cherché à passer sous silence un fait important. Prince reconnaît que le prix de base, les frais, les taxes et le prix total estimé lui sont fournis à tout moment sur le site de navigation de chacune d'elles et ce dernier s'en dit satisfait, étant intéressé uniquement par le prix total estimé.

- **Discussion**

[46] Dans l'arrêt *Air Canada*, la Cour d'appel discute des objectifs visés par l'amendement législatif à l'article 224 de la L.p.c. à la suite de l'adoption le 30 juin 2010 du projet de loi 60¹¹ :

[53] Comme les notes explicatives du projet de loi n° 60 l'indiquent, la modification intervient « pour obliger le commerçant à divulguer le coût total du bien ou service offert ». Le but est clair et les débats parlementaires indiquent aussi que c'est la pratique de la décomposition du prix que l'on veut contrer, en forçant le commerçant à annoncer dès le départ le bon prix et à mettre fin à la pratique d'ajouter des frais, souvent indiqués en petits caractères, au moment de passer à la caisse. Le but est de permettre au consommateur de comparer adéquatement le prix des biens qu'il achète.

(Soulignement ajouté)

[47] Contrairement à ce que laissent sous-entendre les défenderesses, la Cour d'appel n'a pas restreint l'application de l'article 224 L.p.c. uniquement au domaine transactionnel.

[48] En effet dans cette affaire, Air Canada soutenait que le titre II de la L.p.c., lequel contient l'article 224 L.p.c., référerait au domaine précontractuel, soit la publicité, et que son site transactionnel n'y était pas soumis. Selon Air Canada, l'objectif sur son site étant de conclure un contrat, il serait visé par le titre I de la L.p.c. et non par le titre II.

[49] La Cour d'appel rejette cet argument. Premièrement, elle conclut que le site relevait à la fois des domaines précontractuel et contractuel. Dans un deuxième temps elle énonce ce qui suit :

[58] Deuxièmement, le titre II de la L.P.C. crée des interdictions relatives à certaines pratiques que le législateur estime devoir interdire. Il est vrai que plusieurs de ces interdictions visent à ce que le consommateur soit bien renseigné, avant de contracter. Toutefois, comme le soulignait avec raison la juge Claudine Roy, j.c.s., dans une affaire récente portant justement sur cette question, les titres I et II de la L.P.C. ne constituent pas deux sections étanches et autonomes. Rien n'empêche que le titre II puisse aussi trouver application dans la phase contractuelle.

¹¹ PL 60, Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives, 1^{er} sess, 39^e lég, Québec, 2009 (sanctionné le 4 décembre 2009), L.Q. 2009, c.51.

[68] Ainsi, les dispositions législatives permettent de soutenir que même sur un site internet transactionnel, dès que le commerçant annonce un prix, celui-ci doit refléter le total des sommes que le consommateur devra déboursier.

[50] De plus, dans *Richard c. Time inc.*¹², la Cour Suprême a conclu que les obligations imposées aux commerçants en vertu du titre II de la L.p.c., régissent la phase précontractuelle.

[51] Il appert donc de ces décisions que l'article 224 L.p.c. s'applique tant au domaine précontractuel qu'au domaine contractuel, et par conséquent, il s'applique aux sites de réservation de location de véhicules des défenderesses.

[52] Les défenderesses soutiennent que le prix indiqué comme prix de base, ou taux quotidien comme le qualifie Hertz, n'est pas le prix annoncé visé par l'article 224 L.p.c. Référant aux déclarations assermentées de leurs représentants respectifs ainsi qu'aux pièces au soutien de celles-ci, les défenderesses font valoir que le prix de base est variable et établi sur la base de différents facteurs.

[53] Notamment, William Knowlton, vice-président et directeur général de la région du Québec chez Enterprise affirme que le prix de base est la composante la plus significative du prix total de location et est établi en tenant compte de plusieurs éléments dont notamment le lieu de location, le genre de véhicule, le lieu de livraison etc¹³.

[54] Sans qu'il soit nécessaire de résumer les étapes de navigation de chaque site internet de réservation des défenderesses, certains éléments communs ressortent:

- en ce qui concerne Avis, Budget et Hertz, le premier prix qui apparaît sur l'écran est le prix de base. Ce prix n'est pas le prix total estimé que devra payer ultimement le consommateur s'il décide de signer le contrat de location;
- un consommateur ne pourra jamais louer une voiture au prix de base qui apparaît en premier sur le site d'Avis, Budget et Hertz car, nonobstant les frais résultant des options choisies par le consommateur (tel GPS, assurance, siège d'enfant etc), des frais non optionnels s'ajoutent à une étape ultérieure au prix de base ;
- en ce qui concerne Enterprise, incluant Alamo, la situation est différente en ce qu'un prix total incluant les frais non optionnels apparaît dès le départ à côté du prix de base, lequel demeure également indiqué tout au long de l'opération;

¹² *Richard c. Time inc.*, [2012] 1 R.C.S. 265, paragr. 114.

¹³ Déclaration assermentée de William Knowlton 4, novembre 2015, paragr. 20 et 21.

- aucune réservation ne peut être effectuée sur les sites des défenderesses sans que le consommateur n'ait eu accès au détail des charges faisant partie du tarif, réservation devant être confirmée seulement lors de la dernière étape du processus, après que le consommateur ait entré ses informations personnelles et ait eu l'occasion de réviser le détail de l'information de réservation comprenant les charges;
- la réservation peut être annulée en tout temps sans frais, le contrat se faisant uniquement en succursale au moment de la livraison du véhicule et le détail des charges est à nouveau indiqué dans le contrat de location.

[55] Les défenderesses font valoir que, selon l'article 224 L.p.c., le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien. Or, dans le contexte d'une location de véhicule, ce prix sera obtenu uniquement après que le consommateur ait exercé son choix d'options. C'est ce que l'on appelle le prix total estimé, lequel apparaît clairement tant sur le site de réservation que sur le contrat de location.

[56] Or, toujours dans *Air Canada*, la Cour d'appel enseigne que l'utilisation du terme «*prix annoncé*» à l'article 224 L.p.c. indique que le législateur a voulu couvrir toutes les formes de publicités, qu'elle soit promotionnelle ou informative¹⁴.

[57] À l'instar de la Cour d'appel dans *Air Canada*, il semble que le prix de base s'inscrit tant dans une démarche promotionnelle qu'informationnelle et que, par conséquent, il constitue une annonce au sens de l'article 224 L.p.c.

[58] De plus, pour paraphraser la juge Bélanger j.c.a. dans *Air Canada*, en affichant dans un premier temps un prix de base moins élevé que le prix total estimé, les défenderesses, Hertz, Avis et Budget cherchent à attirer et à inciter les consommateurs à poursuivre leur recherche sur leur site de réservation. Ultiment, si le consommateur y donne suite, c'est le prix total estimé qu'il devra payer. Il semble que ce soit une façon de promouvoir les produits offerts en location par les défenderesses.

[59] Il en est de même de la défenderesse Enterprise, sauf que dans sa publicité le prix total côtoie le prix de base.

[60] Tenant compte des enseignements de la Cour d'appel dans *Air Canada*, le Tribunal estime que le prix de base des défenderesses Avis, Budget et Hertz qui apparaît en premier lieu dans leur site internet est un *prix annoncé* au sens de l'article 224 c) L.p.c. Il importe peu de savoir si des options seront ajoutées ou non au loisir du consommateur, le prix de base ne pouvant jamais être atteint, même dans l'éventualité où le consommateur désirerait louer un voiture sans ajouter d'options. C'est donc à la

¹⁴ *Union des consommateurs c. Air Canada, supra*, note 10, paragr. 63.

deuxième étape, si le recours est autorisé, que le juge devra déterminer si cette pratique contrevient à la L.p.c.

[61] Cependant, la situation est différente en ce qui concerne Entreprise, incluant Alamo, puisque tel que vu plus haut le prix total côtoie le prix de base tout au long du processus de réservation. Le prix total inclut les frais non optionnels et les taxes. La capture d'écran démontre que le prix total est clair et prédominant à chaque étape du processus¹⁵.

[62] Par ailleurs, l'article 54.4 e) L.p.c. oblige le commerçant avant la conclusion d'un contrat à distance à divulguer au consommateur une description détaillée de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, y compris ses caractéristiques et ses spécifications techniques. Bien que le contrat de location soit conclu en succursale, il a été démontré qu'à moins que le consommateur ne modifie ses options en succursale, le prix total estimé (prix de base, frais optionnels et non optionnels, taxes), qui apparaît sur le site de réservation internet est le prix payé par le consommateur en succursale. Le fait que le prix de base s'affiche tout au cours de l'opération au côté du prix total estimé ne semble pas contraire aux dispositions de la L.p.c.

[63] Toujours en ce qui concerne Entreprise, le demandeur produit la pièce P-14 afin de démontrer que dans sa promotion «Weekend Special», Entreprise fait sa publicité en n'annonçant que le prix de base. Or, l'annonce indique un prix différent pour le Québec. En fait, le prix pour le Québec inclut les charges non optionnelles¹⁶.

[64] Bref, selon le Tribunal, chez Entreprise, incluant Alamo, le *prix annoncé* est le prix total qui apparaît au côté du prix de base. Tenant compte des allégations de la demande pour autorisation et des éléments de preuve au dossier, les faits ne paraissent pas justifier les fins recherchées.

[65] Les défenderesses font valoir qu'un consommateur même crédule et inexpérimenté ne pourrait être leurré quant au prix étant donné que les conditions de location des véhicules sont aisément accessibles pour consultation en ligne au moment de la réservation et, en tout moment par la suite, y compris au moment de la formation du contrat lors de la livraison du véhicule.

[66] Or, toujours dans *Air Canada*¹⁷, la Cour d'appel enseigne que, dans certaines circonstances, il n'y a pas lieu pour le juge de se livrer à cet exercice en présence de certaines pratiques interdites:

[73] C'est le cas en ce qui concerne l'interdiction d'annoncer un prix incomplet ou fragmentaire. C'est de façon objective que la question de la contravention se pose et nul n'est besoin d'évaluer si le consommateur a bien compris de quoi est

¹⁵ Pièces P-15 et WK-10 à WK-15.

¹⁶ Pièce P-14, WK-3 et WK-19.

¹⁷ *Air Canada*, supra note 10.

composé le véritable prix ni même s'il a été induit en erreur. L'argument de l'intimée selon lequel un consommateur, même crédule et inexpérimenté, aurait compris que le véritable prix est celui qu'il a pu lire à la deuxième étape n'est donc pas pertinent.

(Soulignement ajouté)

[67] Dans ce contexte, comme la contravention s'évalue de façon objective, les admissions de Prince qu'il avait accès au prix total estimé et à la ventilation de ses composantes et qu'il ne s'intéressait qu'au prix total estimé ne sont pas pertinentes pour les fins de la démonstration d'une faute de nature de celle du paragraphe 224 c) L.p.c. Il n'y a pas lieu non plus de considérer l'impression générale que l'ensemble du site peut laisser au consommateur crédule et inexpérimenté.

[68] Par conséquent, il appert que le demandeur a fait valoir des arguments sérieux quant à l'existence d'une faute au sens du paragraphe 224 c) L.p.c. eu égard aux défenderesses Avis, Budget et Hertz.

[69] Pour les motifs énoncés plus haut, le Tribunal estime que le demandeur n'a pas démontré *prima facie* la commission d'une faute de la part d'Enterprise, incluant Alamo.

b) 2^e syllogisme : les fausses représentations quant à la nature des charges

[70] Le demandeur soumet que les défenderesses ont fait de fausses représentations en ce qu'elles ont:

a) séparé le prix de base du prix total estimé donnant l'impression générale que les frais non-optionnels étaient des taxes;

c) laissé sous-entendre dans les termes et conditions énoncés en petits caractères de leur publicité que les frais non-optionnels étaient des taxes (Avis et Budget).

[71] À cet égard, le demandeur invoque les articles 219 et 228 de la L.p.c.:

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

228. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important.

[72] Le demandeur réfère de plus aux obligations de bonne foi de l'article 1375 C.c.Q.

[73] Il invoque également l'article 218 L.p.c. lequel prévoit :

218. Pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés.

[74] Le demandeur réfère à l'arrêt *Time*¹⁸ et rappelle que la Cour suprême enseigne que la méthode d'analyse prévue à l'article 218 L.p.c. commande l'examen de deux éléments: l'impression générale donnée par une représentation ainsi que le «sens littéral» des termes qui y sont employés. De plus, selon la Cour suprême, eu égard à la publicité fautive et trompeuse, c'est l'impression qui se dégage après un premier contact complet avec la publicité qui sert de critère.

[75] Effectivement, selon la Cour suprême, il s'agit de: (1) décrire d'abord l'impression générale que la représentation est susceptible de donner chez le consommateur crédule et inexpérimenté; (2) déterminer ensuite si cette impression générale est conforme à la réalité. Dans la mesure où la réponse à cette dernière question est négative, le commerçant aura commis une pratique interdite»¹⁹.

[76] Toujours dans l'arrêt *Time*, la Cour suprême souligne que «[l']analyse requise par cette disposition doit prendre en considération l'ensemble de la publicité plutôt que de simples bribes de son contenu»²⁰.

[77] Qu'en est-il ?

[78] Il convient de noter que les allégations de la demande pour autorisation ré-amendée concernant les représentations fausses et trompeuses quant à la nature des charges sont vagues, générales et imprécises. Qui plus est, certaines relèvent davantage de l'opinion.

[79] Ainsi, le demandeur allègue:

11. The promotional materials and representations of the Respondents are or have been silent, ambiguous, or materially misleading concerning the nature of the Surcharges, and were designed to mislead the Petitioner and Class members as to the actual price of renting a vehicle;

12. Since at least March 2009, all of the Respondents have adopted the practice of adding Surcharges to the cost of renting a vehicle;

13. According to the Respondents, these Surcharges were taxes, surcharges and fees that governments and agencies require the Respondents to collect from consumers. This was a false and misleading representation;

¹⁸ *Time, supra*, note 12, paragr. 46, 57, 70 et 71.

¹⁹ *Time, supra*, note 12, paragr. 78.

²⁰ *Time, supra*, note 12, paragr. 56.

14. In reality, the Surcharges are not charges that government and authorized agencies require the Respondents to collect from the consumers. The surcharges are charges the Respondents choose to impose on consumers in order to recoup part of their own cost of doing business.

[80] Suivent des allégations particularisées à chacune des défenderesses.

17. Furthermore, with regard to the Surcharges, Aviscar, Inc.'s representations create the general impression that the Surcharges are taxes, surcharges, or fees that the Governments and authorized agencies require rental car companies to collect from consumers, when in fact, they are imposed by Aviscar, Inc. to recoup part of their own cost of doing business, the whole as it appears in their terms and conditions, filed herewith *en liasse* as Exhibit P-10.

[81] Des paragraphes au même effet sont allégués à l'égard des autres défenderesses²¹.

[82] Dans la section concernant les faits donnant lieu à son action personnelle, Prince allègue:

[36] The Respondents consistently provided insufficient, deficient, deceitful, and misleading information with respect to the nature of these Surcharges;

[37] The Respondents were misrepresenting the actual cost of renting vehicles by implying that these Surcharges were government taxes, surcharges, and fees, when in fact, they were not; the Respondents impose these Surcharges to recoup part of their own cost of doing business.

[83] Comme le soumettent les défenderesses, la jurisprudence enseigne que dans le contexte d'une publicité sur internet²², il faut tenir compte des informations disponibles au moyen des liens hypertextes placés en évidence afin d'évaluer l'impression générale qui se dégage de la publicité et que les différentes pages internet qui sont accessibles au moyen d'hyperliens font partie d'un seul et même document²³.

[84] Bien que les pièces au dossier démontrent que la navigation sur les sites internet des défenderesses n'est pas identique, on constate que chacun d'eux permet d'accéder facilement aux définitions pertinentes des charges.

[85] La jurisprudence enseigne que c'est le recours individuel du demandeur qu'il faut étudier pour déterminer s'il satisfait aux critères applicables²⁴.

²¹ Paragr. 20, 25 et 28.

²² *Vidéotron s.e.n.c. c. Bell Canada*, 2015 QCCS 1663, par. 48-54.

²³ *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs*, [2007] 2 R.C.S. 801, par. 97-100.

²⁴ *Sofio c. Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)*, 2015 QCCA 1820, par. 10; *Dubuc c. Bell Mobilité inc.*, J.E. 2008-2047 (C.A.), par. 25 et ss; *Option Consommateurs c. Merks & Co. inc.*, EYB 2013-216651 (C.A.), par. 25; *Bouchard c. Agropur Coopérative*, [2006] R.J.Q. 2349 (C.A.), par. 109.

[86] Dans son interrogatoire, Prince affirme avoir toujours cru que les frais non optionnels ajoutés au prix de base annoncé étaient des taxes gouvernementales. Il a compris que tel n'était pas le cas après se l'être fait expliquer par Merchant Law Group.

[87] Selon lui, les représentations des frais non optionnels sur le site des défenderesses sont trompeuses de par leurs noms: «it's misleading to...by the, by their names: recovery fee, and management fee, and license fee, that they suggest that they are taxes that the company is required to collect on behalf of the government»²⁵.

[88] Or, avant de s'être fait expliquer par Merchant Law Group que les frais non optionnels ne sont pas des taxes, Prince n'avait fait aucune recherche sur le site internet des défenderesses pour savoir en quoi consistaient les frais non optionnels, ni après: « ...I've never seen it and I've never looked for it »²⁶.

[89] Interrogé à savoir si c'est en raison du fait qu'il juge cette information non pertinente qu'il n'a pas vérifié sur le site, Prince répond²⁷:

Q. [259] Do you think this information is irrelevant?

A. No, I think it's relevant, but ...

Q [260] Why didn't you look for it before suing companies?

A. I understood them to be taxes, and, yes...

Q. [261] Based on what, Mr. Prince?

A. What they called: surcharges, fees, and because they were listed together with sales tax, I understood them to be separated from the cost of doing business.

Q. [262] That is the basis of your allegation before the Court, the way they were placed physically in the screen shot?

A. That they were listed separately from the base fee.

[90] Malgré qu'il soit maintenant informé que les frais non optionnels ne sont pas des taxes, Prince continue de louer des véhicules des défenderesses, sauf Hertz, avec laquelle il n'a pas fait affaires depuis plus de trois ans, les prix étant moins intéressants.²⁸ Il accepte de payer les frais non optionnels car la nature de ces charges n'est pas pertinente dans sa décision de louer ou non un véhicule.

²⁵ Interrogatoire de N. Prince par Me Dunberry, 14 janvier 2016, p. 64-65.

²⁶ Interrogatoire de N. Prince par Me Dunberry, 14 janvier 2016, p. 62, lignes 22 et 23.

²⁷ Interrogatoire de N. Prince par Me Dunberry, 14 janvier 2016, p. 63-64.

²⁸ Interrogatoire de N. Prince, par Me Dunberry, 14 janvier 2016, p. 28, ligne 9-25.

Q. [107] In spite of that knowledge that these were not, according to your lawyers, taxes, you accepted to pay these fees and charges, correct, because you rented these cars and you continue today to rent these cars, correct?

A. Yes, yes.

Q. [108] Okay, So I understand that the nature of these charges and fees are not driving in the end your decision to rent, they're not relevant in the end in your decision to rent cars because you continue renting cars irrespectively of the nature of these charges and fees, correct?

A. Yes, that is true.

Q. [109] And I assume that your answer would be valid for both Budget and Avis, and other rental companies, correct?

A. Yes.

[91] Prince reconnaît que les contrats de location de véhicules ne sont signés qu'au moment de la prise du véhicule. Préalablement à la signature du contrat, il admet avoir l'opportunité de revoir le prix total estimé, incluant les charges, de poser des questions sur la nature de celles-ci et d'annuler la réservation s'il le désire. Il n'a jamais posé de questions considérant que les compagnies de location ne changeraient pas leur prix pour autant.

[92] Ainsi, Prince reconnaît que le prix de base, les frais, les taxes et le prix total estimé lui sont fournis lorsqu'il fait une réservation sur les sites. À cet égard, interrogé sur le site de réservation de Budget, Prince témoigne comme suit ²⁹:

Q. [182] And you also, at the end – well, not really the end, but mid-page you have the total *estimé*, which is the total estimated charges of, in this case, twenty-eight dollars (\$28), correct?

A. Yes.

Q. [183] Okay. Now, you will agree with me, since you're familiar with this process, that this information is shown and disclosed to a client at the tie of reservation, on each reservation, correct?

A. Yes, it is.

Q [184] Okay, and when you personally made those reservations for Budget, and we've seen that you've made thirteen (13) contracts at least over that two (2) year period of time, when you made those reservations, and you were given an opportunity to review theses charges and fees, correct?

²⁹ Interrogatoire de N. Prince par Me Dunberry, 14 janvier 2016, p. 46, 47.

A. That's right, it's always very clear that is the base rate and what are all the charges, all the taxes and fees.

Q [185] Okay.

A. And then the total.

Q. [186] Okay. And at the bottom of the page it says: *Conditions d'utilisation*», which is the terms and conditions of use. You also had an opportunity to access and review these terms and conditions, correct?

A. Yes.

Q [187] And your answer earlier was that typically you would not click on those hyperlink, and you would not actually read that information or review these charges, correct, the commercial information is what you looked at, essentially the car, the location, and the price?

A. The bottom line.

[93] Prince reconnaît également que cette information le satisfait.

[94] Il lui est arrivé d'annuler des réservations non pas à cause des termes et conditions du contrat à signer, mais parce que le prix total du compétiteur était meilleur³⁰.

[95] Ainsi, pour Prince, seul le prix total estimé l'intéresse, ajoutant que même si les frais non optionnels étaient ajoutés au prix de base, cela ne changerait rien à sa décision³¹:

Q. [263] Okay. Now, since you have reviewed this Statement of Claim (...), and kept renting cars from Avis and Budget, I assume that in the end, the nature of these charges is irrelevant for your decision to rent cars from our clients, correct, since you have continued to make those rentals, correct?

A. I don't doubt that these fees are part of the cost of doing business for your company, and I believe that if they were included in the base rate, probably my bottom line would be the same, and so I'm willing, willing to pay them. My objection is only that they are listed separately from the base rate, and I believe it's misleading to... by the, by their names: recovery fee, and management fee, and license fee, that they suggest that they are taxes that the company is required to collect on behalf of the government. Guilty as charged. If the information is deep in the website, and it's explained that, in fact, they are cost of doing business, like vacuum fee, and car wash fee, and employee fee, like I'm sure there are many, many expenses in running a business as complicated as car rental, but I always thought they were taxes because they were listed

³⁰ Interrogatoire de N. Prince, par Me Dunberry, 14 janvier, 2016, aux pp. 56-57.

³¹ Interrogatoire de N. Prince, par Me Dunberry, 14 janvier 2016, aux pp. 64-65.

together with the sales tax, and never read the fine print, never really explored that deeply. I was surprised to read the article that claimed that they were not, in fact, taxes.

(Soulignement ajouté)

[96] Enfin, Prince affirme être satisfait des services, de la qualité et des prix offerts par les défenderesses:

Q. [110] May I suggest that you rent cars from Budget and Avis in the end you are satisfied with the service, quality, and the prices that you're being asked to pay and accept?

A. Yes, when I rent a car I usually comparison shop, and it is true that in recent months it has been usually Budget that has given me the best deal, but I'm satisfied with all the companies that are at the table³².

[97] Ses réponses valent pour les autres défenderesses³³.

[98] Or, il apparaît des allégations générales et imprécises de la demande pour autorisation que le fait que des frais non optionnels seraient des taxes repose davantage sur l'opinion de Prince, puisque celui-ci n'a jamais cliqué sur les liens accessibles afin de savoir ce qu'étaient ces charges, ni avant d'avoir pris connaissance de la demande pour autorisation ni après.

[99] Par ailleurs, les documents au dossier démontrent à leur face même que cette impression n'est pas conforme à la réalité. Un seul document provenant du site d'Avis peut porter à confusion, à cause d'une parenthèse³⁴. Cependant, celle-ci a été déplacée dans tous les autres documents concernant Avis rendant clair le fait que les frais ne sont pas des taxes, d'autant plus que dans tous les cas les éléments optionnels sont aussi sur la même ligne que les taxes³⁵. L'information sur les documents de Budget est à toute fin pratique similaire à celle du site d'Avis, l'erreur de parenthèse en moins. En ce qui concerne Hertz et Enterprise là aussi la distinction est claire.

[100] Sans discuter du bien fondé du recours, mentionnons que la Cour d'appel de la Colombie-Britannique a rejeté à deux reprises des recours collectifs au motif que les termes «system access fee» ou «container recycling fee» n'étaient pas trompeurs et ne suggéraient pas qu'il s'agit de taxes devant être remises au gouvernement³⁶.

³² Interrogatoire de N. Prince, par Me Dunberry, 14 janvier 2016, p. 29, lignes 1-10.

³³ Interrogatoire de N. Prince, par Me Sylvain Lussier, 14 janvier 2016, p. 4-5.

³⁴ Pièce P-10, 1^{ière} page du cahier des pièces du demandeur.

³⁵ Pièces P-7 à P-10 du cahier des pièces du demandeur complétées par les pièces P-7 à P-10 du cahier des pièces d'Avis.

³⁶ *Ileman v. Rogers Communications Inc*, 2015 BCCA 260, permission d'appeler à la Cour suprême rejetée, 11 février 2016, no. 36600; *The Consumer's Association of Canada et al. v. Coca-Cola Bottling Company et al*, 2006 BCSC 863 (Can LII), appel rejeté 2007 BCCA 356.

[101] Bref, les faits ne paraissent pas justifiés les conclusions recherchées.

[102] Au paragraphe 52 de son plan d'argumentation, le demandeur soutient que les représentations fausses ou trompeuses alléguées, constituent un dol en vertu du droit civil.

[103] L'article 1401 C.c.Q. stipule ce qui suit:

Art. 1401. L'erreur d'une partie, provoquée par le dol de l'autre partie ou à la connaissance de celle-ci, vicie le consentement dans tous les cas où, sans cela, la partie n'aurait pas contracté ou aurait contracté à des conditions différentes.

[104] Les auteurs Pierre-Gabriel Jobin et Nathalie Vézina dans leur traité *Les obligations*³⁷:

230 - **Dols principal et incident** – La première condition nécessaire pour que l'erreur provoquée par le dol soit cause de nullité est qu'elle ait été déterminante (art. 104 C.c.Q.). La partie trompée a donc la charge de démontrer qu'elle n'aurait pas contracté si elle avait connu la vérité. (...).

232 - **Exigences de preuve** – Tout comme la mauvaise foi, le dol ne se présume pas. La loi part du principe que la bonne foi des cocontractants constitue la règle générale (art. 2805 C.c.Q.) et la mauvaise foi ou le dol l'exception. La partie qui réclame l'annulation ou la réduction de ses obligations pour dol a donc un fardeau de preuve assez lourd: elle doit démontrer l'existence de l'erreur dont elle a été victime, son caractère déterminant, l'intention de tromper, et le fait que le dol a émané du cocontractant ou a été connu de lui. Il n'est pas facile de repousser la présomption de bonne foi et la victime ne parvient pas toujours, tant s'en faut, à convaincre le tribunal qu'il y a eu dol.

(Soulignement ajouté)

[105] Tel que vu plus haut, la demande pour autorisation ré-amendée ne contient aucune allégation au support d'un recours basé sur l'article 1401 C.c.Q. et, qui plus est, l'interrogatoire de Prince démontre le contraire.

3.1.2 Le préjudice

[106] Prince réclame le remboursement des frais non optionnels qui lui ont été chargés et des dommages punitifs.

[107] Au-delà de l'existence ou non d'une faute, les défenderesses avancent que les syllogismes juridiques proposés par Prince seraient de toute façon mal fondés car il n'y a aucune allégation démontrant qu'il ait subi un préjudice.

³⁷ Pierre-Gabriel Jobin and Nathalie Vézina, *Les obligations*, 6th, éd. Cowansville, Qué., Ed. Yvon Blais, aux pages 345 348.

[108] Les défenderesses soumettent que pour démontrer l'existence d'une cause défendable, il faut démontrer *prima facie* l'existence d'une faute, d'un dommage et un lien de causalité. Pour avoir droit à une indemnisation, notamment basée sur la violation du titre II de la L.p.c., il faut avoir subi un préjudice.

[109] En réponse aux arguments des défenderesses, Prince répond que la violation du paragraphe 224 c) et l'article 225 b) de la L.p.c. permettent au consommateur de bénéficier de la présomption de fraude prévue à l'article 253 L.p.c. et de disposer ainsi des recours offerts à l'article 272 L.p.c.:

253. Lorsqu'un commerçant, un fabricant ou un publicitaire se livre en cas de vente, de location ou de construction d'un immeuble à une pratique interdite ou, dans les autres cas, à une pratique interdite visée aux paragraphes *a* et *b* de l'article 220, *a*, *b*, *c*, *d*, *e* et *g* de l'article 221, *d*, *e* et *f* de l'article 222, *c* de l'article 224, *a* et *b* de l'article 225 et aux articles 227, 228, 229, 237 et 239, il y a présomption que, si le consommateur avait eu connaissance de cette pratique, il n'aurait pas contracté ou n'aurait pas donné un prix si élevé.

(Soulignement ajouté)

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

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

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

[110] Or, en l'espèce, Prince ne peut bénéficier de la présomption de l'article 253 L.p.c. puisque, tel que révélé dans son interrogatoire, il ne remplit pas les conditions requises à cette fin.

[111] Cependant, comme le rappelle la Cour suprême dans *Time*³⁸, la présomption de dol établie par l'art. 253 L.p.c., ne délimite pas la portée de l'art. 272 L.p.c. et ne régit pas non plus les principes qui en sous-tendent l'application. Elle accorde plutôt une protection additionnelle au consommateur dans des situations où il ne souhaite pas ou ne peut pas exercer un recours en vertu de l'article 272 L.p.c.

[112] Ainsi, comme le souligne la juge Bélanger dans *Air Canada*, la Cour suprême dans *Time* a reconnu qu'un consommateur lésé par une pratique interdite peut recourir à l'article 272 L.p.c. pour tenter un recours³⁹.

[113] Toutefois, la Cour suprême enseigne également que même si l'art. 272 L.p.c. crée une présomption absolue de préjudice pour le consommateur, cela ne signifie pas que l'exercice de ce recours n'est assujéti à aucun encadrement juridique. Tant au niveau contractuel qu'extracontractuel, pour obtenir des dommages-intérêts compensatoires, il faut que le dommage soit susceptible d'évaluation ou quantifiable. Dans les deux cas, il doit y avoir une proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le bien ou le service visé, ce qui signifie que la pratique interdite doit être susceptible d'influer sur le comportement adopté par le consommateur face au bien⁴⁰.

[114] Or, tel que vu plus haut, l'interrogatoire du demandeur démontre sans équivoque que cette pratique n'a aucune influence sur sa décision de louer un véhicule, seul le prix total estimé l'intéresse.

[115] Au paragraphe 41 de la demande pour autorisation ré-amendée qui est contenu sous le chapitre des faits donnant ouverture à l'action individuelle de chaque membre du groupe, il est allégué ce qui suit:

41. The Respondents choose to impose the Surcharges on consumers to recoup part of their own cost of doing business and as a result, consumers end up paying higher prices or receiving lower discounts that advertised.

(Soulignement ajouté)

[116] Outre la généralité des faits allégués par les membres dans ce paragraphe, non seulement Prince n'allègue pas ceux-ci dans la section de la demande concernant son recours, mais son témoignage est à l'effet contraire. Ainsi, Prince ne subit donc aucun des dommages et inconvénients allégués par les membres du groupe, alors que ceux-ci ne sont appuyés d'aucun fait précis.

³⁸ *Time*, supra, note 12, paragr. 132.

³⁹ *Air Canada*, supra, note 10, par. 75.

⁴⁰ *Time*, supra, note 12, paragr. 124, 126, 140-141

[117] Il n'y a ainsi aucun fait allégué démontrant de façon *prima facie* que Prince est insatisfait de la situation et qu'il a subi des dommages de nature compensatoire, que ce soit en regard du prix annoncé ou de la nature des charges.

[118] Prince réclame également des dommages punitifs, sans les qualifier.

[119] Dans l'arrêt *Time*, rappelant que la L.p.c. est une loi d'ordre public, la Cour suprême rappelle que le consommateur qui invoque l'art. 272 L.p.c. peut obtenir des dommages-intérêts punitifs, même si on ne lui a pas accordé en même temps une réparation contractuelle ou des dommages-intérêts compensatoires⁴¹.

[120] À cet égard, les juges LeBel et Cromwell s'expriment comme suit :

[[178] Cependant, le simple fait d'une violation d'une disposition de la L.p.c. ne suffirait pas à justifier une condamnation à des dommages-intérêts punitifs. Par exemple, on devrait prendre en compte l'attitude du commerçant qui, constatant une erreur, aurait tenté avec diligence de régler les problèmes causés au consommateur. Ni la L.p.c., ni l'article 1621 C.c.Q. n'exigent une attitude rigoriste et aveugle devant les efforts d'un commerçant ou d'un fabricant pour corriger le problème survenu. Ainsi, le tribunal appelé à décider s'il y a lieu d'octroyer des dommages-intérêts punitifs devrait apprécier non seulement le comportement du commerçant avant la violation, mais également le changement (s'il en est) de son attitude envers le consommateur, et les consommateurs en général, après cette violation. Seule une analyse globale du comportement du commerçant permettra au tribunal de déterminer si les impératifs de prévention justifient une condamnation à des dommages-intérêts punitifs dans une affaire donnée.

(Soulignement ajouté)

[121] Dans *Perreault c. McNeil PDI Inc.*⁴², dans le cadre d'un appel d'une décision de la Cour supérieure ayant rejeté une demande pour autorisation, référant à l'arrêt *Time*, la Cour d'appel, sous la plume du juge Guy Gagnon, écrit ce qui suit:

[72] Même si l'appelante avait démontré de la part des intimés un manquement à la loi, ce que la preuve n'a pas révélé, je suis d'avis que la recevabilité de son recours en dommages-intérêts punitifs se heurte de toute façon à une importante difficulté.

[73] Si l'article 272 C.p.c. donne ouverture à l'octroi de tels dommages, leur attribution relève au premier plan du pouvoir discrétionnaire du juge qui doit, avant de conclure en ce sens, apprécier l'ensemble du comportement du commerçant pour déterminer si celui-ci a fait preuve d'une insouciance marquée à l'égard du consommateur.

⁴¹ *Time*, *supra*, note 12, paragr. 175 et 176.

⁴² *Perreault c. McNeil PDI inc.*, 2012 QCCA 713.

[74] L'attitude blâmable du commerçant dont il est maintenant question doit équivaloir à des «violations intentionnelles, malveillantes ou vexatoires, ainsi que la conduite marquée d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse [...]».

[75] Or, l'appelante n'allègue aucun fait montrant que les intimées ont manifesté à son égard et à celui du consommateur en général une indifférence à leur situation. Elle n'a pas davantage démontré que les intimés ont été insensibles aux éléments dévoilés par Santé Canada en ne faisant rien pour apaiser les possibles soucis du consommateur occasionnés par le contenu de ces avis. L'attitude des intimés, en l'espèce témoigne plutôt du contraire.

[76] L'appelante n'a pas non plus établi que les intimées ont eu une conduite désinvolte, insouciance ou marquée de la négligence sérieuse rendant nécessaire l'application d'une sanction aux fins de prévenir la répétition d'un comportement reprochable.

[77] Bref, sur cette question, la preuve de l'appelante est tout simplement déficiente.

[122] La même situation s'applique en l'espèce. Le demandeur n'allègue aucun fait permettant de démontrer *prima facie* un comportement des défenderesses justifiant l'octroi de dommages punitifs. Au contraire, Prince affirme être satisfait des services, de la qualité et des prix offerts par les défenderesses.

[123] Par conséquent, il faut conclure que le demandeur n'a pas démontré l'existence d'une «cause défendable» et ne satisfait donc pas aux critères du paragraphe 575 (2) C.p.c.

3.2 La représentation adéquate des membres du groupe est-elle démontrée? (paragr. 575.4 C.p.c.)

[124] Les conditions de l'article 575 (2) C.p.c. n'étant pas rencontrées, il n'est pas nécessaire de vérifier si les autres conditions le sont. Cependant, il apparaît opportun de se prononcer sur la condition stipulée à l'article 575 (4) C.p.c., plus spécifiquement sur la question de la compétence du demandeur à représenter les membres du groupe, celle-ci ayant été longuement plaidée.

[125] Tout comme les autres critères, cette évaluation se fait de façon libérale.

[126] Dans *Infineon*, la Cour suprême rappelle que la représentation adéquate s'évalue par l'examen de trois facteurs : (1) l'intérêt à poursuivre; (2) la compétence; et (3) l'absence de conflit avec les membres⁴³. Elle ajoute également qu'«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 équitablement»⁴⁴.

⁴³ *Infineon, supra*, note 3, paragr.153.

⁴⁴ *Infineon, supra*, note 3, paragr. 149.

[127] Dans *Lévesque c. Videotron*⁴⁵, référant à la décision *Infineon*, la Cour d'appel rappelle que «(...) la Cour suprême envoie un message plutôt clair quant au niveau de compétence requis pour être nommé représentant. Le critère est devenu minimaliste».

[128] Dans cette affaire la Cour d'appel était appelée à se prononcer sur la compétence du représentant. On reprochait à ce dernier de ne pas avoir tenté de rechercher d'autres membres ni d'indiquer leur nombre potentiel.

[129] La Cour d'appel, sous le plume de la juge Dominique Bélanger, reconnaît qu'il est habituel au Québec qu'un représentant ou un bureau d'avocats agissant pour lui crée une page internet dans le but de permettre aux éventuels membres de manifester leur intérêt pour le recours envisagé par l'inscription de leurs noms sur une liste prévue à cet égard⁴⁶. Puis, rappelant que le représentant doit effectuer certaines démarches qui lui permettront de démontrer qu'il n'est pas le seul dans cette situation, la juge Bélanger écrit ce qui suit:

[27] Toutefois, le niveau de recherche que doit effectuer un requérant dépend essentiellement de la nature du recours qu'il entend entreprendre et de ses caractéristiques. Si, de toute évidence, il y a un nombre important de consommateurs qui se retrouvent dans une situation identique, il devient moins important de tenter de les identifier. Il est alors permis de tirer certaines inférences de la situation.

[130] Même s'il est possible de tirer certaines inférences, cela ne règle pas pour autant la question de la compétence de Prince à agir au nom des membres.

[131] En l'espèce, Prince est devenu représentant du groupe à sa grande surprise et de la façon suivante:

- Il a vu une annonce indiquant que les frais non optionnels imposés par les compagnies de location de véhicule n'étaient pas des taxes, information qui l'a dirigée chez Merchant Law Group. Il a alors rempli la feuille d'information fournie par Merchant Law Group, croyant qu'il signait une pétition;
- À la suite d'une demande d'un représentant de Merchant Law Group, il a transmis des contrats de location, croyant cette fois-ci qu'il participait à titre de membre à un recours collectif déjà en cours, et pour cause, dans une note au bas d'un document intitulé «Car Rental Vehicle Fees» de Merchant Law Group et dont Prince a obtenu copie, on lit⁴⁷:

(* - As of November 25, 2009, our law firm has filed class action lawsuits from B.C. to Québec inclusively, and Merchant Law Group LLP will be filing lawsuit in Atlantic Canada in the coming days)

⁴⁵ *Lévesque c. Videotron, s.e.n.c.*, 2015 QCCA 205, paragr. 23.

⁴⁶ Id., paragr. 25.

⁴⁷ Pièce NP-2.

- Enfin, il a découvert par hasard, en juillet 2015, soit trois mois après la signification de la demande d'autorisation aux défenderesses et son dépôt au greffe de la cour, qu'il avait été choisi comme représentant des membres du groupe en tapant son nom sur Google. Il croit avoir trouvé la procédure sur le site de la Cour supérieure. Son interrogatoire à cet égard est sans équivoque⁴⁸:

[132] À la suite de cette découverte, il a communiqué avec un certain M. Hoedel de chez Merchant Law Group. Dans un courriel du 10 septembre 2015 évoqué par le demandeur lors de son interrogatoire, ce dernier écrit ce qui suit:

From: normanprince@videotron.ca
To: lornehoedel@hotmail.com
Subject: Car Rental Class Action
Date: Thu, 10 Sep 2015 11:58:17 -0400

Hello Mr. Hoedel,
Once in a while I «Google» my own name, and quite by accident I found the attached documents.
Finally I understand what this is all about.
Since I am the petitioner, will I be invited to the hearing? Do we have a date yet?
Norman Prince

[133] À ce stade, Prince n'avait donné aucun mandat à Merchant Law Group :

- Q. [30] But is it fair to say that you had not retained Merchant Law Group at that point, when you wrote the e-mail you had not asked them to be your lawyers, correct?
- A. No, no, I had not asked Merchants Law Group to be my lawyer, I asked them for information...
- Q. [31] Correct.
- A. ...they asked me for some information...
- Q. [32] Right.
- A. ...and I felt that I was fulfilling kind of a civic, civic responsibility to work with them.
- Q. [33] But...and I take it then that you had never seen the Motion before it was filed, correct?
- A. True, the first time I saw it I discovered it by accident online⁴⁹.

⁴⁸ Interrogatoire de N. Prince par Me Martineau, 14 janvier 2016, p. 11-14, Q18 à Q-27.

⁴⁹ Interrogatoire de N. Prince par Me Martineau, 14 janvier 2016, p. 14, Q-30 à Q-33.

[134] À la suite de son courriel, il a finalement reçu une réponse d'un dénommé Dupont de chez Merchant Law Group qui lui a dit que des informations additionnelles suivraient.

[135] Forcément, Prince n'a fait aucune enquête ni participé à la rédaction de la demande en autorisation. Mais il y a plus. Lors de son interrogatoire, on apprend ce qui suit:

- il n'a appris que quelques semaines avant son interrogatoire tenu le 14 janvier 2016, en vue de la préparation de celui-ci, ce que signifiait être représentant du groupe en terme d'engagement, de disponibilité, de coûts et autres contraintes;
- tel que vu plus haut, il n'a pas été impliqué dans la rédaction de la procédure. Cependant, on ne lui a pas demandé non plus s'il voulait apporter des changements à la procédure à la suite de sa découverte;
- il n'a aucun contact et n'a jamais communiqué avec un membre du groupe visé par la demande d'autorisation de l'action collective, ni avant ni après;
- il ne sait pas pourquoi la composition du groupe proposé dans la demande d'autorisation remonte à mars 2009.
- lors de son interrogatoire en janvier 2016, il n'avait pas pris connaissance des déclarations assermentées des représentants des défenderesses et des documents au soutien de celles-ci communiqués en novembre 2015;
- il a lu en détail la demande en autorisation que quelques semaines avant son interrogatoire⁵⁰:

Q. [62] And when was the first time that you read it?

A. The first time I read it was when I found it on-line, sometime last summer, but in detail only recently, only during the last few weeks.

Q. [63] In preparation for this examination?

A. Yes, yes.

[136] Le procureur de Prince soutient que la note inscrite au bas du document émanant de Merchant Law Group indiquant qu'un recours collectif a été déposé en 2009, apparaissait par erreur et n'avait pas de lien avec le présent recours collectif. Il a annoncé qu'il réservait ses droits d'appeler un membre de Merchant Law Group pour témoigner à cet égard.

⁵⁰ Interrogatoire de N. Prince par Me Martineau, 14 janvier 2016, p. 21-22.

[137] Qu'il y ait eu erreur ou non de la part du cabinet de Merchant Law Group, il demeure que cette note a incité Prince à croire qu'il participait à un recours collectif déjà institué.

[138] Les réponses de Prince lors de son interrogatoire sont claires et démontrent sans ambiguïté qu'il s'est retrouvé représentant du groupe à son insu et qu'il n'a fait aucune démarche, si ce n'est que remplir la fiche d'information de Merchant Law Group, leur transmettre quelques contrats de location de véhicules, être interrogé hors cour le 14 janvier 2016 et être présent à la cour lors de la présentation de la demande pour autorisation.

[139] Ce qui est particulièrement troublant dans ce dossier, c'est qu'au paragraphe 40 de la demande d'autorisation déposée au greffe de la cour le 7 avril 2015, on lit ce qui suit:

40. Petitioner, who is requesting to obtain the status of representative, will fairly and adequately protect and represent the interest of the members of the Group, since Petitioner:

c) understands the nature of the action and has the capacity and interest to fairly and adequately protect and represent the interests of the Members of the Group;

d) is available to dedicate the time necessary for the present proceedings and to collaborate with Class attorneys in this regard; and

e) does not have interest that are antagonistic to those of other members of the Group;

[140] Bien que Prince était présent dans la salle d'audience, il n'a pas été témoigné pour tenter d'établir sa capacité à représenter les membres du groupe, alors que cette possibilité a été soulevée.

[141] Dans *Videotron*⁵¹, la juge Bélanger précise que «l'impossibilité que l'affaire survive équitablement» se rencontrerait en présence des éléments suivants:

[45] À mon avis, un juge pourrait arriver à cette conclusion si, après avoir entendu un requérant, il se rendait compte que ce dernier ne comprend pas les tenants et aboutissants du recours proposé, qu'il agit comme une marionnette pour le compte d'un tiers et que cela peut avoir une conséquence dans la conduite du dossier.

[142] Il est clair que Prince a tout simplement accepté de prêter son nom et son concours aux procureurs qui cherchaient quelqu'un pour entreprendre le recours. Les réponses données lors de son interrogatoire démontrent qu'il ne saisit pas les tenants et

⁵¹ Lévésque c. *Videotron*, *supra*, note 45, paragr. 45.

aboutissants du recours et qu'il est impossible que l'affaire survive équitablement sans que cela ait des conséquences dans la conduite du dossier. Par ailleurs, le fait que Prince considère être de son devoir de travailler avec les avocats sur ce recours n'établit pas sa qualification.

[143] Pour reprendre les mots du juge Dufresne dans *Fortier*⁵², il «s'agit d'un de ces rares cas où on peut envisager le remplacement du représentant, ou à la limite, le rejet de la requête, faute d'un représentant adéquat».

[144] En l'espèce, le Tribunal estime qu'il y a lieu de rejeter la demande puisqu'il n'y a pas un iota de preuve que des démarches ont été faites pour trouver d'autres membres.

[145] Bref, le critère du paragr. 575 (4) C.p.c. n'est pas satisfait, Prince n'ayant pas établi sa capacité à représenter les membres du groupe auquel il allègue appartenir. De plus, il ne possède pas l'intérêt personnel pour agir.

[146] Enfin, invoquant l'arrêt *Banque de Montréal c. Marcotte*⁵³, Hertz soutient que la demande d'autorisation doit être rejetée à son égard pour absence d'intérêt et de lien de droit en ce que le demandeur: (1) admet n'avoir jamais visité le site de Hertz dans les trois ans précédant le dépôt de la demande, il y aurait donc de toute façon prescription du recours, (2) qu'il n'allègue pas avoir loué de voiture de Hertz pendant la période pertinente, (3) qu'il n'a pas parlé du dossier avec aucun client de Hertz, (4) qu'il n'en connaît aucun, (5) qu'il ignorait que Hertz avait déposé une preuve au dossier, et (6) qu'il ne connaît pas le processus de location en ligne de Hertz.

[147] Compte tenu de la décision à laquelle en arrive le Tribunal, cette question devient sans objet.

4. Conclusion

[148] Le Tribunal est d'avis que Prince ne rencontre pas les critères prévus à l'article 575 C.p.c. et qu'en conséquence la demande en autorisation ré-amendée doit être rejetée.

⁵² *Fortier, supra*, note 3, paragr. 149..

⁵³ *Banque de Montréal c. Marcotte*, [2014] 2 R.C.S. 65.

[149] **POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

[150] **REJETTE** la demande ré-amendée pour autorisation d'une action collective et pour être représentant du demandeur Norman Prince.

[151] **LE TOUT**, avec frais de justice.


JOHANNE MAINVILLE, J.C.S.

Me Daniel Chung
MERCHANT LAW GROUP LLP
Avocats du Requéran

Me Eric Dunberry
NORTON ROSE FULBRIGHT CANADA
Avocats de Avis Budget Group, inc. – Aviscar, inc. – Budgetcar, inc.

Me Yves Martineau
STIKEMAN ELLIOTT
Avocats de The Hertz Corporation – Hertz Canada Limited

Me Sylvain Lussier
Me Annie Gallant
OSLER, HOSKIN & HARCOURT LLP
Avocats de Enterprise Holdings, inc., Enterprise Rent-A-Car Canada Company – Alamo Rent A Car

Dates d'audience: 19 et 20 mai 2016