

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

NO:

AUDREY DUMONT-LUSSIER, domiciliée et résidant au 741 terrasse du Merle Bleu, St-Amable (Québec) J0L 1N0

Demanderesse

c.

KONINKLIJKE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ (KLM), entreprise publique dûment constituée, ayant son siège au 55 ST Amsterdamseweg, Amstelveen 1182GP, Pays-Bas et une place d'affaires située au 1510-2000 rue Mansfield, Montréal (Québec) H3A 3A3

Défenderesse

**DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER
UNE ACTION COLLECTIVE ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANT
(Art. 574 et suivants C.p.c.)**

À L'UN DES HONORABLES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE, SIÉGEANT DANS ET POUR LE DISTRICT JUDICIAIRE DE MONTRÉAL, LA DEMANDERESSE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

Les faits :

1. La demanderesse *Audrey Dumont-Lussier*, désire exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie du groupe ci-après décrit, dont elle est elle-même membre, soit :

«Tous les passagers du vol KLO671 de KLM qui devaient effectuer la liaison entre Amsterdam et Montréal le 26 mars 2017 à 15h20.»

2. Le 26 mars 2017, la demanderesse, qui arrivait alors de Turin en Italie, devait rentrer à Montréal où elle réside par le vol KLO671, opéré par la défenderesse *KONINKLIJKE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ* (ci-après «*KLM*»);

3. Or, le vol KL0671 du 26 mars 2017 a été annulé et les préposés de la défenderesse ont alors offert à votre demanderesse de passer par Londres où, lui a-t-on représenté, elle pourrait rattraper un vol le même jour à la destination de Montréal;
4. Malheureusement, le vol KL1021 du 26 mars 2017 de *KLM* entre Amsterdam et Londres a quant à lui été retardé, si bien que votre demanderesse n'a pu prendre sa connexion pour Montréal et qu'elle a dû passer la nuit à Londres jusqu'au lendemain après-midi, où elle a enfin pu prendre un vol de retour sur Montréal;
5. Par conséquent, la demanderesse entend exercer une action collective en dommages pécuniaires et moraux contre *KLM* pour le compte du groupe en raison :
 - a) de l'annulation pure et simple du vol KL0761 et des retards variables qui en ont découlé pour l'ensemble des passagers;
 - b) du traitement que *KLM* a fait subir aux passagers du vol KL0761 du 26 mars 2017 entre leur départ et le moment effectif de ce départ, qui constitue une atteinte illicite et intentionnelle à leur dignité contrairement à la *Charte des droits et libertés de la personne*;
6. En tout temps pertinent aux présentes, la défenderesse *KLM* est un transporteur aérien faisant affaires sous la raison sociale de *KONINKLIJKE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ*, le tout tel qu'il appert d'une copie du CIDREQ (**R-1**);
7. La défenderesse *KLM* détient une licence de transporteur aérien accordée par l'*Office des transports du Canada* lui permettant d'exploiter un service international régulier entre des points situés en Hollande et des points situés au Canada, le tout tel qu'il appert des documents suivants :
 - a) Extrait du site Internet de l'*Office des transports du Canada* (**R-2**);
 - b) Décision no 2001-A-306 de l'*Office des transports du Canada* (**R-3**);
8. Dans le cadre de son entreprise, la défenderesse *KLM* offre et effectue le transport aérien entre Montréal et Amsterdam;
9. En offrant et vendant des titres de transport au Québec, la défenderesse exploite une entreprise au sens du *Code civil du Québec* dans la province;
10. Au surplus, lorsqu'elle y offre et vend des titres de transport à des personnes physiques qui effectuent le voyage pour des fins autres que commerciales, la défenderesse est un

«commerçant» au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* et le contrat de transport constitue un «*contrat de consommation*» et un «*contrat d'adhésion*» au sens du *Code civil du Québec*;

• **Le contrat de transport aérien entre la demanderesse et KLM**

11. La demanderesse détenait un billet pour le transport aérien aller-retour entre Montréal et Amsterdam aux dates et selon les heures indiquées ci-après (*Billet électronique R-4*);
12. Le 26 mars 2017, la demanderesse quittait Turin afin de rentrer à Montréal, vol qui devait l'amener à transiter par Amsterdam où elle devait compléter son voyage à bord du vol KL0671 entre Amsterdam et Montréal;
13. L'avion devant effectuer la connexion KL0671 de KLM a été annulé, contrairement à ce qui était prévu au titre de transport *R-4*;
14. En raison de l'annulation de ce vol, KLM a dû prendre des mesures à l'égard de chaque passager afin de transporter ces derniers à Montréal conformément à ce qui était prévu aux titres de transport, mais par des moyens différents de ce qui était prévu à ces mêmes titres;
15. Tel qu'il en sera fait état ci-dessous, l'annulation du vol KL0671 ainsi que la manière dont KLM a traité les membres du groupe leur auront occasionné les dommages suivants qu'ils sont en droit de réclamer de la défenderesse :
 - a) des dommages pécuniaires pour les pertes et dépenses qu'ils ont subies pendant l'attente du retour et en raison de leur arrivée retardée à Montréal;
 - b) des dommages moraux pour compenser les troubles, inconvénients, stress et fatigue subis pendant l'attente du vol de retour et/ou en raison de leur retour tardif à Montréal et l'atteinte que KLM a portée à leur dignité en les traitant de manière indigne durant l'attente du départ tel qu'il sera relaté ci-dessous;

La faute :

16. L'horaire du vol KL0671 faisait partie intégrante du contrat intervenu entre votre demanderesse et KLM et cette dernière est contractuellement tenue au respect des horaires et itinéraires apparaissant au billet d'avion émis en faveur de votre demanderesse;

17. S'agissant d'un vol international, le contrat de transport est assujéti à la *Convention de Montréal* intégrée au droit national canadien par la *Loi sur le transport aérien*;
18. Conformément à l'article 19 de la *Convention de Montréal*, la défenderesse est responsable des dommages résultant du vol KL0671 prévu le 26 mars 2017;
19. Au surplus, s'agissant d'un contrat de consommation, *KLM* est tenue à une obligation de résultat et à une garantie de conformité à l'endroit de la demanderesse et des membres du groupe;
20. Or, *KLM* a failli à son obligation de résultat en ne respectant pas l'horaire du vol qui était prévu;
21. Au surplus, *KLM* a contrevenu aux obligations et aux garanties stipulées à la *Loi sur la protection du consommateur* et à celles qui résultent du *Code civil du Québec* en matière de contrats d'adhésion et de consommation;
22. Votre demanderesse est donc en droit d'invoquer contre *KLM* les garanties et présomptions établies en sa faveur, et principalement celles énoncées au *Code civil du Québec*, à la *Loi sur la protection du consommateur* et à la *Convention de Montréal*;
23. Bien que dûment mise en demeure par courriel adressé pour elle-même à *KLM* le 4 avril 2017 (*R-5*), la défenderesse *KLM* refuse jusqu'à ce jour d'indemniser la demanderesse pour les pertes, troubles et inconvénients subis suite à l'annulation de son vol;

Les dommages :

24. À la suite et comme conséquence directe de l'annulation du vol KL0671 du 26 mars 2017 la demanderesse est en droit de réclamer de *KLM* les dommages suivants :

a) troubles, inconvénients, fatigue et stress durant l'attente du départ et au retour	1 000\$
b) frais d'appel et de communications	40,00\$
c) perte de salaire pour le 27 mars 2017	200,00\$
TOTAL :	1 240,00\$

25. En sus, la demanderesse a été empêchée de faire l'inventaire mensuel du restaurant où elle travaille et l'émission de la paye pour les trente (30) employés de ce restaurant a été retardée d'une journée;
26. Les montants susdits forment un total de 1 240,00 \$, montant que la demanderesse est en droit de réclamer de *KLM* pour elle-même, le tout avec intérêts plus l'indemnité additionnelle calculés à compter de la signification des présentes;

L'action collective :

- **Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de chacun des membres du groupe contre la défenderesse *KLM***
27. Tous les passagers du vol KL0671 qui devaient effectuer la liaison Amsterdam/Montréal le 26 mars 2017 à 17h20 sont arrivés à Montréal bien après l'heure prévue à leurs titres de transport;
 28. Tous les passagers du vol KL0671 ont subi des dommages en raison de l'annulation de ce vol et du traitement que *KLM* leur a fait subir pendant l'attente;
 29. La demanderesse elle-même passagère de ce vol, a été témoin des troubles et inconvénients que les passagers du vol KL0671 ont généralement subis et elle a pu constater le stress, la fatigue et le désarroi qui régnait parmi des passagers et elle a eu l'occasion de discuter avec plusieurs d'entre eux qui exprimaient avoir été traité de façon dégradante pendant la période d'attente;
 30. La demanderesse a également constaté que de nombreux passagers ont encouru des frais et des dépenses durant l'attente, soit pour acheter de la nourriture, soit pour utiliser leur téléphone et, les dépenses qu'elle a elle-même encourues;
 31. Tous les passagers du vol KL0671 ont un recours en dommages contre la défenderesse *KLM* fondé sur l'inexécution du contrat de transport aérien intervenu entre eux et *KLM* et en raison de l'atteinte à leurs droits, que cette atteinte soit illicite et intentionnelle ou non;
 32. La responsabilité de *KLM* repose sur la preuve des faits entourant l'annulation du vol KL0671 et la prise en charge totalement déficiente des passagers par les préposés de *KLM* pendant la période d'attente, preuve qui sera commune pour tous les passagers;
 33. Il en va de même en ce qui a trait au droit applicable aux recours de tous les passagers du vol KL0671 : dans tous les cas, le Tribunal devra statuer :

- 1) sur l'application de la *Convention de Montréal* et sur les limites de responsabilité dont KLM peut bénéficier ;
 - 2) sur la nature des dommages susceptibles d'être réclamés;
34. En somme, les questions de droit que soulèvent les recours des membres du groupe à être formé sont identiques, similaires ou connexes à celles énoncées par votre demanderesse, soit la responsabilité de *KLM* quant à l'annulation du vol KL0671;
- **La composition du groupe rend difficile et peu pratique l'application des articles 59 et 67 du Code de procédure civile en ce que :**
35. Pour effectuer le vol KL0671, *KLM* utilise un appareil Airbus A330-200 (*R-6*);
36. La configuration des Airbus A330-200 exploités par la défenderesse *KLM* permet de transporter 243 passagers (*Recherche Internet R-7*);
37. Par conséquent, la demanderesse estime que le groupe qu'elle veut représenter aux fins de l'action collective est composé d'environ 240 personnes;
38. Votre demanderesse ne connaît pas l'identité de tous les passagers du vol KL0671 qu'elle entend représenter mais elle entend obtenir de la défenderesse *KLM* les noms et coordonnées des passagers du vol KL0671 du 26 mars 2017;
39. Même si votre demanderesse connaissait l'identité et les coordonnées de tout un chacun des membres du groupe qu'elle entend représenter, ce qui n'est pas le cas, il lui serait difficile, voire impossible de tous les rencontrer pour obtenir de chacun d'eux un mandat spécifique puisqu'il ne les connaît pas personnellement et que ceux-ci habitent des endroits différents et sont dispersés géographiquement;
40. Pour les mêmes motifs, il serait excessivement difficile et incommode pour votre demanderesse de rendre individuellement compte de l'accomplissement d'un mandat à toutes ces personnes;
41. Il serait également incommode de prendre autant de procédures individuelles et de procéder à la réunion d'actions ou de parties compte tenu du nombre de personnes impliquées;
42. Par ailleurs, il est raisonnable de prévoir que la défense que présentera *KLM* lors du procès soulèvera des aspects techniques mettant en cause le fonctionnement de l'avion qui devait assurer le vol KL0671, ce qui est susceptible d'impliquer le recours à des

- témoins experts dont les coûts dépasseraient largement la valeur des réclamations individuelles des membres du groupe;
43. Il est également raisonnable de prévoir que la défenderesse *KLM* soulèvera des moyens de défense en droit qui font appel à l'application et à l'interprétation de conventions internationales, ce qui impliquera, pour les membres du groupe qui sont en général de simples citoyens sans expérience particulière dans le domaine juridique, d'effectuer des recherches juridiques poussées en droit aérien international qui dépassent leurs connaissances s'ils devaient plaider eux-mêmes leur cause individuelle devant la division des petites créances de la Cour du Québec;
44. La procédure en action collective permettra d'éviter le risque de jugements contradictoires et facilitera l'accès à la justice à tous les passagers du vol KL0671, dont certains seraient susceptibles de renoncer à faire valoir leurs droits contre *KLM* s'ils devaient intenter une action collective devant la division des petites créances de la Cour du Québec;
45. Compte tenu de ce qui précède, il est difficile, peu pratique et voire même impossible de procéder selon les articles 59 ou 67 C.p.c. et seule l'action collective permet une solution pratique et efficace pour que les passagers du vol KL0671 du 26 mars 2017 fassent valoir leurs droits;
- **Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du groupe à la défenderesse *KLM* et que votre demanderesse entend faire trancher par l'action collective sont :**
46. Le vol KL0671 de la défenderesse *KLM* est-il un «*transport international*» assujetti à la *Convention de Montréal*?
47. La défenderesse *KLM* est-elle présumée responsable de l'annulation du vol KL0671 qui devait avoir lieu le 26 mars 2017 à 15h20?
48. La (les) cause(s) de l'annulation du vol KL0671 permet(tent)-elle(s) à la défenderesse *KLM* de renverser la présomption de responsabilité pour les dommages résultant du retard et d'exclure sa responsabilité quant aux dommages pécuniaires et moraux subis par les membres du groupe?
49. À la suite et comme conséquence de l'annulation du vol KL0671, les membres du groupe sont-ils en droit de réclamer de la défenderesse *KLM* l'indemnisation des dommages suivants et, le cas échéant, évaluer le montant ou le mode de calcul des indemnités dues par la défenderesse pour compenser les préjudices suivants ?:

- a) 1000\$ pour compenser les troubles, inconvéniens, fatigue et stress durant l'attente du départ et au retour;
 - b) frais de subsistance et d'hébergement durant l'attente;
 - c) frais de transport terrestre aller et/ou retour entre l'aéroport et un hôtel pour la nuit du 26 au 27 mars 2017, le cas échéant;
 - d) frais d'appel et de communications (interurbains, cellulaires, etc.);
 - e) perte de salaire pour le 27 mars 2017, le cas échéant;
 - f) montants payés à des tiers pour gardiennage des enfants, du domicile ou d'animaux;
 - g) autres dommages découlant directement du retard;
50. Indépendamment de la (des) cause(s) de l'annulation de ce vol, la façon dont la défenderesse *KLM* a traité les membres du groupe entre l'heure prévue pour le départ et le moment où le vol a effectivement eu lieu constitue-t-elle une atteinte à la dignité de chacun des membres du groupe?
51. En cas de réponse affirmative à la question posée au paragraphe 50, les membres du groupe ont-ils droit d'obtenir une condamnation contre la défenderesse *KLM* pour les dommages moraux qu'ils ont subis en raison de l'atteinte à leur dignité résultant de la façon dont cette dernière les a traités durant le retard?
52. Dans l'affirmative, la défenderesse *KLM* peut-elle invoquer les clauses limitatives et/ou exonératoires de responsabilité prévues à la *Convention de Montréal*? La réponse est-elle la même si la demanderesse fait la preuve que l'atteinte à sa dignité était illicite et volontaire?
53. Les passagers du vol KL0671 de la défenderesse *KLM* qui ont acheté leurs titres de transport ailleurs qu'au Québec ont-ils droit de réclamer des dommages pour atteinte à leur dignité?
- **Les questions de faits et de droits particulières à chacun des membres du groupe consistent à :**
54. Déterminer la nature et la valeur des dommages particuliers que chacun des membres du groupe ont subis notamment en ce qui a trait aux dommages suivants :

- a) frais de subsistance et d'hébergement durant l'attente;
- b) frais de transport terrestre aller et/ou retour entre l'aéroport et un hôtel pour la nuit du 26 au 27 mars 2017, le cas échéant;
- c) frais d'appel et de communications (interurbains, cellulaires, etc.);
- d) perte de salaire pour le 27 mars 2017, le cas échéant;
- e) montants payés à des tiers pour gardiennage des enfants, du domicile ou d'animaux;
- f) autres dommages découlant directement du retard;

Pour les motifs énoncés à la présente demande, il est opportun d'autoriser une action collective pour le compte des membres du groupe;

55. La nature de l'action que votre demanderesse entend exercer pour le compte des membres du groupe est :

une action en dommages-intérêts fondée sur la responsabilité contractuelle, la *Convention de Montréal*, le *Code civil du Québec*, la *Loi sur la protection du consommateur* et la *Charte des droits et libertés de la personne*;

Les conclusions que votre demanderesse recherche contre la défenderesse KLM sont :

56. **ACCUEILLIR** la demande d'action collective de votre demanderesse et des membres du groupe contre la défenderesse *KLM*;
57. **CONDAMNER** la défenderesse *KLM* à payer à chacun des membres du groupe les dommages-intérêts généraux compensatoires suivants :
- a) 1000\$ pour compenser les troubles, inconvéniens, fatigue et stress durant l'attente du départ et au retour;
 - b) Une somme de 1000\$ chacun pour compenser l'atteinte à leur dignité;

Le tout avec intérêts plus l'indemnité additionnelle calculés à compter de la date de signification des présentes;

58. **ORDONNER** le recouvrement collectif des sommes susdites avec intérêts et l'indemnité additionnelle et **CONDAMNER** la défenderesse *KLM* à verser le montant de l'Ordonnance

de recouvrement collectif aux Procureurs du Groupe, en fidéicommiss afin que ceux-ci remettent au Gestionnaire des réclamations à être désigné par le Tribunal sur requête selon l'article 596 C.p.c.;

59. **CONDAMNER** la défenderesse *KLM* à payer à chacun des membres du groupe les dommages particuliers suivants, de la manière ci-après :

- a) frais de subsistance et d'hébergement durant l'attente;
- b) frais de transport terrestre aller et/ou retour entre l'aéroport et un hôtel pour la nuit du 26 au 27 mars 2017, le cas échéant;
- c) frais d'appel et de communications (interurbains, cellulaires, etc.);
- d) perte de salaire pour le 27 mars 2017, le cas échéant;
- e) montants payés à des tiers pour gardiennage des enfants, du domicile ou d'animaux;
- f) autres dommages découlant directement du retard;

Le tout avec intérêts plus l'indemnité additionnelle à compter de la date de signification des présentes;

60. **ORDONNER** le recouvrement individuel des sommes susdites selon la procédure à être établie par le Tribunal sur requête selon les articles 599 à 601 C.p.c.;

61. **CONDAMNER** la défenderesse *KLM* à payer à votre demanderesse la somme de 1240,00\$, ladite somme se détaillant comme suit :

a) Troubles, inconvénients, fatigue et stress durant l'attente du départ et au retour	1 000,00\$
b) Frais d'appel et de communications	40,00\$
c) Perte de salaire pour le 27 mars 2017	200,00\$
TOTAL :	1240,00\$

62. **CONDAMNER** la défenderesse *KLM* à payer les intérêts sur la totalité des sommes susdites, plus l'indemnité additionnelle prévue par la Loi et ce à compter de la mise en demeure, le 7 avril 2017;

63. **LE TOUT** avec dépens, y compris les frais d'experts, les frais d'avis et les frais honoraires et débours pour la gestion des réclamations;
64. Votre demanderesse demande que le statut de Représentant lui soit attribué;
65. Votre demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe qu'elle entend représenter, le tout pour les raisons suivantes :
66. Elle était passagère du vol KL0671 de *KLM* qui devait avoir lieu à 15h20 le 26 mars 2017 et elle est membre du groupe décrit à la présente demande;
67. Elle a consulté un avocat dans le domaine du recours collectif afin de lui donner mandat de lui représenter les passagers du vol KL0671 et elle collabore avec lui;
68. Votre demanderesse est déterminée à mener à terme le présent dossier, le tout au bénéfice de tous les membres du groupe;
69. Votre demanderesse a confié mandat à ses procureurs d'entreprendre les démarches en action collective, tant pour elle-même que pour les autres membres du groupe qu'elle entend représenter, et ce tant devant la Cour supérieure que devant le *Fonds d'aide aux actions collectives*;
70. Votre demanderesse est disposée à consacrer le temps nécessaire à la présente affaire, tant devant la Cour supérieure que devant le *Fonds d'aide aux actions collectives*;
71. Votre demanderesse est prête et disposée à gérer le présent recours et à collaborer avec ses procureurs et avec les membres du groupe qui se feront connaître;
72. Votre demanderesse a les capacités et l'intérêt pour représenter adéquatement tous les membres du groupe;
73. Votre demanderesse recherche des remèdes appropriés à l'ensemble des membres du groupe qu'elle entend représenter, le tout tel qu'il appert des conclusions qui sont recherchées;
74. Votre demanderesse est de bonne foi et s'intéresse activement à la présente affaire;

Votre demanderesse, Audrey Dumont Lussier, propose que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal, pour les raisons suivantes :

75. Votre demanderesse réside à proximité du district judiciaire de Montréal;

76. La défenderesse *KLM* a une place d'affaires dans le district de Montréal;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À LA COUR :

ACCUEILLIR la demande de la demanderesse;

AUTORISER l'exercice de l'action collective ci-après :

une action en dommages-intérêts fondée sur la responsabilité contractuelle, la *Convention de Montréal*, le Code civil du Québec, la *Loi sur la protection du consommateur*, et la *Charte des droits et libertés de la personne*;

AUTORISER l'action en dommages-intérêts contre les défenderesses;

ATTRIBUER à la demanderesse *Audrey Dumont-Lussier* le statut de représentante aux fins d'exercer ladite action collective pour le compte du groupe formé des personnes physiques ci-après décrit :

«Tous les passagers du vol KL0671 de KLM qui devaient effectuer la liaison entre Amsterdam et Montréal le 26 mars 2017 à 15h20.»

IDENTIFIER comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

- a) Le vol KL0671 de la défenderesse *KLM* est-il un «*vol international*» au sens de la *Loi sur le transport aérien* (S.R., ch. C-14)? Dans l'affirmative, le contrat de transport est-il assujéti à la *Convention de Montréal*?
- b) La défenderesse *KLM* est-elle présumée responsable de l'annulation du vol KL0671 qui devait avoir lieu le 26 mars 2017 à 15h20?
- c) La (les) cause(s) de l'annulation du vol KL0671 permet(tent)-elle(s) à la défenderesse *KLM* de renverser la présomption de responsabilité pour les dommages résultant du retard et d'exclure sa responsabilité quant aux dommages pécuniaires et moraux subis par les membres du Groupe?
- d) À la suite et comme conséquence l'annulation du vol KL0671, les membres du groupe sont-ils en droit de réclamer de la défenderesse *KLM* l'indemnisation des dommages suivants et, le cas échéant, évaluer le montant ou le mode de calcul des indemnités dues par la défenderesse pour compenser les préjudices suivants :

- e) 1000\$ pour compenser les troubles, inconvénients, fatigue et stress durant l'attente du départ et au retour;
- f) frais de subsistance et d'hébergement durant l'attente;
- g) frais de transport terrestre aller et/ou retour entre l'aéroport et un hôtel pour la nuit du 26 au 27 mars 2017, le cas échéant;
- h) frais d'appel et de communications (interurbains, cellulaires, etc.);
- i) perte de salaire pour le 27 mars 2017, le cas échéant;
- j) montants payés à des tiers pour gardiennage des enfants, du domicile ou d'animaux;
- k) autres dommages découlant directement du retard;
- l) Indépendamment de la (des) cause(s) de l'annulation de ce vol, la façon dont la défenderesse *KLM* a traité les membres du groupe entre l'heure prévue pour le départ et le moment où le vol a effectivement eu lieu constitue-t-elle une atteinte à la dignité de chacun des membres du groupe?
- m) En cas de réponse affirmative à la question posée à l'alinéa l), les membres du groupe ont-ils droit d'obtenir une condamnation contre la défenderesse *KLM* pour les dommages moraux qu'ils ont subis en raison de l'atteinte à leur dignité résultant de la façon dont cette dernière les a traités durant le retard?
- n) Dans l'affirmative, la défenderesse *KLM* peut-elle invoquer les clauses limitatives et/ou exonératoires de responsabilité prévues à la *Convention de Montréal*? La réponse est-elle la même si la demanderesse fait la preuve que l'atteinte à sa dignité était illicite et volontaire?
- o) Les passagers du vol KL0671 de la défenderesse *KLM* qui ont acheté leurs titres de transport ailleurs qu'au Québec ont-ils droit de réclamer des dommages pour atteinte à leur dignité?

IDENTIFIER comme suit les principales conclusions de faits ou de droit qui seront traitées individuellement :

Déterminer la nature et la valeur des dommages particuliers que chacun des membres du groupe ont subis notamment en ce qui a trait aux dommages suivants :

- a) les frais de subsistance et d'hébergement durant l'attente;
- b) les frais de transport terrestre aller et/ou retour entre l'aéroport et un hôtel pour la nuit du 26 au 27 mars 2017, le cas échéant;
- c) les frais d'appel et de communications (interurbains, cellulaires, etc.);
- d) les pertes de salaire pour le 27 mars 2017, le cas échéant;
- e) les montants payés à des tiers pour gardiennage des enfants, du domicile ou d'animaux;
- f) tout autre dommage découlant directement du retard;

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la *Loi*;

FIXER le délai d'exclusion à trente (30) jours après la date de l'avis aux membres, dans LA PRESSE et le JOURNAL DE MONTRÉAL, délai à l'expiration duquel les membres du groupe qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

ORDONNER à la défenderesse *KLM* de fournir aux procureurs du groupe, dans un délai de trente (30) jours du jugement à intervenir sur la présente demande, la liste complète des membres du groupe incluant leurs noms ainsi que leurs dernières coordonnées connues (Adresse de courrier et de courriel et numéros de téléphones) y compris les coordonnées de toute agence de voyages auprès de qui les membres du groupe ont réservé leurs titres de transport pour le KL0671 du 26 mars 2017;

ORDONNER à la demanderesse de publier et diffuser, aux frais de la défenderesse *KLM*, un *Avis aux membres du groupe* rédigé conformément aux conclusions de la présente demande le tout de la manière suivante :

- a) par l'envoi, aux frais de la défenderesse *KLM*, de l'*Avis aux membres* à chacun des membres connus et ce, par la poste régulière ou par courriel et ce dans les soixante (60) jours de la réception de la liste des passagers et de leurs coordonnées visée par l'ordonnance qui précède;
- b) par la publication aux frais de la défenderesse *KLM*, dans les soixante (60) jours du jugement à intervenir sur la présente demande, de l'*Avis aux membres* un samedi, dans la section «nouvelles» du journal La Presse et le Journal de Montréal;

- c) par l'envoi d'un communiqué de presse accompagné de *l'Avis aux membres* aux principaux médias écrits et électroniques publiés ou diffusés à partir de Montréal et de Québec ainsi qu'à l'Agence de presse «Presse Canadienne», le tout aux frais de la défenderesse *KLM*;

ORDONNER à la défenderesse *KLM* de publier *l'Avis aux membres* sur la page d'accueil de ses sites Internet avec un lien hypertexte intitulé «Passagers du vol KL0671 Amsterdam/Montréal, 26 mars 2017» - AVIS DE RECOURS COLLECTIF», et ce, pour y être maintenu jusqu'à ce que le Tribunal ordonne la publication d'un *Avis de jugement final* et ce dans les trente (30) jours du jugement à intervenir en l'instance et aux frais de la défenderesse;

ORDONNER à la défenderesse *KLM* de produire au dossier de la Cour, avec copie aux procureurs du groupe, la preuve de publication de *l'Avis aux membres* sur ses sites Internet;

ORDONNER à la défenderesse *KLM* de conserver la totalité des dossiers et renseignements qu'elle possède au sujet des passagers du vol KL0671 du 26 mars 2017, y compris notamment leurs noms, coordonnées et, le cas échéant les coordonnées de leurs agents de voyages et ce jusqu'à ce que le jugement final ait été exécuté;

ORDONNER à la défenderesse *KLM* de conserver jusqu'au jugement final tous les documents, information, échanges ou renseignements qu'elle détient, sous forme écrite, informatique ou autrement, au sujet du vol KL0671 du 26 mars 2017 et de son annulation y compris, sans limiter la généralité de ce qui précède, le manifeste de vol, les «log books» et tout autre document ou information se rapportant à l'exécution de ce vol ainsi qu'à l'entretien de l'aéronef qui devait être utilisé pour ce vol, les échanges entre le personnel et les dirigeants de la défenderesse *KLM* et les échanges entre ces derniers et toute entreprise avec lesquelles ils ont communiqué pour transporter, nourrir et/ou héberger les passagers de ce vol;

RENDRE toute autre ordonnance que le Tribunal estime nécessaire en vue de la protection des intérêts des membres du groupe;

RÉFÉRER le dossier au Juge en chef pour détermination du district dans lequel l'action devra être exercé et désignation du juge pour l'entendre;

ORDONNER au greffier de cette Cour, dans le cas où le dossier devrait être exercé dans un autre district, de transmettre le dossier dès la décision du Juge en chef, au greffier de cet autre district;

CONDAMNER la défenderesse *KLM* aux frais de publication et de diffusion des *Avis aux membres* du Groupe;

LE TOUT AVEC FRAIS DE JUSTICE, inclusif des honoraires des experts pour la préparation, l'édition et la présentation de leur expertise, et les frais d'avis.

Montréal, le 14 juin 2017

COPIE CONFORME
Roy Larochelle Avocats Inc.
Roy Larochelle Avocats inc.

Roy Larochelle Avocats inc.

Me Philippe Larochelle
plarochelle@roylarochelle.com
ROY LAROCHELLE AVOCATS INC.
338, rue Saint-Antoine Est, bureau 300
Montréal (Québec) H2Y 1A3
Avocats des demandeurs

AVIS AUX DÉFENDERESSES

PRENEZ AVIS que les demandeurs ont déposé au greffe de la Cour supérieure du district judiciaire de Montréal la présente requête.

Pour répondre à cette Demande, vous devez comparaître par écrit, personnellement ou par avocat, au Palais de justice de Montréal, situé au 1, rue Notre-Dame Est, à Montréal, dans les dix (10) jours de la signification de la présente requête.

Si vous comparez, la requête sera présentée devant le tribunal le 4 août 2017, à 9h00, en salle 2.16 du Palais de justice de Montréal et le tribunal pourra, à cette date, exercer les pouvoirs nécessaires en vue d'assurer le bon déroulement de l'instance ou procéder à l'audition de la cause, à moins que vous n'ayez convenu par écrit avec la partie demanderesse ou ses avocats d'un calendrier des échéances à respecter en vue d'assurer le bon déroulement de l'instance, lequel devra être déposé au greffe du tribunal.

Demande de transfert relative à une petite créance

Si le montant qui vous est réclamé est égal ou inférieur à 15 000\$ et si, à titre de demandeur, vous auriez pu présenter une telle demande à la division des petites créances, vous pouvez obtenir du greffier que la demande soit traitée selon les règles prévues au Livre VIII du Code de procédure civile (L.R.Q., c. C-25). À défaut de présenter cette demande, vous pourrez être condamné à des frais supérieurs à ceux prévus au Livre VIII de ce code.

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE
(Chambre des actions collectives)

NO:

AUDREY DUMONT-LUSSIER

Demanderesse

c.

**KONINKLIJKE
MAATSCHAPPIJ (KLM)**

LUCHTVAART

Défenderesse

LISTE DE PIÈCES

- R-1** **CIDREQ;**
- R-2** **Extrait du site Internet de l'Office des transports du Canada**
- R-3** **Décision no 2001-A-306 de l'Office des transports du Canada**
- R-4** **Titre de transport;**
- R-5** 04.04.17 **Mise en demeure;**
- R-6** **Type d'appareils utilisés par KLM pour le vol KL0671;**
- P-7** **Recherche Internet;**

Montréal, le 14 juin 2017

Philippe Larochelle Avocats inc.

COPIE CONFORME
Roy Larochelle Avocats inc.
Roy Larochelle Avocats inc.

Me Philippe Larochelle
plarochelle@roylarochelle.com
ROY LAROCHELLE AVOCATS INC.
338, rue Saint-Antoine Est, bureau 300
Montréal (Québec) H2Y 1A3
Avocats de la demanderesse

NO :

**COUR SUPÉRIEURE (Chambre des actions collectives)
DISTRICT DE MONTRÉAL**

AUDREY DUMONT-LUSSIER, domiciliée et résidant
au 741 terrasse du Merle Bleu, St-Amable (Québec) J0L
1N0

Demandeurs

-C-

**KONINKLIJKE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ
(KLM)**, entreprise publique dûment constituée, ayant
son siège au 55 ST Amsterdamseweg, Amstelveen
1182GP, Pays-Bas et une place d'affaires située au 1510-
2000 rue Mansfield, Montréal (Québec) H3A 3A3

Défenderesses

**DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE
ACTION COLLECTIVE ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANT
(Art. 574 et suivants C.p.c.)**

Copie pour :
ROY LAROCHELLE AVOCATS INC.

Client-Dossier
PL.3130.0002

BR2615

Me Philippe Larochelle
plarochelle@roylarochelle.com
ROY LAROCHELLE AVOCATS inc.
338, St-Antoine Est, bureau 300
Montréal (Québec) H2Y 1A3
Tél.: (514) 866.3003
Fax : (514) 866.2929