

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N°: 500-06-000777-157

DATE : 20 mars 2018

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE ANNE JACOB, J.C.S.

MARTIN ROBICHAUD

Demandeur

c.

INTRAWEST ULC

Défenderesse

JUGEMENT

sur demande d'autorisation d'exercer une action collective

[1] Martin Robichaud (« Robichaud ») présente une demande pour être autorisé à intenter une action collective contre Inrawest ULC (« Inrawest ») gestionnaire du Club Inrawest (« le Club »)¹.

[2] Il requiert aussi l'attribution du statut de représentant pour le groupe suivant :

Toutes les personnes physiques ayant acquis au Québec d'Inrawest ULC, ou l'une de ses filiales ou sociétés liées, des points du Club Inrawest, à l'exception de celles qui s'en sont départis avant l'introduction, en 2007, d'un prix plancher de revente de ces points devant être respecté pour transférer les pleins avantages liés à ces points et à la participation au Club Inrawest.

[3] Robichaud estime que sa demande satisfait aux critères de l'article 575 C.p.c. Inrawest estime au contraire qu'aucun des critères n'est satisfait en l'espèce.

¹ Ce club est maintenant connu sous le nom d'Embarc@.

LES PARTIES

[4] Inrawest est une société incorporée en Alberta dont le principal établissement au Québec est un site de villégiature situé à Mont-Tremblant.

[5] Depuis 1994, les consommateurs peuvent devenir membres du Club d'Inrawest afin de réserver du temps de vacances (« *time sharing* »).

[6] L'adhésion au Club s'effectue par l'acquisition de points permettant de séjourner chaque année à différents sites de villégiature associés à Inrawest.

[7] Le 9 mai 2009, Robichaud a conclu un tel contrat d'adhésion d'une durée indéterminée. Il est un consommateur au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* (« LPC »)² et du *Code civil du Québec* (« C.c.Q »).

LA TRAME FACTUELLE TENUE POUR AVÉRÉE À CETTE ÉTAPE³**L'invitation du Club**

[8] Au printemps 2009, Robichaud reçoit un appel téléphonique d'un représentant du Club qui l'invite à assister à une présentation avec sa conjointe qui aura lieu le samedi 9 mai à Mont-Tremblant.

[9] La durée de la présentation ne sera que de 90 minutes. Si le couple accepte cette invitation, il pourra séjourner sur le site gratuitement durant la fin de semaine à compter de la veille de la présentation.

[10] Robichaud accepte cette invitation.

[11] Le 8 mai, Robichaud et sa conjointe se rendent à Mont-Tremblant, mais ne séjournent pas au Club.

La séance de présentation du 9 mai 2009 et l'adhésion au Club

[12] Le lendemain matin, le couple constate à son arrivée la présence de plusieurs autres couples dans la salle d'attente.

[13] Un représentant rencontre le couple et effectue une visite guidée du site durant laquelle il s'enquiert de leurs voyages antérieurs, leurs intérêts et leur budget.

² RLRQ, c. P-40.1.

³ Les faits sont relatés à la demande introductive, aux pièces, aux notes sténographiques de l'interrogatoire du 29 novembre 2016 et aux réponses aux engagements du 14 mars 2017.

[14] Le couple est par la suite conduit dans un cubicule. Les autres couples effectuent, avec un certain décalage, la même routine.

[15] Le représentant exhibe alors plusieurs revues remplies de photographies offrant une pléiade de possibilités de semaines de vacances et de facilités d'accès aux différents sites du Club.

[16] Il explique que l'achat de points permet des vacances **partout dans le monde**.

[17] En fait, cette possibilité n'existe que si l'on adhère également au programme *ExtraOrdinary Escapes* (« EE ») offert gratuitement pour une durée d'un an.

[18] De plus, à l'acquisition de points, le Club offrira deux semaines de vacances ainsi que les billets d'avion du premier voyage, si la destination choisie est située au Canada ou aux États-Unis.

[19] Une petite valise en bois contenant plusieurs dépliants avec des photographies de diverses destinations de voyage est remise au couple⁴.

[20] Robichaud ne croit pas qu'il y avait un CD à l'intérieur de cette valise.

[21] Durant son exposé sur les avantages d'une adhésion au Club, le représentant invoque la possibilité de transférer les points aux membres de la famille.

[22] Or, en relation depuis 20 ans, le couple n'a pas d'enfants. Robichaud informe le représentant qu'il ne prévoit pas transférer ses points, mais plutôt les vendre à un tiers.

[23] Sa principale préoccupation porte donc sur la revente des points.

[24] Le représentant explique que lors d'une vente à un tiers, le Club possède un droit de premier refus afin d'éviter la revente des points à bas prix et ainsi protéger leur valeur. De plus, après l'écoulement d'un délai de cinq ans, le membre peut demander au Club de procéder au rachat de ses points.

[25] Robichaud en retient qu'il pourra éventuellement récupérer essentiellement sa mise de fonds.

[26] À la fin de la présentation, le couple accepte de procéder à l'acquisition de **160 points** pour un prix de **30 560 \$ (191 \$ par point)** avant l'application des frais d'administration et des frais annuels de villégiature. L'application d'un acompte fait en sorte que le prix net est de **28 044 \$ (175 \$ par point)**. Le couple aura accès à une semaine de vacances par année et au programme EE gratuitement pendant un an.

⁴ Les dépliants sont valides pour une période d'un an.

[27] Selon Robichaud, l'effort de vente intensif excède la durée prévue pour la séance.

[28] Dès l'acceptation, il y a remise au couple d'un livre pour choisir sa première destination de vacances et ouverture d'une bouteille de champagne. L'ambiance est festive.

[29] Le représentant requiert la présence d'un collègue pour les contrats.

[30] Les deux seuls documents rédigés en français signés par le couple ne réfèrent pas à un prix plancher minimal exigible lors d'une vente éventuelle des points à un tiers.

L'acquisition de 300 points supplémentaires le 20 mai 2009

[31] Après cette acquisition, Robichaud effectue des recherches sur Internet et repère des points peu dispendieux sur eBay⁵.

[32] Le représentant de l'agence explique que ces points sont valides uniquement pour les sites du Club, car **ils ne peuvent être utilisés partout dans le monde**.

[33] Ainsi, ces 300 points additionnels ne pourront être cumulés aux 160 points initiaux pour se rendre à une destination disponible avec le programme EE.

[34] Robichaud comprend que le prix par point est inférieur puisqu'il n'achète pas la même catégorie de points.

[35] Le Club possède toutefois un site au Mexique. Le couple pourrait ainsi y demeurer plus longtemps qu'avec les 160 points initiaux.

[36] Selon Robichaud, ce deuxième achat se distingue du premier en raison de l'acquisition d'une catégorie distincte de points.

[37] Le couple vendeur de ces points réside au Massachusetts⁶. Il a signé sa demande initiale de transfert de points le 15 avril 2009⁷.

[38] À l'époque, Robichaud n'est pas bilingue. Il estime qu'il n'est pas alors en mesure de s'exprimer parfaitement en anglais, et ce, tant à l'oral qu'à l'écrit.

[39] Robichaud et sa conjointe acquièrent ces **300 points** pour un prix de **16 845 \$ (56 \$ par point)** avant les frais de commission et de transfert.

⁵ Sur le site www.TimeShareClosingOnline.com.

⁶ Pièce MR-2. Leur certificat de membre a été émis par Intrawest le 15 mars 2002.

⁷ Pièce MR-4, en liasse.

[40] Ils reçoivent pour signature un document intitulé *Summary of Key Elements of your Membership – Understanding & Acknowledgement* de deux pages⁸, un document d'une page complété de manière manuscrite intitulé *Sale and Transfer Worksheet* et un document de quatre pages intitulé *Agreement to purchase and sell Club Intrawest Membership*⁹.

[41] Le document *Sale and Transfer Worksheet* prévoit que le membre vendeur qui désire transférer ses EE doit respecter quatre critères. Notamment, son acheteur ne doit pas avoir assisté à une présentation d'Intrawest dans les 12 derniers mois alors que le prix de vente minimal est de 165 \$ par point.

[42] Une mention indique que Robichaud n'est pas membre du Club. Malgré cette inexactitude, le Club contacte Robichaud afin de savoir s'il désire inscrire ces 300 points additionnels au compte des 160 points initiaux.

[43] Le certificat de membre relatif à ces 300 points est émis le 19 juillet 2009 rétroactivement au 1^{er} juin 2009¹⁰.

Les tentatives de Robichaud de vendre les points du Club

[44] Après ces acquisitions, le couple utilise annuellement ses points. Il se rend notamment à plusieurs reprises au site de Zihuatanejo au Mexique.

[45] Le 9 octobre 2014, Robichaud achemine un courriel au Club indiquant que leur représentant avait représenté, en juin 2009, qu'Intrawest pourrait racheter leurs points après cinq ans. Robichaud demande de quelle façon procéder pour un tel rachat.

[46] Le 10 octobre 2014, une représentante du Club le réfère, par courriel, à la section de la foire aux questions du site Internet¹¹.

[47] Lors d'un échange subséquent de courriels, Robichaud est informé de l'existence et de l'application d'un prix plancher pour la vente de ses points initiaux.

[48] À la fin décembre 2014, Robichaud, alors à Zihuatanejo, cherche à vendre ses points. Il rencontre un autre membre qui lui manifeste son intérêt.

[49] Robichaud lui explique qu'il peut acquérir la catégorie des 300 points à un prix moindre que celle des 160 points, dont le prix plancher applicable à l'époque est à 175 \$ par point.

⁸ Pièce MR-3.

⁹ Pièce MR-1, en liasse.

¹⁰ Pièce MR-4, en liasse.

¹¹ Engagement E-8, en liasse.

[50] L'acheteur potentiel consulte un représentant du Club qui lui déconseille cet achat d'un tiers et lui formule une offre à un prix moindre que le prix plancher minimal en deçà duquel Robichaud ne peut vendre ses points.

[51] Subséquemment, Robichaud modifie sa stratégie. Il tente de vendre ses 160 points initiaux par l'entremise du site Kijiji de manière à se départir en premier des points qui lui paraissent les plus ardues à transiger, car plus dispendieux.

[52] Du **6 janvier au 24 février 2015**, plusieurs courriels sont échangés entre Robichaud et les représentants du Club quant aux clauses de divers documents¹².

[53] Celui du 10 février 2015 souligne que selon le département des contrats d'Intrawest, le CD constitue le prospectus auquel réfère le contrat d'adhésion.

[54] Celui du 20 février soulève le fait que puisque l'acquisition des points a eu lieu en 2009, les divers documents étaient probablement sur un CD et que l'insertion d'une clause liée à un prix plancher serait en place depuis 2007.

[55] En **mars 2015**, après une période ponctuée par des recherches sur Internet et l'obtention d'avis juridiques, Robichaud prend conscience de ses droits sur le sujet.

[56] La présente demande d'autorisation est instituée en **décembre 2015** et ne vise que les achats directement effectués auprès du Club.

[57] Le **9 février 2016**, Robichaud prend connaissance d'un courriel du Club qui procède à une vente éclair intitulée *72 - Hour Flash Sale* et décide de faire un test pour vérifier le prix du Club.

[58] Il envoie donc un courriel indiquant qu'il désire procéder à l'acquisition de 100 points supplémentaires¹³. Or, le prix par point du Club est inférieur au prix plancher minimal de vente qui lui est imposé à cette période.

[59] Au **printemps 2016**, le Club formule à Robichaud une offre de rachat de ses points pour un prix inférieur à leur prix d'acquisition en 2009.

[60] En **septembre 2016**, le Tribunal accorde à Intrawest la permission d'interroger Robichaud pour obtenir des précisions sur certaines allégations.

[61] Cet interrogatoire a lieu en **novembre 2016**. Les réponses aux engagements alors souscrits sont transmises en **mars 2017**.

¹² Engagement E-8, en liasse.

¹³ Pièce MR-6.

EXAMEN SOMMAIRE DES DOCUMENTS TRANSACTIONNELS**Les documents liés à l'adhésion et l'achat des 160 points initiaux**

[62] Le premier document intitulé *Entente d'achat et d'adhésion* (« Entente ») compte huit pages. Les sept premières pages comportent 14 clauses¹⁴.

[63] La clause 1 réfère à la 15^e version modifiée de la *Déclaration générale* (« la déclaration ») du Club, laquelle n'est pas retracée dans la documentation remise.

[64] La clause 4 réfère également à cette déclaration et à la réception par l'acheteur du contrat ainsi que du prospectus, des règlements, de la convention de fiducie, des statuts, des directives et de la déclaration. Il est fait mention que l'acheteur a eu la possibilité de lire et saisir la portée des dispositions. Cependant, ces documents ne sont pas retracés dans la documentation remise.

[65] La clause 6 indique que le membre assumera sa quote-part des *Frais de villégiature* représentant les dépenses relatives à l'adhésion qui seront déterminés chaque année par le Club ainsi que les cotisations spéciales pour les améliorations immobilisées et autres dépenses extraordinaires et charges personnelles.

[66] La clause 7 prévoit qu'avant de vendre son adhésion et ses points à un tiers, l'acheteur offrira au Club un droit de premier refus conformément à la procédure prévue à la déclaration.

[67] La clause 8 réfère au document *Accord et acceptation de l'acheteur* faisant partie de l'entente, lequel n'est pas retracé dans la documentation remise. Une mention indique que l'acheteur déclare que l'achat est pour son usage personnel et non pour des perspectives de revente ou autres avantages monétaires ou financiers et qu'aucune représentation de quelque nature ne lui a été formulée quant au potentiel de revente.

[68] L'article 12 insère une clause d'intégralité spécifiant qu'il s'agit du seul contrat intervenu entre les parties et qu'il n'y a pas eu de déclarations ou garanties, verbales ou écrites, formulées ou auxquelles elles se soient fiées autres que celles énoncées au contrat.

[69] La clause 14 énonce que l'acheteur accuse réception des *Documents du Club*, dont un prospectus régi et interprété conformément aux lois de la Colombie-Britannique. Les espaces servant à préciser si les documents ont été transmis sur papier ou sur disque ne sont pas cochés.

¹⁴ Pièce R-2.

[70] L'entente est signée le 9 mai 2009 par le couple et un signataire autorisé du Club qui signe également à l'espace prévu pour la signature d'un témoin.

[71] La dernière page est une feuille intitulée *Feuille d'information du membre*. Elle comporte trois sections.

[72] La première contient des informations liées à l'achat des 160 points au prix de 30 560 \$¹⁵ auquel sont ajoutés les frais d'administration (600 \$) et les frais de villégiature au prorata (614,13 \$) pour un prix d'achat de 31 774,13 \$. L'application d'un acompte de 3 730,13 \$ fait en sorte que le prix net est de **28 044 \$**¹⁶.

[73] La deuxième section contient des informations liées aux frais de villégiature annuels de 1 052,80 \$ (6,58 \$ par point). Les frais pour la période du 1^{er} juin au 31 décembre 2009 s'élèvent à 614,13 \$.

[74] De 2009 à 2016, Robichaud a acquitté **8 858,93 \$** de frais de villégiature annuels, lesquels augmentent chaque année.

[75] Enfin, la troisième section prévoit la possibilité d'un financement sur 10 ans à un taux d'intérêt de 13,90 % pour un montant additionnel de 24 004,80 \$.

[76] Le **second document** intitulé ***Résumé des éléments-clés de votre adhésion – Reconnaissance des termes de l'entente*** (« Résumé ») semble un dépliant recto-verso comportant un paragraphe introductif de bienvenue et 15 éléments non numérotés¹⁷.

[77] Le 9^e élément intitulé « ExtraOrdinary Escapes » est bref et ne contient qu'un paragraphe indiquant que ce programme est offert gratuitement la première année et que s'appliqueront des frais annuels subséquents de renouvellement.

[78] Le 12^e élément intitulé « Revente » indique le droit de vendre à tout moment l'adhésion sous réserve du droit du Club d'exercer son premier refus et la possibilité de demander au Club de racheter l'adhésion après cinq ans selon les dispositions du « Programme de rachat » (qui n'a pas été retracé dans la documentation remise).

[79] Ce second document aussi daté du 9 mai 2009 porte la signature du couple.

¹⁵ Cela représente 191 \$ par point.

¹⁶ Cela représente 175 \$ par point.

¹⁷ Pièce R-3.

Les documents liés à l'achat des 300 points supplémentaires

[80] Le document intitulé **Summary of Key Elements of your Membership – Understanding & Acknowledgment** est composé de deux pages en format 8 ½ x 11 comportant un paragraphe introductif de bienvenue et 14 éléments non numérotés¹⁸.

[81] Le 1^{er} élément intitulé *ExtraOrdinary Escapes* est élaboré et contient neuf paragraphes. Il est notamment fait mention de la possibilité de transférer à un membre de la famille immédiate (par vente, don ou héritage) ses points et les privilèges des EE. Par contre, les bénéfices et les privilèges des EE ne sont pas transférables à un tiers à moins de répondre à des critères, notamment celui de vendre à un prix de 165 \$ par point.

[82] Le 2^e élément intitulé *Resale/Repurchase* est rédigé en des termes différents de celui du 12^e élément du document en français remis le 9 mai 2009. Il est ajouté qu'il n'y a aucune garantie que des fonds seront suffisants lors d'une année spécifique pour racheter les points de tous les membres qui présenteront une telle demande.

[83] Ce document est signé le 19 mai 2009 par le couple.

[84] Le document intitulé **Agreement to purchase and sell Club Intrawest membership** est composé de quatre pages comportant 18 clauses¹⁹.

[85] La clause 2 révèle que le prix global est de 18 000 \$ US. Les frais de commission de Time Share Closing Online totalisent 1 595 \$ payables par le vendeur (1 000 \$) et l'acheteur (595 \$).

[86] La clause 14 indique que l'entente est régie par les lois de l'État de la Californie.

[87] La clause 17 indique qu'Intrawest impose un frais de transfert de 560 \$ inclus dans le montant global précité.

[88] Ainsi, le prix d'achat des 300 points est de 16 845 \$ avant l'imposition des frais de commission et de transfert. Le vendeur devra verser 1000 \$ pour un prix net de vente de 15 845 \$.

[89] La clause 18 indique qu'Intrawest possède un droit de premier refus sur chaque transaction.

[90] L'entente est signée le 20 mai 2009 par le couple vendeur et le couple acheteur.

¹⁸ Pièce MR-3.

¹⁹ Pièce MR-1, en liasse.

ANALYSE

[91] L'article 575 C.p.c. énonce les quatre critères qui doivent être pris en considération à l'étape de la demande d'autorisation d'exercer une action collective :

« 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. »

Le 1^{er} critère

Est-ce que les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes ?

[92] Les questions proposées par Robichaud sont les suivantes :

- a) Intrawest a-t-elle usé de pratiques interdites de commerce à l'endroit des membres ?
- b) Les frais réclamés aux membres étaient-ils valides en regard de la LPC ?
- c) Le cas échéant, Intrawest doit-elle rembourser les frais aux membres ?
- d) Considérant les infractions d'Intrawest à la LPC, le cas échéant, les membres ont-ils droit à la réduction de leurs obligations quant à l'acquisition des points ?
- e) Le cas échéant, à quelle hauteur s'évalue cette réduction ?
- f) Les membres ont-ils droit à l'octroi de dommages-intérêts punitifs en raison des infractions à la LPC commises par Intrawest ?
- g) Subsidiairement, les clauses qui gouvernent la possibilité pour un membre de mettre fin à sa relation contractuelle avec Intrawest et le comportement de cette dernière dans leur mise en œuvre ont-elles un caractère et des effets abusifs ?

[93] Robichaud réclame pour lui et les membres du groupe :

- a) Le remboursement complet des frais payés qui n'ont pas été mentionnés à leur contrat, suivant les articles 12 et 272 de la LPC;
- b) La réduction de leur obligation quant au prix à payer pour les points à hauteur de 75 %, considérant la perte de leur valeur, suivant les articles 219, 228 et 272 de la LPC;
- c) Des dommages-intérêts punitifs à hauteur de 5 000 \$ en raison des manquements flagrants et délibérés aux obligations que lui impose la LPC, suivant l'article 272 de la LPC.

[94] Robichaud soutient que sa demande soulève des questions identiques, similaires ou connexes à celles des autres membres.

[95] Il invoque que plusieurs dispositions du *Code civil du Québec* et de la LPC sont applicables à la relation transactionnelle liant chaque membre à Intrawest.

[96] D'abord, l'entente d'adhésion au Club signée par chacun des membres du groupe proposé constitue un contrat type d'adhésion comportant plusieurs clauses externes et diverses autres clauses abusives ou interdites par la LPC.

[97] L'article 1435 C.c.Q énonce qu'une clause externe lie les parties. Toutefois dans un contrat de consommation ou d'adhésion, une telle clause est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur ou de la partie qui y adhère, à moins que l'autre partie ne prouve que le consommateur ou l'adhérent en avait par ailleurs connaissance.

[98] La clause externe, physiquement séparée du contrat doit être raisonnablement accessible en ce que le cocontractant doit avoir eu une possibilité raisonnable d'en prendre connaissance²⁰.

[99] L'article 25.9 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*²¹ énonce que la stipulation qui prévoit que le consommateur est lié par une clause externe est interdite malgré le fait qu'elle lui soit opposable en vertu de l'article 1435 C.c.Q.

[100] En vertu de l'article 1437 C.c.Q., la clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle.

²⁰ *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs*, 2007 CSC 34.

²¹ c. P-40.1, r.3.

[101] Par ailleurs, l'article 11.2 de la LPC édicte que la stipulation prévoyant que le commerçant peut unilatéralement modifier le contrat est interdite à moins que cette stipulation prévoit également : a) les éléments pouvant faire l'objet d'une modification unilatérale; b) que le commerçant devra transmettre un avis écrit au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur contenant exclusivement la nouvelle clause ou la clause modifiée ainsi que la version antérieure et la date d'entrée en vigueur et; c) que le consommateur pourra refuser cette modification et résilier le contrat sans frais, pénalité ou indemnité par la transmission d'un avis dans les 30 jours de l'entrée en vigueur de la modification, si la modification entraîne l'augmentation de son obligation ou la réduction de l'obligation du commerçant.

[102] De plus, en vertu de l'article 12 de la LPC, aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant.

[103] Selon Robichaud, la clause 6 du contrat d'adhésion liée aux frais annuels de villégiature est contraire à ces articles de la LPC.

[104] Inrawest affirme que les frais de villégiature ne sont pas des frais visés par l'article 12 de la LPC en ce qu'ils s'apparentent à une contribution assimilable aux frais de condominium. Robichaud réfute un tel argument au motif que l'achat de points ne confère aucun titre de propriété dans un bien immobilier.

[105] De plus, en vertu de l'article 19 de la LPC, une clause d'un contrat assujettissant celui-ci, en tout ou en partie, à une loi autre qu'une loi du Parlement du Québec ou du Canada, est interdite. Or, la clause 14 du contrat d'adhésion indique que le contrat est régi et interprété conformément aux lois de la Colombie-Britannique.

[106] Finalement, Robichaud invoque que la lecture des deux documents signés lors de l'adhésion, à savoir l'*Entente* et le *Résumé* ne traitent pas du prix plancher minimal, alors que les modalités du droit de premier refus et du rachat ne sont pas précisées.

[107] Les représentations verbales du représentant n'ont pas soulevé l'existence d'un tel prix minimal pour la revente éventuelle des points.

[108] Or, l'article 216 de la LPC précise qu'une représentation comprend une affirmation, un comportement ou une omission.

[109] L'article 218 de la LPC énonce qu'il faut tenir compte de l'impression générale donnée et s'il y a lieu, des termes employés pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite.

[110] Dans l'affaire *Richard c. Time Inc.* relative au célèbre concours Sweepstakes, la Cour suprême rappelle que cette impression générale s'apprécie selon le concept du consommateur moyen crédule et inexpérimenté²².

[111] L'article 219 de la LPC édicte qu'aucun commerçant ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur ou passer sous silence un fait important en vertu de l'article 228.

[112] L'article 25.5 du règlement d'application précité prévoit que la stipulation qui vise à exclure ou limiter l'obligation du commerçant d'être lié par la déclaration écrite ou verbale formulée par son représentant est interdite.

[113] Enfin, l'article 272 LPC énonce qu'un consommateur peut notamment demander à un commerçant qui manque à une obligation que lui impose la LPC, la réduction de son obligation, des dommages-intérêts et des dommages-intérêts punitifs.

[114] Intrawest soutient que la demande d'autorisation invoque de fausses représentations ou l'omission de divulguer des informations importantes dans le cadre de la séance d'information et de la documentation transmise à cette date.

[115] Intrawest prétend que ce type de demande nécessite une analyse individuelle par opposition à une approche collective.

[116] Or, la preuve jusqu'alors recueillie semble induire à un certain *modus operandi* dans l'approche des représentants du Club à l'égard des couples lors de la séance d'information.

[117] Il n'est certes pas exclu que les membres du groupe aient pu recevoir des *représentations verbales* différentes des divers représentants malgré la recherche d'une uniformité corporative dans l'approche et les présentations à la clientèle.

[118] Il devrait cependant en être autrement des *représentations écrites*. En effet, en raison des coûts liés à l'acquisition des points lors de l'adhésion au Club, il y a tout lieu de croire que les informations importantes et pertinentes étaient recensées dans une documentation écrite destinée, sans discrimination et distinction, à tous.

[119] La divulgation de cette documentation par Intrawest devrait permettre de répondre aux questions soulevées à l'égard de tous les membres du groupe.

[120] Intrawest prétend que la question des frais annuels et celle liée à la disposition des points par vente à un tiers ou par rachat du Club nécessitent une analyse distincte

²² 2012 CSC 8.

et complexe impossible à gérer dans une seule instance. Elle propose le rejet de la demande afin de permettre une économie des ressources judiciaires.

[121] Le Tribunal estime qu'éviter la multiplication d'actions soulevant les mêmes questions participe davantage au respect d'un tel principe.

[122] Enfin, Intrawest soulève que le *quantum* de chacun des membres requiert une analyse individuelle en vertu du principe de proportionnalité de l'article 18 C.p.c.²³.

[123] Intrawest explique qu'il devra être tenu compte de la date et du prix d'achat initial des points, de l'utilisation des points, de la demande ou non par un membre du rachat des points dans le cadre du programme de rachat, de la tentative ou non d'un membre de vendre ses points et de plusieurs sous questions liées à une telle démarche.

[124] Or, cette lourde approche complexifie inutilement le dossier.

[125] Le tribunal est d'avis que le principe de proportionnalité milite en faveur d'un regroupement des questions et des ressources.

[126] Robichaud invoque que ses points ont une valeur moindre d'environ 75 % que le prix payé lors de son adhésion au Club, le 9 mai 2009, en raison des modalités liées à la revente, lesquelles n'ont pas été divulguées lors de l'adhésion.

[127] Son évaluation est basée sur un tableau repéré en janvier 2015 sur Internet qui illustre la chute des prix des points depuis 2009²⁴.

[128] Il ignore toutefois si ce tableau réfère exclusivement aux points achetés directement du Club.

[129] Bien que la fiabilité des données devra être établie, il n'y a pas lieu à cette étape d'écarter cette méthode.

[130] La jurisprudence reconnaît que la présence d'une seule question identique et similaire est suffisante pour conclure à l'autorisation, pourvu que son importance soit susceptible d'influer de façon notable sur le sort de l'action collective²⁵.

[131] Le Tribunal est d'avis qu'il y a plus d'une question similaire en l'espèce.

²³ *Lorrain c. Petro-Canada*, 2013 QCCA 332.

²⁴ Engagements E-11 et E-12. Le site est www.brannan.org

²⁵ *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1.

Le 2e critère**Est-ce que les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées ?**

[132] Le demandeur prétend que les faits allégués à sa procédure et les explications et précisions fournies, lors de son interrogatoire hors cour, démontrent amplement qu'il s'agit d'une cause défendable qui justifie les conclusions recherchées.

[133] Le Club soutient que les faits allégués à la procédure et ceux relatés à l'interrogatoire sont vagues, généraux et imprécis et que la demande semble frivole²⁶.

[134] En l'espèce, à cette étape, le seul fardeau de demandeur est de démontrer une apparence sérieuse de droit « *A good color of right* » ou « *A prima facie case* ». Il s'agit d'un fardeau de démonstration et non de preuve.

[135] Il est exact qu'une portion de la documentation pertinente semble manquante.

[136] L'entente d'adhésion du 9 mai 2009 réfère à des clauses externes contenues à d'autres documents.

[137] Le demandeur prétend qu'il n'a reçu que les deux documents rédigés en français et qu'il n'a pas souvenir d'un CD.

[138] Or, jusqu'alors, Intrawest n'a présenté aucune demande afin que soit examinée une quelconque documentation additionnelle qui aurait été remise à Robichaud par son représentant lors de la séance de présentation du 9 mai 2009.

[139] Les deux documents signés, le 9 mai 2009, ne traitent aucunement d'un prix plancher minimal de revente en cas de vente à un tiers.

[140] Intrawest soutient que la documentation du 20 mai 2009 traite de l'aspect du prix plancher et que la demande de Robichaud est donc prescrite.

[141] Robichaud explique qu'à cette époque, il croyait faire l'acquisition de points moins chers d'une catégorie inférieure ne permettant pas de voyager partout dans le monde.

[142] Le Tribunal considère que la question de la prescription est prématurée, car il n'y a pour l'instant aucune preuve qui démontre que Robichaud était conscient que l'existence d'un tel prix plancher rendrait illusoire toute revente éventuelle à un tiers, dans la mesure où le Club offrirait en vente des points à un prix inférieur au prix plancher minimal imposé à Robichaud.

²⁶ *Bouchard c. Agropur Coopérative*, 2006 QCCA 1342; *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59.

[143] La preuve jusqu'ici non contredite révèle que ce n'est qu'à compter de décembre 2014 et les mois qui suivirent que Robichaud a pris conscience de la situation reprochée.

[144] Depuis lors, Robichaud considère être confiné à trois options.

[145] La première consiste à attendre indéfiniment le rachat par Intrawest de ses 160 points à un prix acceptable en continuant d'acquitter les frais annuels de villégiature.

[146] La seconde consiste à vendre ses 160 points à Intrawest à un prix considérablement inférieur à leur prix d'acquisition en mai 2009, ce qui représente une perte considérable par rapport à la mise de fonds.

[147] La troisième consiste à vendre ses 160 points à un tiers sans le transfert des EE à un prix considérablement inférieur à leur prix d'acquisition en mai 2009, ce qui représente également une perte considérable par rapport à la mise de fonds.

[148] Enfin, Intrawest soutient également que Robichaud, suivant l'acquisition de ses points en mai 2009, acquitte chaque année la facture transmise depuis l'automne 2009 relative aux frais de villégiature de la clause 6 de l'entente et qu'une partie des frais annuels de villégiature est désormais prescrite.

[149] Il ne s'agit pas d'un argument qui justifie le rejet de la demande, car il constitue un moyen de défense qui relève du fond.

[150] Le Tribunal statue que les faits allégués paraissent, à cette étape, justifier les conclusions recherchées.

Le 3^e critère

Est-ce que 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 ?

[151] Intrawest soutient que le Tribunal ne détient pas suffisamment d'informations au sujet de la taille et de la composition du groupe.

[152] Robichaud soulève, aux paragraphes 53 à 55 de sa demande, que plusieurs milliers de personnes sont ou ont été membres du Club. Le nombre estimé des membres du groupe découle d'une évaluation basée sur le fait que le Club prétend avoir plus de 25 000 membres et que le site de villégiature du Mont-Tremblant est l'un des principaux points de vente.

[153] D'ailleurs, certains membres du Club qui ne résident pas au Québec ont acquis leurs points au site du Mont-Tremblant.

[154] Il n'y a pas de données fournies par Robichaud ou Intrawest quant au pourcentage des 25 000 membres qui ont acquis leurs points au Québec.

[155] La logistique et l'organisation pour localiser et communiquer avec autant de membres rendent dès lors le recours individuel ou la jonction de recours illusoires, notamment en raison que certaines personnes qui s'expriment par le biais des forums de discussions sur Internet utilisent des pseudonymes ce qui ne permet pas leur identification²⁷.

[156] Par ailleurs, est-ce utile de rappeler que la particularité de ce dossier réside dans le fait que les membres potentiels du groupe sont déjà en quelque sorte regroupés au sein d'un même Club, lequel est par ailleurs visé en l'instance.

[157] Le nombre probable de membres est l'un des aspects parmi plusieurs autres, notamment la situation géographique des membres, les coûts impliqués et les contraintes juridiques inhérentes à l'utilisation du mandat et de la jonction des parties en comparaison avec la demande collective.

[158] Bref, il n'y a pas de formule mathématique unique applicable en l'espèce²⁸.

[159] S'il y a un doute sur l'importance du groupe, il doit profiter au demandeur²⁹.

[160] La réponse aux engagements du 14 mars 2017 de Robichaud divulgue les noms de 13 personnes ayant déjà manifesté leur intention de participer à cette démarche collective³⁰.

[161] De plus, il a discuté avec trois représentants d'un groupe de 1 000 personnes ayant formulé des revendications à Intrawest et qui ont également contacté les avocats de Robichaud³¹.

[162] Ces nombres apparaissent suffisants en l'espèce, en ce qu'il n'y a pas lieu d'interpréter trop restrictivement le troisième paragraphe de l'article 575 C.p.c.³².

[163] Enfin, Intrawest soulève que le groupe est trop vaste en ce qu'il ne permet pas d'exclure les demandes prescrites.

²⁷ *Labranche c. Énergie éolienne des Moulins, s.e.c.*, 2016 QCCS 1479.

²⁸ *Abicidan c. Bell Canada*, 2017 QCCS 1198.

²⁹ *Carrier c. Québec (Procureur général)*, 2011 QCCA 1231.

³⁰ Engagement E-1.

³¹ Engagement E-2.

³² *Lambert (Gestion Peggy) c. Écolait ltée*, 2016 QCCA 659.

[164] Quant à cet aspect, il y a lieu de faire preuve de prudence à cette étape et d'éviter d'exclure de façon arbitraire des réclamants potentiellement légitimes³³.

[165] En l'espèce, les termes du contrat d'adhésion réfèrent à un droit de premier refus du Club lors de la vente à un tiers et à une période imposée de cinq ans avant d'être éligible à présenter une demande de rachat au Club.

[166] Selon Robichaud, les membres qui n'ont pas exercé ces options depuis l'acquisition de leurs points n'ont possiblement pas pris conscience des répercussions réelles d'un prix plancher supérieur à celui des points offerts par le Club. Ceux-ci seraient potentiellement dans une position d'impossibilité d'agir suspendant ainsi la prescription.

[167] Le Tribunal considère que l'argument est prématuré puisqu'il sera possible ultérieurement, en vertu de l'article 588 C.p.c., de modifier ou scinder le groupe.

Le 4^e critère

Est-ce que Robichaud est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres ?

[168] Il a lieu généralement de tenir compte de trois facteurs : l'intérêt de Robichaud dans ce recours, sa compétence et l'absence de conflit avec les membres du groupe³⁴.

[169] Ainsi, un demandeur dont le recours personnel est inexistant ou extrêmement faible n'est pas un représentant adéquat³⁵.

[170] Intrawest réitère que Robichaud n'a pas une cause défendable et que son recours est prescrit.

[171] Le Tribunal ne retient pas ces arguments pour les motifs énoncés à l'examen du 2^e critère.

[172] Par ailleurs, Intrawest soulève l'implication minimale de Robichaud dans la préparation du dossier.

[173] Robichaud estime que son implication est adéquate. Il a une connaissance personnelle des faits à la base de la demande et possède une compréhension des enjeux et de son rôle.

³³ *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299.

³⁴ *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59.

³⁵ *Contat c. General Motors du Canada ltée*, 2009 QCCA 1699.

[174] Il a effectué des recherches sur Internet et a visité des forums révélant des situations similaires vécues par d'autres membres. Il a également consacré du temps et des énergies à recruter une société d'avocats pour obtenir des réponses aux questions juridiques soulevées en la matière.

[175] Le Tribunal estime que son implication n'est certes pas minime.

[176] De plus, Intrawest invoque le manque de transparence de Robichaud, car sa demande ne comporte aucune allégation relative à son acquisition subséquente de 300 points supplémentaires et à sa tentative de piéger le Club en prétextant faussement, en février 2016, vouloir acquérir des points supplémentaires alors que son seul objectif était de connaître le prix des points offerts par le Club lors de sa vente éclair.

[177] Robichaud rétorque que la demande judiciaire ne vise que les points acquis directement du Club pour expliquer l'absence d'allégués liés à l'acquisition de points supplémentaires en mai 2009. Il ajoute par ailleurs que sa démarche de février 2016, incidemment subséquente à la demande d'autorisation, était légitime.

[178] Le Tribunal estime que ces reproches d'Intrawest paraissent une tentative de diversion d'autant que la transparence transactionnelle sera incidemment examinée de près dans le présent litige³⁶.

[179] Enfin, Intrawest prétend que les intérêts du demandeur ne concordent pas avec ceux des autres membres du groupe en ce qu'il est possible qu'une majorité des membres souhaitent simplement utiliser leurs points pour réserver des résidences de vacances sans aucune intention ou attente éventuelle de transfert ou de revente.

[180] Il ne s'agit pas d'un argument valable dans la mesure où un membre pourra s'exclure du groupe tel que constitué.

[181] Le Tribunal considère que Robichaud constitue un représentant adéquat.

[182] Le Tribunal est d'avis que les quatre critères énoncés à l'article 575 C.p.c. sont satisfaits.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[183] **ACCUEILLE** la demande en autorisation;

[184] **AUTORISE** l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

³⁶ *Charles c. Boiron Canada inc.*, 2016 QCCA 1716.

« Une action en diminution de prix et dommages-intérêts compensatoires et punitifs afin de sanctionner la défenderesse pour son usage de pratiques de commerce interdites liées à l'adhésion au Club Intrawest et une réclamation relativement à des frais dont le montant n'a pas été précisé dans le contrat. »

[185] **ATTRIBUE** au demandeur le statut de représentant aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

« Toutes les personnes physiques ayant acquis au Québec d'Intrawest ULC, ou de l'une de ses filiales ou sociétés liées, des points du Club Intrawest, à l'exception de celles qui s'en sont départis avant l'introduction, en 2007, d'un prix plancher de revente de ces points devant être respecté pour transférer les pleins avantages liés à ces points et à la participation au Club Intrawest »

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

- a) Intrawest a-t-elle usé de pratiques interdites de commerce à l'endroit des membres ?
- b) Les frais réclamés aux membres étaient-ils valides en regard de la LPC ?
- c) Le cas échéant, Intrawest doit-elle rembourser les frais aux membres ?
- d) Considérant les infractions d'Intrawest à la LPC, le cas échéant, les membres ont-ils droit à la réduction de leurs obligations quant à l'acquisition des points ?
- e) Le cas échéant, à quelle hauteur s'évalue cette réduction ?
- f) Les membres ont-ils droit à l'octroi de dommages-intérêts punitifs en raison des infractions à la LPC commises par Intrawest ?
- g) Subsidiairement, les clauses qui gouvernent la possibilité pour un membre de mettre fin à sa relation contractuelle avec Intrawest et le comportement de cette dernière dans leur mise en œuvre ont-elles un caractère et des effets abusifs ?

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

- a) **ACCUEILLIR** la demande introductive d'instance;
- b) **CONDAMNER** la défenderesse à rembourser au demandeur le montant des frais qu'il a payés à titre de cotisations de villégiature annuelles, soit 8 858,93 \$, avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle

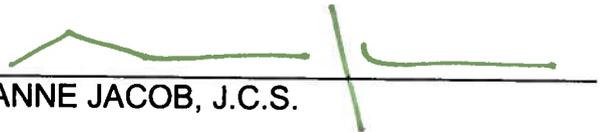
prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date de signification de la demande d'autorisation d'exercer une action collective et d'attribution du statut de représentant;

- c) **CONDAMNER** la défenderesse à payer au demandeur la somme de 23 830,60 \$ à titre de diminution du prix qu'il a payé pour devenir membre du Club Intrawest, avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date de signification de la demande d'autorisation d'exercer une action collective et d'attribution du statut de représentant;
- d) **CONDAMNER** la défenderesse à payer au demandeur la somme de 5 000,00 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs, avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date de signification de la demande d'autorisation d'exercer une action collective et d'attribution du statut de représentant;
- e) **ORDONNER** le recouvrement collectif du montant des réclamations décrites ci-après;
- f) **CONDAMNER** la défenderesse à rembourser à chacun des membres le montant des frais qu'ils ont payés à titre de cotisations de villégiature annuelles, avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date de signification de la demande d'autorisation d'exercer une action collective et d'attribution du statut de représentant;
- g) **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres un montant correspondant à 75 % de celui qu'ils lui ont payé pour devenir membre du Club Intrawest, à titre de diminution du prix de vente, avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date de signification la demande d'autorisation d'exercer une action collective et d'attribution du statut de représentant;
- h) **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres la somme de 5 000,00 \$ à titre de dommages-intérêts punitifs, avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date de signification de la demande d'autorisation d'exercer une action collective et d'attribution du statut de représentant;
- i) **CONDAMNER** la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

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

[189] **REPORTE** le débat sur les avis d'autorisation et sur le délai d'exclusion.

[190] **AVEC LES FRAIS DE JUSTICE.**



ANNE JACOB, J.C.S.

M^e Sébastien Richemont
WOODS
Avocats du demandeur

M^e Ariane Bisailon
M^e Robert Torralbo
BLAKE, CASSELS & GRAYDON
Avocats de la défenderesse

Dates d'audience : 27 et 28 novembre 2017