

No: 500-06-000900-189

DANY LUSSIER,

Demandeur

c.

EXPEDIA GROUP, INC., personne morale légalement constituée en vertu des lois de l'État du Delaware, ayant son siège social au 333 108th Avenue NE Bellevue, Washington, 98004, États-Unis, acceptant de recevoir signification des présentes à l'adresse du bureau de ses avocats et procureurs, **DENTONS CANADA S.E.N.C.R.L.**, situé au numéro 1 de la Place Ville-Marie, Suite 3900, en la ville de Montréal, province de Québec, H3B 4M7;

-et-

CORPORATION EXPEDIA CANADA, personne morale légalement constituée ayant son principal établissement dans la province de Québec au 63, rue De Brésolles, suite 100, dans la ville de Montréal, district de Montréal, province de Québec, H2Y 1V7, Canada;

-et-

HOTELS.COM LP, personne morale légalement constituée, ayant son siège social au 5400 LBJ Freeway, Suite 500, Dallas, État du Texas, 75249, États-Unis, acceptant de recevoir signification des présentes à l'adresse du bureau de ses avocats et procureurs, **DENTONS CANADA S.E.N.C.R.L.**, situé au numéro 1 de la Place Ville-Marie, Suite 3900, en la ville de Montréal, province de Québec, H3B 4M7;

-et-

TRAVELSCAPE LLC, personne morale légalement constituée, ayant son siège social au 10190 Covington Cross Drive, Suite 300, Las Vegas, Nevada, 89144, États-Unis, acceptant de recevoir signification des présentes à l'adresse du bureau de ses avocats et procureurs, **DENTONS CANADA S.E.N.C.R.L.**, situé au numéro 1 de la

Place Ville-Marie, Suite 3900, en la ville de Montréal, province de Québec, H3B 4M7;

-et-

TOUR EAST HOLIDAYS (CANADA) INC., personne morale légalement constituée, ayant son principal établissement et domicile élu au Québec au 735-2000 rue Peel, dans la ville de Montréal, district de Montréal, province de Québec, H3A 2W5, Canada;

Défenderesses

**DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE D'UNE ACTION COLLECTIVE
(Art. 583 C.p.c.)**

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE INTRODUCTIVE D'UNE ACTION COLLECTIVE, LE DEMANDEUR EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT:

I. INTRODUCTION

1. La présente demande fait suite aux violations flagrantes par les Défenderesses, opérateurs des sites Expedia.ca, Hotels.com et Travelocity.ca, des articles 218, 219, 224 c) et 228 de la *Loi sur la protection des consommateurs* LRQ, Chapitre P-40.1 (ci-après « **LPC** »), ainsi que de l'article 14.1 du *Règlement sur les agents de voyages* chapitre A-10, r. 1 (ci-après « **RAV** »), lesquels sont tous des articles d'ordre public ;
2. En effet, bien qu'une multitude des hôtels offerts en réservation par l'entremise de ces sites exigent obligatoirement des sommes habituellement appelées « frais hôteliers », « frais d'établissement » ou « *resort fees* » (ci-après appelés « **Frais hôteliers** ») pour la location de chambres, les Défenderesses :
 - a) Excluent systématiquement ces sommes du prix total annoncé pour ces chambres, alors pourtant que le prix total annoncé doit inclure, à la première occasion, **toutes** les sommes exigibles (sauf la TPS et la TVQ si applicables) et ressortir de manière plus évidente que les sommes dont il est composé, suivant la LPC et le RAV et;
 - b) Incluent sur leurs sites plusieurs représentations fausses et trompeuses qui omettent plusieurs faits importants;
3. Le 5 mars 2019, la Cour supérieure a rendu un jugement autorisant le Demandeur à intenter une action collective au nom du groupe de consommateurs suivant, soit :

« Tous les consommateurs québécois qui ont effectué une réservation hôtelière par l'entremise de l'un des sites internet suivants, soit Expedia.ca, Hotels.com ou Travelocity.ca, et qui ont dû obligatoirement déboursier, pour pouvoir bénéficier de leur réservation, un montant supplémentaire au prix total affiché au moment de la réservation (notamment pour les frais couramment appelés « frais hôteliers », « frais d'établissement » ou « resort fees »), depuis le 10 janvier 2015 ; (Ci-après appelé le « Groupe »)

le tout, tel qu'il appert dudit jugement produit au soutien des présentes sous la côte **P-1** (ci-après le « **Jugement d'autorisation** »);

4. La Cour a attribué au Demandeur le statut de représentant du Groupe et a identifié les questions communes suivantes :

- a) Les défenderesses violent-elles l'article 224 LPC?
- b) Les défenderesses violent-elles l'article 14.1 du Règlement sur les agents de voyage?
- c) Les défenderesses violent-elles les articles 218, 219 et 228 LPC?
- d) Dans la mesure où l'une ou l'autre des questions précédentes est répondue par l'affirmative, les membres ont-ils droit à des dommages et le cas échéant, lesquels?
- e) Les défenderesses doivent-elles être condamnées solidairement pour les dommages, à l'exception des dommages punitifs?
- f) Des dommages punitifs doivent-ils être accordés?

5. Les articles 224, 218, 219 et 228 de la LPC et l'article 14.1 du RAV se lisent comme suit:

LPC :

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.

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

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.

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

RAV :

14.1. Toute forme de publicité faite par un agent de voyages doit, lorsqu'elle fait mention quant à un voyage déterminé d'un coût qui ne comprend pas toutes les sommes à être payées pour la prestation des services annoncés, préciser et faire ressortir de façon plus évidente le coût total de ces services.

Lorsque la publicité est écrite, les caractères typographiques utilisés pour préciser le coût total doivent être au moins deux fois plus gros que ceux utilisés pour mentionner tout autre coût.

Aux fins du présent article, le coût total des services peut ne pas comprendre la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada, ni le coût de la contribution des clients au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

La publicité doit faire mention de l'inclusion ou de l'exclusion de ces taxes et coût. En cas d'exclusion, la publicité doit préciser le taux de la contribution au fonds en dollars. Lorsque la publicité est écrite, ces renseignements doivent être inscrits en caractère helvétique d'au moins 10 points.

- 6.** La Cour a identifié comme suit les conclusions se rattachant à l'action collective du Demandeur :
- a) ACCUEILLE l'action collective du demandeur et de chacun des membres du groupe qu'il représente;
 - b) CONDAMNE les défenderesses solidairement à payer aux membres du groupe des dommages équivalents à la somme des frais hôteliers qu'ils ont dû payer depuis le 10 janvier 2015, avec intérêts à compter de la signification de la présente demande ainsi que l'indemnité additionnelle prévue par la loi;

- c) SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNE les défenderesses solidairement à payer aux membres du groupe des dommages équivalant à la différence entre le montant des frais hôteliers qu'ils ont dû réellement déboursier et le montant en dollars canadiens des frais hôteliers affichés;
- d) CONDAMNE les défenderesses à payer aux membres du groupe une somme restant à être déterminée à titre de dommages punitifs avec intérêts ainsi que l'indemnité additionnelle prévue par la loi à compter du jugement;
- e) ORDONNE le recouvrement collectif des réclamations des membres du groupe, incluant les dommages punitifs;

II. ENTREPRISE DES DÉFENDERESSES

- 7. La Défenderesse Expedia Group, Inc. (anciennement Expedia, Inc.) est une compagnie américaine qui exploite divers sites internet de réservation de voyages à travers le monde, le tout, tel qu'il appert d'un communiqué de presse du 26 mars 2018, produit au soutien des présentes comme **Pièce P-2**;
- 8. Expedia Group, Inc. est propriétaire et opère le site internet Expedia.ca;
- 9. Expedia Group, Inc. est également la société mère des Défenderesses Corporation Expedia Canada, Hotels.com LP et Travelscape LLC;
- 10. De plus, la Défenderesse Expedia Group, Inc. est une des parties contractantes reliées au site transactionnel Travelocity.ca puisqu'à la première page du document intitulé « *Travelocity, Inc. Website Terms/Travelocity.ca* » publié sur le site de Travelocity.ca., on y lit notamment ce qui suit : « *The terms "we", "us", "our", "Travelocity" and "Travelscape" refer to a Travelscape, a Nevada limited liability company, and its subsidiaries and corporate affiliates, including Expedia, Inc., (collectively, the "Travelscape Companies") (...)* » (nous soulignons), le tout, tel qu'il appert des termes et conditions des sites internet d'Expedia.ca, de Hotels.com et de Travelocity.ca, produits en liasse comme **Pièce P-3**;
- 11. Tel qu'il appert d'un extrait du registre des entreprises produit au soutien des présentes comme **Pièce P-4**, à l'époque de l'institution de la Demande en autorisation dans le présent dossier, la Défenderesse Corporation Expedia Canada avait son siège social en Ontario, ainsi qu'un établissement principal au Québec, dans la ville de Montréal. Tel qu'il appert d'un nouvel extrait du registre des entreprises produit au soutien des présentes comme **Pièce P-5**, son siège social est maintenant situé à Bellevue, Washington, USA, soit à la même adresse que Expedia Group, Inc.;
- 12. Or, selon un extrait du site gouvernemental canadien des répertoires d'entreprises canadiennes produit au soutien des présentes comme **Pièce P-6**, Corporation Expedia

Canada opère (tout comme Expedia Group, Inc.) le site internet Expedia.ca et en fait la promotion. Elle s'y affiche comme rendant des services sous le nom « Expedia »;

13. Au surplus, il y est indiqué que l'adresse contact de Corporation Expedia Canada est le site Expedia.ca, qui est « *Canada's largest online travel provider, committed to helping Canadians plan and purchase travel by offering the best combination of scheduled and chartered flights, car and hotel reservations...* »;
14. Quant aux défenderesses Hotels.com LP et Travelscape LLC, celles-ci exploitent respectivement les sites internet Hotels.com et Travelocity.ca;
15. De plus, la défenderesse Travelscape LLC est également une des parties contractantes reliée au site transactionnel Expedia.ca puisqu'à la première page du document « *Accord entre le client et Expedia inc.* » publié sur le site d'Expedia inc. On y lit notamment ce qui suit : « Les termes « nous », « notre », « Expedia » et « Expedia inc. » font référence à *Expedia inc., société de l'État de Washington, et ses sociétés affiliées, y compris Travelscape LLC (...)* (collectivement, les « sociétés Expedia »). Le terme « vous » fait référence au client qui visite le site web et/ou qui effectue une réservation avec nous sur le présent site web... » (nous soulignons), le tout, tel qu'il appert de la Pièce P-3;
16. Ces trois sites internet transactionnels (Expedia.ca, Hotels.com et Travelocity.ca) permettent notamment aux consommateurs québécois d'effectuer des réservations pour des chambres d'hôtel;
17. Dans son rapport annuel pour l'année 2016, produit au soutien des présentes comme **Pièce P-7**, Expedia Group, Inc. déclarait avoir généré des revenus de **8,8 milliards de dollars** (page 38) et indiquait que la majorité de ses revenus provenait de la réservation hôtelière (page 40);
18. Enfin, la défenderesse Tour East Holidays (Canada) inc. est une personne morale dûment incorporée au Canada qui détient au Québec un permis d'agent de voyages conformément à la *Loi sur les agents de voyages, L.R.Q., c. A-10*;
19. Tel qu'il appert d'un extrait du registre des entreprises, **Pièce P-8** et de la Pièce P-3, la défenderesse Tour East Holidays (Canada) inc. agit à titre d'agent de voyage et représente au Québec les sites Expedia.ca, Hotels.com et Travelocity.ca;
20. Plus particulièrement, Tour East Holidays (Canada) inc. indique au Registraire des entreprises du Québec (Pièce P-8), qu'elle œuvre dans l'industrie des agences de voyages et de la vente de billets. Elle y mentionne également que les autres noms qu'elle utilise au Québec sont notamment : Hotels.com, Expedia.ca et Travelocity.ca;

21. Il résulte ainsi de ce qui précède une unicité de parties en ce qui concerne l'exploitation de ces sites internet au Québec, de sorte que les Défenderesses sont référées collectivement aux fins des présentes procédures comme étant « **Expedia** »;
22. Comme indiqué précédemment, les sites internet exploités par Expedia permettent aux consommateurs québécois d'effectuer des réservations de voyage, incluant des réservations de chambre d'hôtel;
23. En contrepartie de ce service, Expedia perçoit à titre de frais une portion du prix de location, lesquels sont inclus dans le prix total annoncé au consommateur;
24. Expedia est un commerçant au sens de la LPC. Expedia doit également se conformer aux dispositions de la *Loi sur les agents de voyages* et à ses règlements afférents;
25. Considérant les revenus annuels d'Expedia pour ses opérations mondiales, et considérant que les sites internet exploités par Expedia sont bien connus du public québécois, il est plausible d'estimer que des dizaines de milliers, voire des centaines de milliers de consommateurs québécois effectuent des réservations d'hôtels par l'entremise d'Expedia chaque année;

III. PRATIQUES INTERDITES

a) Le cas du Demandeur

26. Le 22 janvier 2017, le Demandeur réserve un forfait avion-hôtel de quatre nuits pour Las Vegas en utilisant le site Expedia.ca. Au moment où il effectue la réservation, le prix total affiché est de 1 330,78 \$ CA, tel qu'il appert du billet électronique d'Expedia.ca, produit comme **Pièce P-9**;
27. Le Demandeur paye immédiatement ce montant via ce site. Il est indiqué à la première page de son billet électronique, en dessous du prix total, que « *Tous les prix incluent les taxes et les frais et sont indiqués en Dollars canadiens* » (nous soulignons);
28. Le *prix total* alors affiché pour le vol et l'hôtel est de 1330,78\$, tel qu'il appert du billet électronique d'Expedia.ca, Pièce P-9;
29. Toutefois, le prix total affiché sur le site d'Expedia.ca et sur son billet électronique ne comprend pas tous les frais qu'il devra obligatoirement déboursier pour la location de la chambre d'hôtel;
30. Au bas de son billet électronique, apparaît la section « *services supplémentaires de l'hôtel* », dans laquelle on peut lire ce qui suit :

Services supplémentaires de l'hôtel

Les frais et les acomptes ci-dessous s'appliquent seulement s'ils ne sont pas déjà compris dans le tarif de la chambre sélectionnée.

On vous demandera de payer les frais suivants à l'établissement :

- *Dépôt : 100.00 USD par séjour*
- *Frais hôteliers : 32.88 USD par unité d'hébergement et par nuit*

Les frais hôteliers comprennent :

- *Utilisation de la piscine*
- *Accès au centre de conditionnement physique*
- *Accès à Internet*
- *Appels téléphoniques*
- *Utilisation du coffre-fort de la chambre*
- *Eau embouteillée dans la chambre*
- *Service de conciergerie et de voiturier*
- *Stationnement libre-service*
- *Stationnement*
- *Autres inclusions*

Nous avons indiqué tous les frais dont l'établissement nous a fait part. Toutefois, ces frais peuvent varier en fonction, par exemple, de la durée du séjour ou du type de chambre réservé.

Le prix indiqué ci-dessus ne comprend AUCUNS frais de service à l'hôtel, aucune dépense personnelle (minibar ou appels téléphoniques, par exemple) et aucun supplément. Les frais seront calculés à l'hôtel au moment de régler la note.

- 31.** Le Demandeur a dû acquitter des Frais hôteliers obligatoires de 29,48 \$ US par nuitée, soit un total de 117,92 \$ US directement auprès de l'hôtel, et ce, sans égard à son utilisation ou non des services que ces frais sont censés couvrir, le tout, tel qu'il appert de la facture de l'hôtel et de la preuve de paiement produits en liasse comme **Pièce P-10**;
- 32.** Ainsi, bien que le prix total affiché indiquait que le prix total du voyage (vol et hôtel) serait de 1330,78\$ (*incluant les taxes et les frais*), il était en réalité de 1330,78\$ PLUS les Frais hôteliers obligatoires;
- 33.** En aucun temps durant le processus de réservation par le Demandeur un prix total incluant les Frais hôteliers a-t-il été affiché;
- 34.** Les Frais hôteliers ne sont en réalité qu'une composante artificiellement chargée à part du prix total annoncé d'une chambre d'hôtel, puisque ces frais sont chargés obligatoirement, sans égard à l'utilisation réelle ou non des services qu'ils sont censés

couvrir. Cette pratique ne sert en réalité qu'à dissimuler le prix réel des chambres d'hôtel et à confondre le consommateur;

35. Cette pratique est interdite au sens de l'article 224 c) LPC et de l'article 14.1 RAV, en vertu desquels le prix total, incluant tous frais (sauf la TPS et la TVQ), doit être affiché et apparaître de manière plus évidente que les sommes dont il est composé, en plus de constituer une pratique fautive et trompeuse, omettant un fait important en vertu des articles 218, 219 et 228 LPC;
36. Ainsi, le Demandeur a subi un dommage équivalant à la somme totale des Frais hôteliers qu'il a dû déboursier, soit la somme de 117,92USD, et est en droit d'en réclamer le paiement, ainsi que des dommages exemplaires;

b) Les cas des membres du Groupe

37. Chaque membre du groupe est un consommateur québécois ayant réservé une chambre d'hôtel via l'un des sites internet d'Expedia, soit Expedia.ca, Hotels.com ou Travelocity.ca;
38. Or, chacun de ces trois sites affiche les prix des chambres d'hôtels chargeant des Frais hôteliers d'une manière objectivement trompeuse, en contravention des articles 218, 219 et 228 LPC, et ont pour pratique d'exclure systématiquement du prix total affiché les Frais hôteliers applicables, en contravention des articles 224 c) LPC et 14.1 RAV, tel que démontré ci-après;

Expedia.ca

39. Le site internet Expedia.ca peut offrir des chambres qui doivent être payées immédiatement, ou des chambres pour lesquelles le consommateur a l'option de payer immédiatement, ou de payer un acompte puis de payer la balance à l'hôtel;

Exemple de chambre qui doit être payée immédiatement – The Palazzo, Las Vegas

40. Tel qu'il appert d'un premier extrait du site Expedia.ca (l'écran 1), **Pièce P-11**, lorsqu'une recherche est faite pour trouver un hôtel à Las Vegas du 12 au 14 janvier 2018, l'hôtel The Palazzo est affiché, parmi d'autres, à un prix moyen de 266\$/nuit, **sans mention de Frais hôteliers** (l'étape « **sélection de l'hôtel** »);
41. Tel qu'il appert d'un deuxième extrait du site Expedia.ca (l'écran 2), **Pièce P-12**, lorsque l'hôtel The Palazzo est sélectionné, diverses options de chambre sont affichées, dont une au prix précédemment affiché de 266\$/nuit (l'étape « **sélection de la chambre** »);

42. Il n'y a aucune mention des Frais hôteliers dans la section concernant le prix de la chambre à 266\$. Il y a par la suite plusieurs autres chambres offertes à différents prix. Il n'y a aucune mention des Frais hôteliers dans ces sections;
43. Après la liste des différentes chambres, il y a une carte pour localiser l'hôtel, des mentions sur deux colonnes en petits caractères concernant les commodités de l'hôtel, l'accès internet, le stationnement, les commodités de la chambre, où manger, les choses à faire, les soins spa, l'accessibilité, les heures d'arrivée et de départ, les enfants et les animaux;
44. Par la suite, une rubrique intitulée « *Frais* » indique :

On vous demandera de payer les frais suivants à l'établissement :

Frais hôteliers : 44,22 USD par unité d'hébergement et par nuit.

Les frais hôteliers comprennent :

Accès au centre de conditionnement physique

Accès à internet

Journaux

Appels téléphoniques

Autres inclusions

Nous avons indiqué tous les frais dont l'établissement nous a fait part.

Toutefois, ces frais peuvent varier en fonction, par exemple, de la durée du séjour ou du type de chambre réservée.

45. Dans cet exemple, Pièce P-12, l'écran 2 comprend huit pages une fois imprimées et les Frais hôteliers ne sont indiqués qu'à la sixième page;
46. Par contre, lorsque le consommateur choisit la chambre et clique sur le mot « *réserver* » situé à côté de la photo et du prix de la chambre, tel que suggéré par Expedia, il est immédiatement transféré à l'écran suivant pour confirmer la réservation et effectuer le paiement. Le site Expedia.ca est configuré de telle sorte que le consommateur est invité à cliquer sur « *réserver* » sans se rendre aux mentions indiquées aux paragraphes 43 à 45 des présentes;
47. Tel qu'il appert d'un troisième extrait du site Expedia.ca (l'écran 3), **Pièce P-13**, lorsque la chambre à 266\$ est sélectionnée, une page permettant de confirmer sa réservation et d'effectuer le paiement au moyen de sa carte de crédit apparaît (l'étape « **confirmation de réservation** »);
48. Tel qu'il appert de cette page, le prix est affiché de la manière suivante :

1 chambre : Suite Luxe

Arrivée : 12 janv. 2018
 Départ : 14 janv. 2018
 Séjour de 2 nuits
 Économisez 15%

✓ Annulation sans frais avant le [mar. 9 janv.](#)

Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :

Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ▼	266,17 \$C
Taxes et frais par nuit	35,62 \$C
<hr/>	
Montant à payer aujourd'hui : 603,59 \$C	
Non compris dans le prix ▲	88,44 \$
Frais hôteliers	88,44 \$

Les tarifs sont exprimés en **Dollars canadiens**.

49. Ainsi, malgré qu'à chacune des trois étapes du processus de sélection et de réservation décrit ci-haut Expedia connaît les termes de la réservation souhaitée, elle omet d'afficher un réel prix total et affiche plutôt en tout temps un prix excluant les Frais hôteliers, lesquels doivent pourtant obligatoirement être payés par le consommateur;
50. En plus d'être strictement prohibée en vertu de la LPC et du RAV, une telle façon de faire nuit au consommateur qui ne peut, lorsqu'il compare les options apparaissant à la Pièce P-11 (l'écran 1), par exemple, effectuer une réelle recherche comparative puisque les prix affichés ne représentent pas un réel prix total et vont varier, en réalité, en fonction de l'imposition ou non de Frais hôteliers par l'hôtel et du montant de ces frais, soit une information connue d'Expedia;
51. En aucun temps Expedia n'affiche-t-elle le réel prix total pour la location de la chambre d'hôtel, Expedia affichant plutôt ici un total de 603,59\$ qui exclut les Frais hôteliers de 88,44USD, en contravention de la LPC et du RAV;
52. De surcroît, il appert que bien que les Frais hôteliers soient de 44,22\$USD par nuit, soit 88,44\$USD au total, Expedia laisse croire faussement que ces frais sont en devises canadiennes en omettant d'indiquer « USD » à la suite du montant de 88,44\$ et en spécifiant immédiatement en dessous que « Les tarifs sont exprimés en **Dollars canadiens** » (emphase mise par Expedia);

***Exemple de chambre offrant l'option de payer maintenant ou à l'hôtel
 – Hooters Casino Hotel, Las Vegas***

53. Tel qu'il appert d'un quatrième extrait du site Expedia.ca, **Pièce P-14**, lorsqu'une recherche est faite pour trouver un hôtel à Las Vegas du 12 au 14 janvier 2018, l'hôtel

Hooters Casino Hotel est affiché à un prix moyen de 128\$/nuit (sans mention de Frais hôteliers) (écran 1, étape sélection de l'hôtel);

54. Tel qu'il appert d'un cinquième extrait du site Expedia.ca, **Pièce P-15**, lorsque l'hôtel Hooters Casino Hotel est sélectionné, diverses options de chambre sont affichées, dont une au prix de 161\$/nuit mentionnant « Réservation avec acompte » (sans mention de Frais hôteliers) (écran 2, étape sélection de chambre);
55. Or, ce n'est alors que tout au bas de la page, dans la section « Politique de l'hôtel », que des Frais hôteliers de 32,88\$USD par nuit sont mentionnés pour la première fois;
56. Lorsque cette option est sélectionnée, un écran surgit, tel qu'il appert d'un sixième extrait du site Expedia.ca, **Pièce P-16**, lequel offre l'option de « Payer le total maintenant – 364\$C » ou d'effectuer une réservation avec acompte et de « Payer l'acompte » (écran 3, étape « **sélection de paiement total ou par acompte**»);
57. La première option ne fait état d'aucuns frais supplémentaires, alors que l'option de réservation avec acompte fait état d'un total de 375\$C et mentionne que des Frais hôteliers devront être payés à l'hôtel en devise locale (USD), sans toutefois spécifier que ces frais sont exclus du total fourni de 375\$C;
58. Tel qu'il appert d'un septième extrait du site Expedia.ca, **Pièce P-17**, lorsque l'option « Payer maintenant » est sélectionnée, une page permettant de confirmer sa réservation et d'effectuer le paiement au moyen de sa carte de crédit apparaît;
59. Tel qu'il appert de cette page (écran 4), le prix est alors affiché de la manière suivante, soit d'une manière identique à celle du paragraphe 48 (étape confirmation de réservation) :

1 chambre : Standard Room - Best Available Rate	
Arrivée : 12 janv. 2018	
Départ : 14 janv. 2018	
Séjour de 2 nuits	
✓ Annulation sans frais avant le mer. 10 janv.	
Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :	
Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ✖	160,50 \$C
Taxes et frais par nuit	21,48 \$C
Montant à payer aujourd'hui : 363,94 \$C	
Non compris dans le prix ✖	65,76 \$
Frais hôteliers	65,76 \$
Les tarifs sont exprimés en Dollars canadiens.	

60. Si le consommateur sélectionne plutôt l'option « Payer l'acompte », le prix est affiché de la manière suivante, tel qu'il appert d'un huitième extrait du site Expedia.ca, **Pièce P-18** (écran 4, étape confirmation de réservation):

1 chambre : Standard Room - Best Available Rate

Arrivée : 12 janv. 2018
Départ : 14 janv. 2018
Séjour de 2 nuits

✓ Annulation sans frais avant le [mer. 10 janv.](#)

Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :

Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ▼	165,47 \$C
Taxes par nuit	22,14 \$C

Total pour la chambre : **375,20 \$C**
(292,53 \$)

Non compris dans le prix ✎ **65,76 \$**

Frais hôteliers 65,76 \$

L'établissement vous facturera les acomptes en fonction de la grille tarifaire suivante.

- Première nuit, plus les taxes (après la réservation)

Les prix en **Dollars canadiens** sont calculés en fonction des taux de change du jour et seront facturés à l'hôtel dans la devise locale. Vous devrez également payer tous frais hôteliers à l'hôtel dans la devise locale (Dollars des États-Unis)

61. Ainsi, dans les deux cas, les allégations se retrouvant aux paragraphes 49 et suivants des présentes s'appliquent *mutatis mutandis* en l'espèce;

Hotels.com

62. Le site internet Hotels.com peut également offrir des chambres qui doivent être payées immédiatement, ou des chambres pour lesquelles le consommateur a l'option de payer immédiatement, ou de payer un acompte puis de payer la balance à l'hôtel;

Exemple de chambre qui doit être payée immédiatement – The Palazzo, Las Vegas

63. Tel qu'il appert d'un premier extrait du site Hotels.com (écran 1), **Pièce P-19**, lorsqu'une recherche est faite pour trouver un hôtel à Las Vegas du 12 au 14 janvier 2018, l'hôtel The Palazzo est affiché, parmi d'autres, à un prix moyen de 266\$/nuit (sans mention de Frais hôteliers) (écran 1, étape sélection de l'hôtel);
64. Tel qu'il appert d'un deuxième extrait du site Hotels.com, **Pièce P-20**, lorsque l'hôtel The Palazzo est sélectionné, diverses options de chambre sont affichées, dont une au prix précédemment affiché de 266\$/nuit (écran 2, étape sélection de la chambre);
65. Il n'y a aucune mention des Frais hôteliers dans la section concernant le prix de la chambre à 266\$. Il y a par la suite plusieurs autres chambres offertes à différents prix. Il n'y a aucune mention des Frais hôteliers dans ces sections;

66. Après la liste des différentes chambres, il y a une carte pour localiser l'hôtel, des mentions sur plusieurs colonnes en petits caractères concernant les commodités de l'hôtel, l'accès internet, le stationnement, les commodités de la chambre, où manger, les choses à faire, les soins spa, l'accessibilité, les heures d'arrivée et de départ, les enfants et les animaux;
67. Par la suite, une rubrique intitulée « *Conditions générales de The Palazzo Las Vegas, Las Vegas* » contenant une sous-rubrique « *Frais obligatoires* » indique :

Vous devrez payer les frais suivants, à l'arrivée ou au départ de l'hôtel :

Frais d'établissement : 44,22 USD par chambre et par nuit

Inclus dans les frais d'établissement :

Accès au centre de fitness

Accès à internet

➤ *Afficher plus (...)*

68. Dans cet exemple, Pièce P-20, l'écran 2 comprend neuf pages une fois imprimées et les Frais hôteliers ne sont indiqués qu'à la septième page;
69. Par contre, lorsque le consommateur choisit la chambre et clique sur le mot « *réserver* » situé à côté de la photo et du prix de la chambre, tel que suggéré par Expedia, il est immédiatement transféré à l'écran suivant pour confirmer la réservation et effectuer le paiement. Le site Hotels.com est configuré de telle sorte que le consommateur est invité à cliquer sur « *réserver* » sans se rendre aux mentions indiquées aux paragraphes 66 à 68 des présentes;
70. Tel qu'il appert d'un troisième extrait du site Hotels.com (écran 3), **Pièce P-21**, lorsque la chambre à 266\$ est sélectionnée, une page permettant de confirmer sa réservation et d'effectuer le paiement au moyen de sa carte de crédit apparaît (écran 3, étape confirmation de réservation);
71. Tel qu'il appert de cette page, le prix est affiché de la manière suivante :

 **Offre spéciale comprise**
Economisez 15%

Prix moyen par nuit	266,18 \$ CAD
Suite Luxe	
Annulation sans frais	
vendredi, 12 janvier 2018	304,36 \$ CAD
samedi, 13 janvier 2018	227,99 \$ CAD
Taxes et frais	71,24 \$ CAD

Montant total
603,59 \$ CAD

 Garantie de prix 

46 personnes ont consulté cet hôtel au cours de la dernière heure

taxes et frais compris 

Nous confirmerons votre réservation et percevrons le paiement aujourd'hui.

72. Les « Taxes et frais » dont il est fait mention ci-haut, au montant de 71,24\$ n'incluent pas les Frais hôteliers de 44,22USD par nuit;
73. Ainsi, malgré qu'à chacune des trois étapes du processus de sélection et de réservation décrit ci-haut Expedia connaît les termes de la réservation souhaitée, elle omet d'afficher un réel prix total et affiche plutôt en tout temps un prix excluant les Frais hôteliers, lesquels doivent pourtant obligatoirement être payés par le consommateur;
74. En plus d'être strictement prohibée en vertu de la LPC et du RAV, une telle façon de faire nuit au consommateur qui ne peut, lorsqu'il compare les options apparaissant à la Pièce P-19 (écran 1), par exemple, effectuer une réelle recherche comparative puisque les prix affichés ne représentent pas un réel prix total et vont varier, en réalité, en fonction de l'imposition ou non de Frais hôteliers par l'hôtel et du montant de ces frais, soit une information connue d'Expedia;
75. En aucun temps Expedia n'affiche-t-elle le réel prix total pour la location de la chambre d'hôtel, Expedia affichant plutôt ici un total de 603,59\$ qui exclut les Frais hôteliers de 88,44USD, en contravention de la LPC et du RAV;

***Exemple de chambre offrant l'option de payer maintenant ou à l'hôtel
– Hooters Casino Hotel, Las Vegas***

76. Tel qu'il appert d'un quatrième extrait du site Hotels.com, **Pièce P-22**, lorsqu'une recherche est faite pour trouver un hôtel à Las Vegas du 12 au 14 janvier 2018, l'hôtel Hooters Casino Hotel est affiché à un prix moyen de 128\$/nuit (sans mention de Frais hôteliers), (écran 1, étape sélection de l'hôtel);
77. Tel qu'il appert d'un cinquième extrait du site Hotels.com, **Pièce P-23**, lorsque l'hôtel Hooters Casino Hotel est sélectionné, diverses options de chambre sont affichées, dont une au prix de 161\$/nuit mentionnant « Payez maintenant ou à l'hôtel » (sans mention de Frais hôteliers) (écran 2, étape sélection de la chambre);

78. Or, ce n'est alors que tout au bas de la page, dans la section « Politique de l'hôtel », que des Frais hôteliers de 32,88\$USD par nuit sont mentionnés pour la première fois;
79. Lorsque cette option est sélectionnée, un écran surgit, tel qu'il appert d'un sixième extrait du site Hotels.com, **Pièce P-24**, lequel offre l'option de « Payer la totalité maintenant – 161\$CAD prix par nuit et par chambre » ou « Réservez en versant un acompte – 165\$CAD prix par nuit et par chambre » (écran 3, étape sélection de paiement total ou par acompte);
80. Aucune de ces deux options ne fait état de l'existence de Frais hôteliers devant être rajoutés à ces montants;
81. Tel qu'il appert d'un septième extrait du site Hotels.com, **Pièce P-25**, lorsque l'option « Payez la totalité maintenant » est sélectionnée, une page permettant de confirmer sa réservation et d'effectuer le paiement au moyen de sa carte de crédit apparaît (écran 4, étape confirmation de réservation);
82. Tel qu'il appert de cette page, le prix est alors affiché de la manière suivante, soit d'une manière identique à celle du paragraphe 71:

Prix moyen par nuit	160,50 \$ CAD
Chambre Standard	
Annulation sans frais	
vendredi, 12 janvier 2018	185,39 \$ CAD
samedi, 13 janvier 2018	135,61 \$ CAD
Taxes et frais	42,94 \$ CAD
Montant total	
363,94 \$ CAD	
Garantie de prix ⓘ	
23 personnes ont consulté cet hôtel au cours de la dernière heure	
taxes et frais compris ⓘ	
Nous confirmerons votre réservation et percevrons le paiement aujourd'hui.	

83. Les « Taxes et frais » dont il est fait mention ci-haut, au montant de 42,94\$, n'incluent pas les Frais hôteliers de 32,88USD par nuit;
84. Si le consommateur sélectionne plutôt l'option « Réservez en versant un acompte », le prix est affiché de la manière suivante, tel qu'il appert d'un huitième extrait du site Hotels.com, **Pièce P-26** (écran 4, étape confirmation de réservation):

Prix approximatif en CAD ⓘ	
Prix moyen par nuit	165,46 \$ CAD
Chambre Standard	
Annulation sans frais	
vendredi, 12 janvier 2018	191,12 \$ CAD
samedi, 13 janvier 2018	139,80 \$ CAD
Taxes	44,28 \$ CAD
Montant total	
375,20 \$ CAD	
Garantie de prix ⓘ	
22 personnes ont consulté cet hôtel au cours de la dernière heure	
taxes comprises	
L'établissement vous facturera les acomptes en fonction de la grille tarifaire suivante.	
<ul style="list-style-type: none"> • Première nuit, plus les taxes (après la réservation) 	
Les prix sont indiqués en USD. Tout solde restant sera devra être payé à l'hôtel, dans sa devise locale.	
Vous paierez dans la devise de l'hôtel	\$292.53

85. Les « Taxes » dont il est fait mention ci-haut, au montant de 44,28\$ n'incluent pas les Frais hôteliers de 32,88\$USD par nuit, tel qu'il appert des « Conditions de réservation et politique d'annulation » apparaissant tout au bas de la Pièce P-25;
86. Ainsi, dans les deux cas, les allégations se retrouvant aux paragraphes 73 et suivants des présentes s'appliquent *mutatis mutandis* en l'espèce;

Travelocity.ca

87. Le site internet Travelocity.ca peut également offrir des chambres qui doivent être payées immédiatement, ou des chambres pour lesquelles le consommateur a l'option de payer immédiatement, ou de payer un acompte puis de payer la balance à l'hôtel;

Exemple de chambre qui doit être payée immédiatement – The Palazzo, Las Vegas

88. Tel qu'il appert d'un premier extrait du site Travelocity.ca, **Pièce P-27**, lorsqu'une recherche est faite pour trouver un hôtel à Las Vegas du 12 au 14 janvier 2018, l'hôtel The Palazzo est affiché, parmi d'autres, à un « tarif total » à partir de 532\$ pour deux nuits (sans mention de Frais hôteliers) (écran 1, étape de la sélection de l'hôtel);
89. Tel qu'il appert d'un deuxième extrait du site Travelocity.ca, **Pièce P-28**, lorsque l'hôtel The Palazzo est sélectionné, diverses options de chambre sont affichées, dont une au prix de 266\$/nuit (soit 532\$ pour deux nuits) (écran 2, étape de la sélection de la chambre);

90. Il n'y a aucune mention des Frais hôteliers dans la section concernant le prix de la chambre à 266\$. Il y a par la suite plusieurs autres chambres offertes à différents prix. Il n'y a aucune mention des Frais hôteliers dans ces sections;

91. Après la liste des chambres, il y a une carte pour localiser l'hôtel, des mentions sur deux colonnes en petits caractères concernant les commodités de l'hôtel, l'accès internet, le stationnement, les commodités de la chambre, où manger, les choses à faire, les soins spa, l'accessibilité, les heures d'arrivée et de départ, les enfants et les animaux;

92. Par la suite une rubrique intitulée « *Frais* » indique :

On vous demandera de payer les frais suivants à l'établissement :

Frais hôteliers : 44,22 USD par unité d'hébergement et par nuit.

Les frais hôteliers comprennent :

Accès au centre de conditionnement physique

Accès à internet

Journaux

Appels téléphoniques

Autres inclusions

Nous avons indiqué tous les frais dont l'établissement nous a fait part.

Toutefois, ces frais peuvent varier en fonction, par exemple, de la durée du séjour ou du type de chambre réservée.

93. Dans cet exemple, Pièce P-28, l'écran 2 comprend huit pages une fois imprimées et les Frais hôteliers ne sont indiqués qu'à la sixième page;

94. Par contre, lorsque le consommateur choisit la chambre et clique sur le mot « *réserver* » situé à côté de la photo et du prix de la chambre, tel que suggéré par Expedia, il est immédiatement transféré à l'écran suivant pour confirmer la réservation et effectuer le paiement. Le site Travelocity.ca est configuré de telle sorte que le consommateur est invité à cliquer sur « *réserver* » sans se rendre aux mentions indiquées aux paragraphes 91 à 93 des présentes;

95. Tel qu'il appert d'un troisième extrait du site Travelocity.ca (écran 3), **Pièce P-29**, lorsque la chambre à 266\$ est sélectionnée, une page permettant de confirmer sa réservation et d'effectuer le paiement au moyen de sa carte de crédit apparaît (écran 3, étape de la confirmation de la réservation);

96. Tel qu'il appert de cette page, le prix est affiché de la manière suivante :

1 chambre : Suite Luxe

Arrivée : 12 janv. 2018
 Départ : 14 janv. 2018
 Séjour de 2 nuits
 Économisez 15%

✓ Annulation sans frais avant le [mar. 9 janv.](#)

Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :

Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ▼	266,17 \$C
Taxes et frais par nuit	35,62 \$C
<hr/>	
Montant à payer aujourd'hui : 603,59 \$C	
Non compris dans le prix ⚡	88,44 \$
Frais hôteliers	88,44 \$

Les tarifs sont exprimés en **Dollars canadiens**.

97. Ainsi, malgré qu'à chacune des trois étapes du processus de sélection et de réservation décrit ci-haut Expedia connaît les termes de la réservation souhaitée, elle omet d'afficher un réel prix total et affiche plutôt en tout temps un prix excluant les Frais hôteliers, lesquels doivent pourtant obligatoirement être payés par le consommateur;
98. En plus d'être strictement prohibée en vertu de la LPC et du RAV, une telle façon de faire nuit au consommateur qui ne peut, lorsqu'il compare les options apparaissant à la Pièce P-27 (écran 1), par exemple, effectuer une réelle recherche comparative puisque les prix affichés ne représentent pas un réel prix total et vont varier, en réalité, en fonction de l'imposition ou non de Frais hôteliers par l'hôtel et du montant de ces frais, soit une information connue d'Expedia;
99. En aucun temps Expedia n'affiche-t-elle le réel prix total pour la location de la chambre d'hôtel, Expedia affichant plutôt ici un total de 603,59\$ qui exclut les Frais hôteliers de 88,44USD, en contravention de la LPC et du RAV;
100. De surcroît, il appert que bien que les Frais hôteliers soient de 44,22\$USD par nuit, soit 88,44\$USD au total, Expedia laisse croire que ces frais sont en devises canadiennes en omettant d'indiquer « USD » à la suite du montant de 88,44\$ et en spécifiant immédiatement en dessous que « Les tarifs sont exprimés en **Dollars canadiens** » (emphase mise par Expedia);

***Exemple de chambre offrant l'option de payer maintenant ou à l'hôtel
 – Hooters Casino Hotel, Las Vegas***

101. Tel qu'il appert d'un quatrième extrait du site Travelocity.ca, **Pièce P-30**, lorsqu'une recherche est faite pour trouver un hôtel à Las Vegas du 12 au 14 janvier 2018, l'hôtel Hooters Casino Hotel est affiché à un « tarif total » à partir de 257\$ pour deux nuits (sans mention de Frais hôteliers) (écran 1, étape de la sélection de l'hôtel);
102. Tel qu'il appert d'un cinquième extrait du site Travelocity.ca, **Pièce P-31**, lorsque l'hôtel Hooters Casino Hotel est sélectionné, diverses options de chambre sont affichées, dont une au prix de 161\$/nuit mentionnant « Réservation avec acompte » (sans mention de Frais hôteliers) (écran 2, étape de la sélection de chambre);
103. Or, ce n'est alors que tout au bas de la page, dans la section « Politique de l'hôtel », que des Frais hôteliers de 32,88USD par nuit sont mentionnés pour la première fois;
104. Lorsque cette option est sélectionnée, un écran surgit, tel qu'il appert d'un sixième extrait du site Travelocity.ca, **Pièce P-32**, lequel offre l'option de « Payer le total maintenant – 364\$C » ou d'effectuer une réservation avec acompte et de « Payer l'acompte » (écran 3, étape de la sélection de paiement total ou par acompte);
105. La première option ne fait état d'aucuns frais supplémentaires, alors que l'option de réservation avec acompte fait état d'un total de 375\$ et mentionne que des Frais hôteliers devront être payés à l'hôtel en devise locale (USD), sans toutefois spécifier que ces frais sont exclus du total fourni de 375\$;
106. Tel qu'il appert d'un septième extrait du site Travelocity.ca, **Pièce P-33**, lorsque l'option « Payer maintenant » est sélectionnée, une page permettant de confirmer sa réservation et d'effectuer le paiement au moyen de sa carte de crédit apparaît;
107. Tel qu'il appert de cette page, le prix est alors affiché de la manière suivante, soit d'une manière identique à celle du paragraphe 96 (écran 4, étape de la confirmation de la réservation) :

1 chambre : Chambre Standard	
Arrivée : 12 janv. 2018	
Départ : 14 janv. 2018	
Séjour de 2 nuits	
✓ Annulation sans frais avant le mer. 10 janv.	
Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :	
Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ✕	160,50 \$C
Taxes et frais par nuit	21,48 \$C
Montant à payer aujourd'hui : 363,94 \$C	
Non compris dans le prix ⚡	65,76 \$
Frais hôteliers	65,76 \$
Les tarifs sont exprimés en Dollars canadiens.	

108. Si le consommateur sélectionne plutôt l'option « Payer l'acompte », le prix est affiché de la manière suivante, tel qu'il appert d'un huitième extrait du site Travelocity.ca, **Pièce P-34** (écran 4, étape de la confirmation de la réservation):

1 chambre : Chambre Standard

Arrivée : 12 janv. 2018
Départ : 14 janv. 2018
Séjour de 2 nuits

✓ Annulation sans frais avant le [mer. 10 janv.](#)

Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :

Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ▼	165,47 \$C
Taxes par nuit	22,14 \$C
<hr/>	
Total pour la chambre : 375,20 \$C (292,53 \$)	
<hr/>	
Non compris dans le prix ⬆	65,76 \$
Frais hôteliers	65,76 \$

L'établissement vous facturera les acomptes en fonction de la grille tarifaire suivante.

- Première nuit, plus les taxes (après la réservation)

Les prix en **Dollars canadiens** sont calculés en fonction des taux de change du jour et seront facturés à l'hôtel dans la devise locale. Vous devrez également payer tous frais hôteliers à l'hôtel dans la devise locale (Dollars des États-Unis)

109. Ainsi, dans les deux cas, les allégations se retrouvant aux paragraphes 97 et suivants des présentes s'appliquent *mutatis mutandis* en l'espèce;

IV. RÉCLAMATION

110. Chacun des membres a dû déboursier des sommes supplémentaires au prix total affiché par Expedia sur l'un de ses sites internet et est par conséquent en droit d'être indemnisé pour un montant équivalant à ces sommes;
111. Par ailleurs, Expedia ne peut ignorer le caractère illégal de ses pratiques et les membres du Groupe sont par conséquent en droit de lui réclamer des dommages exemplaires en vertu de la LPC;
112. D'ailleurs, tel qu'il appert d'un extrait de la version américaine d'Expedia.ca, soit Expedia.com, **Pièce P-35**, Expedia avait déjà pour pratique aux États-Unis, avant-même l'institution de la demande pour permission d'intenter la présente action collective, d'afficher un réel prix total incluant les Frais hôteliers (« resort fees »);
113. Ceci est d'autant plus vrai qu'en date du 13 décembre 2018, soit après l'institution de la Demande en autorisation dans la présente affaire, les sites internet transactionnels Expedia.ca et Travelocity.ca ont tous deux été modifiés pour y inclure les Frais hôteliers dans le prix total, mais à la toute fin, soit dans la section réservation, le tout, tel qu'il appert des exemples communiqués en liasse avec les présentes comme **Pièce P-36**;

114. Toutefois, toujours en date du 13 décembre 2018, le prix affiché à l'écran 1 de chacun de ces sites ne comprend toujours pas les Frais hôteliers et cet écran ne mentionne toujours pas l'existence de tels frais obligatoires. Ces frais sont indiqués à la section sélection de chambres (l'écran 2), en dessous du prix moyen pour chaque chambre. Le caractère d'écriture est alors plus petit que celui utilisé pour indiquer le prix de la chambre. De plus, contrairement aux Frais hôteliers, le prix moyen pour la chambre, lequel exclut les Frais hôteliers, est en caractères gras. La section réservation (écrans 3 ou 4) comprend les Frais hôteliers en devises canadiennes et une ligne a été ajoutée, soit « *total pour la chambre* », lequel comprend les Frais hôteliers indiqués en devises canadiennes, sauf pour le site internet Hotels.com qui n'inclut toujours pas ceux-ci dans le prix total;
115. Au surplus, en date de l'institution de la présente demande introductive d'instance en action collective, les sites Expedia.ca et Travelocity.ca demeurent inchangés par rapport à la Pièce P-36, alors que le site Hotels.com a été modifié pour y inclure les Frais hôteliers dans le coût total de réservation, à la toute fin, soit dans la section réservation (mais toujours séparé du « Montant total (taxes et frais compris) », le tout tel qu'il appert des exemples communiqués en liasse avec les présentes comme **Pièce P-37**. Par contre, les sections précédentes (soit les sections sélection de l'hôtel et sélection de la chambre) du site Hotels.com n'ont toujours pas été modifiées par rapport aux exemples apparaissant aux paragraphes 62 et suivant des présentes;
116. Dans ces circonstances le consommateur ne peut toujours pas, en regardant l'écran 1 des trois sites, comparer les prix des différents hôtels puisqu'il faut ajouter les Frais hôteliers qui varient d'un hôtel à l'autre et que ceux-ci ne sont pas indiqués dès l'écran 1;
117. Ainsi, malgré ces changements, la LPC et le RAV ne sont toujours pas respectés puisque ce n'est qu'à la toute fin de la navigation sur les sites Expedia.ca, Travelocity.ca et Hotels.com (quoique dans ce dernier cas, d'une manière pouvant encore porter à confusion), que les Frais hôteliers sont inclus dans le prix total, alors que ces derniers devraient l'être au tout début de la navigation sur ces sites;
118. Il appert ainsi que même si Expedia a les moyens et est consciente de l'importance d'afficher un réel prix total, elle préfère continuer à tromper les consommateurs québécois en refusant d'inclure dans son prix total les Frais hôteliers, en violation de la LPC et du RAV;

V. RÉPONSES AUX QUESTIONS COMMUNES

a) Les Défenderesses violent-elles l'article 224 c) LPC?

119. Vu les faits allégués aux présentes, Expedia viole l'article 224 LPC puisque :

- i) Aucun des sites internet transactionnels n'indique à la première occasion (l'écran 1) le prix total, incluant les Frais hôteliers, violant ainsi l'article 224 c) LPC;
 - ii) Aucun des sites internet transactionnels n'indique à la deuxième occasion (écran 2) le prix total, incluant les Frais hôteliers, violant ainsi l'article 224 c) LPC;
 - iii) Ce n'est qu'après l'institution de la demande pour permission d'intenter la présente action collective que le prix total affiché a été modifié afin d'inclure les Frais hôteliers au dernier écran de deux des trois sites internet transactionnels, alors que ce n'est que plus tard que Hotels.com a fait de même, quoique dans ce dernier cas, d'une manière pouvant encore porter à confusion;
 - iv) L'article 224 LPC prohibe le fractionnement des prix, pratique illégale se retrouvant encore sur chacun des sites internet transactionnels d'Expedia et;
 - v) En ce faisant, chacun des sites internet transactionnels viole l'article 224 c) LPC;
- b) Les Défenderesses violent-elles l'article 14.1 du Règlement sur les agents de voyage?**

120. Vu les faits allégués aux présentes, Expedia viole l'article 14.1 RAV puisque :

- i) Toutes les Défenderesses sont liées par l'article 14.1 RAV, considérant l'article 2 de la *Loi sur les agents de voyages* (LRQ c A-10) qui définit un agent de voyage comme étant toute société qui « offre d'effectuer l'une des opérations suivantes ou fournit ou offre de fournir un titre pour l'une de ces opérations: a) la location ou la réservation de services d'hébergement... » ;
- ii) Les sites internet transactionnels doivent également être considérés comme de la publicité au sens de l'article 14.1 RAV et ;
- iii) Aucun des sites internet transactionnels ne respecte les exigences d'ordre public de l'article 14.1 RAV, vu l'affichage de prix décrit à la section précédente;

c) Les Défenderesses violent-elles les articles 218, 219 et 228 LPC?

121. Vu les faits allégués aux présentes, Expedia viole les articles 218, 219 et 228 LPC puisque :

- i) Les sites internet transactionnels d'Expedia constituent une représentation faite aux consommateurs en vertu des articles 218, 219 et 228 LPC;
- ii) Les représentations faites par Expedia sur ses sites internet transactionnels sont fausses et trompeuses en vertu des articles 218 et 219 LPC;
- iii) Ces sites internet passent sous silence plusieurs faits importants en vertu de l'article 228 LPC;
- iv) En effet, l'écran 1 ne mentionne pas les Frais hôteliers;
- v) L'écran 2 ne les mentionnent qu'à la toute fin, en petits caractères;
- vi) Il est possible, voire encouragé de passer de l'écran 2 à l'écran 3 sans se rendre à la fin de l'écran 2 où sont mentionnés les Frais hôteliers;

- vii) L'écran 3 mentionnait, jusqu'à tout récemment, les Frais hôteliers sans les inclure dans le prix total;
 - viii) Le site Hotels.com porte encore à confusion à cet égard, distinguant entre « Montant total (taxes et frais compris) », qui exclut les Frais hôteliers et le «Coût total de réservation», qui les inclut;
 - ix) Sur la facture du Demandeur, il est écrit à côté du prix que tous les frais sont inclus et ce n'est qu'à la fin de celle-ci qu'il est indiqué que des Frais hôteliers doivent être payés en sus du prix affiché;
 - x) En dessous du montant des Frais hôteliers dans la section réservation, il est écrit que les tarifs sont exprimés en dollars canadiens alors que dans plusieurs cas, ils sont payables en devises étrangères;
 - xi) L'omission d'indiquer à côté du montant des Frais hôteliers « \$ US » (ou toute autre devise étrangère) constitue un fait important passé sous silence au sens de l'article 228 LPC;
- d) Dans la mesure où l'une ou l'autre des questions précédentes est répondue par l'affirmative, les membres ont-ils droit à des dommages et le cas échéant, lesquels?**
- 122.** Vu les faits allégués aux présentes, les membres ont droit à des dommages pour la violation de ces dispositions impératives d'ordre public, et ce, tant en vertu tant de l'article 272 LPC que de l'article 14.1 RAV;
- 123.** Il existe une présomption absolue de préjudice en vertu de la LPC;
- 124.** Ces dommages équivalent au remboursement de tous les Frais hôteliers payés par les membres pendant la période visée par la présente action collective, en plus des intérêts et de l'indemnité additionnelle;
- 125.** Le recouvrement des dommages doit s'effectuer sur une base collective, Expedia possédant l'information permettant une évaluation suffisamment précise des dommages subis par les membres du groupe en vertu de l'article 595 C.p.c.;
- e) Les Défenderesses doivent-elles être condamnées solidairement pour les dommages, à l'exception des dommages punitifs?**
- 126.** Vu les faits allégués aux présentes, l'ensemble des Défenderesses doivent être condamnées solidairement pour les dommages, vu leur unicité d'intérêt et qu'il s'agit pour elles d'une aventure commerciale commune;
- f) Des dommages punitifs doivent-ils être accordés?**
- 127.** Vu les faits allégués aux présentes, des dommages punitifs doivent être accordés puisque :

- i) Expedia viole de manière intentionnelle, malveillante et vexatoire la LPC et , à tout le moins, sa conduite est marquée d'ignorance, d'insouciance et de négligence sérieuse à l'égard de ses obligations envers les membres du groupe;
- ii) Ainsi, Expedia conçoit ses sites internet transactionnels de manière à minimiser l'importance des Frais hôteliers obligatoires, alors même que ceux-ci peuvent avoir pour effet de doubler le prix d'une chambre d'hôtel, ou plus;
- iii) Tant dans la facture visuelle que selon l'emplacement des Frais hôteliers sur ses sites internet transactionnels, Expedia tente de les cacher et d'en minimiser l'importance;
- iv) Pourtant, Expedia est au courant que des Frais hôteliers obligatoires sont exigés des consommateurs pour avoir accès à leur chambre réservée sur ses sites internet transactionnels;
- v) Expedia a la possibilité d'inclure les Frais hôteliers dans le prix total de la chambre à la première occasion, mais omet délibérément de le faire pour ne pas nuire à ses ventes;
- vi) Même après le dépôt de la demande pour autorisation, Expedia a modifié ses sites internet transactionnels de sorte que les Frais hôteliers apparaissent dorénavant dans le prix total (quoique d'une manière qui peut encore porter à confusion sur le site Hotels.com), mais uniquement au dernier écran plutôt qu'à la première étape de la transaction;
- vii) Expedia persiste encore et toujours à contrevenir de manière délibéré à la LPC, une loi d'ordre public, comportement qui requiert une condamnation à des dommages punitifs significatifs propres à servir de prévention et de dissuasion;
- viii) Expedia génère des profits faramineux avec un modèle d'affaire qu'elle sait contraire à la LPC, persistant dans cette illégalité et il est clair que seul un jugement la condamnant à payer des dommages punitifs significatifs pourrait l'inciter à changer;
- ix) En effet, dans son seul rapport annuel pour l'année 2016, Pièce P-7, Expedia, inc. (maintenant Expedia Group, Inc.) déclarait avoir généré des revenus de **8,8 milliards de dollars** (page 38) et indiquait que la majorité de ses revenus provenait de la réservation hôtelière (page 40);
- x) Expedia a certainement les moyens de payer des dommages punitifs de plusieurs dizaines de millions de dollars, évalués pour les fins des présentes à la somme de **15 millions de dollars** (soit 5 millions de dollars par site internet), sauf à parfaire;

128. La présente Demande introductive d'instance d'une action collective est bien fondée en faits et en droit.

POUR CES MOTIFS PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR l'action collective du Demandeur et de chacun des membres du groupe qu'il représente;

CONDAMNER les Défenderesses solidairement à payer aux membres du groupe des dommages équivalant à la somme des Frais hôteliers qu'ils ont dû payer depuis le 10 janvier 2015, avec intérêts à compter de la signification de la demande pour permission d'intenter la présente action collective ainsi que l'indemnité additionnelle prévue par la loi;

SUBSIDIAIREMENT, CONDAMNER les Défenderesses solidairement à payer aux membres du groupe des dommages équivalant à la différence entre le montant des Frais hôteliers qu'ils ont dû réellement payer et le montant en dollars canadiens des Frais hôteliers affichés sur les sites internet d'Expedia, avec intérêts à compter de la signification de la demande pour permission d'intenter la présente action collective ainsi que l'indemnité additionnelle prévue par la loi;

CONDAMNER les Défenderesses solidairement à payer aux membres du groupe une somme de 15 millions de dollars, sauf à parfaire, à titre de dommages punitifs, avec intérêts ainsi que l'indemnité additionnelle prévue par la loi à compter du jugement à intervenir;

ORDONNER le recouvrement collectif des réclamations des membres du groupe, incluant les dommages punitifs;

LE TOUT, avec les frais de justice, incluant tous les frais d'experts et d'avis.

COPIE CONFORME

Kugler Kandestin Sencel

Montréal, le 25 juin 2019

(s) KUGLER KANDESTIN S.E.N.C.R.L.

KUGLER KANDESTIN S.E.N.C.R.L.

Procureurs du Demandeur

Me Pierre Boivin

Me Alexandre Brosseau-Wery

1, Place Ville Marie, bureau 1170

Montréal (Québec) H3B 2A7

Téléphone : 514 878-2861

Télécopieur : 514 875-8424

pboivin@kklex.com

awery@kklex.com

AVIS D'ASSIGNATION
(articles 145 et suivants C.p.c.)

Dépôt d'une demande en justice

Prenez avis que la partie demanderesse a déposé au greffe de la Cour supérieure du district judiciaire de Montréal la présente demande introductive d'instance d'une action collective.

Réponse à cette demande

Vous devez répondre à cette demande par écrit, personnellement ou par avocat, au **Palais de justice de Montréal** situé au 1, rue Notre-Dame est, Montréal, Québec, H1Y 1B6, dans les 15 jours de la signification de la présente demande ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les 30 jours de celle-ci. Cette réponse doit être notifiée à l'avocat de la partie demanderesse ou, si cette dernière n'est pas représentée, à la partie demanderesse elle-même.

Défaut de répondre

Si vous ne répondez pas dans le délai prévu, de 15 ou de 30 jours, selon le cas, un jugement par défaut pourra être rendu contre vous sans autre avis dès l'expiration de ce délai et vous pourriez, selon les circonstances, être tenu au paiement des frais de justice.

Contenu de la réponse

Dans votre réponse, vous devez indiquer votre intention, soit :

- de convenir du règlement de l'affaire;
- de proposer une médiation pour résoudre le différend;
- de contester cette demande et, dans les cas requis par le Code, d'établir à cette fin, en coopération avec la demanderesse, le protocole qui régira le déroulement de l'instance. Ce protocole devra être déposé au greffe de la Cour du district mentionné plus haut dans les 45 jours de la signification du présent avis ou, en matière familiale, ou, si vous n'avez ni domicile, ni résidence, ni établissement au Québec, dans les trois mois de cette signification;
- de proposer la tenue d'une conférence de règlement à l'amiable.

Cette réponse doit mentionner vos coordonnées et, si vous êtes représenté par un avocat, le nom de celui-ci et ses coordonnées.

Changement de district judiciaire

Vous pouvez demander au tribunal le renvoi de cette demande introductive d'instance dans le district où est situé votre domicile ou, à défaut, votre résidence ou, le domicile que vous avez élu ou convenu avec la partie demanderesse.

Si la demande porte sur un contrat de travail, de consommation ou d'assurance ou sur l'exercice d'un droit hypothécaire sur l'immeuble vous servant de résidence principale et que vous êtes le consommateur, le salarié, l'assuré, le bénéficiaire du contrat d'assurance ou le débiteur hypothécaire, vous pouvez demander ce renvoi dans le district où est situé votre domicile ou votre résidence ou cet immeuble ou encore le lieu du sinistre. Vous présentez cette demande au greffier spécial du district territorialement compétent après l'avoir notifiée aux autres parties et au greffe du tribunal qui en était déjà saisi.

Transfert de la demande à la Division des petites créances

Si vous avez la capacité d'agir comme demandeur suivant les règles relatives au recouvrement des petites créances, vous pouvez également communiquer avec le greffier du tribunal pour que cette demande soit traitée selon ces règles. Si vous faites cette demande, les frais de justice du demandeur ne pourront alors excéder le montant des frais prévus pour le recouvrement des petites créances.

Convocation à une conférence de gestion

Dans les 20 jours suivant le dépôt du protocole mentionné plus haut, le tribunal pourra vous convoquer à une conférence de gestion en vue d'assurer le bon déroulement de l'instance. À défaut, ce protocole sera présumé accepté.

Pièces au soutien de la demande

Au soutien de sa demande introductive d'instance, la partie demanderesse invoque les pièces suivantes :

- PIÈCE P-1 :** Jugement d'autorisation du 5 mars 2019;
- PIÈCE P-2 :** Communiqué de presse du 26 mars 2018;
- PIÈCE P-3 :** Termes et conditions des sites internet Expedia.ca, Hotels.com, Travelocity.ca (versions françaises et anglaises);
- PIÈCE P-4 :** Extrait du registre des entreprises pour Corporation Expedia Canada;
- PIÈCE P-5 :** Nouvel extrait du registre des entreprises pour Corporation Expedia Canada;
- PIÈCE P-6 :** Extrait du site gouvernemental canadien des répertoires d'entreprises canadiennes;
- PIÈCE P-7 :** Rapport annuel d'Expedia, inc. pour l'année 2016;
- PIÈCE P-8 :** Extrait du registre des entreprises pour Tour East Holidays (Canada) inc.;

- PIÈCE P-9 :** Billet électronique d'Expedia.ca;
- PIÈCE P-10 :** Facture de l'hôtel Hooters et de la preuve de paiement;
- PIÈCE P-11 :** Premier extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-12 :** Deuxième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-13 :** Troisième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-14 :** Quatrième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-15 :** Cinquième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-16 :** Sixième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-17 :** Septième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-18 :** Huitième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-19 :** Premier extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-20 :** Deuxième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-21 :** Troisième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-22 :** Quatrième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-23 :** Cinquième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-24 :** Sixième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-25 :** Septième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-26 :** Huitième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-27 :** Premier extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-28 :** Deuxième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-29 :** Troisième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-30 :** Quatrième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-31 :** Cinquième extrait du site Travelocity.ca;

- PIÈCE P-32 :** Sixième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-33 :** Septième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-34 :** Huitième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-35 :** Extrait de la version américaine d'Expedia.ca;
- PIÈCE P-36 :** Extraits en date du 13 décembre 2018 des sites internet Expedia.ca, Hotels.com et Travelocity.ca;
- PIÈCE P-37 :** Extraits en date du 14 mai 2019 du site Hotels.com.

Demande accompagnée d'un avis de présentation

S'il s'agit d'une demande présentée en cours d'instance ou d'une demande visée par les Livres III, V, à l'exception de celles portant sur les matières familiales mentionnées à l'article 409, ou VI du Code, la préparation d'un protocole de l'instance n'est pas requise; toutefois, une telle demande doit être accompagnée d'un avis indiquant la date et l'heure de sa présentation.

CANADA
PROVINCE OF QUÉBEC
DISTRICT OF MONTRÉAL

No: 500-06-000900-189

SUPERIOR COURT
(Class Action)

DANY LUSSIER,

Plaintiff

vs.

EXPEDIA GROUP, INC., a duly incorporated legal entity having its registered office at 333 108th Avenue Northeast, in the city of Bellevue, Washington 98004, USA, accepting service of the present proceeding at its counsel's office, namely, **DENTONS CANADA LLP**, 1 Place Ville-Marie, Suite 3900, Montreal (Quebec) H3B 4M7;

- and -

CORPORATION EXPEDIA CANADA, a duly incorporated legal entity having its main place of business at 63 De Brésoles street, suite 100, in the city of Montréal, province of Québec, H2Y 1V7 (Canada);

- and -

HOTELS.COM LP, a duly incorporated legal entity having its registered office at 5400 LBJ Freeway, Suite 500, in the city of Dallas, Texas 75249, USA, accepting service of the present proceeding at its counsel's office, namely, **DENTONS CANADA LLP**, 1 Place Ville-Marie, Suite 3900, Montreal (Quebec) H3B 4M7;

- and -

TRAVELSCAPE LLC, a duly incorporated legal entity having its registered office at 10190 Covington Cross Drive, Suite 300, in the city of Las Vegas, Nevada 89144, USA, accepting service of the present proceeding at its counsel's office, namely, **DENTONS CANADA LLP**, 1 Place Ville-Marie, Suite 3900, Montreal (Quebec) H3B 4M7;

- and -

TOUR EAST HOLIDAYS (CANADA) INC., a duly incorporated legal entity having its main place of business and elected domicile at 2000 Peel street, suite 735, in the city of Montréal, province of Québec, H3A 2W5 (Canada);

Defendants

**ORIGINATING APPLICATION OF A CLASS ACTION LAWSUIT
(Article 583 C.C.P.)**

TO THE HONOURABLE JUSTICE OF THE SUPERIOR COURT OF QUEBEC DESIGNATED TO PRESIDE THE PRESENT CLASS ACTION, SITTING IN AND FOR THE DISTRICT OF MONTREAL, PLAINTIFF RESPECTFULLY SUBMITS THE FOLLOWING:

I. INTRODUCTION

1. This Originating application of a Class Action Lawsuit is based on a clear and unequivocal violation, by the Defendants (who own and operate the Expedia.ca, Hotels.com, and Travelocity.ca websites), of sections 218, 219, 224 c), and 228 of the *Consumer Protection Act* (LRQ, chapter P-40.1) (hereinafter, the « **CPA** »), as well as of section 14.1 of the *Regulation respecting travel agents* (chapter A-10, r. 1) (hereinafter, the « **RTA** »), which all contain public policy provisions;
2. Although several of the hotels booked through said websites charge mandatory amounts known as « hotel fees », « establishment fees », or « resort fees » (hereinafter, collectively, « **Hotel Fees** ») in exchange for hotel accommodations, the Defendants:
 - a) Systematically exclude Hotel Fees from the prices they display in connection with the accommodations, whereas the total price of the rooms must, from the outset include **all** amounts to be paid (except for GST and QST, where applicable), and , according to the CPA and the RTA, bear more emphasis on the total amount to be paid than on the amounts of which it is made up;
 - b) Make numerous false and misleading statements on their websites, while failing to mention several important facts.

3. On March 5th, 2019, the Superior Court rendered a decision by which it authorized the Plaintiff to file a class action on behalf of the group of consumers described as follows:

« All Quebec consumers who have made a hotel reservation via one of the following websites, namely Expedia.ca, Hotels.com or Travelocity.ca, and which mandatorily had to disburse, in order to benefit from their reservation, an amount in excess of the total price displayed (notably for fees commonly referred to as "hotel fees", "establishment fees" or "resort fees"), since January 10, 2015; (hereinafter, the « Class ») (unofficial translation)

as it appears from the decision in question, filed in support of these proceedings as exhibit P-1;

4. The Court appointed the Plaintiff as the Class's representative and has identified the following common grounds (unofficial translation):

- a) Do the Defendants violate section 224 of the CPA?
- b) Do the Defendants violate section 14.1 of the RTA?
- c) Do the Defendants violate sections 218, 219, and 228 of the CPA?
- d) Should any of the three (3) previous questions be answered favorably, are the Class members entitled to compensation, and if so, of what kind?
- e) Should the Defendants be found jointly and severally liable for the damages suffered by the Class members, punitive damages excluded?
- f) Should punitive damages be awarded in this case?

5. Sections 224, 218, 219, and 228 of the CPA, and section 14.1 of the RTA read as follows:

CPA

218. To determine whether or not a representation constitutes a prohibited practice, the general impression it gives, and, as the case may be, the literal meaning of the terms used therein must be taken into account.

219. No merchant, manufacturer or advertiser may, by any means whatever, make false or misleading representations to a consumer.

224. No merchant, manufacturer or advertiser may, by any means whatever:
(...)

- c) charge, for goods or services, a higher price than that advertised.
(...)

For the purposes of subparagraph c of the first paragraph, the price advertised must include the total amount the consumer must pay for the goods or services. However, the price advertised need not include the Québec sales tax or the Goods and Services Tax. More emphasis must be put on the price advertised than on the amounts of which the price is made up.

228. No merchant, manufacturer or advertiser may fail to mention an important fact in any representation made to a consumer.

RTA

14.1. Any form of advertising by a travel agent that mentions, for a specific trip, a cost that does not include all amounts to be paid for the services advertised must specify the total cost of those services and indicate that total cost more prominently.

Where the advertising is written, the typographical characters used to indicate the total cost must be at least twice as large as those used to indicate any other cost.

For the purposes of this section, the total cost of the services may or may not include the Québec sales tax, the goods and services tax of Canada or the amount payable as a contribution to the *Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages*.

The advertising must indicate whether or not those taxes and that amount are included. If they are not included, the advertising must state the fund contribution rate in dollars. In written advertising, those particulars must appear in Helvetica typeface of at least 10 points.

6. The Court stated as follows the remedies sought by the Plaintiff in the course of the Class Action (unofficial translation):
- a) GRANT the action filed by the Plaintiff on behalf of all the Class members he represents;
 - b) ORDER the Defendants, jointly and severally, to pay the Class members damages which correspond to the total amount of Hotel Fees they had to disburse since January 10, 2015, with statutory interest and any additional indemnity provided for by law, from the date the Class action was served;
 - c) ALTERNATIVELY, ORDER the Defendants, jointly and severally, to pay the Class members damages which correspond to the difference between the Hotel

Fees they actually had to disburse and the amount of Hotel Fees displayed online in Canadian dollars;

- d) ORDER the Defendants, jointly and severally, to pay the Class members an amount of punitive damages to be determined, with statutory interest and any additional indemnity provided for by law, from the date the Class action was served;
- e) ORDER the collective recovery of all claims filed on behalf of the Class members, punitive damages included.

II. BUSINESS CONDUCTED BY THE DEFENDANTS

- 7. Defendant Expedia Group, Inc. (formerly Expedia, Inc.) is an American corporation who operates several travel accommodations websites throughout the world, as it appears from a press release dated March 26, 2018, filed in support of these proceedings as exhibit **P-2**;
- 8. Expedia Group, Inc. is the owner and operator of the Expedia.ca website;
- 9. Expedia Group, Inc. is also the parent corporation of Defendants Corporation Expedia Canada, Hotels.com LP, and Travelscape LLC;
- 10. Furthermore, Defendant Expedia Group, Inc. is one of the contracting parties involved in the operation of the Travelocity.ca transactional website, since on the first page of the document entitled « *Travelocity, Inc. Website Terms/Travelocity.ca* » displayed on the Travelocity.ca website, one can read the following: « *The terms "we", "us", "our", "Travelocity" and "Travelscape" refer to Travelscape, a Nevada limited liability company, and its subsidiaries and corporate affiliates, including Expedia, Inc., (collectively, the "Travelscape Companies") (...)* » (emphasis added), as it appears from the terms and conditions of use of the Expedia.ca, Hotels.com, and Travelocity.ca websites, filed together in support of these proceedings as exhibit **P-3**;
- 11. As it appears from the information on record with the *Registraire des entreprises* at the time the application for authorization was introduced in this case (filed in support of these proceedings as exhibit **P-4**), Defendant Corporation Expedia Canada used to have its registered office in Ontario and a main place of business in the city of Montréal (province of Québec). As it appears from an up-to-date printout of the information (filed in support of these proceedings as exhibit **P-5**, Defendant Corporation Expedia Canada's registered office is now based in Bellevue (state of Washington), at the same address as Defendant Expedia Group, Inc.;

12. According to the information on record with the *Directories of Canadian companies* filed in support of these proceedings as exhibit P-6, Defendant Corporation Expedia Canada operates and promotes the Expedia.com website along with Expedia Group, Inc., and presents itself as a service provider under the named « Expedia »;
13. In addition, it is mentioned that Defendant Corporation Expedia Canada's contact address is indeed the Expedia.ca website, which is « *Canada's largest online travel provider, committed to helping Canadians plan and purchase travel by offering the best combination of scheduled and charter flights, car and hotel reservations...* »;
14. For their part, Defendants Hotels.com LP and Travelscape LLC respectively own and operate the Hotels.com and Travelocity.ca websites;
15. Defendant Travelscape LLC is also one of the contracting parties involved in the operation of the Expedia.ca transactional website, since on the first page of the document entitled «*Agreement between the client and Expedia Inc.*» displayed on Expedia Inc.'s website, one can read the following: « *The terms "we", "us", "our", "Expedia" and "Expedia Inc." all refer to Expedia Inc., a Washington limited liability company, and its subsidiaries and corporate affiliates, including Travelscape LLC (...)* (collectively, the "*Expedia Companies*") The word "*you*" refers to the client who visits the websites and/or makes a reservation through said website... » (emphasis added) (unofficial translation), as it appears from exhibit P-3
16. Among other things, the Expedia.ca, Hotels.com, and Travelocity.ca transactional websites allow consumers from Québec to reserve hotel rooms;
17. In its 2016 annual financial report, copy of which is filed in support of these proceedings as exhibit P-7, Defendant Expedia Group, Inc. declared having generated **8.8 billion dollars** in income (page 38), and specified that most of said income had come from reservations of hotel accommodations (page 40);
18. For its part, Defendant Tour East Holidays (Canada) Inc. is a legal entity incorporated in Canada, who holds in Québec a travel agent's license delivered according to the *Act respecting travel agents* (L.R.Q., c. A-10);
19. As it appears from the information on record with the *Registraire des entreprises* (filed in support of these proceedings as exhibit P-8), as well as from exhibit P-3, Defendant Tour East Holidays (Canada) Inc. does business as a travel agent and represents, in Québec, the Expedia.ca, Hotels.com, and Travelocity.ca websites;
20. More specifically, Defendant Tour East Holidays (Canada) Inc. states in its information (exhibit P-8) that it operates in the fields of travel agencies and ticket sales, and it uses other names in Québec, including Hotels.com, Expedia.ca, and Travelocity.ca;

21. Hence, it can be said that all the Defendants, as it concerns the operation of these websites, act as a whole, as one single entity, and are thus, collectively, referred to as « **Expedia** » for the purpose of this Class Action;
22. As previously mentioned, the websites operated by Expedia allow consumers from Québec to make reservations in connection with travel accommodations, including hotel rooms;
23. In exchange for such services, Expedia receives a share of the rental rates agreed upon, which is included in the total price the consumer is required to pay;
24. Expedia is a « merchant » subject to the provisions of the CPA. In addition, Expedia must also comply with the provisions of the *Act respecting travel agents* and its regulations;
25. Given the substantial annual income Expedia earns from its global operations, and considering that the websites it operates are well known in Québec, one may assume that tens of thousands (if not hundreds of thousands) of Québec consumers reserve hotel rooms through one website or another each year;

III. PROHIBITED BUSINESS PRACTICES

a) The Plaintiff's personal case

26. On January 22nd, 2017, the Plaintiff reserved a four-night airplane/hotel package in Las Vegas, using the Expedia.ca website. At the time of said reservation, the total price of the trip was displayed at **1 330,78\$ CA**, as it appears from the electronic ticket issued by Expedia.ca, filed in support of these proceedings as exhibit **P-9**);
27. The Plaintiff paid the entire price of the trip immediately, once again using the Expedia.ca website. On the first page of his electronic ticket, right underneath the total price of the package, he could read: « *All prices include sales taxes and fees, and are expressed in Canadian dollars* » (emphasis added);
28. The *total price* displayed for the airplane fare and the hotel room was **1 330,78\$**, as it appears from the electronic ticket issued by the Expedia.ca website (exhibit **P-9**);
29. However, the total price displayed by the Expedia.ca website (and printed on the electronic ticket it issued) **did not** include all the fees the Plaintiff would be asked to pay for the reservation of a hotel room;
30. At the bottom of the electronic ticket issued to the Plaintiff, one finds a section entitled «*Hotel's additional services*», which states (unofficial translation):

Hotel's additional services

The below fees and deposits only apply if they are not already included in the rate of the selected room.

You will be asked to pay the following fees to the establishment:

- Deposit: 100.00 USD per stay
- Hotel fees: 32.88 USD per accommodation unit and per night

The hotel fees include:

- Usage of the pool
- Access to the fitness facilities
- Internet access
- Telephone calls
- Usage of the security deposit box in the room
- Bottled water in the room
- Concierge and valet service
- Self-serve parking
- Parking
- Other inclusions

We have indicated all the fees which the establishment has shared with us. However, these fees may vary in function, for example, of the duration of the stay or the type of room reserved.

The price indicated above does not include ANY service fees to the hotel, any personal expenses (minibar or telephone calls, for example) and any surcharges. The fees will be calculated at the hotel at the time of check out.

31. In the end, the Plaintiff had to disburse 29,48 \$ US per night (for a total of **117,92\$ USD**) in mandatory Hotel Fees paid directly to the hotel and regardless of whether or not he indeed used the services said fees purported to cover, as it appears from the invoice issued by the hotel and the proof of payment filed together in support of these proceedings as exhibit **P-10**;
32. Consequently, although the total price of the package (as displayed on the Expedia.ca website) was said to be **1 330,78\$** (sales taxes and fees included), it was in fact **1 330,78\$ PLUS** mandatory Hotel Fees;
33. At no time during the Plaintiff reservation process was the Hotel Fees included in the total price displayed;
34. In practice, Hotel Fees are nothing more than an arbitrary supplement calculated on the basis of the total price given for a hotel room, and charged systematically whether or not

the consumer uses the services they purport to cover. In other words, the reservation process conceals the actual prices of hotel rooms, thus misleading the consumer;

35. Such a business practice is clearly prohibited by section 224 c) of the CPA and section 14.1 of the RTA, which state that the total price (all fees included, except for the GST and the QST) must be displayed and bear more emphasis on the total amount to be paid than on the amounts of which it is made up, and it also amounts to false and misleading advertisement, omitting important facts contrary to sections 218, 219, and 228 of the CPA;
36. Hence, the Plaintiff suffered damages commensurate with the total amount of Hotel Fees he was forced to pay, namely 117,92\$ USD, and is entitled to claim not only said amount but also punitive damages;

b) Claims of the Class members

37. Each and every one of the Class members is a consumer who lives in Québec and has reserved a hotel room through one of Expedia's websites, namely Expedia.ca, Hotels.com, or Travelocity.ca;
38. All those websites display prices for rooms rented by hotels that charge mandatory Hotel Fees, which ultimately misleads the consumer and goes against sections 218, 219, and 228 of the CPA, and systematically exclude from the total prices they announce mandatory Hotel Fees they know will be charged, in a manner contrary to section 224 c) of the CPA and section 14.1 of the RTA;

Expedia.ca

39. The Expedia.ca website allows the consumer to reserve a hotel room that either must be paid for immediately, or at the option of the consumer, can be paid for immediately or be subject to a deposit and a subsequent payment made directly to the hotel;

Example of a hotel room that must be paid for immediately: The Palazzo (Las Vegas)

40. As it appears from a first printout of the information displayed on the Expedia.ca website (screen 1 – « Select a hotel »), filed in support of these proceedings as exhibit P-11, if one performs a search for a hotel room in Las Vegas from January 12 to January 14, 2018, *The Palazzo* comes up among several other establishments, at an average price of 266\$ per night. **No Hotel Fees of any kind are ever mentioned;**

41. As it appears from a second printout of the information displayed on the Expedia.ca website, (screen 2 – « Select a room »), filed in support of these proceedings as exhibit **P-12**, once *The Palazzo* hotel is selected, several types of rooms are offered for reservation, including the one mentioned in paragraph 40 (available at a price of 266\$ per night);
42. No Hotel Fees of any kind are ever mentioned whether in the section displaying the room rented at a price of 266\$ per night, or in the following section displaying the other rooms at different prices of *The Palazzo* hotel;
43. Following the section displaying the list of available rooms, one finds a map indicating the geographical location of the hotel and broken down into two (2) columns in small print, a list of the hotel's accommodations, information about parking, amenities, internet access and the spa, restaurant suggestions, things to do and places to visit, physical access, check-in and check-out times, and policies about children and family pets;
44. Further along, a section entitled « Fees » explains the following (unofficial translation):

You will be asked to pay the following fees to the establishment:

Hotel fees: 44,22 USD per room, for each night of stay.

The Hotel fees include:

- . Use of the gym*
- . Internet access*
- . Newspapers*
- . Telephone calls*
- . Other inclusions*

We have indicated all the fees which the establishment has shared with us. However, these fees may vary in function, for example, of the duration of the stay or the type of room reserved.

45. In this example (exhibit **P-12**), screen 2 contains data that hold on eight (8) printed pages, whereas Hotel Fees are mentioned for the first time on page six (6);
46. However, if the consumer selects a room right away and clicks on the « reservation » button located right next to the photograph and the price displayed by Expedia, they are immediately whisked away to the next screen in order to confirm their choice and choose payment options. In fact, the Expedia.ca website is configured in such a way that the consumer is invited to click on the « reservation » button before they are even made aware of the details mentioned in paragraphs 43 to 45;
47. As it appears from a third printout of the information displayed on the Expedia.ca website (screen 3 – « Confirm a reservation »), filed in support of these proceedings as exhibit **P-13**, when the room displayed at a price of 266\$ per night is selected, the consumer is immediately taken to a page where they are asked to confirm the reservation and to pay the price of the stay by way of a credit card;

48. As demonstrated by exhibit P-13, the price of the stay is broken down as follows:

1 chambre : Suite Luxe

Arrivée : 12 janv. 2018
Départ : 14 janv. 2018
Séjour de 2 nuits
Économisez 15%

✓ Annulation sans frais avant le mar. 9 janv.

Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :

Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ✎	266,17 \$C
Taxes et frais par nuit	35,62 \$C
<hr/>	
Montant à payer aujourd'hui : 603,59 \$C	
Non compris dans le prix ⚡	88,44 \$
Frais hôteliers	88,44 \$

Les tarifs sont exprimés en **Dollars canadiens**.

49. Although Expedia knows perfectly well the requested specific terms which apply to all three (3) steps of the reservation process, it purposely neglects to display the actual total price of the stay and announces a price which does not take into account the Hotel Fees the consumer will be forced to pay in the end;
50. In addition to being strictly prohibited by the CPA and the RTA, such a business practice is detrimental to consumers who find themselves unable, when they consider the options offered in screen 1 (exhibit P-11) for instance, to effectively compare all available data since the prices displayed do not represent the total price which may vary according to the selected hotel's policies on Hotel Fees and the amount of such fees – a reality Expedia is duly aware of;
51. At no time whatsoever does Expedia display the actual total price of a hotel room. Instead, it knowingly advertises a price of 603,59\$ USD whereas Hotel Fees of 88,44\$ USD will be charged to the consumer later on, thus violating specific provisions of the CPA and of the RTA;
52. Furthermore, although Hotel Fees amount to 44,22\$ USD per night, or to 88,44\$ USD in total, Expedia misleads consumers into thinking that said fees will be paid in Canadian dollars by not including the « USD » symbol after the displayed amounts and by adding, right underneath said amounts, that « Rates are expressed in **Canadian dollars** » (emphasis in the original text);

Example of a hotel room that can either be paid for immediately or by way of a deposit and subsequent payment: Hooters Casino Hotel (Las Vegas)

53. As it appears from a fourth printout of the information displayed on the Expedia.ca website (screen 1 – « Select a hotel »), filed in support of these proceedings as exhibit P-14, when one performs a search in order to find a hotel room in Las Vegas from January 12 to January 14, 2018, The *Hooters Casino Hotel* comes up at an average price of 128\$ per night. **No Hotel Fees of any kind are ever mentioned;**
54. As it appears from a fifth printout of the information displayed on the Expedia.ca website (screen 2 – « Select a room »), filed in support of these proceedings as exhibit P-15, once the *Hooters Casino Hotel* is selected, several types of rooms are offered for reservation, including one at a rate of 161\$ per night which must be « reserved with a deposit ». Once again, no Hotel Fees of any kind are ever mentioned;
55. One must get to the bottom of the page and read the section entitled « Hotel policies » to notice Hotel Fees of 32,88\$ per night for the very first time;
56. As it appears from a sixth printout of the information displayed on the Expedia.ca website (screen 3 – « Whole payment or deposit »), filed in support of these proceedings as exhibit P-16, when the payment link is selected, the consumer is given the option to pay the whole price of the stay (364\$ CAD) or to leave a deposit;
57. The first option does not mention any additional fees, whereas the one by which someone leaves a deposit display a total of 375\$ CAD and mention that Hotel Fees shall be paid directly to the hotel in US dollars. However, it is never mentioned that such Hotel Fees are **not** included in the total price of 375\$ CAD;
58. As it appears from a seventh printout of the information displayed on the Expedia.ca website, filed in support of these proceedings as exhibit P-17, the consumer who chooses to pay the whole price of the stay immediately is taken to a page where they are asked to confirm the reservation and to enter a credit card number;
59. As it appears from said page (screen 4), the price of the stay is broken down as it was in paragraph 48 (confirm a reservation):

1 chambre : Standard Room - Best Available Rate

Arrivée : 12 janv. 2018

Départ : 14 janv. 2018

Séjour de 2 nuits

✓ Annulation sans frais avant le mer. 10 janv.

Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :

Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ✕	160,50 \$C
Taxes et frais par nuit	21,48 \$C

Montant à payer aujourd'hui : **363,94 \$C**

Non compris dans le prix ⬆	65,76 \$
Frais hôteliers	65,76 \$

Les tarifs sont exprimés en **Dollars canadiens**.

60. As it appears from an eighth printout of the information displayed on the Expedia.ca website (screen 4 – « Confirm a reservation »), filed in support of these proceedings as exhibit **P-18**, the consumer who elects to leave a deposit sees the following breakdown of the total price of the stay :

1 chambre : Standard Room - Best Available Rate

Arrivée : 12 janv. 2018

Départ : 14 janv. 2018

Séjour de 2 nuits

✓ Annulation sans frais avant le mer. 10 janv.

Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :

Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ✕	165,47 \$C
Taxes par nuit	22,14 \$C

Total pour la chambre : **375,20 \$C**
(292,53 \$)

Non compris dans le prix ⬆	65,76 \$
Frais hôteliers	65,76 \$

L'établissement vous facturera les acomptes en fonction de la grille tarifaire suivante.

- Première nuit, plus les taxes (après la réservation)

Les prix en **Dollars canadiens** sont calculés en fonction des taux de change du jour et seront facturés à l'hôtel dans la devise locale. Vous devrez également payer tous frais hôteliers à l'hôtel dans la devise locale (Dollars des États-Unis)

61. Hence, the allegations contained in paragraphs 49 and following apply *mutatis mutandis* to the reservation of a room which can be paid for immediately or by way of a deposit;

Hotels.com

62. The Hotels.com website also allows the consumer to reserve a hotel room that either must be paid for immediately, or at the option of the consumer, can be paid for immediately or be subject to a deposit and a subsequent payment made directly to the hotel;

Example of a hotel room that must be paid for immediately: The Palazzo (Las Vegas)

63. As it appears from a first printout of the information displayed on the Hotels.com website (screen 1 – « Select a hotel »), filed in support of these proceedings as exhibit P-19, if one performs a search for a hotel room in Las Vegas from January 12 to January 14, 2018, *The Palazzo* comes up among several other establishments, at an average price of 266\$ per night. **No Hotel Fees of any kind are ever mentioned;**
64. As it appears from a second printout of the information displayed on the Hotels.com website (screen 2 – « Select a room »), filed in support of these proceedings as exhibit P-20, once *The Palazzo* hotel is selected, several types of rooms are offered for reservation, including the one mentioned in paragraph 63 (available at a price of 266\$ per night);
65. No Hotel Fees of any kind are ever mentioned whether in the section displaying the room rented at a price of 266\$ per night, or in the following section displaying the other rooms at different prices of *The Palazzo* hotel;
66. Following the section displaying the list of available rooms, one finds a map indicating the geographical location of the hotel and, broken down into two (2) columns in small print, a list of the hotel's accommodations, information about parking, amenities, internet access and the spa, restaurant suggestions, things to do and places to visit, physical access, check-in and check-out times, and policies about children and family pets;
67. Further along, a section entitled « General conditions – The Palazzo Las Vegas » explains, in a subsection entitled « Mandatory fees » (unofficial translation)::

You will be asked to pay the following fees, either upon arrival or departure:

Establishment fees: 44,22 USD per room, for each night of stay.

Establishment fees include:

Use of the gym
 Use of the Internet
 > Show more (...)

68. In this example (exhibit P-20), screen 2 contains data that hold on nine (9) printed pages, whereas Hotel Fees are mentioned for the first time on page seven (7);
69. However, if the customer selects a room right away and clicks on the « reservation » button located right next to the photograph and the price displayed by Expedia, they are immediately whisked away to the next screen in order to confirm their choice and choose payment options. In fact, the Hotels.com website is configured in such a way that the consumer is invited to click on the « reservation » button before they are even made aware of the details mentioned in paragraphs 66 to 68;
70. As it appears from a third printout of the information displayed on the Hotels.com website (screen 3 – « Confirm a reservation »), filed in support of these proceedings as exhibit P-21, when the room advertised at a price of 266\$ per night is selected, the consumer is taken to a page where they are asked to confirm the reservation and to pay the price of the stay by way of a credit card;
71. As demonstrated by exhibit P-21, the price of the stay is broken down as follows:

 **Offre spéciale comprise**
Économisez 15%

Prix moyen par nuit	266,18 \$ CAD
Suite Luxe	
Annulation sans frais	
vendredi, 12 janvier 2018	304,36 \$ CAD
samedi, 13 janvier 2018	227,99 \$ CAD
Taxes et frais	71,24 \$ CAD
Montant total	
603,59 \$ CAD	
 Garantie de prix 	
46 personnes ont consulté cet hôtel au cours de la dernière heure	
taxes et frais compris 	

Nous confirmerons votre réservation et percevrons le paiement aujourd'hui.

72. The « included taxes and fees » referred to above and amounting to 71,24\$ **do not**, in fact, include the Hotel Fees of 44,22\$ per night the consumer will have to disburse;
73. Although Expedia knows perfectly well that the requested specific terms which apply to all three (3) steps of the reservation process, it purposely neglects to display the actual total price of the stay and announces a price which does not take into account the Hotel Fees the consumer will be forced to pay in the end;
74. In addition to being strictly prohibited by the CPA and the RTA, such a business practice is detrimental to consumers who find themselves unable, when they consider the options offered in screen 1 (exhibit P-19) for instance, to effectively compare all available data since the prices displayed do not represent the total price which may vary according to the selected hotel's policies on Hotel Fees and the amount of such fees – a reality Expedia is duly aware of;
75. At no time whatsoever does Expedia display the actual total price of a hotel room. Instead, it knowingly advertises a price of 603,59\$ USD whereas Hotel Fees of 88,44\$ USD will be charged to the consumer later on, thus violating specific provisions of the CPA and of the RTA;

Example of a hotel room that can either be paid for immediately or by way of a deposit and subsequent payment: Hooters Casino Hotel (Las Vegas)

76. As it appears from a fourth printout of the information displayed on the Hotels.com website (screen 1 – « Select a hotel »), filed in support of these proceedings as exhibit P-22, when one performs a search in order to find a hotel room in Las Vegas from January 12 to January 14, 2018, The *Hooters Casino Hotel* comes up at an average price of 128\$ per night. **No Hotel Fees of any kind are ever mentioned;**
77. As it appears from a fifth printout of the information displayed on the Hotels.com website (screen 2 – « Select a room »), filed in support of these proceedings as exhibit P-23, once the *Hooters Casino Hotel* is selected, several types of rooms are offered for reservation, including one at a rate of 161\$ per night which must be « paid now or directly at the hotel ». Once again, no Hotel Fees of any kind are ever mentioned;
78. One must get to the bottom of the page and read the section entitled « Hotel policies » to notice Hotel Fees of 32,88\$ USD per night for the very first time;
79. As it appears from a sixth printout of the information displayed on the Hotels.com website (screen 3 – « Whole payment or deposit »), filed in support of these proceedings as exhibit P-24, when the payment link is selected, the consumer is given the option to pay the whole price of the stay (161\$ CAD per night, for each room) right away or to reserve the room by giving a deposit (165\$ CAD per night, for each room);

80. Neither one of these two (2) options ever mentions that the consumer will eventually have to pay additional Hotel Fees.
81. As it appears from a seventh printout of the information displayed on the Hotels.com website (screen 4 – « Confirm a reservation »), filed in support of these proceedings as exhibit P-25, the consumer who chooses to pay the whole price of the stay immediately is taken to a page where they are asked to confirm the reservation and to enter a credit card number;
82. As it appears from said page, the price of the stay is broken down as it was in paragraph 71 :

Prix moyen par nuit	160,50 \$ CAD
<hr/>	
Chambre Standard	
Annulation sans frais	
vendredi, 12 janvier 2018	185,39 \$ CAD
samedi, 13 janvier 2018	135,61 \$ CAD
<hr/>	
Taxes et frais	42,94 \$ CAD
<hr/>	
Montant total	
363,94 \$ CAD	
 Garantie de prix 	
23 personnes ont consulté cet hôtel au cours de la dernière heure	
taxes et frais compris 	
<hr/>	
Nous confirmerons votre réservation et percevrons le paiement aujourd'hui.	

83. The « included taxes and fees » referred to above and amounting to 42,94\$ **do not**, in fact, include the Hotel Fees of 32,88\$ per night the consumer will have to pay;
84. As it appears from an eighth printout of the information displayed on the Hotels.com website (screen 4 – « Confirm a reservation »), filed in support of these proceedings as exhibit P-26, the consumer who elects to leave a deposit sees the following breakdown of the total price of the stay :

Prix approximatif en CAD ⓘ

Prix moyen par nuit 165,46 \$ CAD

Chambre Standard

Annulation sans frais

vendredi, 12 janvier 2018 191,12 \$ CAD

samedi, 13 janvier 2018 139,80 \$ CAD

Taxes 44,28 \$ CAD

Montant total**375,20 \$ CAD**

Garantie de prix ⓘ

22 personnes ont consulté cet hôtel au cours de la dernière heure

taxes comprises

L'établissement vous facturera les acomptes en fonction de la grille tarifaire suivante.

- Première nuit, plus les taxes (après la réservation)

Les prix sont indiqués en USD. Tout solde restant sera devra être payé à l'hôtel, dans sa devise locale.

Vous paierez dans la devise de l'hôtel \$292.53

85. The « included taxes and fees » referred to above and amounting to 42,28\$ **do not**, in fact, include the Hotel Fees of 32,88\$ per night the consumer will have to disburse, as it appears from the « Terms of reservations and cancellation policy » one finds at the bottom of exhibit P-25;
86. Hence, the allegations contained in paragraphs 73 and following apply *mutatis mutandis* to the reservation of a room which can be paid for immediately or by way of a deposit;

Travelocity.ca

87. The Travelocity.ca website also allows the consumer to reserve a hotel room that either must be paid for immediately, or at the option of the consumer, can be paid for immediately or be subject to a deposit and a subsequent payment made directly to the hotel;

Example of a hotel room that must be paid for immediately: The Palazzo (Las Vegas)

88. As it appears from a first printout of the information displayed on the Travelocity.ca website (screen 1 – « Select a hotel »), filed in support of these proceedings as exhibit P-27, if one performs a search for a hotel room in Las Vegas from January 12 to January 14, 2018, *The Palazzo* comes up among several other establishments, at a « total package » price starting at 532\$ for two (2) nights. **No Hotel Fees of any kind are ever mentioned;**
89. As it appears from a second printout of the information displayed on the Travelocity.ca website (screen 2 – « Select a room »), filed in support of these proceedings as exhibit P-28, once *The Palazzo* hotel is selected, several types of rooms are offered for reservation, including one priced at 266\$ per night (or 532\$ for two (2) nights);
90. No Hotel Fees of any kind are ever mentioned whether in the section displaying the room rented at a price of 266\$ per night, or in the following section displaying the other rooms at different prices of *The Palazzo* hotel;
91. Following the section displaying the list of available rooms, one finds a map indicating the geographical location of the hotel and, broken down into two (2) columns in small print, a list of the hotel's accommodations, information about parking, amenities, internet access and the spa, restaurant suggestions, things to do and places to visit, physical access, check-in and check-out times, and policies about children and family pets;
92. Further along, a section entitled « Fees » explains the following (unofficial translation) :
- You will be asked to pay the following fees directly to the hotel :*
- Hotel fees : 44,22 USD per room, for each night of stay.*
- Hotel fees include :*
- . Use of the gym*
 - . Internet access*
 - . Newspapers*
 - . Telephone calls*
 - . Other inclusions*
- We have indicated all the fees which the establishment has shared with us. However, these fees may vary in function, for example, of the duration of the stay or the type of room reserved.*
93. In this example (exhibit P-28), screen 2 contains data that hold on eight (8) printed pages, whereas Hotel Fees are mentioned for the first time on page six (6);
94. However, if the customer selects a room right away and clicks on the « reservation » button located right next to the photograph and the price displayed by Expedia, they are immediately whisked away to the next screen in order to confirm their choice and choose payment options. In fact, the Travelocity.ca website is configured in such a way that the

consumer is invited to click on the « reservation » button before they are even made aware of the details mentioned in paragraphs 91 to 93;

95. As it appears from a third printout of the information displayed on the Travelocity.ca website (screen 3 – « Confirm a reservation »), filed in support of these proceedings as exhibit P-29, when the room displayed at a price of 266\$ per night is selected, the consumer is immediately taken to a page where they are asked to confirm the reservation and to pay the price of the stay by way of a credit card;
96. As demonstrated by exhibit P-29, the price of the stay is broken down as follows:

1 chambre : Suite Luxe	
Arrivée : 12 janv. 2018	
Départ : 14 janv. 2018	
Séjour de 2 nuits	
Économisez 15%	
✓ Annulation sans frais avant le <u>mar. 9 janv.</u>	
Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :	
Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ✕	266,17 \$C
Taxes et frais par nuit	35,62 \$C
Montant à payer aujourd'hui : 603,59 \$C	
Non compris dans le prix ⬆	88,44 \$
Frais hôteliers	88,44 \$
Les tarifs sont exprimés en Dollars canadiens.	

97. Although Expedia knows perfectly well that the requested specific terms which apply to all three (3) steps of the reservation process, it purposely neglects to display the actual total price of the stay and announces a price which does not take into account the Hotel Fees the consumer will be forced to pay in the end;
98. In addition to being strictly prohibited by the CPA and the RTA, such a business practice is detrimental to consumers who find themselves unable, when they consider the options offered in screen 1 (exhibit P-27) (for instance), to effectively compare all available data since the prices displayed do not represent the total price which may vary according to

the selected hotel's policies on Hotel Fees and the amount of such fees – a reality Expedia is duly aware of;

99. At no time whatsoever does Expedia display the actual total price of a hotel room. Instead, it knowingly advertises a price of 603,59 whereas Hotel Fees of 88,44\$ USD will be charged to the consumer later on, thus violating specific provisions of the CPA and of the RTA;
100. Furthermore, although Hotel Fees amount to 44,22\$ USD per night, or to 88,44\$ USD in total, Expedia misleads consumers into thinking that said fees will be paid in Canadian dollars by not including the « USD » symbol after the displayed amounts and by adding, right underneath said amounts, that « Rates are expressed in **Canadian dollars** » (emphasis in the original text);

Example of a hotel room that can either be paid for immediately or by way of a deposit and subsequent payment: Hooters Casino Hotel (Las Vegas)

101. As it appears from a fourth printout of the information displayed on the Travelocity.ca website (screen 1 – « Select a hotel »), filed in support of these proceedings as exhibit P-30, when one performs a search for a hotel room in Las Vegas from January 12 to January 14, 2018, the *Hooters Casino Hotel* comes up at a « total rate » starting at 257\$ for two (2) nights. **No Hotel Fees of any kind are ever mentioned;**
102. As it appears from a fifth printout of the information displayed on the Travelocity.ca website (screen 2 – « Select a room »), filed in support of these proceedings as exhibit P-31, once the *Hooters Casino Hotel* is selected, several types of rooms are offered for reservation, including one at a rate of 161\$ per night which must be « paid with a deposit ». Once again, no Hotel Fees of any kind are ever mentioned;
103. One must get to the bottom of the page and read the section entitled « Hotel policies » to notice Hotel Fees of 32,88\$ USD per night for the very first time;
104. As it appears from a sixth printout of the information displayed on the Travelocity.ca website (screen 3 – « Whole payment or deposit »), filed in support of these proceedings as exhibit P-32, when the payment link is selected, the consumer is given the option to pay the whole price of the stay (364\$ CAD) right away or to reserve the room by leaving a deposit;
105. The first option does not mention any additional fees, whereas the one by which someone leaves a deposit display a total of 375\$ CAD and indicate that Hotel Fees shall be paid directly to the hotel in US dollars. However, it is never mentioned that such Hotel Fees are **not** included in the total price of 375\$ CAD;

106. As it appears from a seventh printout of the information displayed on the Travelocity.ca website, filed in support of these proceedings as exhibit P-33, the consumer who chooses to pay the whole price of the stay is immediately taken to a page where they are asked to confirm the reservation and to enter a credit card number;
107. As it appears from said page (screen 4 – « Confirm a reservation »), the price of the stay is broken down as it was in paragraph 96:

1 chambre : Chambre Standard

Arrivée : 12 janv. 2018

Départ : 14 janv. 2018

Séjour de 2 nuits

✓ Annulation sans frais avant le mer. 10 janv.

Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :

Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ✘	160,50 \$C
Taxes et frais par nuit	21,48 \$C

Montant à payer aujourd'hui : **363,94 \$C**

Non compris dans le prix ✘ **65,76 \$**

Frais hôteliers	65,76 \$
-----------------	----------

Les tarifs sont exprimés en **Dollars canadiens**.

108. As it appears from an eighth printout of the information displayed on the Travelocity.ca website (screen 4 – « Confirm a reservation »), filed in support of these proceedings as exhibit P-34, the consumer who elects to leave a deposit sees the following breakdown of the total price of the stay :

1 chambre : Chambre Standard

Arrivée : 12 janv. 2018

Départ : 14 janv. 2018

Séjour de 2 nuits

✓ Annulation sans frais avant le mer. 10 janv.

Pas de surprise! Voici une présentation détaillée du prix :

Chambre 1 : 2 adultes	moy./nuit
2 nuits ▼	165,47 \$C
Taxes par nuit	22,14 \$C

Total pour la chambre : **375,20 \$C**
(292,53 \$)

Non compris dans le prix ✦	65,76 \$
Frais hôteliers	65,76 \$

L'établissement vous facturera les acomptes en fonction de la grille tarifaire suivante.

- Première nuit, plus les taxes (après la réservation)

Les prix en **Dollars canadiens** sont calculés en fonction des taux de change du jour et seront facturés à l'hôtel dans la devise locale. Vous devrez également payer tous frais hôteliers à l'hôtel dans la devise locale (Dollars des États-Unis)

109. Hence, the allegations contained in paragraphs 97 and following apply *mutatis mutandis* to the reservation of a room which can be paid for immediately or by way of a deposit;

IV. THE CLAIM

110. All the Class members were forced to pay more than the total price of the stay displayed on Expedia's websites, and are thus entitled to recover an amount commensurate with the amounts they disbursed in excess;
111. Furthermore, since Expedia can in no way ignore the illegal and forbidden aspect of its business practices, the Class members are also entitled to punitive damages based on the provisions of the CPA;
112. Anyhow, as it appears from an excerpt of the American version of the Expedia.ca website, namely Expedia.com, filed in support of these proceedings as exhibit P-35,

Expedia, even before the application for authorization was introduced in this case, used to display in the United State an actual total price which included Hotel Fees (or « resort fees »);

113. Furthermore, on December 13th, 2018, after the application for authorization was introduced, the Expedia.ca and Travelocity.ca transactional websites were both reconfigured in order, from then on, to include the Hotel Fees in the total price of a stay, but only at the very end of the data made available to the consumer, namely in the « Confirm a reservation » section, as it appears from examples filed together in support of these proceedings as exhibit P-36;
114. However, as of December 13th, 2018, the total price displayed on screen 1 of those websites still *did not* mention any mandatory costs such as Hotel Fees, which were only introduced in the « Select a room » section (screen 2), underneath the average price of each room. Even then, the font in which the Hotels Fees were typed was smaller than the one used to indicate the price of the room. In fact, the average price of the room (which did not include the Hotel Fees) was set in bold print, whereas the Hotel Fees themselves were not. The « Confirm a reservation » section (screens 3 and 4) now mentioned the Hotel Fees in Canadian dollars and contained an additional line of text which read « Total price of the room » and included the Hotel Fees, still in Canadian dollars. The Hotels.com transactional website, on the contrary, still did not include Hotel Fees in the total prices it advertised;
115. At the date this Originating Application of a Class Action Lawsuit was filed, the Expedia.ca and Travelocity.ca websites remained unchanged when compared to exhibit P-36, whereas the Hotels.com website was reconfigured in order to include Hotel Fees in the total price of a reservation, but only at the very end of the data made available to the consumer (namely in the « Confirm a reservation » section) and still separately from the « total amount » which is said to include « taxes and fees », as it appears from examples filed together in support of these proceedings as exhibit P-37. The rest of the Hotels.com website, however (namely the « Select a hotel » and « Select a room » sections) remained unchanged when compared to the examples reported in paragraphs 62 and following;
116. Consequently, no consumer who consults screen 1 of any of the three (3) websites can compare the prices of hotel rooms, as Hotel Fees (which vary from one hotel to the next) are not indicated;
117. In the end, although the websites have undergone the above mentioned modifications, the CPA and the RTA are still being violated. Whereas Hotel Fees should be clearly indicated at the beginning of the reservation process configured on the Expedia.ca, Travelocity.ca, and Hotels.com website, they are only made part of the total price at the very end of such process (and even then, when it comes to Hotels.com, in a manner still likely to confuse and mislead consumers);

118. Hence, even though Expedia is aware of the importance to disclose actual total prices and is fully capable of doing so, it has chosen to keep misleading consumers from Québec by not including Hotel Fees in the total price in direct violation of the CPA and of the RTA;

V. ANSWERS TO THE COMMON QUESTIONS

a) Do the Defendants violate section 224 c) of the CPA?

119. Given the facts alleged in these proceedings, Expedia violates section 224 of the CPA since:

- i) Neither one of the transactional websites indicates, from the outset (namely, on screen 1), a total price which includes Hotel Fees;
- ii) Neither one of the transactional websites indicates, at the second opportunity that presents itself (namely, on screen 2), a total price which includes Hotel Fees;
- iii) It was only after the application for authorization to file a Class Action was introduced in this case that the total price displayed was modified in order to include Hotel Fees, and even then only on the last screen of two (2) of the three (3) transactional websites. Hotels.com did the same only later on, in a manner still likely to confuse and mislead consumers; and
- iv) Section 224 of the CPA prohibits merchants from splitting up prices – an illegal business practice that can still be found on each and every transactional Expedia websites;
- v) In so doing, each transactional Expedia website violates section 224 c) CPA;

b) Do the Defendants violate section 14.1 of the RTA?

120. Given the facts alleged in these proceedings, Expedia violates section 14.1 of the RTA since:

- i) All the Defendants are bound by the provisions of section 14.1 of the RTA, given that section 2 of the *Act respecting travel agents* (LRQ c A-10) assimilates to a travel agent any corporation who « *engages in or offers to engage in or issues vouchers for or offers to issue vouchers for any of the following operations: a) the booking or reservation of lodging accommodation (..).* »;
- ii) Transactional websites must be considered « advertisement » within the meaning of section 14.1 of the RTA;

iii) Considering the pricing policy described in the above section, neither one of the transactional websites abides by the public policy provisions of section 14.1 of the RTA;

c) Do the Defendants violate sections 218, 219, and 228 of the CPA?

121. Given the facts alleged in these proceedings, Expedia violates sections 218, 219, and 228 of the CPA since:

- i) The transactional websites operated by Expedia are all « representations made to consumers », within the meaning of sections 218, 219, and 228 of the CPA;
- ii) The representations made to consumers through Expedia's transactional websites are « false and misleading », within the meaning of sections 218 and 219 of the CPA;
- iii) Said websites fail to mention « important facts », within the meaning of section 228 of the CPA;
- iv) Indeed, screen 1 does not mention any Hotel Fees;
- v) Screen 2 mentions Hotel fees at its very end, and only in smaller print;
- vi) It is not only possible but in fact encouraged to get from screen 2 to screen 3 before having been made aware of any Hotel Fees;
- vii) Until recently, screen 3 mentioned Hotel Fees without actually including them in the total price of a stay;
- viii) The Hotels.com website still confuses consumers on that regard by drawing a distinction between « Total price (including taxes and fees) » (which **does not** include Hotel Fees) and « Total cost for this booking » (which **does** include Hotel Fees);
- ix) On the invoice issued to the Plaintiff, one reads next to the price that « all fees are included », and it is only at the very end that there is a mention to the effect that Hotels Fees shall be paid in addition to the displayed price;
- x) Underneath the amount of Hotel Fees mentioned in the « Confirm a reservation » section of the websites, one reads that the rates are expressed in Canadian dollars, whereas in several instances such fees must be paid in foreign currency;
- xi) By not adding « USD » (or any other foreign currency) to the amount of Hotel Fees, Expedia fails to mention an important fact in violation of section 228 of the CPA;

d) Should any of the three (3) previous questions be answered favorably, are the Class members entitled to compensation, and if so, of what kind?

122. Given the facts alleged in these proceedings, the Class members are entitled to damages based on the violation of these mandatory public law provisions according to both section 272 of the CPA and section 14.1 of the RTA;

123. From the outset, the CPA stipulates an absolute presumption of prejudice;

124. Hence, the Class members are entitled to damages equivalent to the refund of all the Hotel Fees they have paid during the period of time referred to in these proceedings, to which must be added statutory interests and the additional indemnity provided for by law;
125. In accordance with section 595 of the C.c.p., recovery of payable damages must be ordered on a collective basis, as Expedia possesses all the information that will allow for a sufficiently precise determination of the total damages sustained by the Class members;
- e) **Should the Defendants be found jointly and severally liable for the damages suffered by the Class members, punitive damages excluded?**
126. Given the facts alleged in these proceedings, all the Defendants should be held jointly and severally liable for the damages suffered by the Class members, even more so since their interests are identical and combined in one single business venture;
- f) **Should punitive damages be awarded in this case?**
127. Given the facts alleged in these proceedings, punitive damages should be awarded since:
- i) The violation of the CPA by Expedia is intentional, malicious and vexatious or, at the very least, its business conduct clearly displays ignorance, carelessness, and serious negligence when it comes to its obligations towards the Class members;
 - ii) In fact, Expedia designs and configures its transactional websites in such a way that mandatory Hotel Fees are camouflaged or trivialized, even though they might be substantial enough to double the price of a hotel room;
 - iii) Expedia attempts to camouflage or trivialize the Hotel Fees it knows the consumers will have to disburse, not only by designing visually misleading websites but also by positioning the mention of such Hotels Fees in strategically unobvious locations ;
 - iv) Yet, Expedia is fully aware of the fact that mandatory Hotel Fees will be charged to consumers at the time they are given access to the hotel room they have reserved through one of its transactional websites;
 - v) Although nothing prevents Expedia from adding applicable Hotel Fees to the total price of a stay at the very first opportunity, it purposely neglects to do so in order to maximize sales;
 - vi) After the application for authorization was filed in this case, Expedia reconfigured its transactional websites in order to add Hotel Fees to the total price of a stay, but even then, only when the consumers reaches the last screen of the reservation process and, when it comes to Hotels.com, in a manner still likely to confuse and mislead consumers;

- vii) Because Expedia blatantly insists on violating the public policy provisions of the CPA, an act meant to protect consumers from the nefarious consequences of prohibited business practices, it must be ordered to pay substantial punitive damages that will serve both as an example and as a deterrent;
- viii) Expedia makes astronomical profits through the use of a business model which, as it fully knows, goes against the CPA, and it seems clear that nothing short of an order to pay substantial punitive damages will bring it to reconsider its business practices;
- ix) In fact, in the only financial report it has issued in 2016 (exhibit P-7), Expedia, Inc. (now Expedia Group, Inc.) declared having generated **8.8 billion dollars** in income (page 38), and specified that most of said income had come from reservations of hotel accommodations (page 40);
- x) Hence, Expedia is clearly capable of paying the punitive damages claimed in these proceedings, namely **fifteen million dollars (15 000 000\$)** or five million dollars (5 000 000\$) for each transactional website, to be adjusted if need be;

128. This Original Application for a Class Action Lawsuit is well founded, in facts and in law;

FOR THESE REASONS, MAY IT PLEASE THE COURT TO:

GRANT the Class Action filed by the Plaintiff on behalf of all the Class members he represents;

ORDER the Defendants, jointly and severally, to pay the Class members damages which correspond to the amount of Hotel Fees they had to pay as from January 10th, 2015, plus statutory interests and any additional indemnity provided for by law, starting on the date the Application for authorization to file this Class Action was served;

ALTERNATIVELY, ORDER the Defendants, jointly and severally, to pay the Class members damages which correspond to the difference between the Hotel Fees they actually had to pay and the amount of hotel fees displayed on the Expedia websites in Canadian dollars, plus statutory interests and any additional indemnity provided for by law, starting on the date the Application for authorization to file this Class Action was served;

ORDER the Defendants, jointly and severally, to pay the Class members, in terms of punitive damages and as from the date of judgment, an amount of fifteen million dollars (15 000 000\$), to be adjusted if need be, plus statutory interests and any additional indemnity provided for by law;

ORDER the collective recovery of all the claims of Class members, punitive damages included;

THE WHOLE with judicial costs, including all expert fees and cost of notices.

TRUE COPY

Montreal, June 25, 2019

Kugler Kandestin, LLP.

(sgd) KUGLER KANDESTIN, LLP

KUGLER KANDESTIN, LLP

Attorneys for the Plaintiff

Me Pierre Boivin

Me Alexandre Brosseau-Wery

1 Place Ville Marie (suite 1170)

Montréal (Québec) H3B 2A7

Phone : 514 878-2861

Fax. : 514 875-8424

pboivin@kklex.com

awery@kklex.com

SUMMONS
(articles 145 and following C.C.P.)

Filing of a judicial application

Take notice that the Plaintiff has filed this originating application in the office of the court of Montreal in the judicial district of Montreal.

Defendant's answer

You must answer the application in writing, personally or through a lawyer, at the courthouse of Montreal situated at **1 Notre-Dame Street East, Montreal, Quebec, H2Y 1B6** within 15 days of service of the application or, if you have no domicile, residence or establishment in Québec, within 30 days. The answer must be notified to the Plaintiff's lawyer or, if the Plaintiff is not represented, to the Plaintiff.

Failure to answer

If you fail to answer within the time limit of 15 or 30 days, as applicable, a default judgment may be rendered against you without further notice and you may, according to the circumstances, be required to pay the legal costs.

Content of answer

In your answer, you must state your intention to:

- negotiate a settlement;
- propose mediation to resolve the dispute;
- defend the application and, in the cases required by the Code, cooperate with the plaintiff in preparing the case protocol that is to govern the conduct of the proceeding. The protocol must be filed with the court office in the district specified above within 45 days after service of the summons or, in family matters or if you have no domicile, residence or establishment in Québec, within 3 months after service;
- propose a settlement conference.

The answer to the summons must include your contact information and, if you are represented by a lawyer, the lawyer's name and contact information.

Change of judicial district

You may ask the court to refer the originating application to the district of your domicile or residence, or of your elected domicile or the district designated by an agreement with the Plaintiff.

If the application pertains to an employment contract, consumer contract or insurance contract, or to the exercise of a hypothecary right on an immovable serving as your main residence, and if you are the employee, consumer, insured person, beneficiary of the insurance contract or hypothecary debtor, you may ask for a referral to the district of your domicile or residence or the district where the immovable is situated or the loss occurred. The request must be filed with the special clerk of the district of territorial jurisdiction after it has been notified to the other parties and to the office of the court already seized of the originating application.

Transfer of application to Small Claims Division

If you qualify to act as a Plaintiff under the rules governing the recovery of small claims, you may also contact the clerk of the court to request that the application be processed according to those rules. If you make this request, the Plaintiff's legal costs will not exceed those prescribed for the recovery of small claims.

Calling to a case management conference

Whithin 20 days after the case protocol mentioned above is filed, the court may call you to a case management conference to ensure the orderly progress of the proceeding. Failing this, the protocol is presumed to be accepted.

Exhibits supporting the application

In support of the originating application, the Plaintiff intends to use the following exhibits :

- PIÈCE P-1 :** Jugement d'autorisation du 5 mars 2019;
- PIÈCE P-2 :** Communiqué de presse du 26 mars 2018;
- PIÈCE P-3 :** Termes et conditions des sites internet Expedia.ca, Hotels.com, Travelocity.ca (versions françaises et anglaises);
- PIÈCE P-4 :** Extrait du registre des entreprises pour Corporation Expedia Canada;
- PIÈCE P-5 :** Nouvel extrait du registre des entreprises pour Corporation Expedia Canada;
- PIÈCE P-6 :** Extrait du site gouvernemental canadien des répertoires d'entreprises canadiennes;
- PIÈCE P-7 :** Rapport annuel d'Expedia, inc. pour l'année 2016;
- PIÈCE P-8 :** Extrait du registre des entreprises pour Tour East Holidays (Canada) inc.;
- PIÈCE P-9 :** Billet électronique d'Expedia.ca;
- PIÈCE P-10 :** Facture de l'hôtel Hooters et de la preuve de paiement;

- PIÈCE P-11 :** Premier extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-12 :** Deuxième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-13 :** Troisième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-14 :** Quatrième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-15 :** Cinquième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-16 :** Sixième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-17 :** Septième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-18 :** Huitième extrait du site Expedia.ca;
- PIÈCE P-19 :** Premier extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-20 :** Deuxième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-21 :** Troisième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-22 :** Quatrième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-23 :** Cinquième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-24 :** Sixième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-25 :** Septième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-26 :** Huitième extrait du site Hotels.com;
- PIÈCE P-27 :** Premier extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-28 :** Deuxième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-29 :** Troisième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-30 :** Quatrième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-31 :** Cinquième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-32 :** Sixième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-33 :** Septième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-34 :** Huitième extrait du site Travelocity.ca;
- PIÈCE P-35 :** Extrait de la version américaine d'Expedia.ca;

PIÈCE P-36 : Extraits en date du 13 décembre 2018 des sites internet Expedia.ca, Hotels.com et Travelocity.ca;

PIÈCE P-37 : Extraits en date du 14 mai 2019 du site Hotels.com.

These exhibits are annexed hereto.

Notice of presentation of an application

If the application is an application in the course of a proceeding or an application under Book III, V, excepting an application in family matters mentioned in article 409, or VI of the Code, the establishment of a case protocol is not required; however, the application must be accompanied by a notice stating the date and time it is to be presented.

No. : 500-06-000900-189

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)
DISTRICT DE MONTREAL

DANY LUSSIER

Demandeur

c.

EXPEDIA INC.

-et-
CORPORATION EXPEDIA CANADA

-et-
HOTELS.COM LP

-et-
TRAVELSCAPE LLC

-et-
TOUR EAST HOLIDAYS (CANADA) INC.

Défenderesses

DEMANDE INTRODUCTIVE D'INSTANCE D'UNE
ACTION COLLECTIVE
(Art. 583 C.p.c.)

Me Pierre Boivin

Me Alexandre Brosseau-Wery

KuglerKandestin

1, Place Ville Marie, Suite 1170

Montréal (Québec) Canada H3B 2A7

T: 514 878-2861

F: 514 875-8424

pboivin@kklex.com

awery@kklex.com

BG 0132

 6391-001