

No : 500-06-000513-107

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

Requérante

-et-

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

« *Personne désignée* »

c.

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

Intimée

**REQUÊTE RÉ-AMENDÉE POUR AUTORISATION
D'EXERCER UN RECOURS COLLECTIF
(Article 1002 et suivants C.p.c.)**

À L'UN DES HONORABLES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE SIÉGEANT EN DIVISION DE PRATIQUE POUR ET DANS LE DISTRICT DE MONTRÉAL, VOTRE REQUÉRANTE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIIT :

LA REQUÉRANTE ET LA DESCRIPTION DU GROUPE PROPOSÉ

- 1.1 La Requérante désire intenter une action en recours collectif contre l'Intimée AIR CANADA qui exige de ses clients « *consommateurs* » un prix supérieur à celui qu'elle annonce dans ses publicités et dans son site Internet relativement au service de transport aérien et aux titres de transport aérien correspondants qu'elle offre au public, peu importe si le transport est, dans les faits, opéré par AIR CANADA ou par JAZZ, RAPIDAIR ou tout transporteur aérien membre de STAR ALLIANCE;
- 1.2 Le recours collectif que la Requérante propose est fondé sur les dispositions impératives contenues à la *Loi sur la protection du consommateur* (L.R.Q., c. P-40.1) ci-après la « *L.P.C.* », plus précisément l'article 224 c) qui prévoit :

Pratique interdite sur le prix.

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

(...)

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

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

[nous soulignons]

- 1.3 La Requérante désire intenter un recours collectif contre l'Intimée AIR CANADA pour le compte des personnes physiques faisant partie du groupe ci-après décrit dont Monsieur MICHAEL SILAS est lui-même membre :

« Toute personne physique ayant acheté un titre de transport aérien d’AIR CANADA au Québec après le 30 juin 2010 et qui a payé un prix supérieur à celui qu’ AIR CANADA annonce dans ses publicités et/ou dans son site Internet (exclusion faite de la TPS, de la TVQ, des « Droits pour la sécurité des passagers du transport aérien (DSPTA) » et du prix des options additionnelles requises lors des réservations telles que les frais pour présélection de sièges, de boisson et de repas, etc. et de la TPS et de la TVQ sur lesdites options) et ce, peu importe si le transport aérien est, dans les faits, opéré par AIR CANADA, JAZZ, RAPIDAIR ou par un transporteur aérien membre de STAR ALLIANCE, notamment :

- CONTINENTAL AIRLINES
- UNITED
- U.S. AIRWAYS
- LUFTHANSA
- AUSTRIAN
- BRUSSELS AIRLINES
- EGYPTAIR
- SCANDINAVIAN AIRLINES
- SWISS
- LOT POLISH AIRLINES
- SINGAPORE AIRLINES
- THAI
- *Les autres transporteurs membres de Star Alliance*

1.4 Aux fins de l’exercice du recours collectif, la Requérante désigne l’un de ses membres, à savoir, **MICHAEL SILAS**, pour agir à titre de « *personne désignée* » ;

2. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de la « *personne désignée* » contre l’Intimée sont :

LA PRÉSENTATION D'AIR CANADA ET SA PRATIQUE RELATIVEMENT À L'ANNONCE DU PRIX DE SES SERVICES ET DE SES TITRES DE TRANSPORT AÉRIEN

AIR CANADA

2.1 AIR CANADA, est un transporteur aérien qui offre et vend des titres de transport aérien à travers le Canada, y compris au Québec;

2.2 Dans son site Internet, AIR CANADA se présente comme suit :

« Le plus important transporteur aérien du Canada sur les réseaux intérieur et international ainsi que le plus grand fournisseur de services passagers réguliers du Canada sur les marchés intérieur (Canada), transfrontalier (Canada-États-Unis) et international à destination et au départ du Canada. Une partie de la prestation des services passagers réguliers sur les marchés intérieur et transfrontalier Canada-États-Unis est assurée par Société en commandite Jazz Air (« Jazz ») dans le cadre d'un contrat d'achat de capacité conclu entre Air Canada et Jazz (le «CAC de Jazz»). Directement ou par l'entremise du réseau Star Alliance, Air Canada est présente sur presque tous les grands marchés du monde. En outre, Air Canada assure certains services passagers nolisés. »

le tout tel qu'il appert d'un extrait du site Internet d'AIR CANADA, communiqué au soutien des présentes comme **Pièce R-1**;

2.3 AIR CANADA assure notamment des services aériens réguliers de passagers au départ des principaux aéroports de la Province de Québec, notamment de Montréal et de Québec, avec ou sans correspondances, sur des nombreuses destinations canadiennes, américaines et européennes ;

2.4 Les services aériens réguliers que AIR CANADA propose au départ des principaux aéroports du Québec sont soit opérés par AIR CANADA, JAZZ, RAPIDAIR ou par d'autres transporteurs membres du groupe STAR ALLIANCE;

2.5 AIR CANADA est un « *commerçant* » au sens de la L.P.C. lorsqu'elle conclut un « *contrat de consommation* » tel que défini à l'article 2 de la L.P.C. qui prévoit :

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

LA PRATIQUE D'AIR CANADA RELATIVEMENT À L'ANNONCE DU PRIX DE SES SERVICES ET DE SES TITRES DE TRANSPORT AÉRIEN

2.6 AIR CANADA a un site Internet à l'adresse www.aircanada.com dans lequel elle offre aux consommateurs du Québec le service de transport aérien et les titres de transport aérien correspondants pour des vols nationaux et internationaux;

2.7 AIR CANADA publie également certaines publicités dans les médias écrits et/ou électroniques dans lesquels elle offre au public et aux « *consommateurs* » le service de transport aérien et les titres de transport aérien correspondants pour des vols nationaux et internationaux ;

2.8 Le prix réel auquel AIR CANADA vend les services de transport aérien et les titres de transport aérien correspondants n'est pas celui que AIR CANADA annonce et est en fait supérieur au prix annoncé dans son site internet et dans ses publicités;

2.9 En effet, tel qu'il sera démontré ci-après, AIR CANADA exige, en plus du prix annoncé, de la TPS, de la TVQ et des « *Droits pour la sécurité des passagers du transport aérien (DSPTA)* », des sommes additionnelles que AIR CANADA qualifie de « *Suppléments* » et de « *Taxes, frais et suppléments* » et qui, selon l'Intimée, se rapportent notamment à des « *Frais d'améliorations aéroportuaires* »;

L'ANNONCE DES VOLS ET DES PRIX DANS LE SITE INTERNET D'AIR CANADA

- 2.10 À la page d'accueil de son site Internet, AIR CANADA annonce notamment des tarifs au départ de Montréal vers des dizaines de destinations au Canada, aux États-Unis et ailleurs en annonçant des prix d'appel se rapportant à un vol aller simple, et exige du consommateur qui désire conclure son achat, le paiement de « *Suppléments* » et de « *Taxes, frais et suppléments* », le tout tel qu'il appert d'une copie d'un extrait du site Internet de l'Intimée AIR CANADA (**Pièce R-1**);
- 2.11 D'ailleurs, tel qu'il appert de l'extrait de son site Internet (**Pièce R-1**), AIR CANADA déclare d'emblée que les prix qu'elle annonce ne comprennent pas le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'achat des titres de transport aérien qu'elle leurs offre;
- 2.12 Ce faisant, AIR CANADA contrevient à l'interdiction prévue à l'article 224c) LPC
- 2.13 Par ailleurs, le site Internet d'AIR CANADA est conçu de telle manière qu'il permet à l'utilisateur de réserver directement d'AIR CANADA une ou plusieurs places à bord d'un vol aller ou de vols aller/retour au départ d'un aéroport desservi par AIR CANADA et d'acheter le(s) titre(s) de transport correspondant(s) au service de transport aérien que le client désire ;
- 2.14 La page d'accueil du site Internet d'AIR CANADA permet à l'utilisateur de rechercher des vols selon la ville de départ et la ville de destination en tenant compte des dates de voyage que l'utilisateur souhaite;
- 2.15 S'agissant d'un site Internet transactionnel, l'utilisateur est invité à franchir diverses étapes pour réserver et compléter sa réservation puis payer le prix des titres de transport aérien qu'il désire se procurer. En résumé, ces étapes sont les suivantes :
- **ÉTAPE 1** : L'utilisateur est invité à choisir la ville de départ et la ville de destination et les dates auxquelles il désire voyager. Une fois cette étape complétée, AIR CANADA annonce alors le prix de chaque vol disponible (un prix par vol), lequel pouvant varier notamment selon l'heure de départ et l'existence d'une ou de plusieurs correspondance(s). L'utilisateur sélectionne le(s) vol(s) de son choix au prix que AIR

CANADA annonce, puis l'utilisateur est invité à continuer le processus de réservation et d'achat de ses titres de transport ;

- **ÉTAPE 2 :** L'utilisateur est invité à acheter, moyennant le paiement de sommes additionnelles dont le prix est indiqué pour chaque item proposé, diverses options telles que présélection de sièges, boissons et repas, accès au Salon Feuille d'érable, etc., qui, le cas échéant, viennent ajouter au prix annoncé. L'utilisateur est ensuite invité à continuer le processus de réservation et d'achat de ses titres de transport;

- **ÉTAPE 3 :** À cette étape apparaissent le rappel de l'itinéraire que l'utilisateur a choisi et, pour la première fois, le calcul du prix réel que AIR CANADA exige de l'utilisateur pour chaque vol et les options qu'il désire acheter auquel AIR CANADA ajoute le montant additionnel qu'elle exige pour des « *Suppléments* » et des « *Taxes, frais et suppléments* », dont le montant n'a jamais été annoncé auparavant;

- **ÉTAPE 4 :** L'utilisateur doit accepter de payer ces « *Suppléments* » et des « *Taxes, frais et suppléments* » pour compléter sa réservation et l'achat des titres de transport correspondants au service de transport aérien et des options qu'il désire se procurer d'AIR CANADA ;

2.16 Les « *Suppléments* » et « *Taxes, frais et suppléments* » indiqués à l'Étape 3 , ne se limitent pas à la TPS et à la TVQ. Ils incluent notamment des « *Frais d'améliorations aéroportuaires* » et d'autres frais que AIR CANADA n'est pas tenue de percevoir directement des consommateurs en vertu d'une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique;

LES CONTRAVENTIONS À LA L.P.C.

2.17 En exigeant, outre la TPS, la TVQ et les droits que AIR CANADA est tenue de percevoir directement des consommateurs en vertu d'une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique, ces « *Suppléments* » et « *Taxes, frais et suppléments* » qui n'étaient pas inclus dans le prix annoncé à

l'ÉTAPE 1 décrite ci-dessus, AIR CANADA contrevient à l'interdiction posée à l'article 224 c) de la L.P.C.;

- 2.18 L'interdiction posée par l'article 224 c) de la L.P.C. relevant de l'ordre public, AIR CANADA ne peut exiger le paiement d'un montant supérieur au prix annoncé pour ses vols, si ce n'est que la TPS, la TVQ, les droits qu'AIR CANADA est tenue de percevoir directement des consommateurs en vertu d'une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique et le prix des options;
- 2.19 Vu la contravention à l'article 224 c) de la L.P.C. et vu l'article 272 de la L.P.C., la Requérante et la « personne désignée » sont en droit de réclamer, au nom de tous les membres du groupe, que AIR CANADA soit condamnée à payer à chacun des membres du Groupe :
- a) le remboursement des sommes [à l'exclusion de la taxe de vente du Québec (la « TVQ »), de la taxe sur les produits et services du Canada (la « TPS »), des droits que AIR CANADA est tenue de percevoir directement des consommateurs en vertu d'une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique et des options] que les membres du groupe ont déboursées pour l'obtention de leur titre de transport aérien et qui n'étaient pas comprises dans le prix annoncé;
 - b) le paiement d'une somme de 100,00 \$ à chacun des membres du groupe à titre de « *dommages-intérêts punitifs* » en vertu de la L.P.C.;
 - c) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits à compter de la signification de la Requête en autorisation en l'instance ;

LE RECOURS INDIVIDUEL DE LA « PERSONNE DÉSIGNÉE »

- 2.20 Le ou vers le 14 juillet 2010, la « *personne désignée* », MICHAEL SILAS, s'est rendue dans le site Internet d'AIR CANADA pour acheter un titre de transport aérien aller-retour au départ de Montréal à destination de Fort Lauderdale en vue d'un

court séjour au début du mois de septembre 2010 afin d'y passer quelques jours de vacances avec sa compagne;

2.21 Selon l'horaire et l'itinéraire que la « *personne désignée* » a choisis, AIR CANADA a annoncé un prix de 298,00 \$, se détaillant comme suit :

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

2.22 MICHAEL SILAS a validé sa réservation;

2.23 Or, AIR CANADA a exigé une somme additionnelle de 124,46 \$ à titre de «*Suppléments*» et «*Taxes, frais et suppléments*» lesquels se détaillent comme suit :

- Surcharges :	15,00 \$
- Frais d'améliorations aéroportuaires :	25,00 \$
- U.S.A. Taxe de transport :	33,26 \$
- U.S. Honoraire Agriculture :	5,16 \$
- Droit pour la sécurité du transport aérien (DPSTA)/ Air Travellers Security Charge (ATSC) :	12,10 \$
- U.S. Passenger Facility Charge :	4,65 \$
- September 11 Security Fee :	2,58 \$
- U.S.A. Immigration User Fee :	7,23 \$
- Canada Goods and Services Tax :	17,51 \$
- Canada Quebec Sales Tax :	<u>1,97 \$</u>

TOTAL DES SOMMES ADDITIONNELLES NON ANNONCÉES : 124,46 \$

le tout tel qu'il appert de l'Itinéraire et Reçu émis par AIR CANADA dont une copie est communiquée au soutien des présentes comme **Pièce R-2**;

- 2.24 La « *personne désignée* » a acheté les titres de transport aérien décrits ci-dessus pour le prix de **491,70 \$**, le prix payé comprenant un montant de 124,46 \$ que AIR CANADA a exigé à titre de « *Suppléments* » et « *Taxes, frais et suppléments* », en sus du prix annoncé pour le vol aller-retour et les options au montant de 69,24 \$;
- 2.25 Conformément à la LPC, le seul montant que AIR CANADA pouvait exiger de la « *personne désignée* », en plus du prix annoncé de 298,00\$ pour le vol aller-retour était une somme de 19,48 \$ pour la TPS et la TVQ plus une somme de 12,10 \$ pour les droits pour la sécurité (DPSTA/ATSC) plus le coût des options et l'assurance. En effet, outre la TPS, la TVQ et les droits pour la sécurité (DPSTA/ATSC), aucuns des frais identifiés ci-dessus ne sont exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale;
- 2.26 En somme, déductions faites des sommes payables pour la TPS et la TVQ (19,48 \$), les droits DPSTA (12,10 \$) et pour les options (69,24 \$), AIR CANADA a illégalement exigé de la « *personne désignée* », en plus du prix de 298,00 \$ pour les vols aller-retour de Montréal à Fort-Lauderdale, une somme de 92,88 \$ \$ se détaillant comme suit :

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

2.27 Le montant de 92,88 \$ que AIR CANADA a exigé à titre de « *Suppléments* » et « *Taxes, frais et suppléments* », en sus du prix annoncé de 298,00 \$ pour le vol aller-retour de Montréal à Fort-Lauderdale, est illégal en ce que son imposition contrevient à l'article 224 c) L.P.C., le tout pour les motifs énoncés plus haut ;

2.28 Par conséquent, la « *personne désignée* » est en droit de réclamer d'AIR CANADA :

- a) le remboursement de la somme de 92,88 \$;
- b) le paiement d'une somme de 100,00 \$ à titre de « *dommages-intérêts punitifs* » en vertu de la L.P.C.;
- c) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits ;

3. Les faits qui donneraient ouverture à un recours individuel de la part de chacun des membres du groupe contre l'Intimée sont:

3.1 Tous les membres du groupe sont des « *consommateurs* » au sens de la L.P.C. et ils ont tous acheté d'AIR Canada, au Québec, le service de transport aérien et les titres de transport aérien correspondants pour des vols nationaux et internationaux opérés par AIR CANADA, JAZZ, RAPIDAIR ou tout autre transporteur aérien membre de STAR ALLIANCE;

3.2 AIR CANADA a exigé de chacun des membres du Groupe, en plus du prix annoncé, de la TPS, de la TVQ et des droits que AIR CANADA est tenue de percevoir directement des consommateurs en vertu d'une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique, des sommes additionnelles qu'ils ont payées pour ce que AIR CANADA qualifie de « *Suppléments* » et de « *Taxes, frais et suppléments* » et qui, selon l'Intimée, se rapportent notamment à des « *Frais d'améliorations aéroportuaires* » et/ou des frais autres que la TPS, la TVQ et les droits que AIR CANADA est tenue de percevoir directement des consommateurs en vertu d'une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique;

- 3.3 L'article 253 L.P.C. établit une présomption à l'effet que les membres du groupe n'auraient pas contracté ou qu'ils n'auraient pas donné le prix que AIR CANADA a exigé pour lesdits titres de transport aérien, n'eut été de cette pratique interdite;
- 3.4 Pour les raisons énoncées au paragraphe 2 de la présente requête, chacun des membres du groupe a le droit de réclamer de l'Intimée qu'elle soit condamnée au:
- a) remboursement des sommes [à l'exclusion de la taxe de vente du Québec (la « TVQ »), de la taxe sur les produits et services du Canada (la « TPS »), des droits que AIR CANADA est tenue de percevoir directement des consommateurs en vertu d'une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique et des options] que les membres du groupe ont déboursées pour l'obtention de leur titre de transport aérien et qui n'étaient pas comprises dans le prix annoncé;
 - b) paiement d'une somme de 100,00 \$ à chacun des membres du groupe à titre de « *dommages-intérêts punitifs* » en vertu de la L.P.C.;
 - c) intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par la loi sur les montants susdits à compter de la signification de la Requête en autorisation en l'instance ;
4. **La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 59 ou 67 du Code de procédure civile en ce que :**
- 4.1 AIR CANADA est l'un des principaux transporteurs aériens au Canada et vend quotidiennement, à des résidents du Québec, des centaines voire des milliers de titres de transport aérien en vue de services de transport aérien pour des vols nationaux et internationaux qui sont opérés soit par AIR CANADA, JAZZ, RAPIDAIR ou d'autres transporteurs aériens membres de STAR ALLIANCE;
- 4.2 AIR CANADA offre ces titres de transport aérien dans son site Internet et par des publicités dans des médias écrits et électroniques distribués et/ou diffusés au Québec;

- 4.3 De ce fait, la Requérante a raison de croire que ce sont des milliers de consommateurs qui font affaires avec AIR CANADA et qui, après le 30 juin 2010, ont acheté des titres de transport aérien d’AIR Canada;
- 4.4 Or, dans ses publicités et dans son site Internet, les prix que AIR CANADA annonce pour ses titres de transport ne comprennent pas toutes les sommes qu’elle exige des consommateurs en plus de la TPS, de la TVQ et des droits que AIR CANADA est tenue de percevoir directement des consommateurs en vertu d’une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique;
- 4.5 Par conséquent, tous les consommateurs qui, au Québec, ont acheté d’AIR CANADA un ou des titre(s) de transport aérien en vue de services de transport aérien pour des vols nationaux et internationaux opérés par AIR CANADA, JAZZ, RAPIDAIR et/ou d’autres transporteurs membres de STAR ALLIANCE, ont payé à AIR CANADA des sommes à titre de « *Suppléments* » et/ou de « *Taxes, frais et suppléments* » qui n’étaient pas comprises dans le prix que AIR CANADA a annoncé;
- 4.6 Ainsi, la Requérante est justifiée de présumer que le groupe proposé est composé de milliers de personnes physiques ;
- 4.7 La Requérante ne connaît pas les noms ni les coordonnées des membres du groupe et elle ne peut les obtenir qu’avec l’assistance de l’Intimée ;
- 4.8 AIR CANADA offrant ses services à travers la province de Québec, il est raisonnable de croire que les membres du groupe sont dispersés géographiquement ;
- 4.9 Par conséquent, la Requérante ne peut rejoindre tous les membres qui seraient d’ailleurs trop nombreux pour procéder par jonction de parties ou par mandat;

5. **Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du groupe à l'Intimée et que la Requérante entend faire trancher par le recours collectif sont :**
- 5.1 Les prix d'appel que AIR CANADA affiche dans son site Internet relativement à des offres, des « spéciaux », des aubaines, etc., pour des vols à diverses destinations et les titres de transport correspondants constituent-ils « l'annonce » d'un prix au sens de l'article 224 c) la *Loi sur la protection du consommateur* (la « LPC »)?
- 5.2 Les prix que AIR CANADA affiche dans son site Internet comme résultats d'une recherche effectuée par un consommateur pour un vol et un itinéraire constituent-ils « l'annonce » d'un prix au sens de l'article 224 c) la *Loi sur la protection du consommateur* (la « LPC »)?
- 5.3 Dans l'affirmative, AIR CANADA contrevient-elle à l'article 224 c) LPC en exigeant des consommateurs qui achètent ces titres de transport aérien, outre la TPS, la TVQ et les droits que AIR CANADA est tenue de percevoir directement des consommateurs en vertu d'une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique, le paiement de « *Suppléments* » et/ou de « *Taxes, frais et suppléments* » qui n'étaient pas compris dans le prix que AIR CANADA a annoncé?
- 5.4 Dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils droit de réclamer d'AIR CANADA le paiement des montants suivants :
- a) le remboursement des sommes [à l'exclusion de la taxe de vente du Québec (la « TVQ »), de la taxe sur les produits et services du Canada (la « TPS ») et des droits que AIR CANADA est tenue de percevoir directement des consommateurs en vertu d'une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique et les options] que les membres du groupe ont déboursées pour l'obtention de leur titre de transport aérien et qui n'étaient pas comprises dans le prix annoncé ;

- b) paiement d'une somme de 100,00 \$, quitte à parfaire, à titre de dommages exemplaires en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*;
- c) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par le Code civil du Québec sur les montants susdits à compter de la signification de la Requête en autorisation en l'instance ;

6. Les questions de faits et de droit particulières à chacun des membres du groupe consistent à :

6.1 Le montant illégalement exigé par AIR CANADA et payé par chacun des membres du groupe;

7. Il est opportun d'autoriser l'exercice d'un recours collectif pour le compte des membres du groupe;

8. La nature du recours que la Requérante entend exercer pour le compte des membres du groupe est :

- une action en remboursement de frais imposés illégalement et en dommages-intérêts punitifs ;

9. Les conclusions que la Requérante recherche contre l'Intimée sont :

9.1 ACCUEILLIR l'action en recours collectif de la Requérante et des membres du groupe contre l'Intimée;

9.2 CONDAMNER AIR CANADA à payer à la « *personne désignée* » et à chacun des membres du groupe les sommes qu'ils ont déboursées pour l'obtention de leurs titres de transport aérien et qui n'étaient pas comprises dans le prix annoncé, [à l'exclusion de la taxe de vente du Québec (la « TVQ »), de la taxe sur les produits et services du Canada (la « TPS »), des droits que AIR CANADA est tenue de

percevoir directement des consommateurs en vertu d'une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique et du prix des options] ;

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

9.4 ORDONNER à AIR CANADA de payer à la « *personne désignée* » et à chacun des membres du groupe une somme de 100,00 \$, quitte à parfaire, à titre de dommages-intérêts punitifs et ORDONNER que cette condamnation fasse l'objet d'un recouvrement collectif ;

9.5 CONDAMNER AIR CANADA à payer à la « *personne désignée* » la somme de 192,88 \$ se détaillant comme suit :

• Remboursement des « Taxes, frais et suppléments :	92,88 \$
• Dommages-intérêts punitifs :	<u>100,00 \$</u>
TOTAL :	192,88 \$

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

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

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

10. La Requérante demande que le statut de représentante lui soit attribué aux fins du présent recours collectif ;

11. La Requérante est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe qu'elle entend représenter le tout pour les raisons suivantes:

11.1 UNION DES CONSOMMATEURS regroupe des associations et organismes communautaires et coopératifs du Québec intéressés à la défense et protection des droits des consommateurs;

11.2 UNION DES CONSOMMATEURS a une longue expérience de représentation des intérêts des consommateurs et elle s'intéresse activement à la protection de leurs droits en apportant notamment un soutien direct aux consommateurs et lorsque nécessaire, en intervenant devant les instances gouvernementales, judiciaires et administratives;

11.3 Pour ce faire, la Requérante UNION DES CONSOMMATEURS dispose d'un personnel entraîné et compétent;

11.4 UNION DES CONSOMMATEURS dispose des moyens nécessaires aux fins de renseigner les personnes intéressées par le présent recours notamment par son expérience des médias et par la structure dont elle dispose;

11.5 De plus, UNION DES CONSOMMATEURS a déjà exercé, en demande, les recours collectifs suivants :

- *Union des consommateurs et Marcil c. Banque TD et al.*
- *Union des consommateurs et Dillon c. Future Shop*
- *Union des consommateurs et Chamberland c. Jean-Marc Brunet Le Naturiste*
- *Union des consommateurs et Marcotte c. Procureur général du Canada*
- *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
- *Union des consommateurs et Dumoulin c. Dell Computer*
- *Union des consommateurs et Guay c. Pfizer Canada*
- *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*
- *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
- *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
- *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*

- 11.6 La Cour supérieure a déjà reconnu que votre Requérente était en mesure d'assurer la représentation adéquate des membres dans le cadre de recours collectifs dans les affaires suivantes :
- *Union des consommateurs et Bibaud c. Banque Nationale*
 - *Union des consommateurs et Dumoulin c. Dell Computer*
 - *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada (Sympatico)*
 - *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada (Simplitel)*
 - *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
 - *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*
- 11.7 La Cour supérieure a déjà approuvé des transactions que la Requérente Union des consommateurs a conclues avec des entreprises contre qui elle avait intenté des recours collectifs, à savoir dans les affaires suivantes :
- *Union des consommateurs et Ghislaine Chamberland c. Jean-Marc Brunet Le Naturiste*
 - *Union des consommateurs et Baril c. Bell Canada*
 - *Union des consommateurs et Labbé c. Bell Canada*
 - *Action Réseau Consommateur & Nantel c. La Société Coopérative de frais funéraires Inc. et al.*
 - *Union des consommateurs & Hébert c. Crompton Corp.*
 - *Union des consommateurs & Bibaud c. Banque Nationale du Canada*
- 11.8 Votre Requérente est disposée à gérer le présent recours collectif dans l'intérêt des membres du groupe qu'elle entend représenter et elle est déterminée à mener à terme le présent dossier, le tout au bénéfice de tous les membres du groupe;
- 11.9 Votre Requérente est disposée à consacrer le temps nécessaire à la présente affaire, tant devant la Cour Supérieure que devant le Fonds d'aide aux recours collectifs;
- 11.10 Votre Requérente est disposée à collaborer étroitement avec ses procureurs;
- 11.11 Votre Requérente s'intéresse activement à la présente affaire et entreprend des démarches positives pour le compte de tous les membres du groupe qu'elle entend représenter;

- 11.12 MICHAEL SILAS, la personne que votre Requêteur a désignée comme « *personne désignée* » aux fins du présent recours collectif est membre du groupe et est disposé à collaborer étroitement avec Union des consommateurs et ses procureurs et à consacrer le temps nécessaire pour participer aux démarches requises pour mener à terme le procès en recours collectif au bénéfice de tous les membres du groupe et de tant devant les tribunaux que devant le Fonds d'aide aux recours collectifs;
- 11.13 Ni Union des consommateurs ni Michael Silas ne sont liés à l'Intimée et ils agissent de bonne foi et dans l'intérêt des membres du groupe;
- 12. Votre Requêteur propose que le recours collectif soit exercé devant la Cour Supérieure siégeant dans le district de Montréal, pour les raisons suivantes:**
- 12.1 AIR Canada a son siège social dans le district de Montréal;
- 12.2 Compte tenu de la concentration importante de population à Montréal et dans les régions avoisinantes, votre Requêteur a raison de croire que de nombreux membres du groupe résident dans ce district ou dans les régions avoisinantes ;
- 12.3 Les procureurs à qui votre Requêteur UNION DES CONSOMMATEURS a confié le présent recours collectif ont leur cabinet dans le district de Montréal où ils exercent leur profession ;

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la requête de la Requêteur

et

AUTORISER l'exercice du recours collectif ci-après :

- une action en remboursement de frais imposés illégalement et en dommages-intérêts punitifs ;

ATTRIBUER à la Requérante le statut de représentante aux fins d'exercer ledit recours collectif pour le compte du groupe formé des personnes physiques ci-après décrit :

« Toute personne physique ayant acheté un titre de transport aérien d'AIR CANADA au Québec après le 30 juin 2010 et qui a payé un prix supérieur à celui qu' AIR CANADA annonce dans ses publicités et/ou dans son site Internet (exclusion faite de la TPS, de la TVQ, des « Droits pour la sécurité des passagers du transport aérien (DSPTA) » et du prix des options additionnelles requises lors des réservations telles que les frais pour présélection de sièges, de boisson et de repas, etc. et de la TPS et de la TVQ sur lesdites options) et ce, peu importe si le transport aérien est, dans les faits, opéré par AIR CANADA, JAZZ, RAPIDAIR ou par un transporteur aérien membre de STAR ALLIANCE, notamment :

- CONTINENTAL AIRLINES
- UNITED
- U.S. AIRWAYS
- LUFTHANSA
- AUSTRIAN
- BRUSSELS AIRLINES
- EGYPTAIR
- SCANDINAVIAN AIRLINES
- SWISS
- LOT POLISH AIRLINES
- SINGAPORE AIRLINES
- THAI
- *Les autres transporteurs membres de Star Alliance*

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

1. Les prix d'appel que AIR CANADA affiche dans son site Internet relativement à des offres, des « spéciaux », des aubaines, etc., pour des vols à diverses destinations et les titres de transport correspondants constituent-ils « l'annonce » d'un prix au sens de l'article 224 c) la *Loi sur la protection du consommateur* (la « LPC »)?
2. Les prix que AIR CANADA affiche dans son site Internet comme résultats d'une recherche effectuée par un consommateur pour un vol et un itinéraire constituent-ils « l'annonce » d'un prix au sens de l'article 224 c) la *Loi sur la protection du consommateur* (la « LPC »)?
3. Dans l'affirmative, AIR CANADA contrevient-elle à l'article 224 c) LPC en exigeant des consommateurs qui achètent ces titres de transport aérien le paiement, outre la TPS, la TVQ et les droits que AIR CANADA est tenue de percevoir directement des consommateurs en vertu d'une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique, de « *Suppléments* » et/ou de « *Taxes, frais et suppléments* » qui n'étaient pas compris dans le prix que AIR CANADA a annoncé?
4. Dans l'affirmative, les membres du groupe ont-ils droit de réclamer d'AIR CANADA le paiement des montants suivants :
 - a) le remboursement des sommes [à l'exclusion de la taxe de vente du Québec (la « TVQ »), de la taxe sur les produits et services du Canada (la « TPS ») et des droits que AIR CANADA est tenue de percevoir directement des consommateurs en vertu d'une loi fédérale ou provinciale pour en faire la remise à une autorité publique et les options] que les membres du groupe ont déboursées pour l'obtention de leur titre de transport aérien et qui n'étaient pas comprises dans le prix annoncé ;

- b) paiement d'une somme de 100,00 \$, quitte à parfaire, à titre de dommages exemplaires en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*;
- c) les intérêts et l'indemnité additionnelle prévue par le Code civil du Québec sur les montants susdits à compter de la signification de la Requête en autorisation en l'instance ;

IDENTIFIER comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

ACCUEILLIR l'action en recours collectif de la Requérante et des membres du groupe contre l'Intimée;

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

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

ORDONNER à AIR CANADA de payer à la « personne désignée » et à chacun des membres du groupe une somme de 100,00 \$, quitte à parfaire, à titre de dommages-intérêts punitifs et ORDONNER que cette condamnation fasse l'objet d'un recouvrement collectif;

CONDAMNER AIR CANADA à payer à la « personne désignée » la somme de 192,88 \$ se détaillant comme suit :

- Remboursement des « Taxes, frais et suppléments : 92,88 \$
- Dommages-intérêts punitifs : 100,00 \$

TOTAL :

192,88 \$

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

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

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

*

*

*

ORDONNER à l'Intimée de conserver la totalité des renseignements concernant les membres du groupe et des achats de titres de transport qu'ils ont effectués, y compris leurs noms et coordonnées, le détail de l'achat, du prix et des sommes qu'ils ont payées de même que celles payées à titre de « *Suppléments* », « *Taxes, frais et suppléments* » ou à quelques autres titres que ce soit en plus du prix annoncé, le tout sur support accessible par le Tribunal, les procureurs du groupe et la personne éventuellement désignée par le Tribunal pour agir comme gestionnaire des réclamations avec copie fonctionnelle de tout logiciel requis pour accéder et traiter lesdites informations et ce jusqu'à l'exécution complète et définitive du jugement final et de fournir aux procureurs du groupe, dans un délai de trente (30) jours du jugement à intervenir sur la présente requête, la liste complète des membres du groupe incluant leurs noms, leurs dernières adresses, leurs numéros de téléphone connus et leurs dernières adresses de courrier électronique;

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les membres du groupe seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue à la loi;

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

ORDONNER que l'Avis aux membres rédigé selon les termes indiqués ci-après soit rendu public dans les trente (30) jours du jugement à intervenir sur la Requête en autorisation de la façon suivante :

- a) par l'envoi d'un Communiqué de presse accompagné de l'Avis aux membres aux principaux médias d'information écrits et électroniques publiés ou diffusés à partir de Montréal et de Québec ainsi qu'à l'Agence de presse « Presse Canadienne »;
- b) par la publication de l'Avis abrégé un samedi, dans la section « NOUVELLES » de LA PRESSE, du JOURNAL DE MONTRÉAL, LE SOLEIL et THE GAZETTE;
- c) par la publication de l'Avis aux membres sur tous les sites Internet de l'INTIMÉE AIR CANADA avec un lien hypertexte intitulé « RECOURS COLLECTIF - « TAXES, FRAIS ET SUPPLÉMENTS » - AVIS AUX MEMBRES » / « CLASS ACTION - « TAXES, FEES, CHARGES AND SURCHARGES » - NOTICE TO MEMBERS » apparaissant en évidence à la page d'accueil de tous les sites Internet de l'Intimée et ce pour y être maintenu jusqu'à ce que le Tribunal ordonne la publication d'un Avis de jugement final;

ORDONNER à l'Intimée de produire au dossier de la Cour, avec copie aux procureurs du groupe, les preuves d'envoi ou de transmission de l'Avis aux membres à chacun des membres connus, le tout dans les quinze (15) jours de la date d'envoi dudit Avis;

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

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

ORDONNER au Greffier de cette Cour, pour le cas où le recours doit être exercé dans un autre district, de transmettre le dossier dès décision du Juge en chef, au Greffier de cet autre district;

LE TOUT avec dépens, y compris les frais d'avis.

Montréal, le 26 novembre 2010

UNTERBERG, LABELLE, LEBEAU S.E.N.C.
*Procureurs de la Requérante Union des consommateurs et
de la « personne désignée » Michael Silas*