

COUR SUPÉRIEURE

(Action collective)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000754-158

DATE : 14 novembre 2019

SOUS LA PRÉSIDENTE DE : L'HONORABLE PIERRE-C. GAGNON, J.C.S.

STEVE ABIHSIRA

Demandeur

c.

STUBHUB INC.

EBAY INC.

VIVID SEATS LLC

FANXCHANGE LIMITED

TICKETNETWORK, INC.

RAZORGATOR, INC.

TICKETCITY, INC.

SEATGEEK, INC.

UBERSEAT

TICKETMASTER CANADA LTD.

TNOW ENTERTAINMENT GROUP, INC.

TICKETMASTER CANADA ULC

TICKETMASTER CANADA HOLDINGS ULC

TICKETMASTER CANADA LLC

VIAGOGO AG

Défenderesses

JUGEMENT CONCERNANT LA TRANSACTION TICKETMASTER

A. APERÇU

[1] Le demandeur M. Steve Abihira et cinq parmi les défenderesses demandent au tribunal d'approuver la transaction intervenue entre eux en décembre 2017 et modifiée le 30 avril 2018 (la « Transaction Ticketmaster »)¹.

[2] Les cinq défenderesses concernées sont :

- Ticketmaster Canada Ltd.;
- Ticketmaster Canada ULC;
- Ticketmaster Canada Holdings ULC;
- Ticketmaster LLC;
- TNOW Entertainment Group Inc.

[ci-après « Ticketmaster » collectivement, identifiées comme les « Défenderesses Ticketmaster » dans la Transaction Ticketmaster].

[3] Aussi, M. Abihira demande au tribunal d'approuver les honoraires des avocats du groupe, LPC Avocat inc. (Me Joey Zukran).

[4] La Transaction Ticketmaster est constituée de trois documents qui se complètent, à savoir :

- a) le « Settlement Agreement and Release », signé les 19 et 20 décembre 2017;
- b) le « Settlement Agreement Amendment », signé les 6 et 7 juin 2018;
- c) le « Second Amendment to the Settlement Agreement », signé les 7 et 10 juin 2019.

[5] Quant à la traduction française, le Tribunal ne dispose que de l'Entente de Règlement consolidée, qui fusionne le résultat des trois documents officiels².

[6] Seuls les textes anglais ont valeur officielle.

[7] Selon la Transaction Ticketmaster, le groupe est composé de quelque 129 557 membres québécois qui se sont procurés, sur l'un ou l'autre des sites électroniques de Ticketmaster, des billets de spectacle ou d'évènement culturel ou sportif, entre le 23 juin 2013 et le 24 mai 2017.

¹ Pièce T-7.

² Pièce T-18.

[8] L'action collective reprochait à Ticketmaster d'afficher un prix qui n'était pas « global » (« *all-in pricing* »), en ce qu'il omettait certains frais accessoires, ajoutés à la fin de la transaction électronique.

[9] Ticketmaster a soutenu et continue de soutenir que ses pratiques commerciales ne contrevenaient pas à la *Loi sur la protection du consommateur*³. Cependant, depuis le 24 mai 2017, à la satisfaction de M. Abihira, elle a modifié l'ensemble de ses sites en usage au Québec de façon à afficher avec prédominance un prix global.

[10] En guise de règlement à l'amiable, la Transaction Ticketmaster stipule que chaque membre⁴ recevra un crédit net de 7 \$ inscrit automatiquement au compte électronique du membre, et utilisé automatiquement au prochain achat de billet, en autant que ce soit à l'intérieur d'une période de 36 mois.

[11] Un membre ne reçoit qu'un crédit de 7 \$, sans égard au nombre de billets achetés durant la période couverte⁵.

[12] La Transaction Ticketmaster exclut du processus d'indemnisation 21 846 membres dont l'adresse électronique connue de Ticketmaster s'est révélée inactive (« *bounce backs* ») lorsque l'Avis préalable a été disséminé en mars 2018⁶ (16 % du groupe potentiel). Le présent jugement modifie ce résultat, avec l'accord des parties.

[13] La Transaction Ticketmaster stipule aussi que Ticketmaster se départira complètement de la valeur totale de 1 233 000 \$. À l'expiration de la période de 36 mois, tous les crédits inutilisés seront retirés des comptes individuels et constitueront un reliquat. Ce reliquat sera versé à un organisme de bienfaisance après prélèvement du montant alors payable au Fonds d'aide aux actions collectives⁷.

[14] Au moment d'examiner la Transaction Ticketmaster, le Tribunal doit tenir compte qu'elle s'apparente à un « *règlement par voie de coupons* ». Cette expression⁸ est utilisée pour les actions collectives qui, au Québec et ailleurs, se règlent, non pas par le paiement d'un montant d'argent que le membre utilise à sa guise, mais par la délivrance d'un crédit que le membre doit nécessairement utiliser pour un achat futur auprès du commerçant défendeur⁹.

³ RLRQ, c. P. 40.1.

⁴ Sauf ceux dont Ticketmaster a perdu trace de l'adresse de courriel.

⁵ Pièce T-7, par. 24.

⁶ *Idem*, par. 34A.

⁷ *Idem*, par. 34A et 45.

⁸ Et celle de « *règlement coupons* ».

⁹ OPTION CONSOMMATEURS, *Les règlements coupons : la justice devient-elle un programme de fidélisation?* rapport présenté à Industrie Canada, juin 2007; option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/recours-collectifs-reglements-coupons-juin-2007.pdf (ci-après, le « Rapport d'Option Consommateurs »).

[15] Il faut tenir compte que l'action collective est dirigée contre d'autres défenderesses qui ne sont pas parties à la Transaction Ticketmaster, et dont le litige n'est pas encore résolu.

B. RÈGLES GÉNÉRALES RÉGISSANT LES TRANSACTIONS

[16] Le *Code de procédure civile* édicte ce qui suit au sujet des transactions :

590. La transaction, l'acceptation d'offres réelles ou l'acquiescement ne sont valables que s'ils sont approuvés par le tribunal. Cette approbation ne peut être accordée à moins qu'un avis n'ait été donné aux membres.

590. A transaction, acceptance of a tender, or an acquiescence is valid only if approved by the court. Such approval cannot be given unless notice has been given to the class members.

Dans le cas d'une transaction, l'avis mentionne que celle-ci sera soumise à l'approbation du tribunal à la date et au lieu qui y sont indiqués; il précise la nature de la transaction et le mode d'exécution prévu ainsi que la procédure que suivront les membres pour prouver leur réclamation. L'avis informe aussi les membres qu'ils peuvent faire valoir au tribunal leurs prétentions sur la transaction proposée et sur la disposition du reliquat, le cas échéant. Le jugement qui approuve la transaction détermine, s'il y a lieu, les modalités de son exécution.

In the case of a transaction, the notice must state that the transaction will be submitted to the court for approval on the date and at the place indicated. It must specify the nature of the transaction, the method of execution chosen and the procedure to be followed by class members to prove their claim. The notice must also inform class members that they may assert their contentions before the court regarding the proposed transaction and the distribution of any remaining balance. The judgment approving the transaction determines, if necessary, the mechanics of its execution.

[17] Le législateur confère de la sorte discrétion au tribunal. C'est ainsi que s'est développée une jurisprudence constante amenant le tribunal à vérifier si la transaction est juste et raisonnable, notamment en ce qu'elle s'est conclue dans le meilleur intérêt des membres¹⁰.

[18] Les critères habituellement utilisés dans cet objectif sont les suivants :

- a) les probabilités de succès du recours;
- b) l'importance et la nature de la preuve administrée;
- c) les termes et les conditions de la transaction;
- d) la recommandation des procureurs et leur expérience;

¹⁰ *Pellemans c. Lacroix*, 2011 QCCS 1345; *Halfon c. Moose International Inc.*, 2017 QCCS 4300.

- e) le coût des dépenses futures et la durée probable du litige;
- f) la recommandation d'une tierce personne neutre, le cas échéant;
- g) le nombre et la nature des objections à la transaction;
- h) la bonne foi des parties; et
- i) l'absence de collusion¹¹.

[19] Le tribunal doit, conformément au *Code de procédure civile*¹², favoriser les règlements à l'amiable qui évitent aux parties et au système judiciaire, la tenue de procès longs et coûteux¹³.

[20] En appréciant la teneur d'une transaction, le tribunal doit tenir compte que celle-ci résulte de compromis de part et d'autre. Le tribunal ne doit pas exiger la perfection mais décider si les avantages pour les membres l'emportent sur les désavantages¹⁴.

[21] Notamment, le tribunal doit examiner la transaction sous l'angle des trois grands objectifs des actions collectives, à savoir :

- a) économiser les ressources judiciaires en évitant la multiplicité d'instances;
- b) favoriser l'accès à la justice en rassemblant des poursuites autrement trop coûteuses à instituer individuellement;
- c) dissuader les contrevenants de continuer une conduite préjudiciable, même si chaque victime ne subit individuellement qu'un petit méfait¹⁵.

C. RÈGLES PARTICULIÈRES RÉGISSANT LES RÈGLEMENTS COUPONS

[22] On bénéficie à ce sujet de l'éclairage de la Cour d'appel, qui s'est prononcée dans le présent dossier à un stade ultérieur, mais au sujet d'une transaction autre que la Transaction Ticketmater¹⁶.

[23] La juge Gagné se penche alors sur le caractère raisonnable ou déraisonnable des règlements par voie de coupons. Elle identifie les reproches habituellement formulés contre cette forme de règlement :

¹¹ *Idem.*

¹² Disposition préliminaire, articles 9 et 19.

¹³ *Markus c. Reebok Canada inc.*, 2012 QCCS 3562; *Communication Méga-Sat inc. c. LG Philips LCD co. Ltd.*, 2013 QCCS 5563.

¹⁴ *Idem.*

¹⁵ *Western Canadian Shopping Centres Inc. c. Dutton*, 2001 CSC 46; *Hollick c. Toronto (Ville)*, 2001 CSC 68.

¹⁶ *Abihisira c. Johnston*, 2019 QCCA 657 (10 avril 2019).

[68] Sur ce dernier point, l'intimé renvoie à l'auteure Stéphanie Poulin qui résume ainsi les principales critiques :

Les règlements coupons demeurent très controversés, notamment en raison des nombreux avantages qu'ils procurent aux entreprises poursuivies. On leur reproche aussi de miner la crédibilité des recours collectifs, des avocats qui négocient de tels règlements et de l'appareil judiciaire qui les approuve. Au nombre des problèmes figurent les éléments suivants : le faible taux d'utilisation des coupons (a), l'indemnisation liée à une obligation d'achat (b), l'incitatif à réclamer (c), l'inadéquation entre le problème à l'origine du litige et la réparation proposée (d), les règles restreignant l'utilisation des coupons (e) et, enfin, les honoraires élevés des avocats de la demande (f).

[69] Le juge a raison de dire que l'intimé est le seul à soulever ces questions. Par exemple, dans son plan d'argumentation, l'appelant cite des décisions ayant approuvé des règlements par voie de coupons, sans divulguer les aspects considérés comme problématiques.

[70] Je ne dis pas que les transactions en cause ici ne devraient pas être approuvées, ni que les règlements par voie de coupons sont à proscrire. Je constate simplement que ce mode de recouvrement suscite des critiques doctrinales dont l'appelant ne parle pas, ni dans sa demande d'approbation ni dans son plan d'argumentation.

[...]

[72] Me Zukran précisera plus loin que les gens reçoivent non pas un chèque, mais un coupon. Il reste que le montant de 2,4 millions de dollars qui est avancé dépendra du taux d'utilisation des coupons et ne correspond pas au montant qui sera ultimement payé par les mises en cause. C'est précisément ce que l'intimé fait remarquer dans son acte d'intervention.

[73] Vu ce qui précède, sur la question de la valeur des règlements par voie de coupons, je ne peux me convaincre que la décision du juge d'autoriser l'intervention résulte d'un exercice abusif, déraisonnable ou non judiciaire de sa discrétion. Un autre juge aurait pu la refuser certes, mais là n'est pas la question.

[références omises]

[24] Les propos attribués à Me Stéphanie Poulin se retrouvent dans une série de textes colligés par le professeur Pierre-Claude Lafond¹⁷, dont un chapitre qui se veut un condensé du Rapport d'Option Consommateurs¹⁸.

¹⁷ S. POULIN, « *Les règlements de recours collectifs par voie de coupons : la justice sous forme de programme de fidélisation?* », dans P.-C. LAFOND (dir.), *L'accès des consommateurs à la justice*, Éditions Yvon Blais, 2010, p. 23.

¹⁸ Précité, note 9.

[25] Le Rapport d'Option Consommateurs procède à une analyse détaillée et documentée du phénomène des règlements coupons, aux États-Unis, au Canada et au Québec en particulier. En date de 2007, une douzaine de dossiers québécois ont été ainsi concernés¹⁹.

[26] Le Rapport examine plus spécifiquement le dossier québécois de *Chartier c. Meubles Léon Itée*²⁰, le seul à l'époque qui comporte un rapport de l'administrateur des réclamations. Celui-ci indique que 26,8 % des membres du groupe ont utilisé le coupon rabais de 100 \$ ou réclamé le chèque de 38 \$ de Meubles Léon²¹.

[27] Le Rapport s'inspire de travaux réalisés aux États-Unis et propose une grille d'analyse des règlements par voie de coupons, reproduite ci-après :

5. GRILLE D'ANALYSE DES RÈGLEMENTS COUPONS

[...]

- Les membres feront-ils une réclamation et utiliseront-ils les coupons?

[...]

- Qui sont les membres?
 - Font-ils toujours affaire avec le défendeur?
 - Veulent-ils toujours faire affaire avec le défendeur? Le règlement oblige-t-il les membres à rétablir un lien commercial rompu?
 - Quelles sont leurs habitudes de consommation?
 - Quelle est leur capacité financière? Y-a-t-il un risque d'endettement?
 - Quelle est leur capacité à présenter une réclamation? (Niveau de langage et de connaissance informatique, ont-ils accès à Internet, font-ils partie d'un groupe plus défavorisé de la société?)
 - Utiliseront-ils les coupons rapidement?
 - Les membres estimeront-ils que l'investissement de temps/argent/effort pour faire une réclamation et utiliser le coupon est trop grand compte tenu du bénéfice qu'ils obtiendront?

¹⁹ *Idem*, p. 50-51.

²⁰ C.S.Montréal 500-06-000161-022.

²¹ Précité, note 9, p. 59-62.

- Le défendeur :
 - L'entreprise du défendeur est-elle bien établie? Sera-t-elle capable d'honorer les coupons ou y a-t-il un risque qu'elle ferme ses portes avant que le règlement soit entièrement exécuté?
 - Les produits/services offerts sont-ils adéquats compte tenu des actes reprochés au défendeur? Par exemple, le litige concernait-il un produit dangereux?
- Quels sont les produits ou services offerts?
 - Les membres seront-ils intéressés à se procurer les produits offerts?
 - Le coupon procure-t-il une réduction suffisamment importante pour rendre l'indemnité offerte intéressante? Le coupon a-t-il une valeur supérieure à l'indemnité que pourrait recevoir le membre si elle était versée en argent?
 - Les coupons peuvent-ils être utilisés pour obtenir une variété de produits?
 - Quel est le coût des produits que les membres peuvent obtenir en utilisant leur coupon? L'investissement requis est-il faible ou important?
 - Est-ce un produit que les membres achèteraient de toute façon à son prix régulier?
 - À quelle fréquence les membres achètent-ils les produits offerts? Ces produits sont-ils d'usage fréquent ou non?
 - Les produits offerts doivent-ils être utilisés dans un délai particulier (date de péremption) i.e. y-a-t-il un délai au-delà duquel ils ne sont plus consommables?
- Les procédures de réclamation et d'exécution du règlement :
 - Est-il possible qu'un membre obtienne son indemnité sans avoir à transmettre de formulaire de réclamation? Ex. un seul coup de fil pour obtenir un crédit sur son compte, se rendre chez un détaillant pour en même temps réclamer et être indemnisé?
 - Les membres peuvent-ils facilement bénéficier de l'indemnité offerte? Les membres doivent-ils se déplacer ou peuvent-ils faire la transaction à distance (par exemple, par téléphone)?

- Les membres pourront-ils facilement se procurer les biens offerts? Le nombre de points de vente est-il suffisant pour permettre à tous les membres d'utiliser les coupons?

Si les membres doivent transmettre un formulaire de réclamation :

- Le formulaire est-il simple et facile à comprendre. Par exemple, le formulaire peut-il être rempli simplement en cochant des cases, est-il rédigé en langage simple?
 - Demande-t-on des renseignements non nécessaires?
 - Est-il possible de transmettre sa réclamation par un mode de rechange, par exemple, par Internet ou télécopieur?
 - Qu'est-ce que les membres doivent prouver pour obtenir leur indemnité?
 - La procédure de réclamation est-elle simple ou formelle? Exige-t-on que le membre signe son formulaire devant témoin ou devant un commissaire à l'assermentation?
 - Quelle procédure d'avis aux membres a été mise en place? Cette procédure d'information est-elle efficace? Les membres reçoivent-ils un avis individualisé, par exemple à leur dernière adresse connue? A-t-on mis en place une stratégie pour informer les membres via les médias électroniques (par exemple, au moyen d'un communiqué de presse) ou les informe-t-on seulement par des avis publiés dans les journaux?
- Les caractéristiques des coupons :
- Y-a-t-il une date limite pour utiliser les coupons? Ce délai est-il suffisant pour permettre aux membres de les utiliser?
 - Les coupons peuvent-ils être utilisés avec d'autres offres promotionnelles du défendeur ou combinés avec d'autres coupons afin de procurer une réduction plus importante du prix? Les autres promotions offertes par le défendeur sont-elles plus intéressantes au point où les membres n'utiliseront pas les coupons?
 - Les membres peuvent-ils sans contrainte transférer les coupons à des tiers afin d'obtenir une compensation financière? La création d'un marché secondaire pour vendre les coupons est-elle réaliste ou seulement théorique? A-t-on embauché un « market maker » afin d'assurer la création d'un tel marché?

- Les coupons ont-ils une valeur monétaire garantie que les membres peuvent obtenir s'ils choisissent de ne pas les utiliser?²²

[28] Les avocats de Ticketmaster relèvent qu'Option Consommateurs agit en demande dans plusieurs dossiers d'action collective. De leur part, c'est plus un appel à la vigilance qu'un argument pour mettre de côté le Rapport.

[29] D'ailleurs, ils se livrent à l'exercice et répondent à plusieurs des questions de la grille d'analyse, pour démontrer le caractère juste et raisonnable de la Transaction Ticketmaster. Le Tribunal prête attention à cet exercice.

[30] De même, l'avocat de M. Abihira commente dans son plan d'argumentation les critères énoncés par Me Poulin dans l'extrait de l'arrêt du 10 avril 2019 reproduit au paragraphe [23] du présent jugement.

[31] Le Tribunal constate qu'en matière d'actions collectives, la doctrine est alimentée par des praticiennes et praticiens qui démontrent habituellement un bel effort d'objectivité, tout en se permettant parfois de prôner un assouplissement de règles jurisprudentielles défavorables aux clients qu'ils et elles ont l'habitude de représenter. Les juges savent en tenir compte.

[32] Pour une autre analyse du phénomène des règlements coupons, il convient de citer la Professeure Catherine Piché, directrice du Laboratoire des actions collectives à l'Université de Montréal. Elle résume comme suit :

Un règlement coupon typique prévoira, par exemple, que les membres du groupe pourront se procurer un bien produit par la société défenderesse à un prix ou à un taux réduit. Puisque l'indemnité offerte est un produit fabriqué par la défenderesse, on peut se demander si le comportement de cette dernière est véritablement sanctionné et si la solution retenue aura un effet dissuasif sur ses futures pratiques.

Les tribunaux accueillent généralement bien le règlement coupon en l'homologuant, particulièrement lorsque l'entente prévoit que les membres peuvent choisir entre les coupons et un autre type d'indemnité, ou lorsque le coupon est transférable. Certains tribunaux ont même considéré le règlement coupon comme un mode d'indemnisation « idéal » compte tenu de toutes les dispositions de la transaction, de son effet sur l'ensemble des membres ainsi que « de l'importance du groupe, de la complexité des échanges et de leur nature idiosyncrasique ».

Ce type de transaction est parfois sévèrement critiqué. Par exemple, un règlement coupon a été rejeté et considéré inéquitable envers les membres du groupe parce qu'il n'accordait aucun droit à la réparation du véhicule ni aucune

²² Rapport Option Consommateurs, précité, note 9, p. 45-48 (notes infrapaginales omises).

indemnité pour les camions défectueux et qu'il traitait les membres de certains sous-groupes différemment des autres²³.

[références omises]

[33] Le droit québécois paraît en synchronisme avec celui appliqué ailleurs au Canada, selon ce commentaire provenant de l'extérieur du Québec :

Serious problems are presented by settlements that include coupons, vouchers, or some forms of non-pecuniary relief which may be difficult to value because of uncertainties about how many class members actually use these forms of relief (*i.e., the take-up rate*). From a policy perspective these types of settlements are also controversial because they indirectly reward defendants by requiring class members to buy the defendants' products or services, even if at a discounted price. Nevertheless, in some instances voucher settlements may be fair and reasonable and in the best interest of the class²⁴.

[34] Pour récapituler, le tribunal doit faire montre de vigilance accrue face à un règlement par voie de coupons, tout en gardant l'esprit ouvert quant à l'appréciation de son caractère juste et raisonnable, ou pas.

D. EXCLUSION ET OBJECTION

[35] Le 12 février 2018, un membre a déclaré s'exclure du groupe. Il a invoqué avoir autrefois fait partie du personnel de vente et de service de Ticketmaster²⁵.

[36] Le 13 février 2018, un autre membre (c'est le seul) a objecté à la Transaction Ticketmaster, en invoquant principalement trois arguments :

- le faible montant du crédit;
- la brièveté de la période pour utiliser le crédit;
- le fait qu'un acheteur de nombreux billets ne bénéficie que d'un seul crédit²⁶.

[37] Par contraste, plusieurs membres ont écrit à l'avocat du groupe pour vérifier quand ils pourraient utiliser leur crédit, ce qui donne à penser qu'ils se satisfont de l'ampleur de ce crédit²⁷.

²³ C. PICHÉ, *Le règlement à l'amiable de l'action collective*, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 38-39.

²⁴ W.K. WINKLER, P.M. PERELL J. KALAJDZIC, A. WARNER, *The Law of Class Actions in Canada*, Canada Law Book, 2014, p. 303.

²⁵ Pièce T-3.

²⁶ *Idem*.

²⁷ Pièce T-18.

[38] Depuis février 2018, la Transaction Ticketmaster a été modifiée pour majorer le montant du crédit de 6 \$ à 7 \$, et pour majorer de 12 à 36 mois la période d'utilisation du crédit.

[39] Le Tribunal tient compte de l'unique objection mais considère que celle-ci ne convainc pas de refuser l'approbation, surtout après les bonifications apportées par les amendements de la transaction.

E. APPRÉCIATION DE LA TRANSACTION TICKETMASTER

E.1 Appréciation générale

[40] À son tour, le Tribunal fait usage de la grille d'analyse proposée dans le Rapport d'Option Consommateurs. Tous les critères ne trouvent pas nécessairement application. Certains critères ont un poids supérieur à d'autres. Le Tribunal doit en ultime analyse statuer s'il approuve ou désapprouve la Transaction Ticketmaster. Le Tribunal ne peut emprunter une voie médiane pour n'approuver qu'après avoir lui-même modifié des éléments importants du contrat intervenu²⁸.

[41] D'une part, le Tribunal identifie comme suit les avantages de la Transaction Ticketmaster :

- a) le crédit de 7 \$ est facile à utiliser. Il est inscrit automatiquement au compte de chaque membre. Aucune preuve d'achat n'est requise. Aucun formulaire de réclamation n'est requis;
- b) il existe, à travers le Canada, des centaines de spectacles et d'évènements pour lesquels le crédit peut être utilisé;
- c) le crédit de 7 \$ se compare avantageusement avec le montant moyen des frais de service²⁹ que Ticketmaster ajoute à la valeur nominale d'un billet;
- d) émettre chaque chèque coûterait 3 \$. Ce chèque se périmerait après six mois. Remplacer un chèque périmé coûterait 15 \$³⁰;
- e) Ticketmaster est un commerçant majeur sur le marché primaire de la vente de billets. Ticketmaster paraît solvable et capable d'honorer tous les crédits;
- f) Ticketmaster n'a aucune motivation à gêner l'usage des crédits, étant donné qu'aucune portion du reliquat ne lui sera retournée;

²⁸ *Markus c. Reebok Canada inc.*, préc., note 12.

²⁹ Montant divulgué à la déclaration assermentée de Mme Kimberly Tobias (30 avril 2018), pièce T-19 (sous scellés).

³⁰ Pièce T-8, déclaration assermentée d'Anna Vetere de Collectiva Services en recours collectifs inc., 30 mai 2019.

- g) le délai de 36 mois est suffisant pour que chaque membre ait l'occasion d'utiliser le crédit. Chaque membre recevra à cet effet des rappels après 10, 22 et 34 mois;
- h) il existe sur le marché une petite catégorie de billets vendus à faible prix, proche des 7 \$ (par exemple, pour un match pré-saison entre les Rouges et les Blancs du Canadien de Montréal);
- i) le crédit de 7 \$ n'est pas un incitatif indésirable de se procurer un bien coûteux auquel on ne serait pas intéressé autrement (par exemple, une automobile ou un meuble électroménager);
- j) l'objectif de dissuasion paraît atteint. Depuis le 24 mai 2017, Ticketmaster a modifié la façon d'afficher le prix global de chaque billet.

[42] D'autre part, le Tribunal identifie comme suit les désavantages de la Transaction Ticketmaster :

- a) le crédit de 7 \$ est généralement minime en comparaison avec le prix moyen d'un billet de spectacle ou d'évènement;
- b) la Transaction ne procure pas le remède alternatif d'un chèque utilisable au gré du membre;
- c) la Transaction ne procure à chaque membre qu'un seul crédit de 7 \$, sans égard au nombre de billets achetés;
- d) le crédit n'est pas transférable ou accumulable, ce qui permettrait à des membres d'acheter à rabais plusieurs crédits pour en former un gros. Par contre, un membre peut utiliser un crédit et se procurer un billet qu'il transfère ensuite à autrui;
- e) jusqu'à nouvel ordre, la Transaction élimine du processus 21 338 membres dont l'adresse de courriel n'était plus valable (« *bounce backs* ») lorsque Collectiva a disséminé un avis officiel en mars 2018.

[43] Même si cela n'est pas une considération favorisant ou défavorisant l'approbation de la Transaction Ticketmaster, le Tribunal tient compte qu'au terme de la période de 36 mois, les parties feront rapport du nombre de crédits utilisés. Le processus judiciaire en tirera une leçon fort utile pour une meilleure gestion des actions collectives en général.

[44] Au stade de l'appréciation globale, le Tribunal considère que la Transaction Ticketmaster comporte des avantages qui l'emportent nettement sur ses désavantages.

[45] Le Tribunal note la présence au dossier de la déclaration assermentée de M. Abihira (4 septembre 2019) qui affirme que c'est en connaissance de cause qu'il appuie l'approbation de la Transaction Ticketmaster³¹.

[46] Le Tribunal estime que la continuation de l'action collective comportait des risques pour le groupe, compte tenu que le prix global apparaissait en tout temps sur le site transactionnel, mais moins en prééminence qu'avant la modification du 24 mai 2017.

[47] Le Tribunal considère que la Transaction est survenue de bonne foi, sans collusion, entre parties transigeant à distance.

[48] *A priori*, la Transaction Ticketmaster doit être approuvée par le Tribunal.

[49] Cependant, deux questions périphériques doivent être traitées. Elles sont interreliées :

- la possibilité que certains parmi les 21 338 membres dont l'adresse électronique actuelle est inconnue (« *bounce backs* ») puissent se manifester malgré cela pour bénéficier du crédit de 7 \$;
- l'amélioration des avis aux membres en vue de susciter un taux d'utilisation plus élevé.

E.2 Questions périphériques

[50] Le 22 octobre 2019, le Tribunal écrivait aux avocats directement concernés³², essentiellement pour proposer ce qui suit :

- aménager un processus simple et efficace permettant de faire bénéficier du crédit de 7 \$ ceux parmi les « *bounce backs* » qui se manifesteraient à cet effet;
- améliorer l'avis aux membres pour tenir compte des « *bounce backs* » et améliorer sa lisibilité.

[51] Au fil de l'échange de correspondance, les avocats se sont mis d'accord sur des solutions, et convainquent le Tribunal de les approuver.

[52] Les avocats proposent un nouvel avis aux membres comportant un texte et une forme le rendant beaucoup plus facile à lire et à comprendre.

³¹ Pièce T-17.

³² Lettre versée au dossier.

[53] Le Tribunal approuve cet avis modifié, qui est reproduit en Annexe X du présent jugement et qui est substitué à l'Annexe A de la Transaction Ticketmaster, cette Annexe A ne produisant aucun effet.

[54] Cet avis décrit sommairement le processus dont les parties conviennent quant aux « *bounce backs* », processus que le Tribunal approuve également.

[55] Pour bien comprendre, il faut remonter au jugement prononcé le 6 février 2018 par le juge Casgrain, dans le présent dossier. Il ordonnait notamment :

[13] **ORDERS** the Ticketmaster Defendants to provide the Settlement Administrator (NDLR : Collectiva) such personal information regarding the Class Members as is necessary to implement the Settlement Agreement.

[56] Ticketmaster s'est exécutée, de sorte que Collectiva détient une liste de tous les membres du groupe, incluant les « *bounce backs* », qui sont identifiés bien que leur adresse électronique actuelle soit inconnue.

[57] Les parties ont donc confiance qu'il sera facile pour Collectiva³³ de valider si, oui ou non, une personne qui les contacte en s'affirmant « *bounce backs* », est bien sur la liste.

[58] Dans cette logique, les parties conviennent pour les « *bounce backs* » du processus suivant :

- 1) ils ne recevront pas l'Avis d'approbation aux membres étant donné que leur adresse électronique reste inconnue;
- 2) néanmoins, plusieurs d'entre eux auront connaissance de la Transaction Ticketmaster et contacteront Collectiva ou Ticketmaster par courriel, pour s'identifier et réclamer leur crédit de 7 \$;
- 3) Collectiva ou Ticketmaster contactera diligemment ces personnes pour acquiescer ou refuser selon que leur nom apparaît ou non sur la liste des Membres du Groupe;
- 4) ce processus sera en vigueur pendant six mois à partir de la date de l'avis aux membres.

[59] Le Tribunal a exploré avec les avocats l'opportunité de prévoir un mécanisme de révision advenant qu'un des « *bounce backs* » veuille contester un refus de lui accorder un crédit de 7 \$.

³³ Ou pour Ticketmaster, si elle opte de prendre charge elle-même de ces vérifications.

[60] Le Tribunal est d'accord avec les avocats qu'un mécanisme de révision alourdirait indûment l'exécution de la Transaction Ticketmaster.

[61] Le Tribunal s'en remet à la bonne volonté des parties, d'autant plus que le processus favorable aux « *bounce backs* » est un ajout à ce qui était stipulé dans la Transaction Ticketmaster.

[62] Le jugement énonce des conclusions pour donner effet au processus bénéficiant aux « *bounce backs* », en remplacement des dispositions qui diffèrent dans la Transaction Ticketmaster.

F. APPROBATION DES HONORAIRES DES AVOCATS DU GROUPE

[63] Le groupe est représenté par LPC Avocat inc. (Me Joey Zukran).

[64] Me Zukran demande d'approuver les dispositions de la Transaction Ticketmaster indiquant qu'il réclame des frais juridiques de 320 000 \$, plus taxes de vente applicables, pour l'ensemble de ses services juridiques passés et futurs au groupe. Les frais juridiques englobent notamment les débours.

[65] À tels frais juridiques s'ajoutent les honoraires des experts et les frais de médiation que Ticketmaster s'engage à rembourser distinctement à Me Zukran³⁴.

[66] Il y a stabilité jurisprudentielle des principes servant à fixer le montant adéquat des honoraires et débours payables à l'avocat des membres du groupe.

[67] Le principe fondamental est que la rémunération doit être juste et raisonnable, proportionnelle aux services rendus et établie en appréciation des circonstances du litige et de son règlement³⁵.

[68] Cette détermination s'inspire du *Code de déontologie des avocats*³⁶, qui mentionne les facteurs suivants :

- a) l'expérience de l'avocat;
- b) le temps consacré à l'affaire;
- c) la difficulté des questions en litige;
- d) l'importance du dossier;
- e) la responsabilité assumée;

³⁴ Paragraphes 1 et 47 en particulier.

³⁵ *Dupuis c. Polyone Canada inc.*, 2016 QCCS 2561 (« jugement *Polyone* »).

³⁶ RLRQ, c. B-1, r. 3.1.

- f) l'exigence d'une compétence ou d'une célérité exceptionnelles;
- g) le résultat obtenu;
- h) la finalité du recours;
- i) le risque assumé;

(les deux derniers facteurs s'ajoutant dans le cas d'une action collective).

[69] Une convention d'honoraires entre l'avocat et le représentant des membres, ne lie pas le tribunal, mais bénéficie d'une présomption de validité et de bien-fondé³⁷.

[70] Des conventions d'honoraires stipulant pour l'avocat des pourcentages de 20 % à 25 % du montant obtenu correspondent à la norme générale³⁸.

[71] En l'espèce, aucune convention d'honoraires n'est produite au dossier³⁹. Par contre, il y a la déclaration assermentée du représentant Steve Abishira (14 septembre 2019)⁴⁰, qui appuie l'approbation de la Transaction Ticketmaster, et donc des clauses prévoyant l'octroi de 320 000 \$ à Me Zukran.

[72] Appliquant les facteurs énoncés ci-haut, le Tribunal relève que :

- a) Me Zukran démontre avoir consacré plus de 1 758 heures facturables au dossier. Des commentaires suivent à ce sujet précis;
- b) le résultat obtenu est valable. La transaction est approuvée. Ticketmaster paraît avoir modifié en permanence la pratique commerciale reprochée (à tort ou à raison);
- c) la Transaction Ticketmaster approuvée ici dénote la persévérance de Me Zukran, qui a fait majorer le crédit de 6 \$ à 7 \$ par rapport à une transaction initiale et obtenu d'autres améliorations;
- d) le Fonds d'aide aux actions collectives n'a fourni aucune aide financière dans ce dossier⁴¹;
- e) Me Zukran a couru le risque de ne recevoir aucune rémunération, et de voir absorber ses débours et frais de fonctionnement, en cas d'échec;

³⁷ Jugement *Polyone*, préc., note 34.

³⁸ Jugement *Polyone*, *idem*.

³⁹ Il y a mention d'une convention d'honoraires, mais elle n'est pas produite en preuve.

⁴⁰ Pièce T-17.

⁴¹ Pièce T-18 (4).

- f) ce n'est pas un cas où une enquête menée par des autorités étatiques auraient ouvert la voie à l'action collective. Au contraire, le dossier indique que le Bureau de la concurrence est intervenu pour faire appliquer la *Loi sur la concurrence*, mais en janvier 2018⁴², bien après que le présent dossier ait été ouvert en 2015;
- g) le montant de 320 000 \$ représente 25,95 % du montant total de 1 233 000 \$ que Ticketmaster déboursa en entier, étant donné que le reliquat sera versé à un organisme de charité.

[73] Le Tribunal ne met pas en doute la quotité des heures facturables déclarées par Me Zukran (1 758 heures). Cependant, le Tribunal considère qu'une pondération est justifiée étant donné que, selon toute apparence, Me Zukran est un praticien solo qui fait tout lui-même, sans trace de délégation à des avocats ou techniciens justifiant des taux horaires moindres.

[74] Tout considéré, le montant de 320 000 \$ (plus taxes) se situe à la limite élevée, mais il est raisonnable. Les membres peuvent toucher la pleine valeur de leur crédit indépendamment du montant de la rémunération de Me Zukran.

[75] Le Tribunal approuve le paiement des frais juridiques de 320 000 \$, plus taxes.

[76] Ticketmaster doit rembourser distinctement les honoraires des experts et les frais de médiation, aux termes de la Transaction Ticketmaster.

G. DEMANDE DE CONFIDENTIALITÉ QUANT À CERTAINS DOCUMENTS

[77] Les parties s'entendent sur la confidentialité totale ou partielle des documents suivants :

- pièce T-18 : série de courriels échangés par Me Zukran avec quelques membres du groupe, au sujet de l'évolution du dossier. L'adresse électronique des membres a été caviardée;
- pièce T-19 : déclaration assermentée de Mme Kimberly Tobias, au nom de Ticketmaster Canada Ltd. (30 avril 2018), révélant le montant (confidentiel) du « *average service fee* » payé par les membres du groupe à Ticketmaster.

[78] L'article 12 C.p.c. permet de faire exception au principe de la publicité des audiences et des dossiers, pour protéger des intérêts légitimes importants ou pour assurer l'anonymat de certaines personnes.

⁴² Pièce T-10.

[79] La pièce T-18 doit demeurer caviardée au dossier. Il importe de protéger autant que possible les renseignements personnels et la vie privée des membres. Autrement, il pourrait être fait un usage malveillant de leur adresse électronique.

[80] Quant à la pièce T-19, elle doit elle aussi demeurer confidentielle.

[81] Le Tribunal constate que les autres défenderesses sont des concurrentes de Ticketmaster. Chacune d'entre elles a un intérêt légitime à préserver ses secrets d'affaires, dont sa marge bénéficiaire dans certains marchés géographiques.

[82] La pièce T-19 est placée sous enveloppe scellée. Cette pièce sera accessible que sur ordonnance spécifique d'un/e juge de cette Cour.

POUR CES RAISONS, LE TRIBUNAL : **FOR THESE REASONS, THE COURT :**

[83] **ACCUEILLE** la demande du représentant Steve Abihira en approbation de l'Entente de Règlement en Annexe 1 du présent jugement concernant les défenderesses parties au Règlement Ticketmaster Canada Ltd., Ticketmaster Canada ULC, Ticketmaster Canada Holdings ULC, Ticketmaster LLC et TNOW Entertainment Group, Inc. (les « Défenderesses Ticketmaster »);

[83] **GRANTS** representative Plaintiff Steve Abihira's Application to Approve the Settlement Agreement with respect to Settling Defendants Ticketmaster Canada Ltd., Ticketmaster Canada ULC, Ticketmaster Canada Holdings ULC, ticketmaster LLC and TNOW Entertainment Group, Inc. (the "Ticketmaster Defendants");

[84] **DÉCLARE** que l'Entente de Règlement est constituée des documents suivants (en langue anglaise, étant compris que la traduction française n'a pas valeur officielle) :

[84] **DECLARES** that the Settlement Agreement comprises the following documents (in English, being understood that their French translation has no legal validity) :

a) le « Settlement Agreement and Release signé les 19 et 20 décembre 2017;

(a) the "Settlement Agreement and Release" signed on December 19 and 20, 2017;

b) le « Settlement Agreement Amendment », signé les 6 et 7 juin 2018;

(b) the "Settlement Agreement Amendment", signed on June 6 and 7, 2018;

c) le « Second Amendment to the Settlement Agreement », signé les 7 et 10 juin 2019;

(c) the "Second Amendment to the Settlement Agreement", signed on June 7 and 10, 2019;

[85] **DÉCLARE** que les définitions contenues dans l'Entente de Règlement

[85] **DECLARES** that the definitions set forth in the Settlement Agreement apply to

s'appliquent et sont incorporées au présent jugement, et en conséquence en font partie intégrante, étant entendu que les définitions lient les parties à l'Entente de Règlement;

[86] **DÉCLARE** que l'Entente de Règlement (incluant son préambule et ses annexes) est juste, raisonnable et qu'elle est dans le meilleur intérêt des Membres du Groupe et qu'elle constitue une transaction en vertu de l'article 2631 du *Code civil du Québec*, qui lie toutes les parties et tous les Membres du Groupe;

[87] **APPROUVE** l'Entente de Règlement (« Settlement Agreement ») conformément à l'article 590 du *Code de procédure civile du Québec*, et **ORDONNE** aux parties de s'y conformer, sauf quant à son Annexe A remplacée par l'Annexe X du présent jugement;

[88] **ORDONNE ET DÉCLARE** que le présent jugement, incluant l'Entente de Règlement, lie chaque Membre du Groupe visé par le Règlement;

[89] **ENTÉRINE** l'accord des parties pour ajouter à l'Entente de Règlement le processus permettant à des Membres du Groupe de bénéficier du Crédit bien que leur adresse électronique actuelle soit inconnue en date du présent jugement, comme suit :

1. ces membres ne recevront pas l'Avis d'approbation étant donné que leur adresse électronique reste inconnue;
2. néanmoins, il est anticipé que plusieurs d'entre eux auront connaissance de l'Entente de Règlement et contacteront Ticketmaster par courriel, pour s'identifier et réclamer leur crédit

and are incorporated into this judgment, and as a consequence shall form an integral part thereof, being understood that the definitions are binding on the parties to the Settlement Agreement;

[86] **DECLARES** that the Settlement Agreement, (including its Preamble and its Schedules) is fair, reasonable and in the best interest of the Class Members and constitutes a transaction pursuant to article 2631 of the *Civil Code of Québec*, which is binding upon all parties and all Class Members;

[87] **APPROVES** the Settlement Agreement as a transaction pursuant to article 590 of the *Code of Civil Procedure of Québec*, and **ORDERS** the parties to abide by it, except for its Schedule A being replaced by Schedule X of this judgment;

[88] **ORDERS AND DECLARES** that this judgment, including the Settlement Agreement, shall be binding on every Settlement Class Member;

[89] **RATIFIES** the agreement of the parties to add to the Settlement Agreement the process whereby Class Members may benefit of the Credit even though their email address is unknown on the date of this judgment, as follows :

1. such members will not receive the Approval Notice as their email address remains unknown;
2. however, it is expected that many of them will have knowledge of the Settlement Agreement and will contact Ticketmaster by email, to identify themselves and claim their \$7 Credit;

de 7 \$;

- | | |
|---|---|
| <p>3. Ticketmaster contactera diligemment ces personnes pour acquiescer ou refuser selon que leur nom apparaît ou non sur la liste des Membres du Groupe;</p> | <p>3. Ticketmaster shall diligently contact these persons to accept or deny, depending on whether their name appears or not on the list of Class Members;</p> |
| <p>4. ce processus sera en vigueur pendant six mois à partir de la date de l'Avis d'approbation, et prendra fin à cette échéance;</p> | <p>4. this process shall be in force during six months running from the date of the Approval Notice, and shall cease when this period expires;</p> |

[90] **ORDONNE** à Collectiva ou alternativement les Défenderesses Ticketmaster, au choix de ces dernières, d'aviser chaque Membre du Groupe par courriel incluant un hyperlien vers l'Avis d'approbation, en Annexe X du présent jugement, dans les 60 jours suivant la date d'entrée en vigueur du Règlement afin de les informer de l'approbation de l'Entente de Règlement et de l'émission de leur Crédit;

[90] **ORDERS** Collectiva or alternatively the Ticketmaster Defendants, at the latter's choice, to notify each Class Member by email containing a link to the Approval Notice, reproduced at Appendix X of this judgment, within 60 days of the Effective Date of the Settlement, in order to inform them of the approval of the Settlement Agreement and the issuance of their Credit;

[91] **ORDONNE** aux défenderesses Ticketmaster de fournir, le cas échéant, à Collectiva les renseignements personnels concernant les Membres du Groupe, tel que cela est requis pour l'exécution de la présente Entente de Règlement;

[91] **ORDERS** the Ticketmaster Defendants to provide to Collectiva, if such should be the case, such personal information regarding the Class Members as is necessary to implement the Settlement Agreement;

[92] **ORDONNE** que tous les renseignements nominatifs ou personnels fournis à Collectiva concernant un Membre du Groupe soient réputés confidentiels et ne soient pas divulgués à aucun autre Membre du Groupe ou aucun tiers ni utilisés à des fins autres que celles permettant aux avocats du Groupe et/ou aux avocats de la défense de s'assurer de l'exécution adéquate du Règlement, sauf autorisation du tribunal ou avec le consentement écrit du Membre du Groupe concerné;

[92] **ORDERS** that all nominative or personal information provided to Collectiva regarding a Class Member shall be deemed to be confidential and shall not be disclosed to any other Class Member or third party or used for any purpose other than for Class Counsel and/or Defendants' Counsel to satisfy themselves that the Settlement has been properly executed, except with the authorization of the Court or with the written consent of the Class Member;

[93] Sans limiter la généralité du paragraphe qui précède, **ORDONNE** :

a) que demeure caviardée, sur la pièce T-18, l'adresse électronique des personnes ayant transmis un courriel à Me Zukran ou reçu un courriel de la part de celui-ci;

b) que la pièce T-19 soit produite et placée au dossier sous scellés, de sorte que l'accès à cette pièce doive au préalable être autorisée par ordonnance spécifique du tribunal;

[94] **APPROUVE** le paiement aux avocats du Groupe de frais juridiques, au montant de 320 000 \$, plus taxes applicables;

[95] **ORDONNE** aux parties de faire rapport de l'exécution du jugement à l'expiration du délai prévu au paragraphe 21 de l'Entente de Règlement, tel rapport devant détailler :

a) le nombre total de membres ayant utilisé le crédit;

b) parmi ce total, le nombre de membres qui ont pu utiliser le crédit bien que se trouvant parmi les 21 338 membres dont l'adresse de courriel n'était plus valable (« *bounce backs* ») ;

[96] **LE TOUT**, sans frais de justice.

[93] Without limiting the generality of the preceding paragraph, **ORDERS** :

(a) that, on Exhibit T-18, the email address of all persons having sent an email to Mtre Zukran or having received an email from him, remain blacked out;

(b) that Exhibit T-19 be filed under seal, so that a specific order of this Court shall be required if access to this exhibit is to be granted;

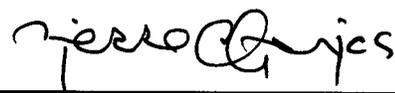
[94] **APPROVES** the payment to Class Counsel of its extrajudicial fees in the amount of \$320,000, plus applicable taxes;

[95] **ORDERS** the Parties, upon the expiry of the time specified at paragraph 21 of the Settlement Agreement, to render account of the execution of the judgment, specifying :

(a) the total number of Class Members having made use of the credit;

(b) among this total number, the number of Class Members having made use of the credit despite being among the 21 338 "bounce backs" whose email address was no longer valid;

[96] **THE WHOLE**, without legal costs.



PIERRE-C. GAGNON, j.c.s.

Me Joey Zukran
LPC AVOCAT INC.

Me Bernard Amyot
LCM AVOCATS INC.

Me Jeff Orenstein
GROUPE DE DROIT DES CONSOMMATEURS INC.
Procureurs du demandeur

Me Érika Normand-Couture
Me Marie-Louise Delisle
WOODS
Procureurs de Ticketmaster Canada Ltd,
Tnow Entertainment Group, Inc., Ticketmaster
Canada ULC, Ticketmaster Canada
Holdings ULC

Me Corina Manole
Me Christopher Richter
TORYS
Procureurs de Ticketmaster Canada LLC

Me Frikia Belogbi
*FONDS D'AIDE AUX ACTIONS
COLLECTIVES*

Date d'audience: 19 septembre 2019