

COUR SUPÉRIEURE

(Action collective)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001107-206

DATE : Le 29 juin 2021

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE SYLVAIN LUSSIER, J.C.S.

PIERRE LAMOUREUX
Demandeur

c.

L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

et

PRÉSIDENT DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR
Défendeurs

JUGEMENT SUR DEMANDE DE SUSPENSION D'INSTANCE

LE CONTEXTE

[1] Le soussigné a été désigné par le juge en chef de la Cour supérieure le 17 février 2021 pour assurer la gestion particulière du présent dossier qui vise à obtenir l'autorisation d'intenter une action collective contre les défendeurs pour le compte des personnes faisant partie du groupe ci-après défini :

Toutes les personnes physiques ayant acheté un ou des services de transports, un ou des services d'hébergement, et/ou une ou des organisations de voyage auprès d'un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office de la protection du consommateur qui fut subséquemment annulé en raison de la pandémie de Covid-19 et dont ces personnes ne purent en obtenir le remboursement et qui ont fait une demande de remboursement et/ou d'indemnisation au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et qui n'ont pas été remboursées ou indemnisées par ce fonds.

[2] La demande d'autorisation découle du fait que les voyages furent en grande partie interrompus à cause de la pandémie causée par la Covid-19, dont les voyages par avion.

[3] Le 13 mars 2020, un avis émis par le gouvernement fédéral recommande aux voyageurs d'éviter les voyages non essentiels en raison de la pandémie de la Covid-19.

[4] Le 13 mars 2020, en raison de la propagation de la COVID-19, le gouvernement du Québec adopte le décret 177-2020 décrétant l'état d'urgence sanitaire sur tout le territoire québécois.

[5] Le voyage du demandeur, qui devait avoir lieu du 14 au 21 avril 2020, acheté auprès d'une agence de voyages, fut annulé.

[6] Le demandeur bénéficiait d'une assurance annulation et put obtenir un remboursement partiel, soit 1 480,99 \$ sur le prix payé pour le voyage de 3 066,98 \$.

[7] Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages est une protection financière dont bénéficient automatiquement et gratuitement les clients faisant affaire avec une agence de voyages titulaire d'un permis de l'Office de la protection du consommateur.

[8] Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages a été institué par la *Loi sur les agents de voyage*¹ aux fins de garantir l'indemnisation ou le remboursement des clients des agents de voyages tenus de contribuer au fonds, dans les cas et selon les conditions et modalités prescrits par règlement.

[9] Le président de l'Office de la protection du consommateur est le gestionnaire des sommes constituant le fonds. Il détient ces sommes en fiducie².

[10] En vertu de l'article 30.7 de la *Loi*, le président est subrogé de plein droit dans les droits d'un client à l'encontre d'un agent de voyages ou d'un fournisseur de services pour les sommes payées par le Fonds.

[11] Le 13 mars 2020, l'Office de la protection du consommateur a nommé PricewaterhouseCoopers³ à titre de gestionnaire des réclamations pour toutes les demandes d'indemnisation en lien avec la Covid-19.

[12] Les voyageurs concernés étaient invités à consulter la page « Marche à suivre internet pour être remboursé par le Fonds » afin de se renseigner et d'entamer une demande de réclamation.

¹ RLRQ c A-10, (la « Loi ») article 30.1.

² Idem, article 30.6

³ « PWC ».

[13] Le 14 mai 2020, le demandeur compléta le formulaire en ligne et présenta une réclamation de 1 480,99 \$. Le 6 juin 2020, PWC envoya au demandeur un accusé de réception.

[14] Depuis cette date, le demandeur n'a reçu ni nouvelles, ni paiement.

[15] La demande d'autorisation a été notifiée le 4 décembre 2020, le demandeur estimant avoir droit de recevoir le remboursement de la part du voyage pour laquelle il n'a pas reçu d'indemnité d'assurance. Évidemment, l'agence de voyage auprès de laquelle il a contracté ne l'a pas remboursé non plus.

[16] D'autres demandes pour exercer une action collective ont été introduites par des voyageurs afin d'obtenir le remboursement du prix payé pour les services de transport ou touristiques annulés en raison de la pandémie.

[17] À titre d'exemple, le demandeur Alain Lachaine demandait la permission d'exercer une action collective contre Air transat A.T., Air Canada et d'autres transporteurs, dans le dossier portant numéro 500-06-001052-204.

[18] Monsieur Samuel Genest a, quant à lui, déposé une demande visant l'autorisation d'une action collective au nom du groupe :

Les personnes ayant acheté ou payé un billet sur un vol exploité par les transporteurs Air Canada, Transat ou WestJet plus de 2 mois avant la date d'un vol prévu depuis le 9 mars 2020.

[19] Ce dossier a été suspendu par jugement du juge Bernard Tremblay en date du 17 août 2020⁴ au motif qu'il y avait litispendance entre les recours Lachaine et Genest.

[20] Ce jugement a été confirmé le 21 mai 2021 par la Cour d'appel⁵.

[21] Le demandeur Lamoureux se trouve à être membre du groupe au nom duquel le demandeur Lachaine demande la permission d'exercer une action collective.

[22] L'autorisation d'exercer une action collective a effectivement été accordée le 8 juin 2021 par le juge Tremblay⁶, à l'égard des compagnies n'ayant pas réglé avec les passagers, celles du groupe Sunwing, puisqu'Air transat, Air Canada et Westjet ont décidé de rembourser ou offert de rembourser leurs clients.

[23] Invoquant « l'intérêt et une bonne et saine administration de la justice »⁷, le Procureur général du Québec, agissant au nom de l'Office de la protection du consommateur et de

⁴ 2020 QCCS 2569.

⁵ 2021 QCCA 857.

⁶ 2021 QCCS 2305.

⁷ Par. 7 de la Demande en suspension de l'instance.

son président, demande la suspension de la présente demande d'autorisation jusqu'à jugement final au fond dans l'Action collective proposée par Lachaine.

QUESTION EN LITIGE

[24] Y-a-t'il lieu d'accorder la suspension de l'instance en attendant le dénouement de l'affaire Lachaine?

[25] Pour les raisons qui suivent, le Tribunal est d'avis qu'il n'y a pas lieu de suspendre la présente instance.

ANALYSE

[26] La demande de suspension n'est pas fondée sur la litispendance, puisqu'il est admis qu'il n'y a pas, en l'espèce, identité de parties. C'est le pouvoir inhérent de la Cour, codifié à l'article 49 C.p.c., qui est ici invoqué.

[27] La Cour d'appel rappelait dans l'arrêt *Landry c. Chelin*⁸ quels sont les éléments permettant à la Cour de prononcer la suspension:

- i) Lorsqu'il existe un lien indéniable entre deux instances;
- ii) Lorsque le sort ultime d'un recours dans une instance dépend, dans une large mesure, du sort d'un recours dans une autre instance ;
- iii) Lorsque la suspension du recours permet d'assurer la règle de la proportionnalité;
- iv) Lorsqu'il existe un risque de jugements contradictoires sur certaines questions dont sont saisies les deux instances ; et
- v) Lorsque l'absence de suspension aurait pour effet de multiplier inutilement les procédures et les coûts pour les parties.

[28] Ces critères ne sont ni exhaustifs, ni cumulatifs. Reprenons-les dans l'ordre.

a) Lien indéniable entre deux instances

[29] Il est clair que le substrat factuel des recours est similaire : annulation ou report de voyages dus à la Covid-19. Mais ce n'est pas suffisant pour établir le « lien indéniable » dont il est ici question.

[30] Avec le règlement intervenu avant le jugement du juge Tremblay, il ne reste que le groupe Sunwing qui soit visé par l'action collective Lachaine.

⁸ 2020 QCCA 1570, par. 2.

[31] Les agences n'ayant pas remboursé leurs clients, dont le défaut sert de fondement au recours Lamoureux, sont beaucoup plus nombreuses.

b) Le sort ultime d'un recours dans une instance dépend du sort d'un recours dans une autre instance

[32] Les fondements juridiques des recours sont très différents.

[33] Le dossier Lachaine est fondé sur l'inexécution contractuelle: comme les compagnies aériennes n'ont pas exécuté leurs obligations, les clients auraient droit à la restitution des sommes versées.

[34] En défense, on peut envisager, si l'on se fie aux arguments soulevés à l'autorisation, que les compagnies aériennes plaideront notamment que les tarifs et les termes et conditions applicables de chacune des compagnies aériennes doivent être appliqués afin de déterminer si les membres du groupe peuvent avoir droit à un remboursement.

[35] Les compagnies aériennes plaident que ces tarifs et les termes et conditions applicables ont préséance sur les règles de droit commun et qu'elles n'ont aucune obligation d'indemniser les membres du groupe.

[36] Elles soutiennent en outre qu'en raison de l'option tarifaire choisie par les consommateurs, soit un billet ou forfait « non-remboursable », elles n'avaient pas à rembourser ces derniers et qu'elles avaient par ailleurs déjà remboursé les montants qu'elles étaient tenues de rembourser ou allaient les rembourser suivant un récent accord de financement avec le Gouvernement du Canada.

[37] Ce recours-ci demande l'application de la *Loi sur les agents de voyages* et du *Règlement sur les agents de voyages*⁹.

[38] L'article 30.5 de la *Loi* édicte :

30.5 Lorsqu'un client ne peut se prévaloir des services touristiques qu'il a payés pour une cause qui lui est étrangère, le client peut faire une demande de remboursement et d'indemnisation au fonds dans les cas et selon les conditions et modalités prescrits par règlement.

[39] L'article 43.9 du *Règlement sur les agents de voyages* se lit comme suit :

43.9 Constitue une cause étrangère aux fins de l'article 30.5 de la *Loi*, les cas où le client ne peut se prévaloir des services touristiques qu'il a payés en raison:

⁹ RLRQ c A-10, r.1.

[...]

b) de la diffusion, après l'achat d'un service touristique, d'un avertissement officiel d'une autorité publique canadienne d'éviter tout voyage ou d'éviter tout voyage non-essentiel dans le lieu de destination;

[40] On constate qu'il n'y a aucun rapport entre les fondements des recours et des moyens de défense qui peuvent être invoqués.

c) La proportionnalité et la multiplication inutile des procédures

[41] Il est certes souhaitable d'éviter plusieurs procès lorsque cela est possible. Mais un tel report ne doit pas se faire au détriment du droit du justiciable d'établir sa réclamation. Comme dans le cas d'une réclamation suite à un accident automobile ou un accident de travail, la personne lésée a toujours avantage à être indemnisée rapidement. La proportionnalité englobe cette célérité. Celle-ci fait partie des principes devant guider l'interprétation du *Code de procédure civile*, tel qu'en fait foi la disposition préliminaire du *Code* :

Le Code vise à permettre, dans l'intérêt public, la prévention et le règlement des différends et des litiges, par des procédés adéquats, efficaces, empreints d'esprit de justice et favorisant la participation des personnes. Il vise également à assurer l'accessibilité, la qualité et la célérité de la justice civile, l'application juste, simple, proportionnée et économique de la procédure et l'exercice des droits des parties dans un esprit de coopération et d'équilibre, ainsi que le respect des personnes qui apportent leur concours à la justice.

[42] Il sera toujours temps de faire valoir des actions récursoires et autres recours en garantie.

[43] Puisque le fondement juridique des deux actions est différent, on ne peut parler de multiplication inutile des procédures.

[44] Le Procureur général soulève la possibilité d'une double indemnisation pour certains membres du groupe.

[45] Si l'agence de voyage ou son assureur indemnise le voyageur, volontairement ou dans le cadre d'une action collective, le Fonds n'a pas à assumer ce paiement. Le Tribunal ne présumera pas que les membres du groupe frauderont. Le Tribunal tient pour acquis que si PWC effectue les paiements, elle sera en mesure d'établir les systèmes de contrôle adéquats.

[46] En payant, PWC subroge le président dans les droits du consommateur. À ce titre, il pourra faire valoir ses droits pour empêcher ou sanctionner le versement d'une double indemnité.

[47] Sans en décider, le Tribunal constate qu'il est permis, à certaines conditions, d'intervenir dans le cadre d'une action collective¹⁰.

« L'intervention d'un tiers dans une action collective est soumise aux règles ordinaires avec les adaptations nécessaires, et ce, dès l'étape de l'autorisation. »¹¹

d) Risque de jugements contradictoires

[48] Les causes d'actions dans les instances Lachaine et Lamoureux étant distinctes, il n'y a pas de risque de jugements contradictoires. Les défenderesses du premier recours peuvent plaider des moyens qui pourraient faire échec à l'action collective, sans que le défendeur puisse faire valoir ces mêmes moyens.

e) L'intérêt des membres du groupe

[49] Le Procureur général soutient que la suspension de l'action ne causera aucun préjudice aux membres du groupe, puisque les membres du groupe sont membres des recours Lachaine ou Genest.

[50] Le Tribunal a indiqué que le paiement rapide des réclamations est une des caractéristiques du recours au Fonds. Les membres seraient préjudiciés s'ils ont droit de faire valoir leurs réclamations mais ne peuvent le faire en attendant le sort de recours dont on ne peut prédire la durée.

CONCLUSIONS

[51] Comme le rappelait la Cour d'appel dans l'arrêt *Genest*, en confirmant la suspension du dossier¹²:

« La suspension demeure néanmoins l'exception et le critère déterminant pour prendre cette décision est l'intérêt de la justice.¹³ »

[52] Il n'est pas dans l'intérêt de la justice de suspendre le présent dossier.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[53] **REJETTE** la demande de suspension des procédures;


¹⁰ *Abishira c. Johnston*, 2019 QCCA 657; *Preisler-Banoon c. Airbnb Ireland*, 2020 QCCS 270, au par. 15.

¹¹ Lauzon, Y. et Asselin, A.-J. Article 586, *Le grand collectif - Code de procédure civile : Commentaires et annotations*, Volume 2 (Articles 391 à 836), 5e édition, L. Chamberland (dir.), 2020 EYB2020GCO598.

¹² Au paragr. 25.

¹³ *Gravel c. Agence du revenu du Québec*, 2016 QCCS 3578, paragr. 15; *Frainetti c. Bell Canada*, 2020 QCCS 1110, paragr. 42.

[54] **LE TOUT**, avec les frais.



SYLVAIN LUSSIER, J.C.S.

Me Christian Azzam
DONATI MAISONNEUVE

Me Eric Perrier,
PERRIER, AVOCATS

Avocats du demandeur

Me Denise Robillard
Me Andréa Boivin-Claveau,
BERNARD ROY
(Justice-Québec)

Avocats des défendeurs

Me Vanessa O'Connell-Chrétien,
ALLARD, SIMARD AVOCATS

Avocats de l'Office de la Protection du Consommateur

Date d'audience : 8 juin 2021