

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001104-203

Date : 7 octobre 2021

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

BENJAMIN VIOT
Demandeur

c.
U-HAUL CO. (CANADA) LTÉE
Défenderesse

**JUGEMENT SUR LA DEMANDE D'AUTORISATION
D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE**

[1] Par sa demande modifiée du 9 septembre 2021, M. Benjamin Viot demande l'autorisation d'instituer une action collective contre U-Haul Co. (Canada) ltée, invoquant principalement transgression du paragraphe c) de l'article 224 de la *Loi sur la protection du consommateur*¹ (le « paragraphe 224c) LPC »), tel que précisé par son troisième alinéa :

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.

¹ RLRQ, c. P-40.1 (la « LPC »).

[...]

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.

[soulignements du Tribunal]

[2] La demande d'autorisation conteste une pratique commerciale de U-Haul, comportant diverses variantes qui, à son avis, affiche sur des camions à louer et des panneaux d'affichage un « prix annoncé » de 19,95 \$ (en ville (plus km/frais))², alors que M. Viot a payé finalement 54,36 \$ pour sa location du 31 août 2019, et alors qu'aucun client de U-Haul au Québec ne paiera jamais aussi peu que 19,95 \$ pour quelque location de véhicule motorisé.

[3] U-Haul conteste la demande d'autorisation sous différents angles, dont subsidiairement l'énoncé des questions communes et la description du groupe. Mais elle soumet principalement que « 19,95 \$ » n'est pas un « prix annoncé » mais plutôt que le « taux de base initial ». Elle concède que, s'il y a un prix annoncé, c'est « 19,95 \$ en ville (plus km/frais) » ou « *now only \$19.95 in-town plus mileage/fees* »³ ce qui annonce un cumul nécessairement supérieur à 19,95 \$.

[4] Pour les motifs énoncés et après, le Tribunal autorise l'institution de cette action collective, mais en remaniant certaines des conclusions recherchées par la demande d'autorisation modifiée.

B. SOMMAIRE DE LA DEMANDE D'AUTORISATION

[5] Il s'agit ici d'un résumé, qui se concentre sur les éléments saillants en vue de traiter de la contestation par U-Haul.

[6] M. Viot demande de représenter tous les consommateurs qui, ayant loué au Québec un véhicule de U-Haul, ont payé un prix supérieur au prix annoncé.

[7] Il n'est pas controversé que, pour de plus gros véhicules, le prix annoncé serait plus élevé que 19,95 \$, soit 29,95 \$ ou 39,95 \$⁴.

[8] La demande d'autorisation entend dénoncer un « stratagème » par lequel U-Haul annonce et affiche systématiquement au Québec (et ailleurs) un prix pour la location de

² Voir par exemple les photographies P-13, P-14, P-15 et P-16.

³ Pièce P-13.

⁴ Voir par exemple la pièce P-24.

voitures motorisées, fourgonnettes et camions qui s'avère toujours moindre que le prix effectivement payé par le client.

[9] Un consommateur québécois peut réserver un tel véhicule de l'un ou l'autre des trois modes suivants :

- électroniquement, en se rendant sur les sites internet www.uhaul.com ou www.fr.uhaul.com ou encore en ouvrant sur son téléphone intelligent l'application mobile U-Haul;
- par téléphone auprès d'une centrale téléphonique;
- en se rendant en personne dans l'une des nombreuses succursales U-Haul à travers le Québec⁵.

[10] Quand un consommateur réserve en ligne (tel M. Viot), il est accueilli sur une page d'accueil avec photo de camions et la mention « Déménagements locaux à partir de 19,95 \$ plus kilométrage/frais »⁶.

[11] Le consommateur procède à réserver en accédant successivement à divers écrans, dont :

- le choix du format de véhicule, pour lequel un prix variable (19,95 \$, 29,95 \$, 39,95 \$) est mentionné, accompagné du tarif par kilomètre à parcourir durant la location;
- l'acceptation ou le refus de diverses options, par exemple la « Protection routière supplémentaire *Safe Trip* »⁷;
- la mention éventuelle du cumul de tels frais optionnels, auxquels s'ajoutent pour la première fois les « frais environnementaux » ou « frais pour la protection de l'environnement » (soit 1 \$ dans le cas de M. Viot)⁸.

[12] Le consommateur ne connaît le prix final à payer qu'en retournant le véhicule à la fin de la location, en fonction de la durée de celle-ci et du nombre réel de kilomètres parcourus avec le véhicule (plutôt que l'estimation au moment de la réservation).

[13] Tel que déjà mentionné, le consommateur peut aussi se rendre dans une succursale, pour réserver sur-le-champ ou à l'avance. Il est alors accueilli en établissement par des panneaux muraux, qui affichent des véhicules de formats divers

⁵ Une liste est produite sous la cote P-26.

⁶ Pièces P-10 et P-11.

⁷ Le demandeur concède que le prix de ces options ne peut faire partie du prix annoncé initialement.

⁸ Pièce P-4.

avec la mention « 19,95 \$ en ville plus km/frais », « 29,95 \$ en ville plus km/frais » ou « 39,95 \$ en ville plus km/frais »⁹.

[14] La demande d'autorisation soutient que le « stratagème » de U-Haul est déployé par un parc de véhicules qui circulent sur les routes du Québec en arborant systématiquement sur leurs flancs l'annonce de 19,95 \$, 29,95 \$ ou 39,95 \$ (plus les mots habituels), ce que la société-mère de U-Haul, Amerco, vante dans ses rapports annuels comme « *our best form of advertisement* »¹⁰.

[15] Des messages publicitaires analogues apparaissent aussi sur des panneaux routiers le long des chemins et autoroutes.

[16] Essentiellement, la demande d'autorisation prétend que cette pratique commerciale, contrevient au paragraphe 224c) LPC, reproduit en début du jugement.

[17] La demande d'autorisation invoque aussi les articles 219 et 228 LPC, mais uniquement pour démontrer la présence de circonstances aggravantes qui permettent de réclamer l'octroi de dommages punitifs.

[18] En voici le texte :

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

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

[19] La demande d'autorisation allègue le cas personnel du demandeur Benjamin Viot qui, le 30 août 2019, a réservé en ligne une fourgonnette de neuf pieds, dont la location le 31 août 2019 lui a finalement coûté 54,36 \$, se détaillant comme suit :

- tarif pour la location : 19,95 \$
- couverture CDW pour exonération de responsabilité : 18,00 \$
- kilométrage (14 km X 0,59 \$) : 8,32 \$
- frais pour la protection de l'environnement : 1,00 \$
- TVQ : 4,72 \$

⁹ Pièce P-12. Des remorques tractées (non motorisées) sont aussi affichées à 14,95 \$, mais ce détail est hors débat.

¹⁰ Pièces P-17, P-18, P-19 et P-20.

• TPS :	<u>2,37 \$</u>
TOTAL :	54,36 \$

[20] M. Viot affirme avoir été amené à louer chez U-Haul après avoir vu l'annonce à « 19,95 \$ plus km/frais » sur un des camions. Il témoigne au même effet lorsqu'interrogé à l'audience du 21 septembre 2021.

[21] M. Viot précise qu'au moment de réserver le 30 août 2019, il a refusé toutes les options additionnelles mais qu'au moment de cueillir le véhicule le 31 août 2019, un employé de U-Haul a insisté sur l'importance de se procurer l'exonération CDW en cas de collision, ce qu'il attribue au même « stratagème d'engrenage de la réservation ».

[22] La demande conclut donc à l'autorisation d'une action collective regroupant les consommateurs québécois qui, depuis le 18 novembre 2017, ont payé à U-Haul un prix supérieur au prix annoncé.

[23] Les remèdes recherchés sont le remboursement à chaque consommateur du trop-payé entre le prix annoncé (19,95 \$, 29,95 \$, etc.) et le « prix payé pour tout ce qui est nécessaire à la location du véhicule » (ce qui exclut les frais optionnels); plus des dommages punitifs non encore quantifiés.

[24] Des détails s'ajouteront au moment d'analyser les critères d'autorisation.

C. SOMMAIRE DE LA CONTESTATION DE U-HAUL

[25] U-Haul plaide principalement que cette action collective ne devrait pas être autorisée. Elle plaide subsidiairement qu'advenant autorisation, le Tribunal devrait en restreindre le cadre par rapport à ce qui est demandé.

[26] Tel que déjà indiqué, U-Haul soutient que les mentions sur les flancs des camions, sur les panneaux en succursale et les panneaux routiers, sur ses sites internet, etc. n'affichent aucun « prix annoncé » au sens du paragraphe c) de l'article 224 LPC. De telles mentions énoncent plutôt le « taux de base initial ».

[27] À l'audience, U-Haul plaide subsidiairement que si jamais telles mentions affichent un prix annoncé, tel prix n'est pas seulement de 19,95 \$ mais bien de « 19,95 \$ en ville (plus km/frais) ». Ainsi, le prix annoncé informe l'éventuel client qu'il devra payer un supplément en fonction de la distance parcourue plus certains frais.

[28] De même, le client est prévenu qu'il y aura des frais, dont les frais pour la protection de l'environnement (d'au moins 1 \$ par jour dans tous les cas jusqu'à un maximum de 5 \$ par location).

[29] U-Haul insiste qu'une action collective ne doit pas être autorisée si aucun préjudice n'est démontré.

[30] Or, à son avis, M. Viot n'a subi aucun préjudice non plus que les autres consommateurs en situation analogue.

[31] Le 30 août 2019, M. Viot n'a reçu rien de plus qu'une confirmation de réservation pour le lendemain¹¹. Le prix total estimé était alors de 78,71 \$, parce que M. Viot prévoyait parcourir 50 kilomètres avec le camion¹² (en réalité, il a parcouru 14,1 kilomètres), pendant cinq heures (plutôt que trois heures et trois minutes en réalité). En fin de compte, il n'a payé que 54,36 \$, soit moins que le prix initialement estimé.

[32] M. Viot n'a signé le contrat que lors de son passage en succursale le 31 août 2019. Ce contrat¹³ stipulait clairement qu'il acceptait :

- des taux facturables par kilomètre (0,95 \$ ou 0,59 \$, en fonction de la distance);
- l'exonération CDW (18 \$);
- une estimation des frais pour la protection de l'environnement (1 \$).

[33] En outre, la demande de dommages punitifs ne doit pas être autorisée, parce que la demande d'autorisation n'allègue pas et ne démontre pas un comportement dénotant ignorance, imprudence ou négligence grave, tel que la jurisprudence l'exige au moment d'appliquer l'article 272 LPC.

[34] La demande ne peut invoquer les articles 219 et 228 LPC pour identifier des circonstances aggravantes menant à l'octroi de dommages punitifs, sans alléguer des faits démontrant que chacune de ces dispositions a été transgressée, ce qu'omet la demande d'autorisation.

[35] Subsidiairement, et seulement dans le cas où le Tribunal autoriserait malgré tout l'institution de l'action collective, des restrictions devraient être imposées.

[36] Ainsi, il faudrait restreindre le groupe des membres aux consommateurs ayant loué « en ville » (*in town*), c'est-à-dire en retournant le véhicule à la succursale où ils en avaient pris livraison.

[37] De la sorte, seraient exclues les locations interurbaines (*one way*), très fréquentes chez U-Haul, quand le client déménage d'une localité à une autre sans devoir retourner le véhicule à son point de départ¹⁴.

[38] U-Haul considère que rien dans la demande d'autorisation ne documente adéquatement les pratiques commerciales pour cette deuxième catégorie de location.

¹¹ Pièce P-3.

¹² Pièce RB-1.

¹³ *Idem*.

¹⁴ Déclaration assermentée de M. Ryan Baldwin, 30 avril 2021.

[39] Aussi, U-Haul demande subsidiairement que le groupe soit restreint aux consommateurs qui ont réservé leur véhicule par mode électronique, tel M. Viot. En effet, la demande d'autorisation ne démontre pas suffisamment ce qui advient quand un éventuel client réserve par téléphone ou en se rendant physiquement en succursale.

[40] Des détails s'ajouteront au moment d'analyser les critères d'autorisation.

D. RÈGLES DE DROIT RÉGISSANT L'AUTORISATION

[41] Tel que les parties en conviennent, le droit applicable est stable présentement, en raison notamment d'arrêts récents de la Cour suprême qui considère inutile de procéder à de profondes remises en question des critères d'autorisation d'une action collective au Québec.

D.1 L'arrêt Asselin

[42] Dans l'arrêt *Asselin* de 2020¹⁵, le juge Kasirer déclare expressément s'en tenir à l'état actuel du droit énoncé dans les arrêts *Infineon*¹⁶, *Vivendi*¹⁷ et *Oratoire*¹⁸. Ainsi, il rappelle que le juge d'autorisation doit autoriser l'action collective dès qu'il est satisfait aux quatre conditions de l'article 575 C.p.c. Le juge d'autorisation n'a aucune discrétion à cet égard, notamment parce que le critère de « *preferability* » est inapplicable au Québec.

[43] Le juge d'autorisation peut trancher une question de droit pur quand le sort de l'autorisation en dépend, encore qu'il ait discrétion de déferer cette analyse au juge du fond.

[44] Le critère de « *commonality* » s'applique de façon très différente au Québec. Une seule question commune suffit si elle fait progresser le litige de façon non négligeable. Il n'est même pas nécessaire que celle-ci soit déterminante pour le sort du litige (ce qui laisse entendre que des déterminations majeures peuvent être requises ensuite lors du traitement des réclamations individuelles)¹⁹.

[45] La demande d'autorisation n'est tenue de faire la démonstration que d'une « cause défendable », ou autrement dit d'énoncer un syllogisme juridique plaidable.

[46] La vérification de cette démonstration s'effectue par l'analyse des allégations de fait et des pièces invoquées à leur soutien. Des inférences sont alors possibles à partir de telles allégations mais non dans le néant, soit l'absence totale d'allégations²⁰. C'est le

¹⁵ *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30, par. 27 (arrêt « *Asselin* »).

¹⁶ *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59 (arrêt « *Infineon* »).

¹⁷ *Vivendi Canada inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1.

¹⁸ *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35 (arrêt « *Oratoire* »).

¹⁹ Voir aussi le par. 85.

²⁰ Arrêt *Asselin*, préc., note 15, par.15 et 16.

sens de l'expression « lire entre les lignes ». Ces allégations doivent être suffisamment précises pour qu'on puisse les tenir pour avérées²¹. Il faut éviter le rigorisme ou littéralisme injustifié.

[47] Plus loin, le juge Kasirer précise que le rôle du juge d'autorisation en est un de filtrage, se limitant essentiellement à écarter les demandes frivoles ou manifestement mal fondées en faits et en droit, sans plus²².

[48] Au stade de l'autorisation, le demandeur n'est pas tenu et n'a pas le fardeau de prouver chacun des éléments de son syllogisme selon la norme habituelle de prépondérances des probabilités²³.

[49] Contrairement à ce qui est requis ailleurs au Canada, le droit québécois n'exige pas du demandeur qu'il démontre que sa demande repose sur un fondement factuel suffisant²⁴.

[50] De la sorte, le juge Kasirer énonce plusieurs rappels dans ce que la Cour suprême a énoncé 16 mois auparavant dans l'arrêt *Oratoire*.

D.2 L'arrêt *Oratoire*

[51] L'arrêt *Oratoire* insiste que le juge d'autorisation tranche une question purement procédurale²⁵. Il ne doit pas se prononcer sur le fond du litige²⁶.

[52] Le juge d'autorisation fait fausse route quand il insiste sur les différences particularisant les recours des divers membres du groupe, plutôt que d'identifier au moins une question commune qui les concerne tous²⁷.

[53] Les faits allégués dans la demande d'autorisation sont tenus pour avérés pourvu que les allégations soient suffisamment précises. Des allégations vagues, générales ou imprécises pourront être complétées par une preuve (testimonial, documentaire, ou encore par présomptions), apportant le complément de précision requise²⁸.

[54] La présence d'une seule question de droit identique, similaire ou connexe suffit pour remplir le premier critère de l'article 575 C.p.c., même si les divers membres du groupe ne sont pas dans une situation identique²⁹. Ainsi, le critère de « *preferability* » ne trouve pas application au Québec.

²¹ *Idem*, par. 66.

²² *Idem*, par. 53 et 55.

²³ *Idem*, par. 71.

²⁴ *Idem*, par. 81.

²⁵ Arrêt *Oratoire*, préc., note 18, par. 7.

²⁶ *Idem*, par. 22.

²⁷ *Idem*, par. 16-18.

²⁸ *Idem*, par. 21 à 28.

²⁹ *Idem*, par. 44.

[55] Dans l'arrêt *Oratoire*, la Cour suprême confirme l'application libérale des critères validant la désignation du représentant des membres du groupe, soit :

1. de détenir un intérêt personnel à poursuivre;
2. d'être compétent, ou plus précisément ne pas être incompetent au point tel qu'il serait impossible que l'affaire procède équitablement;
3. ne pas être en conflit avec les membres du groupe³⁰.

[56] S'il y a doute au terme de l'analyse de l'un ou l'autre critère, celui-ci doit bénéficier au demandeur (particulièrement en ce qui concerne le deuxième critère, celui de l'apparence de droit)³¹.

[57] D'autres règles plus spécifiques seront invoquées lors de l'analyse individualisée de chacun des quatre critères de l'article 575 C.p.c.

D.3 Précédents de la Cour d'appel

[58] Ici, il est utile de rappeler quelques enseignements additionnels de la Cour d'appel.

[59] Ainsi, la Cour d'appel demande au juge d'autorisation de statuer distinctement (et parfois sommairement) sur chacun des quatre critères, en débutant préférablement par le deuxième, ce qui requiert validation du recours personnel du demandeur³².

[60] Il y a parfois des vases communicants d'un critère à un autre, en ce que le sort de l'un peut entraîner le sort de l'autre³³.

[61] Quand plusieurs causes d'action sont invoquées, il y a lieu de vérifier le syllogisme de chacune d'entre elles³⁴.

[62] L'échec d'un seul des quatre critères mène au rejet de la demande d'autorisation³⁵.

[63] Le 23 juillet 2021, la Cour d'appel rendait un arrêt unanime dans *Harvey c. Vidéotron*³⁶, confirmant le refus de l'autorisation en raison de l'insuffisance des allégations de fait.

³⁰ *Idem*, par. 32.

³¹ *Idem*, par. 42.

³² *Cardinal c. Ordinateur Highway inc.*, J.E. 2002-1040 (C.A.); *Lambert (Gestion Peggy) c. Écolait Itée*, 2016 QCCA 659.

³³ *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2014 QCCA 523.

³⁴ *Delorme c. Concession A25, s.e.n.c.*, 2015 QCCA 2017.

³⁵ *Baratto c. Merck Canada inc.*, 2018 QCCA 1240.

³⁶ 2021 QCCA 1183.

[64] Ainsi, la codemanderesse Marie-Kim Harvey est déboutée parce que son contrat écrit conclu avec son fournisseur téléphonique Rogers contredit nettement sa compréhension erronée des ententes contractuelles. L'autre codemandeur Alexandre Pigeon échoue lui aussi parce qu'il a acheté son téléphone cellulaire sur Kijiji et ne fait donc pas partie des membres putatifs lésés au moment d'acheter leur appareil de l'un ou l'autre des fournisseurs défendeurs.

[65] De la sorte, ce récent arrêt rappelle la précaution de ne pas autoriser sur la simple base d'hypothèses non supportées par une « certaine preuve »³⁷.

[66] Tel que préconisé par la Cour d'appel, l'analyse des critères d'autorisation débute par le deuxième.

E. LE DEUXIÈME CRITÈRE : UNE CAUSE DÉFENDABLE (PAR. 575(2°) C.P.C.

E.1 Un prix annoncé?

[67] U-Haul avance comme principal moyen de contestation que les allégations de M. Viot réfèrent, non pas à un « prix annoncé » au sens du paragraphe 224c) LPC, mais à un « taux de base initial ».

[68] U-Haul convient qu'un consommateur québécois ne parviendra jamais à louer un véhicule motorisé au prix de 19,95 \$, sans plus. C'est pour cela que tout ce qu'affiche U-Haul mentionne :

- que c'est « en ville » (*in town*) seulement, ce qui implicitement distingue d'une location à sens unique (*one way*);
- que des frais s'ajouteront selon la distance parcourue durant la location (d'où la mention « km »);
- qu'il y aura aussi d'autres frais (d'où la mention « frais »).

[69] C'est une fausse antithèse que d'opposer « prix annoncé » et « taux de base initial ». Les deux concepts peuvent s'appliquer en même temps au même énoncé.

[70] Ainsi, on pourrait convenir que ce qui est affiché, par exemple sur les flancs d'un camion, n'est qu'un taux de base initial, car d'autres éléments du prix s'ajouteront d'ici la conclusion du contrat. Mais ceci ne signifie pas qu'il ne s'agit pas pour autant du prix annoncé. U-Haul invoque un concept juridique que la LPC ne reconnaît pas.

[71] La *Loi sur la protection du consommateur* utilise au paragraphe 224c) la locution « prix supérieur à celui qui est annoncé », sans que celle-ci soit reprise ailleurs dans la

³⁷ La locution « certaine preuve » est celle utilisée dans l'opinion majoritaire du juge Brown dans l'arrêt *Oratoire*, préc., note 18, par. 60, référant lui-même à l'arrêt *Infineon*, préc., note 16.

loi, sauf au deuxième alinéa du même article 224, qui précise ceci (la seule exception concerne la TVQ et la TPS) :

[...] le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service.

[...]

Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.

[72] Les autres volets du même article 224 manifestent l'intention du législateur de prohiber mention d'un prix fragmentaire et incomplet (en particulier au paragraphe a)). L'infraction est commise en phase précontractuelle (l'annonce) et non seulement lors de la conclusion du contrat.

[73] Le droit est particulièrement limpide depuis l'arrêt *Air Canada* de 2014³⁸, (concernant une action collective) alors que la Cour d'appel s'est prononcée comme suit :

[11] Depuis les amendements législatifs survenus le 30 juin 2010, un commerçant ne peut plus annoncer un prix fragmentaire, que ce soit dans un message publicitaire diffusé sur un média écrit ou électronique ou sur un site internet informationnel, et, ensuite, ajouter des frais qui étaient jusque-là inconnus, sans enfreindre l'article 224 c) de la *Loi sur la protection du consommateur (L.P.C.)*.

[53] Comme les notes explicatives du projet de loi n° 60 l'indiquent, la modification intervient « pour obliger le commerçant à divulguer le coût total du bien ou du service offert ». Le but est clair et les débats parlementaires indiquent aussi que c'est la pratique de la décomposition du prix que l'on veut contrer, en forçant le commerçant à annoncer dès le départ le bon prix et à mettre fin à la pratique d'ajouter des frais, souvent indiqués en petits caractères, au moment de passer à la caisse. Le but est de permettre au consommateur de comparer adéquatement le prix des biens qu'il achète.

[références omises et soulignement ajoutés]

[74] Dans *Choquette c. Roi du camion 2007 inc.*³⁹, la Cour du Québec, citant cet arrêt *Air Canada*, précise que l'application de cette disposition s'analyse de façon objective, sans devoir vérifier si le consommateur a compris malgré tout qu'il devrait payer un « prix composé » et n'a donc pas été induit en erreur. Avoir tout réalisé et compris avant de signer le contrat n'est pas pertinent. La pratique interdite survient précédemment au moment où le consommateur voit l'annonce.

³⁸ *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2014 QCCA 523.

³⁹ 2020 QCCQ 6068 (Division des petites créances, étant donné que la réclamation était de 1 808,92 \$).

[75] De même, dans *Demers c. Vacances Sunwing inc.*⁴⁰, la Cour du Québec statue que le « prix annoncé » est celui affiché initialement sur le site internet du voyageur, sans égard au prix final qui serait apparu en naviguant sur le site jusqu'au moment de conclure l'achat et de payer.

[76] U-Haul ne peut sérieusement se plaindre qu'on l'empêche de faire affaires au Québec en ne lui permettant pas d'offrir des véhicules en location à un prix qui variera en fonction de la durée de la location, de la distance parcourue ou de certaines options que choisira le client, telle l'exonération de responsabilité CDW.

[77] U-Haul peut tout faire cela, mais en s'abstenant d'annoncer un montant de 19,95 \$, qui ne correspond pas au « bon prix », mais qui n'est qu'un « prix fragmentaire », pour citer la Cour d'appel dans *Air Canada*.

[78] Si on en doute encore, qu'il suffise de mentionner qu'aucune location n'est conclue sans ajouter dans tous les cas, au moins 1 \$ à titre de frais pour la protection de l'environnement. Se limiter à indiquer « frais » sur le flanc d'un camion est insuffisant. À tout le moins, il faudrait majorer le montant de 19,95 \$ à 20,95 \$.

[79] La demande d'autorisation démontre donc, au présent stade, une pratique commerciale interdite par le paragraphe 224c) LPC.

E.2 Un préjudice à démontrer?

[80] U-Haul plaide que l'un des motifs refusant à lui seul le refus de l'autorisation est l'absence de préjudice subi par M. Viot.

[81] Ainsi, selon U-Haul, quand bien même M. Viot aurait été indûment influencé par les annonces à 19,95 \$ (ce qu'elle considère douteux), alors il a payé conformément à un contrat conclu après explications appropriées. Plus encore, il devait s'attendre à payer le prix estimé de 78,71 \$⁴¹, alors qu'en réalité la location ne lui a finalement coûté que 54,36 \$⁴² (vu la durée d'utilisation et la distance parcourue plus courtes qu'anticipées).

[82] U-Haul invoque donc que, pour faire accueillir une réclamation en dommages-intérêts, il ne suffit jamais d'établir la faute du défendeur. Encore faut-il démontrer que le demandeur a subi un préjudice, et aussi indiquer le lien de cause à effet entre la faute et le préjudice.

[83] De fait, dans un arrêt qui fait ici autorité, *Richard c. Time Inc.*⁴³, la Cour suprême a statué comme suit :

⁴⁰ 2019 QCCQ 6454 (Division des petites créances, le montant réclamé étant de 1 500 \$.

⁴¹ Pièce RB-1.

⁴² Pièce P-4.

⁴³ 2012 CSC 8.

[126] L'autonomie du recours en dommages-intérêts prévu à l'art. 272 L.p.c. ne signifie cependant pas que l'exercice de ce recours n'est assujéti à aucun encadrement juridique. D'abord, le recours en dommages-intérêts, qu'il se fonde sur un manquement contractuel ou sur une faute, doit être exercé dans le respect du principe régissant l'intérêt juridique pour intenter une poursuite en vertu de cette disposition. Ensuite, lorsque le consommateur choisit de réclamer des dommages-intérêts au commerçant ou au fabricant qu'il poursuit, l'exercice de son recours demeure soumis aux règles générales du droit civil québécois. En particulier, pour obtenir des dommages-intérêts compensatoires, il faut que le dommage subi soit susceptible d'évaluation ou quantifiable.

[soulignements ajoutés]

[84] Ainsi, la contravention de l'article 224 LPC est l'une de celles que sanctionne l'article 272 LPC :

272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas:

- a) l'exécution de l'obligation;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;
- c) la réduction de son obligation;
- d) la résiliation du contrat;
- e) la résolution du contrat; ou
- f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

[soulignements ajoutés]

[85] Or, en l'espèce, M. Viot ne réclame pas l'octroi de dommages-intérêts compensatoires. Il s'appuie plutôt sur le paragraphe 272c) LPC pour réclamer la réduction de son obligation contractuelle (de payer), autrement dit la réduction du prix de la location.

[86] Voici comment la demande d'autorisation énonce la nature du recours :

9.1 La nature des recours que le demandeur entend exercer pour le compte des membres du groupe en est une en réduction de son obligation, restitution des prestations et en dommages punitifs en vertu de la *Lpc*.

[87] La première conclusion recherchée par la demande d'autorisation est :

AUTORISER l'exercice de l'action collective en réduction de prix, en restitution et dommages punitifs.

[88] Parmi les questions communes proposées, les deux les plus pertinentes se lisent :

- les membres du groupe ont-ils droit à une réduction du prix de location correspondant à la différence entre le prix annoncé et le prix exigé, moins les taxes et droits prévus aux exceptions des articles 224 al. 3 *Lpc* et 91.8 *Ralpc*?
- la défenderesse doit-elle être condamnée à verser des dommages punitifs aux membres du groupe?

[89] La condamnation recherchée par le jugement au fond se décline en quatre conclusions, comme suit :

CONDAMNER la défenderesse à payer la différence entre le montant exigé pour tout ce qui est nécessaire à la location du véhicule, toutes taxes comprises, et le montant annoncé, toutes taxes comprises, avec l'intérêt légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date de la présente demande d'autorisation.

CONDAMNER la défenderesse à payer des dommages punitifs pour un montant à être déterminé, avec l'intérêt légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date du jugement à être prononcé.

ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes.

LE TOUT avec frais de justice, incluant les frais d'experts, d'avis et de dépenses d'un administrateur.

[90] Bien que l'amplitude de la réduction accordée doive s'appuyer sur la perte réellement subie par le demandeur⁴⁴, le recours en réduction s'appuie sur des préceptes juridiques distincts du recours en dommages-intérêts⁴⁵.

[91] Ainsi, le professeur Vincent Karim, traitant de l'article 1407 du *Code civil du Québec* (« C.c.Q. »), enseigne que « la réduction de l'obligation doit être le reflet du contrat qui aurait dû être conclu »⁴⁶.

⁴⁴ *R.J. c. Clément*, 2011 QCCA 748; *Soft Informatique inc. c. Gestion Gérald Bluteau inc.*, 2014 QCCA 2330; *Meyerco Entreprises Ltd. c. Kinmont Canada inc.*, 2016 QCCA 89.

⁴⁵ *R.J. c. Clément*, *idem*, citant J.-L. BAUDOIN, P.-G. JOBIN et N. VÉZINA, *Les obligations*, 6^e éd. Éditions Yvon Blais, 2005, n^o 248, p. 305-306; MINISTÈRE DE LA JUSTICE, *Commentaires du ministre de la justice : le Code civil du Québec*, Tome 1, Publications du Québec, 1993, p. 854-855.

⁴⁶ V. KARIM, *Les obligations*, vol. 1, 4^e éd., Wilson & Lafleur ltée, 2015, par. 1282, p. 555.

[92] Une action collective réclamant réduction du prix payé par les consommateurs n'a pas à démontrer que ceux-ci ont subi un préjudice quantifié en argent. L'article 272 LPC leur procure le bénéfice d'une présomption absolue de préjudice⁴⁷.

[93] Il faut ici faire la même distinction qu'à l'article 272 LPC entre les dommages-intérêts compensatoires et les dommages punitifs, l'octroi desquels ne répondant pas aux mêmes critères.

[94] L'action collective pour laquelle on recherche ici autorisation judiciaire n'est pas assujettie aux règles générales régissant les réclamations de dommages-intérêts, notamment l'exigence de démontrer un préjudice menant à l'octroi de dommages-intérêts.

[95] La demande d'autorisation énonce un syllogisme juridique valide lorsqu'elle réclame réduction du prix de la location à ce qui est considéré comme le prix annoncé, au sens du paragraphe 224c) LPC.

[96] Ce n'est pas à la présente étape qu'il y a lieu de statuer si tel prix annoncé doit exclure tous les éléments dont se plaint la demande d'autorisation, à savoir :

- les frais pour la protection de l'environnement;
- les frais de kilométrage.

E.3 La réclamation de dommages punitifs?

[97] D'une part, U-Haul insiste que ses pratiques commerciales ne transgressent pas la *Loi sur la protection du consommateur*. Elle ajoute que, si le jugement au fond devait lui donner tort à ce sujet, ceci ne serait pas suffisant pour l'exposer à une condamnation à des dommages punitifs. Même en supposant que ses pratiques soient controversées le point de vue de U-Haul est néanmoins raisonnable et défendable.

[98] D'autre part, le demandeur soutient que la demande d'autorisation démontre l'existence d'une stratégie commerciale visant à recruter des clients en leur cachant délibérément le véritable coût d'une location de véhicule.

[99] Le demandeur invoque des circonstances aggravantes en ce que telle stratégie commerciale transgresse également les articles 219 et 228 LPC par des représentations fausses et trompeuses, tout en passant sous silence des faits importants :

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

⁴⁷ *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55 (arrêt « *Marcotte* »); N. L'HEUREUX et M. LACOURSIÈRE, *Droit de la consommation*, 6^e éd., Éditions Yvon Blais, 2011, par. 619, p. 620.

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

[100] Plus spécifiquement, le demandeur considère que ces dispositions sont transgressées à chaque fois que le client doit payer lui-même le carburant utilisé durant la location et les frais d'exonération CDW, jamais mentionnés dans le prix annoncé.

[101] Sur ce point précis, U-Haul rétorque qu'il n'est pas loisible d'invoquer de la sorte de transgression des articles 219 et 228 LPC, tant que des faits précis ne sont pas allégués à cet effet.

[102] Il est bien établi depuis l'arrêt *Time* de 2012⁴⁸ et réitéré dans l'arrêt *Marcotte*⁴⁹ que, pour donner ouverture à l'octroi de dommages punitifs en application de la LPC, il n'est pas nécessaire d'alléguer un comportement antisocial ou répréhensible. Il suffit d'avoir adopté une attitude laxiste, passive ou ignorante face aux droits des consommateurs, ou encore un comportement d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse.

[103] Dans l'arrêt *Time*, la Cour suprême invite à vérifier s'il y a indication de comportements du commerçant qui sont incompatibles avec les objectifs de la LPC et dont la perpétuation nuit à la réalisation de tels objectifs.

[104] La Cour suprême précise alors que la vérification n'est déterminante qu'après avoir pu étudier l'ensemble du comportement du commerçant, tant avant la dénonciation de ses comportements, que par la suite jusqu'à la fin du procès. On voit que cette vérification relève du juge du fond.

[105] En l'espèce, la demande d'autorisation décrit factuellement l'insistance et l'omniprésence dans la publicité des montants 19,95 \$, 29,95 \$ et 39,95 \$, de même que la tardiveté à aviser l'éventuel client du montant des frais inévitables et incontournables qu'il faudra ajouter au prix affiché.

[106] Cette façon d'agir peut correspondre à des représentations fausses et surtout trompeuses aux consommateurs, notamment en passant délibérément sous silence un fait important, soit la quotité des frais additionnels et incontournables.

[107] La demande d'autorisation décrit le cheminement (présumé typique) du processus de réservation et de location de M. Viot, qui ajoute l'insistance de l'employé de U-Haul à lui faire payer la couverture CDW pour l'exonération de responsabilité (au prix de 18 \$, presque autant que le tarif de 19,95 \$).

[108] La demande d'autorisation précise que la stratégie commerciale de U-Haul persiste sans modification, ce qui amène le demandeur à déplorer que l'objectif de modification des comportements n'a pas été atteint.

⁴⁸ *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8.

⁴⁹ Préc., note 47.

[109] Les allégations de la demande d'autorisation suffisent pour démontrer que les articles 219 et 228 LPC paraissent eux aussi être transgressés, et plus généralement pour donner ouverture à la réclamation de dommages punitifs.

E.4 Un droit d'action personnel par M. Viot?

[110] Ce qui est déterminant, ce n'est pas qu'à la fin de la location, M. Viot n'ait payé que 54,36 \$, soit moins que l'estimation de la veille à 78,71 \$.

[111] Ce qui est déterminant, c'est que le prix effectivement payé de 54,36 \$ soit supérieur au prix annoncé de 19,95 \$.

[112] La demande d'autorisation valide un droit d'action personnel par le demandeur Benjamin Viot.

.

[113] Pour récapituler, le Tribunal statue qu'il est satisfait au deuxième critère de l'article 575 C.p.c.

F. LE PREMIER CRITÈRE : L'IDENTIFICATION DE QUESTIONS COMMUNES (PAR. 575(1^o) C.P.C.

[114] La vérification de ce critère amène à discuter de certains éléments de la contestation de U-Haul : l'inclusion ou l'exclusion des locations à sens unique (*one way*); et l'inclusion ou l'exclusion des locations survenant autrement que par mode électronique.

[115] Selon ce qu'a établi la validation du deuxième critère, l'action collective doit porter, parmi les questions communes, sur une possible violation du paragraphe 224c) LPC et sur une possible exposition à des dommages punitifs.

[116] Par contre, le Tribunal donne raison à U-Haul que les faits allégués, même en tentant de lire entre les lignes, ne démontrent pas que les consommateurs seraient ciblés par un stratagème analogue lorsqu'ils louent un véhicule pour un transport interurbain à sens unique (par exemple, en louant le camion à Québec pour le délaisser à Montréal).

[117] Aussi, le Tribunal donne *a priori* raison à U-Haul que la demande d'autorisation ne comporte pas d'allégations de faits qui suffisent à la démonstration dans le cas de clients qui réservent par téléphone plutôt que par mode électronique.

[118] Quant à cette catégorie de réservations, la demande d'autorisation ne comporte que ces allégations spécifiques :

2.16 Lorsque les membres du groupe réservent par téléphone, les étapes sont essentiellement les mêmes qu'en personne.

2.17 Le prix n'est pas nécessairement communiqué par un agent de U-Haul avant la dernière étape, à moins que le client le demande.

[119] Il est plausible, en effet, qu'un appel téléphonique soit plus sommaire que la consultation d'un site internet au rythme du client potentiel.

[120] Mais cela porte peu à conséquence.

[121] En effet, il n'y a pas lieu d'exclure des questions communes le cas des clients qui se limitent à leur présence en succursale, sans réserver par téléphone ou par mode électronique.

[122] Les faits allégués indiquent que la phase précontractuelle se continue en succursale, notamment quand les clients éventuels se font proposer l'exonération de responsabilité CDW.

[123] Autrement dit, cette phase précontractuelle paraît impliquer tous les clients de U-Haul, même ceux qui réservent par téléphone, sauf l'exception suivante.

[124] La déclaration assermentée de M. Ryan Baldwin (représentant de U-Haul) décrit une procédure (fort pratique en temps de pandémie), qui évite tout contact avec un employé de U-Haul :

25. When U-Haul Canada's customers reserve a rental truck through U-Haul's 24/7 Truck Share™ program, the customer can proceed to pick up the reserved truck without ever speaking with a U-Haul Canada employee. Once the customer arrives at the 24/7 Truck Share™ pick up location, he/she answers a series of questions through the U-Haul App, uploads a picture of his/her drivers' license and a photograph of the customer near the truck, and then within several minutes, a U-Haul Canada customer service representative reviews his driver's license and photograph through the 24/7 Live Verify™ program. Assuming everything is ok with the customers' drivers' license, he/she then answers a series of questions and then is given a code to obtain the key.

[125] Cependant, tel recours au programme 24/7 Truck Share n'élimine pas l'exposition des clients qui y recourent à la stratégie commerciale alléguée. On ne sait pas, non plus, si les « *series of questions* » auxquelles M. Baldwin fait allusion, excluent toute offre de l'exonération de responsabilité CDW. C'est improbable. De toute façon, à ce stade, le doute à ce sujet doit bénéficier au demandeur, tel qu'indiqué dans l'arrêt *Oratoire*⁵⁰.

[126] En ultime analyse, ce serait ajouter une complication inutile que de prétendre exclure des questions communes un sous-groupe de clients ayant réservé par téléphone, pour ensuite se présenter en succursale pour prendre livraison du véhicule loué.

⁵⁰ Préc., note 18.

[127] Il va sans dire que le jugement au fond pourra faire toutes les distinctions appropriées.

[128] Le Tribunal valide des questions communes portant sur :

- la possible violation par U-Haul du paragraphe 224c) LPC en raison d'un prix annoncé sur des sites internet, une application mobile, ses véhicules et dans ses succursales, moindre que le prix supérieur exigé pour conclure le contrat de location, dans le cas des locations « en ville » (*in town*) et à l'exclusion des locations interurbaines (*one way*);
- le droit à réduction du prix de la location au prix annoncé;
- le droit à des dommages punitifs;
- la demande au/à la juge du fond de vérifier si les critères de l'article 595 C.p.c. permettent d'ordonner un recouvrement collectif.

[129] La demande d'autorisation remplit avec succès le critère d'identification de questions communes suffisant à faire progresser le litige de façon non négligeable (arrêt *Asselin*)⁵¹.

G. LE TROISIÈME CRITÈRE : LA DIFFICULTÉ D'EXIGER UN MANDAT OU DE JOINDRE DIVERSES INSTANCES (PAR. 575(3^o) C.P.C.)

[130] Avec raison, U-Haul ne conteste pas l'application de ce troisième critère.

[131] Le litige porte sur la possible application de la *Loi sur la protection du consommateur* à des dizaines de milliers de clients québécois de U-Haul.

[132] En pareille situation, le juge d'autorisation doit se satisfaire d'une vérification sommaire⁵². Ce critère ne pose pas problème.

H. LE QUATRIÈME CRITÈRE : IDENTIFICATION D'UN REPRÉSENTANT ADÉQUAT (PAR. 575(4^o) C.P.C.)

[133] La seule objection de U-Haul est que M. Viot n'aurait subi aucun préjudice, ayant finalement payé moins (54,36 \$) que le prix estimé au moment de la réservation (78,71 \$).

[134] Le Tribunal a disposé de cet argument à la sous-section E.4 ci-haut.

⁵¹ Préc., note 15.

⁵² *Lévesque c. Vidéotron, s.e.n.c.*, 2015 QCCA 205; *Martel c. Kia Canada inc.*, 2015 QCCA 1033.

[135] À l'audience du 21 septembre 2021, M. Viot a répondu de façon satisfaisante aux questions autorisées. Il a assisté (virtuellement) à toute cette audience.

[136] M. Viot satisfait aux trois critères énoncés dans l'arrêt *Oratoire*⁵³ pour valider la désignation d'un représentant des membres.

I. LA DESCRIPTION DU GROUPE

[137] Conformément à ce qui a été déterminé à la section F ci-haut, le Tribunal intervient pour préciser que le groupe comprend les consommateurs ayant conclu une location « en ville », à l'exclusion d'une location interurbaine.

[138] Le Tribunal considère qu'il est inapproprié de reproduire dans la description, le troisième alinéa de l'article 224 LPC, ce qui peut nuire à la bonne compréhension par un membre, notamment au moment d'exercer son droit d'exclusion. Le Tribunal abrège la description pour cette raison.

[139] Selon les allégations de la demande d'autorisation, U-Haul continue présentement au Québec la pratique commerciale contestée. Si le jugement au fond devait statuer que cette pratique contrevient à la *Loi sur la protection du consommateur*, le groupe comprendrait donc des membres concluant une location postérieurement à la date du présent jugement.

[140] Le Tribunal doit se soucier que les membres du groupe puissent s'identifier à la lecture de la description de tel groupe et exercer avec certitude leur droit d'exclusion.

[141] Il y aura éventuellement avis public aux membres. Cet avis public fixera un délai de 45 jours après publication pour s'exclure. Le groupe sera « fermé » à la date de telle publication. Il est impossible d'être plus spécifique présentement, jusqu'au prochain jugement approuvant les modalités des avis aux membres.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

FOR THESE REASONS, THE COURT :

[142] **AUTORISE** l'exercice d'une action collective en réduction de prix, en restitution et en dommages punitifs;

AUTHORIZES the institution of a class action for reduction of price, for restitution and for punitive damages;

[143] **ATTRIBUE** à Benjamin Viot le statut de représentant aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe des personnes ci-après décrit :

APPOINTS Benjamin Viot as representative plaintiff for the purpose of exercising a class action on behalf of the group of persons described below:

Tout consommateur ayant conclu un contrat, au Québec, auprès de la

Any consumer who has entered into a contract, in Québec, with the defendant,

⁵³ Préc., note 18.

défenderesse, pour la location d'un véhicule avec retour dans la même localité, et ayant payé un montant supérieur à celui initialement annoncé, sauf les exceptions à l'article 224 de la *Loi sur la protection du consommateur* et à l'exclusion des locations interurbaines (*one way*).

Ne sont comprises que les locations conclues entre le 18 novembre 2017 et la date à être fixée par le jugement ultérieur fixant les modalités des avis aux membres.

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

a) la défenderesse a-t-elle annoncé sur son site internet, son application mobile, ses véhicules, dans ses succursales et ailleurs, des prix moins élevés que ceux ultimement exigés, contrevenant ainsi au paragraphe 224c) LPC?

b) les membres du groupe ont-ils droit à une réduction du prix de location correspondant à la différence entre le prix annoncé et le prix exigé, moins les taxes et droits prévus aux exceptions des articles 224 LPC et 91.8 RALPC?

c) la défenderesse doit-elle être condamnée à verser des dommages punitifs aux membres du groupe?

d) est-ce que les réclamations des membres doivent être recouvrées collectivement?

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

for the rental of a vehicle to be returned in the same locality and having paid a price higher than that initially advertised, save for the exception in section 224 of the *Consumer Protection Act* and to exclusion of one way rentals.

Are included only the rentals concluded between November 18, 2017 and the date to be set in the further judgment to be rendered setting the terms of the notices.

IDENTIFIES the main questions of fact and law to be addressed collectively, as follows:

(a) Did the defendant advertise on its website, its mobile application, its vehicles, in its branches and elsewhere, lower prices than those ultimately demanded, thereby contravening section 224c) CPA?

(b) Are the members of the group entitled to a reduction in the rental price corresponding to the difference between the advertised price and the price charged, less the taxes and duties provided for in the exceptions of sections 224 CPA and 91.8 RRACPA?

(c) Should the defendant be ordered to pay punitive damages to the members of the class?

(d) Can the claims of the members be recovered collectively?

IDENTIFIES the related conclusions sought as follows:

CONDAMNER la défenderesse à payer la différence entre le montant exigé pour tout ce qui est nécessaire à la location du véhicule, toutes taxes comprises, et le montant annoncé, toutes taxes comprises, avec l'intérêt légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date de la demande d'autorisation.

CONDAMNER la défenderesse à payer des dommages punitifs pour un montant à être déterminé, avec l'intérêt légal et l'indemnité additionnelle à compter de la date du jugement à être prononcé.

ORDONNER le recouvrement collectif de ces sommes.

LE TOUT avec frais de justice, incluant les frais d'experts, d'honoraires et de dépenses d'un administrateur.

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

[147] **FIXE** le délai d'exclusion à 45 jours après la date 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;

[148] **ORDONNE** la publication d'avis aux membres dans les termes et selon les modalités à être déterminés par un jugement subséquent;

CONDEMN the defendant to pay the difference between the amount required for everything necessary for the rental of the vehicle, all taxes included, and the amount announced, all taxes included, with legal interest and additional compensation from the date of this application for authorization.

ORDER the defendant to pay punitive damages in an amount to be determined, with legal interest and additional indemnity from the date of the judgment to be pronounced.

ORDER the collective recovery of these sums.

THE WHOLE with legal costs, including the costs of experts, and of fees and expenses of an administrator.

DECLARES that unless excluded, the members of the class shall be bound by any judgment to be made on the class action in the manner provided by law;

SETS the exclusion period at 45 days following the date of the notice to the members, after which the members of the group who have not opted out shall be bound by any judgment to be made;

ORDERS the publication of notices to the members in the terms and in the manner to be determined by a judgment to follow;

[149] **DÉTERMINE** que l'action collective doit être exercée dans le district de Montréal;

DETERMINES that the class action shall be instituted in the District of Montréal;

[150] **LE TOUT** avec les frais de justice, y compris les frais d'avis.

THE WHOLE with legal costs, including notice costs.



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

Me Lex Gill
Me Mathieu Charest-Beaudry
TRUDEL, JOHNSTON & LESPÉRANCE
et
Me Bruno Grenier
Me Cory Verbauwhede
GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.
et
Me Peter Shams
HADEKEL SHAMS
Avocats pour le demandeur

Me Joséane Chrétien
Me Yassin Gagnon-Djalo
Me Sidney Elbaz
McMILLAN
Avocats pour la défenderesse

Date d'audience : 21 septembre 2021