

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
N° : 500-06-001083-209

(Chambre des actions collectives)
COUR SUPÉRIEURE

ISABEL CORRAL

Demanderesse

c.

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

Défenderesse

**DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION COLLECTIVE
ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANTE, 2^E MODIFICATION**
(Articles 574 et suivants *C.p.c.*)

**À L'HONORABLE CHANTAL CORRIVEAU, J.C.S., JUGE DE LA CHAMBRE DES
ACTIONS COLLECTIVES DE LA COUR SUPÉRIEURE DU DISTRICT DE MONTRÉAL,
LA DEMANDERESSE EXPOSE CE QUI SUIT :**

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1. La demanderesse désire exercer une action collective pour le compte du groupe suivant, dont elle est elle-même membre, à savoir :

(...)

« Toutes les personnes physiques (...) du Québec, qui, depuis le 14 mars 2020, ont payé pour un service d'expédition accélérée offert par la défenderesse, notamment **Priorité^{MC}**, **Priorité^{MC} Mondial**, **Xpresspost^{MC}**, **Xpresspost^{MC} É.-U.**, **Xpresspost^{MC} - International**, **Colis accélérés^{MC}** et **Boîte à tarif fixe**, dont les délais n'ont pas été respectés »

(...)

ou tout autre groupe qui sera déterminé par la Cour;

(...)

A. LES PARTIES

2. La demanderesse (...) est un consommateur au sens de la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après désignée « **L.p.c.** ») et du *Code civil du Québec* (ci-après désigné « **C.c.Q.** »);
3. La défenderesse est une personne morale constituée par l'article 4 de la *Loi sur la Société canadienne des postes*, L.R.C. (1985), ch. C-10 qui se lit comme suit :

« Est constituée une personne morale dénommée "Société canadienne des postes" ».

4. La défenderesse offre divers services de livraison de lettres, documents et colis à des particuliers et à des entreprises à travers le Canada ainsi qu'à l'international;

B. LA CAUSE D'ACTION

5. La défenderesse offre certains services d'expédition accélérée, dont **Priorité^{MC}**, **Priorité^{MC} Mondial**, **Xpresspost^{MC}**, **Xpresspost^{MC} É.U.**, **Xpresspost^{MC} - International**, **Colis accélérés^{MC}** et **Boîte à tarif fixe** (ci-après désignés « **Services d'expédition accélérée** »), en garantissant un service plus rapide que son service régulier, le **Colis standard^{MC}**, en contrepartie d'un tarif plus élevé;
6. La défenderesse offre une garantie de livraison à temps pour ces Services d'expédition accélérée (ci-après désignée « **Garantie** »), tandis qu'une telle garantie n'est pas offerte pour un **Colis standard^{MC}**, tel qu'il appert des services d'expédition pour particuliers et pour entreprises au Canada et à l'étranger, en liasse, pièce **P-1**;

7. Sur le site web de la défenderesse, les choix offerts en cherchant un tarif démontrent que les services Xpresspost^{MC}, Xpresspost^{MC} É.U., Xpresspost^{MC} – International et Priorité^{MC} offrent toujours cette Garantie, tel qu'il appert de la mention « Guaranteed » suivant la désignation de ces services sur les captures d'écran de la page « Trouver un tarif », pièce **P-2**;
8. Les clients qui utilisent les Services d'expédition accélérée avec Garantie de la défenderesse peuvent normalement demander un remboursement des frais d'affranchissement lorsque le colis est livré après la date de livraison garantie, aussi appelée la « norme de livraison » par la défenderesse, tel qu'il appert de la page intitulée « Normes de livraison » du site web de la défenderesse, ainsi que des Conditions générales, en liasse, pièce **P-3**;
9. Le ou vers le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé a déclaré la crise de la COVID-19 comme étant une situation de pandémie globale;
10. Le ou vers le 13 mars 2020, le gouvernement québécois a déclaré l'état d'urgence sanitaire dans la province, tel qu'il appert du décret du 13 mars 2020, pièce **P-4**;
11. Le 19 mars 2020, la défenderesse a annoncé la suspension de la Garantie pour ses services de colis jusqu'à nouvel ordre, et ce, de manière abrupte et sans avertissement ni consentement, tel qu'il appert du communiqué daté du 19 mars 2020, pièce **P-5**;
12. Dans des communiqués subséquents, la défenderesse a reconnu éprouver des retards importants dans la livraison de ses colis, tel qu'il appert des communiqués datés du 21 avril, 23 avril et 26 mai 2020, en liasse, pièce **P-6**;
13. Depuis approximativement le 19 mars 2020, la défenderesse refuse de rembourser les frais d'affranchissement lorsque la norme de livraison n'est pas respectée, tel qu'il appert de la réponse de la défenderesse à une demande de remboursement, pièce **P-7**;
14. En effet, la défenderesse a choisi d'agir ainsi, au lieu de modifier les normes de livraison comme pendant la période des Fêtes, où les clients pouvaient d'ailleurs encore demander le remboursement des frais d'affranchissement lorsque les colis étaient livrés après la date de livraison garantie, tel qu'il appert de la modification de garantie en vigueur le 11 novembre 2019, pièce **P-8**;

15. De plus, bien que la défenderesse ait affiché un avertissement sur de possibles délais sur la bannière dans le haut de chaque page de son site web, la défenderesse continue de mentionner que ses Services d'expédition accélérée bénéficient de la Garantie, tel qu'il appert de la capture vidéo de l'écran du site web de la défenderesse, pièce **P-9**;
16. Par ailleurs, ledit avertissement ne fait aucune mention de l'annulation de la Garantie, référant seulement au communiqué du 26 mai 2020, et non au communiqué du 19 mars 2020, tel qu'il appert de la pièce P-9;
17. En conséquence, la défenderesse a fait payer et continue de faire payer ses clients pour des services qu'elle ne peut actuellement garantir en offrant ses Services d'expédition accélérée;
18. La défenderesse fait aussi, intentionnellement ou par négligence, de fausses représentations qui induisent en erreur ses clients à travers le Canada en ce qui a trait à l'existence de sa Garantie;

II. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DE LA DEMANDERESSE CONTRE LA DÉFENDERESSE

19. (...)

19.1. En date du 9 juin 2020, la demanderesse s'est rendue à la succursale de la défenderesse située au 3861, boulevard St-Laurent, à Montréal, afin d'envoyer un colis à sa mère et à sa sœur vivant dans la ville de Toronto, celui-ci contenant une carte, des éléments à valeur sentimentaux et un cadeau destiné à sa mère qui fêtait son 90^e anniversaire le 12 juin 2020;

19.2. Elle a indiqué au commis au comptoir, Gonzalo, qu'elle désirait payer pour le service le plus rapide, car elle envoyait un cadeau important pour l'anniversaire de sa mère et voulait qu'il soit livré le lendemain, en réponse à quoi Gonzalo lui a suggéré le service Xpresspost^{MC} sans hésitation, et ce, en indiquant que le colis sera livré le lendemain;

19.3. La demanderesse a alors opté pour cette option, étant convaincue qu'elle pouvait obtenir un remboursement des frais d'affranchissement en cas de non-respect de la norme de livraison;

19.4. Lors du paiement, Gonzalo n'a pas demandé à la demanderesse si elle désirait prendre une assurance expédition supplémentaire.

19.5. En aucun moment, la demanderesse n'a été avisée du retrait de la Garantie afférente aux Services d'expédition accélérée ainsi qu'à la suspension du remboursement de l'affranchissement pour non-respect de la norme de livraison;

19.6. De même, il n'y avait aucune affiche publicitaire expliquant le retrait de la Garantie afférente aux Services d'expédition accélérée ainsi qu'à la suspension du remboursement de l'affranchissement pour non-respect de la norme de livraison à la succursale de la défenderesse, et s'il y en avait, celle-ci n'était aucunement visible aux yeux du public;

19.7. En effet, le 9 juin 2020, la demanderesse a attendu en file pendant plusieurs minutes, car il y avait deux (2) autres personnes devant elle, et s'il y avait eu une affiche présente et visible, elle aurait eu le temps de la voir et de la lire;

19.8. De même, aucune mention des suspensions de la Garantie et du remboursement de l'affranchissement ne figure sur la facture de la demanderesse, pièce **P-10.1**;

19.9. Le lendemain, la demanderesse a constaté, en vérifiant le statut de livraison de son colis sur le site Internet de la défenderesse, à l'aide de son numéro de repérage, que son colis n'avait pas encore été livré, et ce, alors que la date de livraison garantie indiquée par la défenderesse soit le 10 juin 2020, tel qu'il appert de la preuve de suivi, pièce **P-10.2**;

19.10. Dans les jours qui ont suivi, la demanderesse a continué à suivre l'état de livraison de son colis, lequel n'avait toujours pas été livré;

19.11. Le ou vers le 15 juin 2020, la demanderesse est retournée à la succursale située au 3861, boulevard St-Laurent, à Montréal, où elle a, encore une fois, été accueillie par le même commis, Gonzalo, qui s'est souvenu d'elle et du fait qu'elle voulait que son colis soit livré le lendemain;

19.12. La demanderesse a alors exprimé à Gonzalo sa frustration par rapport à son colis non livré et a demandé un remboursement, lui indiquant qu'il y a eu fausse représentation de la part de la défenderesse;

19.13. Gonzalo ne pouvait pas fournir d'explications et est allé parler à sa gérante, à la demande de la demanderesse;

19.14. La gérante, Angeline, n'a pas voulu venir parler à la demanderesse, mais a indiqué à la demanderesse, par l'entremise de Gonzalo, que les retards de livraison étaient courants ces temps-ci, que la défenderesse ne pouvait pas garantir la livraison de ses colis en raison de la crise de la COVID-19, et que la demanderesse ne pouvait pas obtenir un remboursement des frais payés;

19.15. Il appert que Gonzalo n'était pas au courant de la suspension de la Garantie;

19.16. Lorsque la demanderesse lui a demandé pourquoi la défenderesse offrait un service sous de fausses représentations, Gonzalo lui a répondu que c'était une bonne question;

19.17. Dans les jours et les semaines qui ont suivi, la demanderesse a appelé le service à la clientèle de la défenderesse à plusieurs reprises, croyant encore qu'elle avait le droit de se faire rembourser, mais elle s'est fait dire que la défenderesse ne pouvait lui rembourser les frais payés;

19.18. La demanderesse effectuait également le suivi quotidien de son colis à l'aide de son numéro de repérage, lequel continuait à indiquer le 10 juin 2020 comme date de livraison garantie;

19.19. Enfin, le ou vers le 8 juillet 2020, en vérifiant le site de la défenderesse, la demanderesse a appris que le colis n'a été traité qu'en date du 8 juillet 2020 à Montréal et du 9 juillet 2020 à Mississauga, et que la nouvelle date de livraison prévue était donc le 13 juillet 2020;

19.20. Le ou vers le 9 juillet 2020, en vérifiant le site de la défenderesse, la demanderesse a constaté que la nouvelle date de livraison prévue était devenue le 10 juillet 2020;

19.21. Le colis a finalement été livré le 10 juillet 2020, soit 30 jours après la date de livraison garantie par la défenderesse;

19.22. Par la suite, la demanderesse a demandé le remboursement du frais à plusieurs reprises auprès de plusieurs représentants de la défenderesse, mais n'a toujours pas été remboursée en date de ce jour;

20.(...)

21.(...)

22.(...)

23.(...)

24.(...)

25.(...)

26.(...)

27.(...)

28.(...)

29. De ce qui précède, il appert manifestement que la demanderesse a payé pour un service non rendu;

29.1. La demanderesse n'était aucunement au courant de la suspension de la Garantie afférente aux Services d'expédition accélérée ainsi qu'à la suspension du remboursement de l'affranchissement pour non-respect de la norme de livraison;

30. La demanderesse n'aurait d'ailleurs jamais choisi le service Xpresspost^{MC} sans la Garantie avantageuse, et aurait plutôt opté pour les services d'une autre compagnie, tel que FedEx;

31. La demanderesse a subi plusieurs préjudices en raison du retard de livraison, notamment :

- A. (...) Beaucoup de colère et de frustration pendant plus d'un mois en raison du colis non livré, puisqu'il visait à souligner un événement important pour la demanderesse, soit le 90^e anniversaire de sa mère, d'autant plus qu'elle ne pouvait pas être présente auprès de sa mère en raison de la pandémie;
- B. Plusieurs heures consacrées à contacter (...) le service à la clientèle de la défenderesse (...) et à suivre le colis en ligne à l'aide du numéro de repérage;

- C. Plusieurs heures (...) consacrées à contacter (...) le service à la clientèle de la défenderesse (...) par téléphone et à suivre le colis en ligne à l'aide du numéro de repérage;
32. (...)
33. La demanderesse dispose donc d'une réclamation en dommages-intérêts pour ces préjudices (...);
34. La demanderesse est justifiée de réclamer le remboursement du frais d'affranchissement pour son (...) colis expédié par le service de Xpresspost^{MC} qui n'a pas été livré conformément à la norme de livraison garantie par la défenderesse, et réclame par conséquent la somme de 16.84 \$;
35. La demanderesse est également justifiée de réclamer des dommages punitifs puisque la défenderesse a adopté une attitude laxiste et passive, voire un comportement d'ignorance, d'insouciance ou de négligence sérieuse à l'égard de ses droits ainsi que de ceux des autres membres du Groupe;
36. Les dommages-intérêts punitifs prévus à l'article 272 de la (...) *L.p.c.* ont un objectif préventif, soit celui de décourager la répétition d'une telle conduite indésirable;
37. L'attitude de la défenderesse démontre qu'elle est davantage concernée par la vente de ses Services d'expédition accélérée que par les droits de ses clients;
38. Selon la porte-parole du Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, Nancy Beauchamp, malgré le fait que les employés soient disponibles pour travailler, la défenderesse refuse de les faire travailler en temps supplémentaire, alors qu'elle traite à chaque jour autant de colis que pendant la période des Fêtes et ce, depuis 3 mois, tel qu'il appert d'un article de Radio-Canada du 2 juin 2020, pièce **P-13**;
39. De ce fait, la défenderesse s'est enrichie injustement par sa conduite illégale en offrant et faisant la publicité des Services d'expédition accélérée dont elle ne peut garantir la livraison à temps et en refusant de rembourser les frais d'affranchissement payés par les membres du Groupe;
40. La demanderesse est donc également en droit de réclamer des dommages punitifs à la défenderesse;

III. LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE CONTRE LA DÉFENDERESSE

41. Les causes d'action et les fondements juridiques des recours de chacun des membres du Groupe contre la défenderesse sont essentiellement les mêmes que ceux de la demanderesse;
42. La défenderesse a annoncé aux membres du Groupe qu'elle garantissait la livraison à temps pour les Services d'expédition accélérée, tel qu'il appert des pièces P-1, P-2 et P-8;
43. Chaque membre du Groupe a payé pour un ou plusieurs Services d'expédition accélérée de la défenderesse depuis le 14 mars 2020 dont les normes de livraison garanties n'ont pas été respectées;
44. Aucun membre du Groupe n'a obtenu le remboursement des frais payés pour le ou les Services d'expédition accélérée contractés, tel qu'aurait dû être le cas;
45. Les fautes et manquements commis par la défenderesse à l'égard des membres du Groupe sont les mêmes que ceux commis à l'égard de la demanderesse, lesquels sont ci-haut détaillés;
46. Les agissements illégaux de la défenderesse ont causé des dommages aux membres du Groupe, notamment l'insatisfaction des destinataires, les pertes pécuniaires reliées aux retards de livraison, les pertes pécuniaires reliées au refus de la défenderesse de rembourser les frais d'affranchissement, ainsi que plusieurs autres troubles et inconvénients, tel qu'il appert des milliers de courriels reçus par l'avocat de la demanderesse, pièce **P-14**;
47. Chaque membre du Groupe est en droit de demander une compensation pour les préjudices subis en raison des fautes commises par la défenderesse (...) et a un intérêt commun à démontrer les fautes et manquements commis par la défenderesse;
48. Chaque membre du Groupe Consommateur est également en droit de demander des dommages punitifs supplémentaires;

49. La demanderesse n'est toutefois pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des membres du Groupe, puisque les informations et données financières essentielles pour y parvenir sont vraisemblablement en possession de la défenderesse;

IV. CONDITIONS REQUISES POUR L'EXERCICE D'UNE ACTION COLLECTIVE

A. Les questions de faits et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chacun des membres à la défenderesse et que la demanderesse entend faire trancher par l'action collective

50. Les questions de fait et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chaque membre du Groupe à la défenderesse et que la demanderesse entend faire trancher par l'action collective sont les suivantes :

- A. La défenderesse a-t-elle commis une faute engageant sa responsabilité en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, de la *Loi sur la concurrence* et/ou du *Code civil du Québec* ?
- B. La défenderesse doit-elle rembourser intégralement aux membres du Groupe les frais qu'ils ont payés pour obtenir un ou plusieurs Services d'expédition accélérée conformément à la Garantie ?
- C. Les membres du Groupe ont-ils droit à des dommages pour troubles et inconvénients et, le cas échéant, à quelle somme chacun des membres du Groupe a-t-il droit ?
- D. Les membres du Groupe Consommateur ont-ils droit à des dommages punitifs et, le cas échéant, à quelle somme chacun des membres du Groupe a-t-il droit ?

51. La démonstration de la faute reprochée à la défenderesse profitera indubitablement à l'ensemble des membres du Groupe;

52. Il est donc opportun d'autoriser l'exercice d'une action collective pour le compte des membres du Groupe;

B. Les faits allégués justifient les conclusions recherchées

53. Les faits allégués sont générateurs de responsabilité de la part de la défenderesse;

54. En tout état de cause, et sans limiter ce qui précède, la conduite de la défenderesse constitue une faute engageant sa responsabilité, entre autres, en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, de la *Loi sur la concurrence* et du *Code civil du Québec*, notamment en ce qu'elle :

A. a omis ou négligé de fournir ses Services de livraison accélérée conformément à la description qu'elle en a fait dans ses contrats et dans ses représentations, notamment en ce qui a trait aux délais de livraison convenus, qu'elle appelle « garantie de livraison à temps » ou « garantie de livraison normale » (art. 40 et 41 L.p.c. et art. 52(1) et 74.01 (1) de la *Loi sur la concurrence*);

B. a offert et vendu ses services de livraison accélérée sous de fausses représentations, notamment :

- i. en attribuant faussement à ses Services d'expédition accélérée l'avantage d'un service rapide et accéléré (art. 219 et 220 (a) L.p.c.);
- ii. en laissant croire que le prix de ses Services d'expédition accélérée est avantageux par rapport à celui de leurs services réguliers (art. 219 et 225 (c) L.p.c.);

et ce, en ayant connaissance des délais supplémentaires imposés en contexte de pandémie;

C. a omis de divulguer des faits importants, notamment en ce qui a trait aux délais supplémentaires pouvant être imposés aux Services d'expédition accélérée en contexte de pandémie (art. 228 L.p.c.);

D. a agi sans se soucier des conséquences de ses fausses représentations, notamment en ce qu'elle :

- i. a négligé de former ses représentants à informer ses clients à propos de la suspension de la Garantie afférente aux Services d'expédition accélérée;

- ii. a négligé d'installer des avertissements adéquats concernant la suspension de la Garantie directement dans toutes ses succursales;
- iii. a négligé d'ajouter un avertissement annonçant la suspension de la Garantie directement sur les pages de son site Internet concernant ses Services d'expédition accélérée;
- iv. savait que ses clients continueraient à croire que cette Garantie était encore offerte, à moins qu'elle ne publie des avis clairs à l'effet contraire, ayant offert ses Services d'expédition accélérée avec Garantie pendant plusieurs années;
- v. n'a fourni, de manière générale, qu'un effort minimal en vue d'annoncer la suspension de sa Garantie à ses clients;

55. Par ailleurs, la défenderesse ne peut alléguer qu'il s'agit d'un cas de force majeure, l'état d'urgence sanitaire ayant été décrété en date du 13 mars 2020, et ne représentant donc plus un événement imprévisible, et ayant eu amplement le temps et les ressources pour modifier ses informations publicitaires en vue d'éliminer ses représentations trompeuses;

56. Les dommages subis par la demanderesse et les membres du Groupe ont été causés par la négligence de la défenderesse;

57. En conséquence des fautes commises par la défenderesse, la demanderesse et les membres du Groupe ont subi et continuent de subir un préjudice;

58. Les conclusions recherchées visent la condamnation de la défenderesse à des dommages-intérêts afin de réparer le préjudice subi par les membres découlant de la violation par la défenderesse des obligations qui lui incombent en vertu du droit commun et statutaire, notamment des articles 1458, 1590, 1597, 1607 et 1611 du *Code civil du Québec* et des articles 10, 16, 17, 40, 41, 43, 219, 220(a), 225(c), 227, 228, 253, 261 et 272 de la *Loi sur la protection du consommateur* et des articles 52 (1) et 74.01 (1) de la *Loi sur la concurrence*;

59. Elles visent également la condamnation de la défenderesse à des dommages-intérêts punitifs, compte tenu de la conduite illégale et téméraire de la défenderesse;

C. La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des articles 91 ou 143 C.p.c.

60. La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'estimer en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance pour les motifs ci-après exposés;
61. La demanderesse ignore le nombre exact des membres du Groupe, mais l'estime à plusieurs dizaines de milliers de personnes dispersées à travers le pays;
62. Or, la demanderesse ne connaît pas l'identité ni les coordonnées de toutes ces victimes;
63. De ce fait, il est impossible et impraticable pour la demanderesse d'identifier et de retracer tous les membres du Groupe afin que ceux-ci puissent se joindre dans une même demande en justice;
64. Il serait tout aussi impossible et impraticable pour la demanderesse d'obtenir un mandat ou une procuration de chacun des membres du Groupe;
65. Il serait également peu pratique et contraire aux intérêts d'une saine administration de la justice ainsi qu'à l'esprit du *Code de procédure civile* que chacun des membres du Groupe intente une action individuelle contre la défenderesse;
66. En effet, le coût des actions individuelles de chacun des membres du Groupe serait disproportionné par rapport aux réclamations de ces actions;
67. Ainsi, l'action collective est le véhicule procédural le plus approprié pour permettre à chacun des membres du Groupe de faire valoir leur réclamation découlant des faits allégués dans la présente demande;
68. Le choix d'utiliser l'action collective permet également d'éviter une multiplication de jugements potentiellement contradictoires sur des questions de faits et de droit identiques;

D. La demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres

69. La demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du Groupe et demande donc que le statut de représentante lui soit attribué, et ce, pour les motifs ci-après exposés;
70. La demanderesse est membre du Groupe et détient des intérêts personnels dans la recherche des conclusions qu'elle propose;
71. La demanderesse est compétente, en ce qu'elle aurait eu le potentiel d'être mandataire de l'action si elle avait procédé en vertu de l'article 91 du *Code de procédure civile*;
72. (...);
73. Il n'existe aucun conflit entre les intérêts de la demanderesse et ceux des membres du Groupe;
74. La demanderesse possède une excellente connaissance du dossier;
75. La demanderesse (...) accepte de continuer la présente procédure dans le seul but de faire valoir ses droits et ceux des membres du Groupe afin qu'ils soient compensés pour le préjudice qu'ils ont subi et qu'ils continuent à subir;
76. La demanderesse a tenté personnellement et par son avocat d'identifier les membres se trouvant dans la même position qu'elle;
77. La demanderesse a transmis à son avocat toutes les informations pertinentes à la présente demande dont elle dispose et s'engage à poursuivre sa collaboration à cet égard dans le futur;
78. La demanderesse a pris connaissance de la présente demande ainsi que des pièces afférentes et comprend pleinement la nature de l'action;
79. La demanderesse s'engage par ailleurs à collaborer pleinement avec son avocat et à se rendre disponible afin que l'issue de l'action collective soit satisfaisante pour l'ensemble des membres du Groupe;

80. La demanderesse est disposée à consacrer le temps requis pour bien représenter les membres du Groupe dans le cadre de la présente action collective, et ce, autant au stade de l'autorisation qu'au stade du mérite;
81. Dans le cadre de la rédaction de la présente demande, la demanderesse a fait preuve d'une grande disponibilité envers son avocat, communiquant avec ce dernier plusieurs fois par téléphone et par courriel, en soirée et en fin de semaine;
82. La demanderesse entend représenter les intérêts des membres du Groupe avec vigueur et loyauté;
83. La demanderesse démontre un vif intérêt envers la présente cause et exprime le désir d'être tenue informée à chacune des étapes du processus;
84. La demanderesse est donc en excellente position pour représenter adéquatement les membres du Groupe dans le cadre de la présente action collective;

V. LA NATURE DU RECOURS

85. La nature du recours que la demanderesse entend exercer contre la défenderesse pour le compte des membres du Groupe est :

Une action en dommages-intérêts et en dommages punitifs;

VI. CONCLUSIONS RECHERCHÉES

86. Les conclusions recherchées sont :

- A. **ACCUEILLIR** la demande de la demanderesse pour le compte de tous les membres du Groupe;
- B. **CONDAMNER** la défenderesse à rembourser intégralement à chacun des membres du Groupe les frais payés pour chacun des Services d'expédition accélérée contractés, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* et calculés à compter de la date de signification de la présente demande;

- C. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant de 100 \$ à titre de troubles et inconvénients, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* et calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- D. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe Consommateur un montant de 300 \$ à titre de dommages punitifs, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* et calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- E. **CONDAMNER** la défenderesse à payer tous les coûts et frais liés à la distribution des sommes aux membres du Groupe;
- F. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;
- G. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective si la preuve le permet, et subsidiairement, d'une liquidation individuelle;
- H. **CONDAMNER** la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- I. **CONDAMNER** la défenderesse aux coûts et frais liés à la distribution des sommes aux membres du Groupe ainsi qu'aux frais de justice, y compris les frais d'experts, de rapports d'expertise, de publication d'avis aux membres;

VII. DISTRICT JUDICIAIRE DE L'ACTION COLLECTIVE

87. La demanderesse propose que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district de Montréal pour les raisons suivantes;

- A. La demanderesse a contracté avec l'une des succursales de la défenderesse située à Montréal, dans le district judiciaire de Montréal;
- B. Plusieurs membres du Groupe résident dans le district judiciaire de Montréal ou, plus généralement, dans le district d'appel de Montréal;
- C. L'avocat de la demanderesse exerce sa profession dans ce district judiciaire;
- D. La demanderesse réside dans le district judiciaire de Montréal;

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :

ACCUEILLIR la présente demande de la demanderesse;

AUTORISER l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

Une action en dommages-intérêts et en dommages punitifs;

ATTRIBUER à **ISABEL CORRAL** le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

« Toutes les personnes physiques (...) du Québec, qui, depuis le 14 mars 2020, ont payé pour un service d'expédition accélérée offert par la défenderesse, notamment **Priorité^{MC}**, **Priorité^{MC} Mondial**, **Xpresspost^{MC}**, **Xpresspost^{MC} É.-U.**, **Xpresspost^{MC} - International**, **Colis accélérés^{MC}** et **Boîte à tarif fixe**, dont les délais n'ont pas été respectés »

ou tout autre groupe qui sera déterminé par la Cour;

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

- A. La défenderesse a-t-elle commis une faute engageant sa responsabilité en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, de la *Loi sur la concurrence* et/ou du *Code civil du Québec* ?
- B. La défenderesse doit-elle rembourser intégralement aux membres du Groupe les frais qu'ils ont payés pour obtenir un ou plusieurs Services d'expédition accélérée conformément à la Garantie ?
- C. Les membres du Groupe ont-ils droit à des dommages pour troubles et inconvénients et, le cas échéant, à quelle somme chacun des membres du Groupe a-t-il droit ?
- D. Les membres du Groupe Consommateur ont-ils droit à des dommages punitifs et, le cas échéant, à quelle somme chacun des membres du Groupe a-t-il droit ?

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

- A. **ACCUEILLIR** la demande de la demanderesse pour le compte de tous les membres du Groupe;
- B. **CONDAMNER** la défenderesse à rembourser intégralement à chacun des membres du Groupe les frais payés pour chacun des Services d'expédition accélérée contractés, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* et calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- C. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe un montant de 100 \$ à titre de troubles et inconvénients, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* et calculés à compter de la date de signification de la présente demande;

- D. **CONDAMNER** la défenderesse à payer à chacun des membres du Groupe Consommateur un montant de 300 \$ à titre de dommages punitifs, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* et calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- E. **CONDAMNER** la défenderesse à payer tous les coûts et frais reliés à la distribution des sommes aux membres du Groupe;
- F. **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;
- G. **ORDONNER** que la réclamation de chacun des membres du Groupe fasse l'objet d'une liquidation collective si la preuve le permet, et subsidiairement, d'une liquidation individuelle;
- H. **CONDAMNER** la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- I. **CONDAMNER** la défenderesse aux coûts et frais reliés à la distribution des sommes aux membres du Groupe ainsi qu'aux frais de justice, y compris les frais d'experts, de rapports d'expertise, de publication d'avis aux membres;

DÉCLARER 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;

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

ORDONNER la publication d'un avis aux membres selon les termes et modalités que cette Cour verra à déterminer;

RÉFÉRER le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge qui en sera saisi;

ORDONNER au greffier de cette Cour, pour le cas où la présente action collective devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district ;

LE TOUT avec les frais de justice, y compris les frais d'expertise et de publication d'avis aux membres.

MONTRÉAL, le 14 octobre 2021



LAMBERT AVOCAT INC.
(Me Jimmy Ernst Jr Laguë-Lambert)
1111, rue Saint-Urbain, suite 204
Montréal (Québec) H2Z 1Y6
Tél. : (514) 526-2378
Télec. : (514) 878-2378
jlambert@lambertavocatinc.com
Avocat de la demanderesse