

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N^{os} : 500-06-001112-206

Date : 29 mars 2022

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

FAY LEUNG

Demanderesse

c.

DOORDASH TECHNOLOGIES CANADA INC.

Défenderesse

Et

FONDS D'AIDE AUX ACTIONS COLLECTIVES

Mis en cause

**JUGEMENT SUR UNE DEMANDE D'APPROUVER LE RÈGLEMENT
DE L'ACTION COLLECTIVE**

A. APERÇU

[1] Mme Fay Leung a requis l'autorisation d'une action collective contre DoorDash Technologies Inc.

[2] Elle reprochait à DoorDash de transgresser les articles 219, 224 (paragraphe c) et 228 de la *Loi sur la protection du consommateur*¹ (la « LPC »), en raison de l'ajout tardif de frais de petite commande et de frais de service à la facture d'un consommateur commandant des mets d'un restaurant à faire livrer par DoorDash.

¹ RLRQ, c. P-40.1.

[3] Les parties ont choisi de conclure un *Settlement Agreement* signé le 17 décembre 2021.

[4] Le 23 décembre 2021, un jugement² autorisait l'exercice de l'action collective, « *aux seules fins de règlement* ».

[5] Neuf membres ont choisi de s'exclure du groupe. Aucun membre n'a manifesté d'objection.

[6] Par contre, le Fonds d'aide aux actions collectives (« FAAC ») soumet des commentaires, qui concernent la possible existence d'un reliquat, duquel une partie lui serait payable.

[7] Le Tribunal approuve le *Settlement Agreement* mais réduit le montant des honoraires payables à l'Avocat du groupe.

B. TENEUR DE L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

[8] Durant l'audience du 18 mars 2022, DoorDash a convaincu le Tribunal de placer sous scellés la déclaration assermentée de son représentant M. Lucas Varone³, au motif que le degré de pénétration du marché québécois par DoorDash est un secret commercial qui doit être tenu hors de la connaissance de ses concurrents.

[9] Cette déclaration fournit un ordre de grandeur quant au nombre de *Class Members* (plusieurs dizaines de milliers) et au nombre de *Credit Eligible Members* qui recevrait en un crédit en exécution du règlement (soit plus ou moins 65 % du premier nombre). Pour se conformer à l'ordonnance de confidentialité, le présent jugement ne précise pas les deux nombres en question.

[10] On comprend que 35 % des membres du groupe ne recevront pas le crédit de 1,50 \$, placé automatiquement au compte individuel que les membres détiennent chez DoorDash.

[11] C'est parce que les personnes parmi ces 35 % avaient un compte actif durant la période concernée mais qui toutefois est fermé en date du règlement.

[12] Le règlement consiste donc à inscrire électroniquement, et dès l'approbation du règlement, un crédit de 1,50 \$ à chacun des comptes DoorDash encore ouverts, sans besoin de réclamation ni la moindre intervention par le membre.

[13] Dans certains cas, ce montant de 1,50 \$ peut s'ajouter à d'autres crédits déjà inscrits au compte individuel. Le crédit sera utilisé dès que le membre en question commandera d'un restaurant des mets pour lequel le coût égalera ou dépassera 1,50 \$.

² 2021 QCCS 5483.

³ Non cotée, sous scellés.

[14] Il n'y a aucune date limite au-delà de laquelle le crédit sera retiré du compte.

[15] Les parties exposent que telles modalités de règlement empêchent un bilan définitif permettant de vérifier et mesurer quelle proportion des *Credit Eligible Members* a finalement utilisé le crédit de 1,50 \$.

[16] Le *Settlement Agreement* stipule que DoorDash peut désactiver, suspendre ou fermer le compte d'un membre qui aurait transgressé les règles d'utilisation du compte prescrites par DoorDash. Le Tribunal accepte les explications qu'il s'agit d'une éventualité peu problématique car susceptible de survenir dans un nombre très limité de cas.

[17] En retour, DoorDash obtient de tous les *Class Members* (et non pas des *Credit Eligible Members* uniquement), une quittance libellée comme suit :

II. DEFINITIONS

The following terms are defined for the purposes of this Settlement Agreement only, including the Schedules:

[...]

w) “**Litigation**” means the legal proceedings in *Fay Leung v. DoorDash Technologies Canada Inc.* (Court File: 500-06-001112-206), pending before the Court;

[...]

bb) “**Released Claims**” means any and all claims, demands, rights, liabilities, and causes of action of any nature whatsoever, known or unknown, matured or unmatured, at law, whether in delict, contract or under any other right at law, existing under federal or provincial law, that either of the Plaintiff, or any Class Member, has or may have against the Released Persons arising out of or in any way related to the claims asserted in the Litigation, including, for greater certainty any and all claims in respect of any and all Charges paid by the Class Members to the Defendants during the Class Period;

[soulignement ajouté]

[18] Le *Settlement Agreement* stipule qu'en outre, DoorDash doit payer au *Class Counsel* un montant maximum de 92 000 \$, incluant taxes, débours et frais de justice.

C. POSITION DE LA DEMANDERESSE

[19] Mme Leung assiste à l'audience du 18 mars 2022. Elle ne prend pas la parole. Mais sa signature au *Settlement Agreement* le 17 décembre 2021 signifie qu'elle donne son accord.

[20] L'avocat du groupe plaide qu'il s'agit d'un règlement raisonnable en tenant compte que la transgression de la LPC par DoorDash était assez évidente.

[21] L'action collective a procuré la modification par DoorDash de l'affichage de ses frais de traitement. Par contre, le règlement concède que l'affichage des frais de livraison était adéquat en tout temps, de sorte qu'il n'a pas été modifié.

[22] L'avocat du groupe évalue à 3 \$ par membre le préjudice subi. Le règlement l'indemnise donc à 50 %, soit 1,50 \$.

[23] Il faut tenir compte que les clients de DoorDash répètent régulièrement plusieurs petites commandes (à des établissements de restauration rapide) de sorte que la plupart des *Credit Eligible Members* utiliseront nécessairement le crédit. Celui-ci est inscrit automatiquement au compte et ne comporte pas de date de péremption.

[24] Il est aléatoire de reconnaître au règlement une valeur pécuniaire précise, car nul ne sait (et nul ne saura) combien des crédits auront effectivement été utilisés.

[25] Cependant, l'avocat du groupe considère que le niveau de rémunération, en faisant abstraction des taxes et des débours⁴, procure moins que 25 % de la « somme perçue », tel que convenu à la convention d'honoraires conclue avec Mme Leung le 21 décembre 2020⁵.

[26] La valeur des travaux en cours est de 46 375 \$ sur la base d'un taux horaire de 350 \$, procurant à l'avocat du groupe un multiplicateur de 1,66.

D. POSITION DE DOORDASH

[27] Les avocats de DoorDash expriment leur désaccord avec l'avocat du groupe quant aux chances de succès au fond de l'action collective. Un âpre débat s'annonçait.

[28] En effet, il s'agit ici d'appliquer la LPC à une technologie relativement récente (la commande de repas à livrer, sur application mobile); le tout dans un contexte pandémique qui a bousculé le *statu quo*. Il n'est pas indiscutable que l'on puisse et qu'il faille afficher un prix « tout inclus/*all in* » dès l'affichage initial sur l'application.

[29] Malgré cette incertitude, DoorDash a privilégié un compromis rapide qui ne requiert aucune démarche de la part d'un membre, tout en évitant que des frais de gestion « grugent » le montant rendu disponible pour les membres.

[30] Les avocats de DoorDash précisent qu'une telle solution a requis quelques concessions :

⁴ Les débours totalisent 2 116,50 \$ (pièce A-4).

⁵ Pièce A-3.

- la quittance est donnée par tous les membres du groupe (*Class Members*) même ceux dont le compte n'est plus ouvert;
- le règlement reconnaît que les frais pour petite commande sont réputés ne pas être illégaux. Le sens commun prévaut car, autrement, certains clients se limiteraient outrancièrement à des commandes microscopiques (par exemple, un café et un beignet);
- il est impossible de chiffrer précisément le coût total réel des engagements de DoorDash. Celle-ci peut rapidement attester que le crédit a été inscrit au compte de chaque *Credit Eligible Member*. Mais il ne sera pas possible de produire un rapport final car rien ne signalera à DoorDash si et quand chaque *Credit Eligible Member* aura dépensé son crédit.

E. POSITION DU FAAC

[31] Le FAAC demande au Tribunal, non pas de refuser l'approbation du *Settlement Agreement*, mais plutôt de surseoir au jugement le temps que les parties y apportent des clarifications.

[32] Ainsi, le *Settlement Agreement* procure à l'avocat du groupe une rémunération globale de 92 000 \$ (honoraires, taxes et débours). Ce montant semble correspondre à 25 % des sommes perçues, selon la convention d'honoraires.

[33] Mais il n'est stipulé nulle part que la valeur du règlement est véritablement de 368 000 \$ (soit $92\,000\ \$ \times 100\ \% \div 25\ \%$).

[34] Il s'agit en l'espèce d'un règlement coupon, modèle controversé, notamment parce que l'expérience enseigne que les crédits ne sont jamais utilisés en entier par ceux qui les reçoivent.

[35] Plutôt, il faudrait ordonner aux parties de stipuler la valeur pécuniaire attribuée au règlement et de vérifier à une date prédéterminée quelle proportion des crédits inscrits ont véritablement été utilisés durant la période. Les crédits inutilisés correspondraient dès lors à un reliquat dont portion serait payable au FAAC.

[36] Le FAAC ne cherche pas à profiter d'un tel reliquat. D'ailleurs, une deuxième distribution pourrait diminuer l'ampleur de ce reliquat. Par contre, le FAAC estime nécessaire de dissuader les règlements qui évitent les redditions de compte et dissimulent des reliquats.

[37] Le FAAC attire l'attention sur les clauses 32, 33 et 39 du *Settlement Agreement*, rédigées dans l'intention délibérée d'éviter à DoorDash de devoir déboursé quelque montant d'argent additionnel en raison d'un reliquat :

32. After the Settlement Agreement has been implemented and executed, there shall be no surplus amount remaining for remittance, reparation or compensation to any Class Members or any private or public third party and there shall be no benefit to Class Members and Class Counsel other than the Redeemable Credits so issued, and the payment of Class Counsel Fees pursuant to the Settlement Agreement.

33. It is expressly agreed and understood by the Parties, that unused, unredeemed or unclaimed Redeemable Credits shall not constitute, nor may they under any circumstances give rise to a remaining balance for any purpose, including for a claim for reparation or compensation by Class Members or for the payment of a charge, levy or tolls by any third party, including a charge, levy or tools contemplated by any regulation. For greater certainty and without limitation, Defendants may terminate the Settlement Agreement pursuant to paragraph 39 in the event any court recognizes the existence of a remaining balance.

39. In the event that:

- a. the Approval Order is appealed from;
- b. a court recognizes the existence of a remaining balance; or
- c. if more than one hundred (100) Class Members exercise their Right of Exclusion;

the Defendant shall have, in its sole discretion, the option of declaring this Settlement Agreement null and void and it shall have no further force or effect, shall not be binding on the Parties, and shall not be used as evidence or otherwise in any litigation.

[soulignements par le FAAC]

[38] De fait, ces dispositions indiquent que DoorDash ne veut pas s'exposer à devoir payer un sou de plus après avoir acquitté la rémunération approuvée de l'avocat du groupe et avoir inscrit les crédits aux comptes des *Credit Eligible Members*.

F. CRITÈRES D'APPRÉCIATION D'UNE ENTENTE DE RÈGLEMENT

[39] Il faut ici cerner les règles régissant l'approbation d'une entente de règlement :

- en général;
- quant à des règlements coupons;
- quant à la rémunération de l'avocat du groupe.

F.1 Règles générales

[40] Un jugement récent (27 janvier 2022) du juge Sheehan dans *Option consommateurs c. Meubles Léon Itée*⁶ résume fort adéquatement les critères d'appréciation présentement applicables. Le précédent est d'autant plus pertinent que le juge Sheehan, après prise en compte des paramètres spécifiques, y approuve une entente de règlement bien que les membres ne reçoivent aucune indemnisation directe.

[41] Voici les extraits du jugement que le Tribunal reprend à son compte :

ANALYSE

[26] L'action collective est une procédure par laquelle une personne, le représentant, intente un procès au nom de tous les membres d'un groupe qui ont une réclamation similaire. Puisque le représentant du groupe n'est pas spécifiquement mandaté pour agir au nom de ces membres, une autorisation préalable du tribunal est requise avant qu'une action collective puisse être déposée.

[27] Une fois le recours autorisé, le tribunal continue de veiller à l'intérêt des membres absents.

[28] L'absence de mandat précis du représentant et le rôle confié au tribunal de veiller à l'intérêt des membres sous-tendent la nécessité d'une approbation du tribunal :

28.1 à l'égard de toute transaction conclue entre le représentant et les défendeurs; et

28.2 à l'égard des honoraires des avocats du groupe, même en présence d'une convention d'honoraires entre le représentant et les avocats.

[29] « Le tribunal n'est pas tenu d'approuver simultanément la transaction et les honoraires de l'avocat, sauf quand les parties stipulent clairement que la transaction est indivisible à cet égard ». Le tribunal peut également reporter l'approbation des honoraires à une étape plus appropriée, par exemple lorsque le rapport de l'administrateur des réclamations précisera le bénéfice réel obtenu par les membres.

[30] Lorsque le tribunal doit approuver une transaction ou les honoraires des avocats du groupe, il doit toujours garder en tête les objectifs sociaux visés par la procédure de l'action collective, soit de faciliter l'accès à la justice, modifier des comportements préjudiciables et économiser les ressources judiciaires.

⁶ 2022 QCCS 193.

5. La transaction proposée est-elle juste, équitable et dans l'intérêt fondamental des membres du groupe?

5.1 Droit applicable

[31] L'article 590 du *Code de procédure civile* (« **C.p.c.** ») prévoit qu'en matière d'action collective, toute transaction est sujette à l'approbation du tribunal. Cette approbation n'est accordée qu'après l'envoi d'avis aux membres qui les informent de la nature de l'action collective, des dispositions générales de la transaction proposée et des options qui leur sont offertes quant au règlement.

[32] Bien que l'article 590 C.p.c. n'énonce aucun critère précis, il est maintenant acquis que le rôle du tribunal, appelé à approuver une transaction, est de s'assurer qu'elle est juste, équitable et qu'elle s'inscrit dans l'intérêt fondamental des membres du groupe. Ce faisant, il doit soupeser les bénéfices de l'entente pour les membres et les comparer aux inconvénients. Il doit aussi tenir compte des objectifs initiaux de la procédure introductive d'instance et les comparer avec les avantages concrets de la transaction pour les membres. Finalement, le tribunal doit veiller à ce que « soit maintenue l'intégrité du processus judiciaire ».

[33] La jurisprudence québécoise a également majoritairement adopté certains critères additionnels élaborés par le juge Sharpe dans *Dabbs v. Sun Life Assurance Co. of Canada* :

- 33.1 les termes et les conditions de la transaction;
- 33.2 les probabilités de succès du recours;
- 33.3 l'importance et la nature de la preuve administrée;
- 33.4 la recommandation des avocats et leur expérience;
- 33.5 le coût des dépenses futures et la durée probable du litige;
- 33.6 la recommandation d'une tierce personne neutre, le cas échéant;
- 33.7 le nombre et la nature des objections à la transaction; et
- 33.8 la bonne foi des parties et l'absence de collusion.

[34] Telle que l'ont noté certains juges : « l'analyse constitue un exercice délicat puisqu'une fois une entente conclue, l'habituel débat contradictoire fait place à l'unanimité des parties qui ont signé la transaction et qui ont tout intérêt à la voir approuvée par le tribunal ». D'autre part, au stade de l'approbation, le tribunal « n'a généralement qu'une connaissance limitée des circonstances et des enjeux du litige ».

[35] Néanmoins, même s'il doit demeurer vigilant en l'absence d'une violation de l'ordre public, le tribunal doit approuver une transaction si celle-ci satisfait aux critères et répond à l'intérêt fondamental des membres.

[36] D'une part, le tribunal doit encourager le règlement des litiges par la voie de la négociation puisqu'une telle solution est généralement dans l'intérêt fondamental des parties. En effet, un dénouement rapide des litiges favorise l'accès à la justice. Il évite des procès longs et coûteux, ce qui contribue à l'économie des ressources judiciaires. Ces avantages respectent l'objectif énoncé dans la disposition préliminaire du C.p.c. selon lequel « 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 ».

[37] L'entente n'a pas à être parfaite. Il faut se rappeler qu'une entente négociée afin d'éviter les risques et les coûts d'un procès comporte nécessairement des concessions mutuelles. Puisque les discussions de règlement sont protégées par un privilège, les motifs qui ont mené à ces compromis ne sont pas toujours divulgués.

[38] Il n'appartient pas au tribunal de modifier, en tout ou en partie, la transaction conclue par les parties, même s'il peut suggérer aux parties de la modifier pour corriger certaines lacunes afin d'en assurer l'approbation. La quittance proposée doit faire l'objet d'une attention particulière afin d'éviter qu'elle dégage les défendeurs de toute responsabilité pour des comportements qui ne relèvent pas des revendications formulées dans la plainte ou pour lesquels les demandeurs n'obtiennent aucune compensation.

[notes infrapaginales omises]

F.2 Règles concernant les règlements coupons

[42] Le juge soussigné a analysé les règles applicables dans un jugement rendu le 18 août 2020⁷. Cette synthèse reste à jour 13 mois plus tard.

[43] Dans l'action collective *StubHub*, la Cour d'appel se prononce le 10 avril 2019⁸.

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

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

Les règlements coupons demeurent très controversés, notamment en raison des nombreux avantages qu'ils procurent aux entreprises

⁷ *Abihira c. StubHub inc.*, 2020 QCCS 2593 (jugement rectifié le 2 septembre 2020).

⁸ 2019 QCCA 657.

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

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

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

[...]

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

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

[notes infrapaginales omises]

[45] Les propos attribués à Me Stéphanie Poulin se retrouvent dans une série de textes colligés par le professeur Pierre-Claude Lafond⁹, dont un chapitre qui se veut un condensé du Rapport d'Option Consommateurs¹⁰.

[46] Le Rapport d'Option Consommateurs procède à une analyse détaillée et documentée du phénomène des règlements coupons, aux États-Unis, au Canada et au

⁹ S. POULIN, « *Les règlements de recours collectifs par voie de coupons : la justice sous forme de programme de fidélisation?* », dans P.-C. LAFOND (dir.), *L'accès des consommateurs à la justice*, Éditions Yvon Blais, 2010, p. 23.

¹⁰ OPTION CONSOMMATEURS, *Les règlements coupons : la justice devient-elle un programme de fidélisation?* rapport présenté à Industrie Canada, juin 2007; option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/recours-collectifs-reglements-coupons-juin-2007.pdf (ci-après, le « Rapport d'Option Consommateurs »).

Québec en particulier. En date de 2007, une douzaine de dossiers québécois ont été ainsi concernés¹¹.

[47] Le Rapport examine plus spécifiquement le dossier québécois de *Chartier c. Meubles Léon Itée*¹², le seul à l'époque qui comporte un rapport de l'administrateur des réclamations. Celui-ci indique que 26,8 % des membres du groupe ont utilisé le coupon rabais de 100 \$ ou réclamé le chèque de 38 \$ de Meubles Léon¹³.

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

5. GRILLE D'ANALYSE DES RÈGLEMENTS COUPONS

[...]

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

[...]

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

¹¹ *Idem*, p. 50-51.

¹² C.S.Montréal 500-06-000161-022.

¹³ *Idem*, p. 59-62.

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

Si les membres doivent transmettre un formulaire de réclamation :

- Le formulaire est-il simple et facile à comprendre. Par exemple, le formulaire peut-il être rempli simplement en cochant des cases, est-il rédigé en langage simple?
 - Demande-t-on des renseignements non nécessaires?
 - Est-il possible de transmettre sa réclamation par un mode de rechange, par exemple, par Internet ou télécopieur?
 - Qu'est-ce que les membres doivent prouver pour obtenir leur indemnité?
 - La procédure de réclamation est-elle simple ou formelle? Exige-t-on que le membre signe son formulaire devant témoin ou devant un commissaire à l'assermentation?
 - Quelle procédure d'avis aux membres a été mise en place? Cette procédure d'information est-elle efficace? Les membres reçoivent-ils un avis individualisé, par exemple à leur dernière adresse connue? A-t-on mis en place une stratégie pour informer les membres via les médias électroniques (par exemple, au moyen d'un communiqué de presse) ou les informe-t-on seulement par des avis publiés dans les journaux?
- Les caractéristiques des coupons :
- Y-a-t-il une date limite pour utiliser les coupons? Ce délai est-il suffisant pour permettre aux membres de les utiliser?
 - Les coupons peuvent-ils être utilisés avec d'autres offres promotionnelles du défendeur ou combinés avec d'autres coupons afin de procurer une réduction plus importante du prix? Les autres promotions offertes par le défendeur sont-elles plus intéressantes au point où les membres n'utiliseront pas les coupons?
 - Les membres peuvent-ils sans contrainte transférer les coupons à des tiers afin d'obtenir une compensation financière? La création d'un marché secondaire pour vendre les coupons est-elle réaliste ou seulement théorique? A-t-on embauché un « market maker » afin d'assurer la création d'un tel marché?
 - Les coupons ont-ils une valeur monétaire garantie que les membres peuvent obtenir s'ils choisissent de ne pas les utiliser?¹⁴

¹⁴ Rapport d'Option Consommateurs, préc., note 10, p. 45-48 (notes infrapaginales omises).

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

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

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

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

Ce type de transaction est parfois sévèrement critiqué. Par exemple, un règlement coupon a été rejeté et considéré inéquitable envers les membres du groupe parce qu'il n'accordait aucun droit à la réparation du véhicule ni aucune indemnité pour les camions défectueux et qu'il traitait les membres de certains sous-groupes différemment des autres.

[notes infrapaginales omises]

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

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

[note infrapaginale omise]

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

F.3 Règles concernant la rémunération de l'avocat

[53] Ici encore, il n'y a rien de bien nouveau sous le soleil.

[54] Comme il se doit, les juges de la Cour supérieure observent la grille d'analyse énoncée en 2018 par la Cour d'appel dans l'arrêt *Option consommateurs c. Banque Amex du Canada*¹⁵, comme suit :

[60] En matière d'action collective, il ne fait aucun doute que la responsabilité de contrôler les honoraires des avocats du représentant est dévolue au tribunal qui doit s'assurer que ceux-ci sont justes et raisonnables, justifiés par les circonstances et proportionnels aux services rendus :

593. Le tribunal peut accorder une indemnité au représentant pour le paiement de ses débours de même qu'un montant pour le paiement des frais de justice et des honoraires de son avocat, le tout payable à même le montant du recouvrement collectif ou avant le paiement des réclamations individuelles.

Il s'assure, en tenant compte de l'intérêt des membres du groupe, que les honoraires de l'avocat du représentant sont raisonnables; autrement, il peut les fixer au montant qu'il indique.

Il entend, avant de se prononcer sur les frais de justice et les honoraires, le Fonds d'aide aux actions collectives que celui-ci ait ou non attribué une aide au représentant. Le tribunal prend en compte le fait que le Fonds

593. The court may award the representative plaintiff an indemnity for disbursements and an amount to cover legal costs and the lawyer's professional fee. Both are payable out of the amount recovered collectively or before payment of individual claims.

In the interests of the class members, the court assesses whether the fee charged by the representative plaintiff's lawyer is reasonable; if the fee is not reasonable, the court may determine it.

Regardless of whether the Class Action Assistance Fund provided assistance to the representative plaintiff, the court hears the Fund before ruling on the legal costs and the fee. The court considers whether or not the

¹⁵ 2018 QCCA 305.

ait garanti le paiement de tout ou partie des frais de justice ou des honoraires.

Fund guaranteed payment of all or any portion of the legal costs or the fee.

[Soulignements ajoutés]

[61] Le législateur confie au juge un rôle de gardien et de protecteur des droits des membres. Ainsi, bien que pertinente à l'examen de la question, aucune convention d'honoraires intervenue entre le représentant et son avocat ni aucune entente d'honoraires conclue entre le représentant, son avocat et les parties adverses dans le cadre d'une transaction présentée pour approbation ne lient le juge.

[62] Le tribunal ne doit pas hésiter, au besoin, « à réviser ces honoraires en fonction de leur valeur réelle, à les arbitrer et à les réduire s'ils sont inutiles, exagérés, ou hors de proportion au regard de ce que le groupe retire du recours ».

[63] L'exercice de cette fonction de contrôle des honoraires des avocats du représentant constitue la mise en œuvre d'un pouvoir discrétionnaire qui mérite retenue de la part de la Cour d'appel.

[64] Le Code de procédure civile n'indique ni critères ni facteurs d'évaluation du caractère juste et raisonnable de ces honoraires, mais le Code des professions, la Loi sur le Barreau et la réglementation adoptée sous ces législations le font.

[65] Les articles 101 et 102 du Code de déontologie des avocats énoncent :

101. L'avocat demande et accepte des honoraires et des débours justes et raisonnables.

101. A lawyer must charge and accept fair and reasonable fees and disbursements.

Il en est de même des avances demandées au client.

The same applies to advances he asks the client to provide.

102. Les honoraires sont justes et raisonnables s'ils sont justifiés par les circonstances et proportionnés aux services professionnels rendus. L'avocat tient notamment compte des facteurs suivants pour la fixation de ses honoraires:

102. The fees are fair and reasonable if they are warranted by the circumstances and proportionate to the professional services rendered. In determining his fees, the lawyer must in particular take the following factors into account:

1° l'expérience;

(1) experience;

2° le temps et l'effort requis et consacrés à l'affaire;	(2) the time and effort required and devoted to the matter;
3° la difficulté de l'affaire;	(3) the difficulty of the matter;
4° l'importance de l'affaire pour le client;	(4) the importance of the matter to the client;
5° la responsabilité assumée;	(5) the responsibility assumed;
6° la prestation de services professionnels inhabituels ou exigeant une compétence particulière ou une célérité exceptionnelle;	(6) the performance of unusual professional services or professional services requiring special skills or exceptional speed;
7° le résultat obtenu;	(7) the result obtained;
8° les honoraires prévus par la loi ou les règlements;	(8) the fees prescribed by statute or regulation; and
9° les débours, honoraires, commissions, ristournes, frais ou autres avantages qui sont ou seront payés par un tiers relativement au mandat que lui a confié le client.	(9) the disbursements, fees, commissions, rebates, costs or other benefits that are or will be paid by a third party with respect to the mandate the client gave him.

[Soulignements ajoutés]

[66] Les principes généraux et les méthodes d'évaluation pertinentes à l'analyse du caractère juste et raisonnable des honoraires résultent de la prise en compte de ces facteurs. Dans ce contexte, les conventions d'honoraires bénéficient d'une présomption de validité et ne sont écartées que si leur application n'est pas juste et raisonnable pour les membres dans les circonstances de la transaction examinée; quant au modèle du facteur multiplicateur, il constitue un outil de mesure ou de contrôle du caractère raisonnable des honoraires.

[67] Lorsqu'il analyse les honoraires proposés, si le juge doit faire preuve de flexibilité dans son examen et accorder du poids à l'expression de la volonté des parties, il n'en demeure pas moins qu'il doit s'assurer que ceux-ci sont effectivement justes et raisonnables.

[68] Comme on peut le constater à la lecture des textes de loi des autres provinces en la matière et de la jurisprudence qui en découle, la question des honoraires des avocats reçoit un semblable traitement ailleurs au Canada. En

effet, ces lois exigent que les honoraires soient approuvés par les juges, que ces derniers en contrôlent le caractère juste et raisonnable; quant à la jurisprudence, elle énonce des principes généraux, réfère à des méthodes d'évaluation tout à fait comparables et compatibles à ce qui prévaut au Québec et affirme la retenue à accorder aux jugements de première instance en pareilles matières.

[...]

[74] La conclusion voulant que les honoraires ne soient ni justes ni raisonnables imposait, dans les circonstances et à moins de modifications agréées entre les parties quant au contenu de la transaction à approuver, le rejet des demandes d'approbation des transactions, car dans chaque cas ces honoraires, incluant leur quantum, constituaient une partie non détachable de l'entente conclue. Me Yves Lauzon s'exprime de la façon suivante, à ce propos, dans ses commentaires sous l'article 590 C.p.c. dans *Le Grand collectif* :

II — Les pouvoirs et le rôle du tribunal

Le tribunal n'a pas le pouvoir de modifier la transaction à sa seule initiative. Il doit respecter la volonté des parties qui ont librement transigé dans les limites des compromis qu'elles ont jugés possibles afin d'en arriver à une entente. Sur cette base, il doit en principe l'approuver telle qu'elle lui est présentée ou la refuser selon son appréciation en fonction des critères applicables.

L'expérience démontre que les tribunaux ont progressivement trouvé une troisième voie qui respecte pleinement la volonté des parties sans toutefois se limiter au strict choix formel d'approuver ou de refuser ce qui lui est présenté. La dernière décennie a vu émerger une évolution dans la manière du tribunal d'exercer son pouvoir de contrôle qui va dans le sens d'un rôle beaucoup plus proactif et d'un dialogue ouvert avec les procureurs. Le tribunal exprime, au besoin, ses préoccupations, voire son désaccord, sur certains aspects précis de la transaction et invite les procureurs à considérer des modifications jugées souhaitables ou essentielles à son approbation. Le tribunal joue alors un rôle critique constructif sans imposer ses vues et les procureurs ont l'opportunité de modifier l'entente de règlement en ce sens (voir *Option Consommateurs c. Banque Amex du Canada*, 2017 QCCS 200, EYB 2017-275466).

Dans l'exercice de ce pouvoir d'appréciation de la transaction selon les critères établis, le tribunal doit également respecter deux principes directeurs reconnus en jurisprudence.

Les transactions doivent être considérées favorablement et même encouragées par les tribunaux parce qu'elles présentent des avantages certains pour l'administration de la justice. En effet, elles permettent un dénouement plus rapide des litiges, ce qui correspond à l'objectif d'accès à la justice dans des délais acceptables. Elles

évitent également des procès parfois longs et coûteux contribuant ainsi à l'économie des ressources judiciaires. Ces avantages cadrent parfaitement avec l'objectif du Code de procédure énoncé à la première partie du second alinéa de la disposition préliminaire qui se lit comme suit :

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.

Le tribunal doit éviter de rechercher une transaction parfaite ou idéale et toujours garder à l'esprit qu'elle est le fruit de compromis consentis de part et d'autre sans lesquels elle aurait été impossible. Le vieil adage « the best is the enemy of the good » résume bien ce principe.

[soulignements de la Cour d'appel]

G. APPRÉCIATION ET DÉCISION

[55] Aux yeux du Tribunal, la caractéristique dominante du *Settlement Agreement* est que DoorDash dépose un crédit de 1,50 \$ au compte individuel de plusieurs dizaines de milliers de *Credit Eligible Members*¹⁶, et n'est pas tenue imputable selon la proportion des membres qui utiliseront le crédit ou pas.

[56] Le Tribunal accepte l'explication qu'un client typique utilise l'application de DoorDash, non pas pour commander des mets gastronomiques, mais plutôt de la restauration rapide de relativement faible valeur (disons, 25 \$ ou moins).

[57] Ce client typique se fait livrer sa commande à sa résidence ou sur son lieu de travail (quant à ceux qui ne sont pas présentement confinés au télétravail).

[58] Le Tribunal est d'accord qu'il y a forte probabilité que ce client typique utilise promptement le crédit de 1,50 \$ dès sa prochaine commande, peut-être même sans le réaliser pleinement, vu la déduction automatique sur la facture.

[59] À la lumière des enseignements de la Cour d'appel dans son arrêt *StubHub* de 2019, le Tribunal considère qu'il n'y a pas de contre-indications majeures à l'approbation d'un tel règlement coupon, pour les motifs suivants :

- 1,50 \$ est un petit montant mais rien n'indique que chaque membre ait subi un préjudice matériel important. Un règlement à l'amiable procurera rarement le paiement de dommages punitifs;

¹⁶ La déclaration assermentée de M. Varone procure au Tribunal une estimation plus précise, mais cette déclaration est produite sous scellés.

- le litige survient dans un contexte où le membre typique fait affaires de façon répétitive avec DoorDash. Ceci distingue le cas de ceux où la relation contractuelle n'est nouée qu'une seule fois;
- la relation d'affaires du membre typique avec DoorDash survient habituellement pour de petits montants. Ceci distingue de précédents où le crédit ne pouvait être utilisé que pour des achats coûteux (véhicule automobile, appareil électroménager, etc.);
- on reproche aux règlements coupons de mal dissuader les pratiques commerciales interdites, du fait que le commerçant incite le consommateur à poursuivre sa relation d'affaires. Cependant, on a ici démontré de façon satisfaisante que la pratique commerciale a été modifiée (du moins, quant aux frais de service);
- il n'y a pas de délai de péremption;
- on n'impose au membre individuel aucune démarche pour obtenir le crédit.

[60] Le Tribunal comprend que, dans ce type de dossiers impliquant la LPC, il est souvent préférable d'aménager une solution qui utilise le budget disponible pour les membres directement, plutôt que de mettre en place des mécanismes de réclamation pour lesquels des tiers devront être rémunérés.

[61] Le Tribunal considère par ailleurs qu'il s'agit d'une forme particulière de recouvrement collectif, tel que prévu à l'article 595 C.p.c. Il ne s'agit assurément pas d'un recouvrement individuel au sens de l'article 599 C.p.c.

[62] Un recouvrement collectif ne requiert pas que, dans tous les cas, le Tribunal détermine ou connaisse la valeur pécuniaire globale de l'acquittement des réclamations.

[63] L'article 595 C.p.c. précise qu'un recouvrement collectif peut résulter d'une ordonnance pécuniaire, d'une autre mesure réparatrice (et d'une combinaison des deux).

[64] Dans le présent cas, les règles additionnelles des articles 596 à 598 C.p.c. sont inutiles et ne trouvent pas application.

[65] La Cour supérieure a déjà accepté qu'un crédit ou une réduction temporaire de prix constitue une mesure réparatrice acceptable¹⁷.

[66] Il est exact que la solution retenue n'engendrera aucun reliquat. Mais l'absence de reliquat ne saurait constituer négation de l'existence d'un recouvrement collectif.

¹⁷ *St-Pierre c. Meubles Léon Ltée*, 2011 QCCS 2361; *Delaunais c. Québec (Procureur général)*, (1992) R.J.Q. 1578 (C.S.).

Idéalement, un recouvrement collectif sera exécuté sans engendrer de reliquat (article 597 C.p.c.).

[67] De même, tous les recouvrements collectifs ne mènent pas à l'application de l'article 59 du *Règlement de la Cour supérieure du Québec en matière civile*¹⁸, qui prévoit un rapport détaillé (sauf dans les cas où il est superflu).

[68] Le Tribunal statue qu'il y a lieu d'approuver le *Settlement Agreement* du 17 décembre 2021 parce que les bénéfices de l'entente l'emportent largement sur les inconvénients.

[69] Cette entente constitue une façon raisonnable et acceptable de régler rapidement ce litige dans le respect des principes de proportionnalité et de saine administration de la justice.

[70] Quant à la quotité des honoraires de l'avocat du groupe, il n'est pas possible de vérifier si le pourcentage de 25 % stipulé dans la convention d'honoraires du 21 décembre 2020, parce qu'on ignore la valeur de la « somme perçue ».

[71] Le Tribunal estime qu'il vaut mieux appliquer un taux multiplicateur de 2,0 à la valeur justifiée des travaux en cours.

[72] L'avocat du groupe produit une facture attestant que 132,5 heures ont été consacrées au dossier en date du 10 mars 2022. Le Tribunal arrondit à 150 heures au total pour tenir compte des services rendus et à être rendus après cette date.

[73] Par contre, la lecture de la facture fait voir que Me Lambert a accompli seul 100 % du travail, sans déléguer à quiconque. De plus, Me Lambert est membre du Barreau depuis 2011 et ne peut prétendre être déjà un avocat expérimenté et spécialisé en droit des actions collectives.

[74] Le Tribunal tient compte que les parties auront dû débattre le 14 mai 2021 la demande par DoorDash de produire une preuve appropriée.

[75] Tout considéré, le Tribunal statue que les 150 heures reconnues doivent être rémunérées globalement au taux de 250 \$ l'heure (plutôt que 350 \$, avant application du multiplicateur de 2,0, d'où le résultat :

$$150 \text{ h} \times 250 \text{ \$} \times 2,0 = 75 \text{ 000 \$}$$

[76] À ce montant s'ajoutent les taxes, plus les débours (incluant les taxes) justifiés à 2 116,50 \$.

¹⁸ RLRQ, c. C-25.01, r. 0.2.1.

[77] DoorDash doit payer le total ainsi établi conformément aux clauses pertinentes du *Settlement Agreement*.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[78] **DÉCLARE** que l'Entente de règlement (pièce A-1) est juste, raisonnable et dans le meilleur intérêt des membres du groupe;

[79] **DÉCLARE** que l'Entente de règlement constitue une transaction au sens des articles 2631 et suivants du *Code civil du Québec*, obligeant et liant toutes les parties et tous les membres du groupe (*Class Members*) sauf ceux qui se sont exclus avant le 28 février 2022, date d'expiration du délai d'exclusion;

[80] **ORDONNE** aux parties et à tels membres du groupe de se conformer aux termes et conditions de l'Entente de règlement;

[81] **DÉCLARE** que la demanderesse et tous les membres du groupe (*Class Members*) sauf ceux s'étant exclus conformément à l'Entente de règlement, donnent quittance à la défenderesse conformément au paragraphe 22 de l'Entente de règlement;

[82] **ORDONNE** à la défenderesse d'inscrire diligemment un crédit de 1,50 \$ au compte de chaque *Credit Eligible Member*;

[83] **ORDONNE** à la défenderesse de produire diligemment une déclaration assermentée certifiant que telle inscription a été complétée;

[84] **DÉCLARE** que le Tribunal demeure saisi du dossier jusqu'à jugement de clôture, advenant qu'une partie soulève une difficulté d'exécution de l'Entente de règlement;

[85] **APPROUVE** les honoraires de l'Avocat du groupe à 75 000 \$, plus taxes applicables, plus débours de 2 116,50 \$;

[86] **SANS FRAIS** de justice.



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

Me Jimmy Ernst Jr. Laguë Lambert
LAMBERT AVOCAT INC.
Avocats pour la demanderesse

Me Christina Cosneanu
Me Alexandre Fallon
OSLER, HOSKIN & HARCOURT
Avocats pour la défenderesse

Me Nathalie Guilbert
FONDS D'AIDE AUX ACTIONS COLLECTIVES

Date d'audience : 18 mars 2022