

COUR SUPÉRIEURE

(Chambre en actions collectives)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-001083-209

DATE : 12 avril 2024

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE MARIE-CHRISTINE HIVON, J.C.S.

ISABEL CORRAL

Demanderesse

c.

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

Défenderesse

**JUGEMENT SUR LA DEMANDE POUR AUTORISATION D'EXERCER UNE ACTION
COLLECTIVE ET POUR ÊTRE REPRÉSENTANTE**

APERÇU

[1] Le 18 septembre 2023, la demanderesse Isabel Corral dépose une demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentante, 3^{ème} modification (**Demande modifiée**) aux termes de laquelle elle demande au Tribunal l'autorisation d'exercer une action collective contre la défenderesse Société canadienne des postes (**SCP**) et de se voir attribuer le statut de représentante pour le groupe proposé suivant (**Groupe**) :

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, Priorité Mondial,

Xpresspost, Xpresspost É.-U., Xpresspost International, Colis accéléré et Boîte à tarif fixe, dont les délais n'ont pas été respectés.

[2] La demanderesse reproche à SCP d'avoir effectué de fausses représentations à ses clients concernant ses services d'expédition accélérée (**Services d'expédition accélérée**), plus particulièrement au sujet d'une garantie de livraison qui y est assortie (**Garantie de livraison**).

[3] En effet, la demanderesse aurait, le 9 juin 2020, acheté le Service d'expédition accéléré Xpresspost, suivant la recommandation d'un commis en succursale de la défenderesse, afin de bénéficier d'une livraison le jour suivant, assortie d'une Garantie de livraison à temps. Dans les faits, le colis aurait été livré le 10 juillet 2020, soit un mois plus tard.

[4] La demanderesse fonde son recours sur les causes d'actions suivantes :

4.1. SCP aurait fait de fausses représentations ou des représentations trompeuses à des consommateurs suivant l'art. 219 de la *Loi sur la protection du consommateur* (**LPC**);

4.2. SCP aurait fait de fausses représentations à un consommateur concernant l'existence, la portée ou la durée d'une garantie en violation de l'art. 227 LPC;

4.3. SCP aurait passé sous silence un fait important dans une représentation faite à un consommateur en violation de l'art. 228 LPC; et

4.4. SCP aurait fait défaut de respecter ses obligations contractuelles et aurait engagé sa responsabilité suivant l'art. 1458 du *Code civil du Québec* (**C.c.Q.**);

[5] À titre de réparation, la demanderesse réclame ce qui suit au nom de chacun des membres du Groupe :

5.1. Le remboursement complet des montants payés pour l'achat d'un Service d'expédition accélérée ou subsidiairement, un remboursement équivalent au montant payé en sus du prix du service régulier, le Colis standard, et ce, à titre de réduction de leurs obligations;

5.2. Des dommages punitifs au montant de 300 \$ par membre, le tout conformément à l'article 272 LPC.

[6] La défenderesse conteste l'autorisation de l'action collective aux motifs suivants:

6.1. Il n'existe aucune question commune à tous les membres du Groupe vu que l'expérience d'achat de chacun des membres est particulière et différente de celle de la demanderesse,

6.2. Les faits allégués au soutien de la Demande modifiée ne paraissent pas justifier les conclusions recherchées, notamment considérant que la défenderesse bénéficie d'une immunité à titre de mandataire de la Couronne;

6.3. La composition du Groupe ne justifie pas l'autorisation d'une action collective puisque tous les membres du Groupe tel que défini ne sont pas tous des victimes et qu'aucune preuve ne supporte le nombre approximatif de membres avancé par la demanderesse, et;

6.4. la demanderesse n'est pas en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres vu l'immunité bénéficiant à la défenderesse et le fait que la situation de la demanderesse n'est pas représentative de celle des autres membres du Groupe.

[7] Subsidiairement, SCP demande que la définition du Groupe soit limitée aux personnes physiques qui n'avaient pas connaissance que la Garantie de livraison avait été suspendue en raison de la pandémie de COVID-19, ce avec quoi la demanderesse est en accord.

ANALYSE

1. CONTEXTE FACTUEL À L'ORIGINE DE L'ACTION COLLECTIVE ENVISAGÉE

[8] La demanderesse est une consommatrice au sens de la LPC et du C.c.Q.

[9] La défenderesse est une personne morale constituée de l'art. 4 de la *Loi sur la société canadienne des postes* (L.R.C. (1985), ch. C-10) (**LSPC**). Il n'est pas contesté que 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. Elle offre aussi les Services d'expédition accélérée suivants :

- Priorité, Priorité Mondial, Xpresspost, Xpresspost É.-U., Xpresspost International, Colis accéléré et Boîte à tarif fixe, en garantissant les services plus rapides que son service régulier, le Colis standard en contrepartie d'un tarif plus élevé.

[10] Les Services d'expédition accélérée sont assortis d'une Garantie de livraison à temps qui n'est pas offerte pour un Colis standard. La demanderesse produit notamment la pièce P-1 qui énumère différents Services d'expédition accélérée et leurs particularités.

[11] L'action collective envisagée porte plus précisément sur la suspension, par la défenderesse, de la Garantie de livraison dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et les informations fournies par la défenderesse à cet égard à ses clients.

[12] La demanderesse allègue les faits suivants à cet égard :

12.1. Sur le site internet de la défenderesse, les choix offerts en cherchant un

tarif démontrent que les services Xpresspost, Xpresspost É.-U., Xpresspost International et Priorité offrent toujours la Garantie, même en juillet 2020, tel qu'il appert de la mention « *Guaranteed* » suivant la désignation de tous ces services pour les captures d'écran de la page « Trouvez les tarifs »¹;

- 12.2. Les clients qui utilisent les Services d'expédition accélérée avec la Garantie de livraison de la défenderesse peuvent normalement demander un remboursement des frais d'affranchissement lorsque le colis est livré après la date de livraison garantie²;
- 12.3. Le ou vers le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé a déclaré la crise de COVID-19 comme étant une situation de pandémie globale et, le 13 mars 2020, le Gouvernement québécois a déclaré l'urgence sanitaire dans la Province³;
- 12.4. Il appert que le 19 mars 2020, la défenderesse a publié un communiqué sur son site internet annonçant la suspension de la Garantie pour ses services de colis jusqu'à nouvel ordre et ce, de manière abrupte et sans avertissement ni consentement de la part des clients⁴;
- 12.5. Dans des communiqués subséquents, la défenderesse a reconnu éprouver des retards importants dans la livraison de ses colis⁵;
- 12.6. Depuis approximativement le 19 mars 2020, la défenderesse refuse de rembourser les frais d'affranchissement lorsque le colis est livré après la date de livraison garantie, tel qu'il appert notamment d'une réponse de la défenderesse à une demande de remboursement⁶;
- 12.7. Cette manière de faire se distingue de la modification des normes de livraison mises en place pendant la période des fêtes qui, à chaque année, enregistre un volume de livraison accélérée et lors de laquelle les clients peuvent encore demander le remboursement des frais d'affranchissement à des conditions différentes⁷;
- 12.8. Les informations affichées en haut de chaque page du site internet de SCP quant à un avertissement sur de possibles suspensions sont contradictoires avec la mention toujours visible à l'effet que les Services d'expédition accélérée

¹ Pièce P-2.

² Pièce P-3.

³ Pièce P-4.

⁴ Pièce P-5.

⁵ Tel qu'il appert notamment des communiqués des 21 et 23 avril et 26 mai 2020, pièce P-6.

⁶ Pièce P-7.

⁷ Pièce P-8.

bénéficient de la Garantie⁸;

- 12.9. Par ailleurs, ledit avertissement ne fait aucunement mention de l'annulation de la Garantie de livraison, référant seulement au communiqué du 26 mai 2020 et non à celui du 19 mars 2020⁹;
- 12.10. En conséquence, la défenderesse continue de facturer et de recevoir le paiement d'un prix supérieur pour les Services d'expédition accélérée alors qu'elle ne garantit plus les délais de livraison;
- 12.11. 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 la Garantie de livraison.

2. LE DROIT

2.1 Dispositions législatives invoquées par la demanderesse

[13] L'action collective recherchée repose sur les causes d'actions suivantes :

- 13.1. D'avoir fait de fausses représentations ou des représentations trompeuses à des consommateurs suivant l'art. 219 de la *Loi sur la protection du consommateur (LPC)*;
- 13.2. D'avoir fait de fausses représentations à un consommateur concernant l'existence de la portée ou la durée d'une garantie, en violation de l'art. 227 LPC;
- 13.3. D'avoir passé sous silence un fait important dans une représentation faite à un consommateur, en violation de l'art. 228 LPC; et
- 13.4. D'avoir fait défaut de respecter ses obligations contractuelles et d'avoir engagé sa responsabilité suivant l'art. 1458 C.c.Q.;

[14] Les articles suivants de la LPC sont pertinents et se lisent comme suit :

40. Un bien ou un service doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat.

41. Un bien ou un service fourni doit être conforme à une déclaration ou à un message publicitaire faits à son sujet par le commerçant ou le fabricant. Une déclaration ou un message publicitaire lie ce commerçant ou ce fabricant.

⁸ Pièce P-9.

⁹ Id.

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

220. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut faussement, par quelque moyen que ce soit:

- a) attribuer à un bien ou à un service un avantage particulier;
- b) prétendre qu'un avantage pécuniaire résultera de l'acquisition ou de l'utilisation d'un bien ou d'un service;
- c) prétendre que l'acquisition ou l'utilisation d'un bien ou d'un service confère ou assure un droit, un recours ou une obligation.

225. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut faussement, par quelque moyen que ce soit:

- a) invoquer une réduction de prix;
- b) indiquer le prix courant ou un autre prix de référence pour un bien ou un service;
- c) laisser croire que le prix d'un bien ou d'un service est avantageux.

227. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une fausse représentation concernant l'existence, la portée ou la durée d'une garantie

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

[15] Est un fait important celui qui est déterminant dans le consentement du consommateur et est susceptible d'influer sur son choix éclairé¹⁰.

[16] La demanderesse exerce le recours prévu à l'art. 272 LPC et réclame des dommages-intérêts compensatoires et punitifs :

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'art. 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'art. 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;

¹⁰ *Imperial Tobacco Canada ltée c. Conseil québécois sur le tabac et la santé*, 2019 QCCA 358 (**Imperial Tobacco**), par. 874.

- 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.

[17] La demanderesse fonde également les conclusions recherchées sur la violation des obligations contractuelles de la défenderesse lui incombant en vertu de l'article 1458 C.c.Q. :

1458. Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés.

Elle est, lorsqu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice, corporel, moral ou matériel, qu'elle cause à son cocontractant et tenue de réparer ce préjudice; ni elle ni le cocontractant ne peuvent alors se soustraire à l'application des règles du régime contractuel de responsabilité pour opter en faveur de règles qui leur seraient plus profitables.

[18] Par ailleurs, les articles suivants de la LSPC sont pertinents à la présente analyse :

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

5 (1) La Société a pour mission :

a) de créer et d'exploiter un service postal comportant le relevage, la transmission et la distribution de messages, renseignements, fonds ou marchandises, dans le régime intérieur et dans le régime international;

b) d'assurer les prestations, ainsi que la réalisation et la fourniture des produits, qu'elle estime utiles à son exploitation;

c) d'assurer, à l'intention ou pour le compte des administrations fédérales, provinciales, régionales ou municipales ou des établissements qui en relèvent, ou, d'une façon générale, à l'intention de quiconque, les prestations dont elle s'estime capable sans inconvénient pour la réalisation des autres objectifs de sa mission.

5 (2) Dans l'exercice de sa mission, la Société, tout en assurant l'essentiel du service postal habituel :

a) tient compte de l'opportunité d'adapter, qualitativement et quantitativement, ses prestations et ses produits à l'évolution de la technologie des communications;

[...]

14 (1) Sous réserve de l'art. 15, la Société a, au Canada, le privilège exclusif du relevage et de la transmission des lettres et de leur distribution aux destinataires.

14 (2) La présente loi n'a pas pour effet d'imposer à quiconque la transmission postale de journaux, revues, livres, catalogues ou marchandises.

15 (1) Le privilège exclusif octroyé au paragraphe 14(1) ne s'applique pas aux documents suivants :

[...]

- e. les lettres urgentes transmises par porteur moyennant une rétribution au moins égale à trois fois le port exigible pour la distribution au Canada de lettres de destination comparable pesant cinquante grammes;

[...]

(2) Le paragraphe (1) n'a pas pour effet d'autoriser quiconque à recueillir des lettres en vue d'en assurer la transmission ou la livraison dans les conditions prévues à ce paragraphe.

[...]

16 (1) Dans l'exécution de sa mission et l'exercice de ses fonctions, la Société a, sous réserve des autres dispositions de la présente loi, la capacité d'une personne physique.

[...]

23 Pour l'application de la présente loi, la Société est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada.

40 (1) Sous réserve des autres dispositions de la présente loi et de ses règlements, ni Sa Majesté, ni le ministre, ni la Société n'encourent de responsabilité pour les pertes, retards ou erreurs de traitement subis par une chose qui a été postée. [...]

2.2 Les critères à satisfaire pour être autorisé à exercer une action collective

[19] L'article 575 C.p.c. édicte les critères à satisfaire pour que l'exercice d'une action collective soit autorisé :

575. Le tribunal autorise l'exercice de l'action collective et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que :

1. les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

2. les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;
3. la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance;
4. le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[20] La Cour suprême du Canada a établi certains principes à prendre en compte lors de l'appréciation de ces critères.

[21] Dans *L'Oratoire Saint-Joseph c. J.J.*¹¹, la Cour suprême précise ce qui suit quant aux objectifs de la procédure de l'action collective :

[7] À l'étape de l'autorisation, le tribunal exerce un « rôle de filtrage ». Il doit simplement s'assurer que le demandeur satisfait aux conditions énoncées à l'art. 575 C.p.c. Dans l'affirmative, l'exercice de l'action collective doit être autorisé. La Cour supérieure procédera plus tard à l'examen du fond du litige. Ainsi, lorsqu'il vérifie si les conditions prévues à l'art. 575 C.p.c. sont respectées au stade de l'autorisation, le juge tranche une question purement procédurale. Il ne doit pas de pencher sur le fond du litige, étape qui s'amorce seulement après l'octroi de la demande d'autorisation.

[8] La Cour privilégie « une interprétation et une application larges des critères d'autorisation [de l'exercice de l'action collective] et « la jurisprudence a clairement voulu faciliter l'exercice des [actions collectives] comme moyen d'atteindre le double objectif de la dissuasion et de l'indemnisation des victimes. » » Autrement dit, l'action collective n'est pas un « recours exceptionnel » commandant une interprétation restrictive. Au contraire, il s'agit d'« un remède ordinaire qui vise à favoriser une meilleure justice sociale. »

[Nos soulignements]

[22] Quant au critère de l'apparence de droit, la Cour suprême confirme que le fardeau du demandeur est d'établir l'existence d'une cause défendable. Elle précise ce qui suit, toujours dans l'arrêt *Oratoire Saint-Joseph*¹² :

[59] En outre, à l'étape de l'autorisation, les faits allégués dans la demande sont tenus pour avérés, pourvu que les allégations de fait soient suffisamment précises : *Sibiga*, par. 52; *Infineon*, par. 67; *Harmegnies*, par. 44; *Regroupement des citoyens contre la pollution c. Alex Couture inc.*, 2007 QCCA 565, [2007] R.J.Q. 859, par. 32; *Charles*, par. 43; *Toure*, par. 38; *Fortier*, par. 69. Lorsque des allégations de fait sont « vagues », « générales » ou « imprécises », elles se rapprochent nécessairement davantage de l'opinion ou de l'hypothèse, et elles

¹¹ *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35 (**Oratoire Saint-Joseph**), citant entre autres *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59 (**Infineon**); *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1.

¹² *Oratoire Saint-Joseph*, id., note 11, par. 59.

peuvent donc difficilement être tenues pour avérées; elles doivent alors absolument « être accompagnées d'une certaine preuve afin d'établir une cause défendable » : *Infineon*, par. 134. De fait, l'arrêt *Infineon* suggère fortement au par. 134 (sinon explicitement, du moins implicitement) que de « simples allégations » — bien qu'« insuffisantes pour satisfaire à la condition préliminaire d'établir une cause défendable » (je souligne) — peuvent être complétées par une « certaine preuve » qui — « aussi limitée qu'elle puisse être » — doit accompagner la demande « afin d'établir une cause défendable ».

[23] Dans la détermination de l'existence d'une cause défendable, il devra être tenu compte, outre les faits allégués, des inférences et présomptions de faits ou de droit pouvant en découler¹³. Il s'agit d'un seuil peu élevé.

[24] L'objectif de l'opération de filtrage est d'éviter la poursuite d'une demande qui serait frivole ou insoutenable¹⁴. S'il subsiste un doute sur la suffisance des faits allégués pour satisfaire le critère de l'apparence de droit, ce doute doit en principe bénéficier au demandeur¹⁵.

[25] Comme le mentionnait encore récemment la Cour d'appel, « [l]e demandeur n'a pas à établir que sa demande sera probablement accueillie, mais simplement « une apparence de droit sérieuse » ou, en anglais, « *a good colour of right* » ou « *a prima facie case* » »¹⁶.

[26] Enfin, l'apparence de droit doit être analysée à la lumière de la situation personnelle du demandeur¹⁷. L'allégation relative à un fait propre à un demandeur sera tenue pour avérée à moins qu'elle soit invraisemblable.

[27] Par ailleurs, à l'étape de l'autorisation, les pures questions de droit peuvent être tranchées par le Tribunal si le sort de l'action envisagée en dépend¹⁸. Le choix de statuer ou de déferer la question au juge du fond relève de la discrétion du juge d'autorisation, dans le cadre de son opération de filtrage¹⁹.

[28] Quant au critère de la qualité de représentant du demandeur, il s'agit d'un critère minimaliste qui « n'implique pas la recherche du représentant parfait, surtout, comme ici, en matière de droit de la consommation »²⁰. Le demandeur devra démontrer qu'il a

¹³ Oratoire Saint-Joseph, id., note 11, par. 24.

¹⁴ Infineon, id., note 11, par. 59 et 60. Voir aussi *Tenzer c. Huawei Technologies Canada Co. Ltd.*, 2020 QCCA 633, (**Tenzer**) par. 20.

¹⁵ Oratoire Saint-Joseph, id., note 11, par. 79.

¹⁶ Tenzer, id., note 14, par. 20.

¹⁷ *Abicidan c. Bell Canada*, 2017 QCCS 1198, par. 11.

¹⁸ Oratoire, id., note 11, par. 55.

¹⁹ *Pilon c. Banque Amex du Canada*, 2021 QCCA 414 (**Pilon**), par. 12, 17 et 18 (Demande d'autorisation d'appel à la Cour suprême du Canada rejetée (C.S.C. 2022-03-10, dossier 39669). Voir aussi *Benabu c. Bell Canada*, 2019 QCCA 2174 (**Benabu**), par. 6 à 8.

²⁰ Tenzer, id., note 14, par. 30.

l'intérêt et la compétence pour agir et qu'il n'existe pas de conflit entre lui et les membres du groupe²¹.

[29] La Cour suprême du Canada a précisé, dans l'affaire *Banque de Montréal c. Marcotte*²², que « la nature de l'intérêt que doit établir le représentant pour avoir le statut doit être appréciée sous l'angle de l'intérêt commun du groupe et non uniquement du point de vue du représentant ».

[30] La situation personnelle du demandeur pourra aussi être prise en compte dans l'analyse du critère sur la définition du groupe qui devra être « à la mesure de la réclamation que [le demandeur] entend faire valoir, c'est-à-dire « *aligned with the claim as framed by the applicant* » »²³.

[31] Enfin, quant au critère des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes, il y a lieu d'ajouter que l'existence d'une seule question de droit identique, similaire ou connexe suffit si elle fait progresser le litige de façon non négligeable²⁴.

[32] Dans l'arrêt *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, la Cour d'appel précise ce qui suit²⁵ :

The judge did not apply this test of a single, significant common question but focussed instead on what he presumed to be disparate contractual arrangement amongst members of the class that, he wrote, precluded him on finding commonality. Again in *Vivendi*, the Supreme Court warned against this kind of analysis that risks overemphasizing variation between members of the class and losing sight of one or more common questions that will advance the class action. Moreover in *Infineon*, the Court held that it is not necessary that the member of the class be in the same situation but that it is enough that they be in a sufficiently similar situation such that a common question for which the class action seeks answers can be identified. "At the authorization stage" wrote the Supreme Court, "the threshold requirement for common questions is low".

[33] Il y a donc lieu de revoir l'application de ces critères au regard de la Demande modifiée, des pièces à son soutien ainsi que de la preuve que la défenderesse a été autorisée à déposer²⁶, soit les paragraphes 1 à 7 d'une Déclaration sous serment de Madame Carmen Li, directrice de la gestion des colis auprès de la défenderesse, portant

²¹ Tenzer, id., note 14, par. 30. Voir aussi *Oratoire Saint-Joseph*, id., note 11, par. 32.

²² *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55 (**Marcotte**), par. 42.

²³ *Beaulieu c. Facebook inc.*, 2022 QCCA 1736, par. 75 et 88, citant *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299 (**Sibiga**), par. 136.

²⁴ *Homsy c. Google*, 2022 QCCS 722, par. 12. Voir aussi *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30, par. 84-85.

²⁵ *Sibiga*, id., note 23, par. 123.

²⁶ Jugement de l'Honorable Chantal Corriveau du 9 mars 2021 portant sur la demande de la défenderesse d'apporter une preuve appropriée.

sur la version complète du communiqué du 19 mars 2020 de la SCP et la réaction de la SCP aux annonces gouvernementales relatives à la crise sanitaire²⁷.

3. APPLICATION DES CRITÈRES DE L'ART. 575 C.P.C.

[34] La défenderesse conteste que les critères de l'existence de questions de droit ou de faits identiques, similaires ou connexes (575(1) C.p.c.), de l'apparence de droit (572(2) C.p.c.), de la composition du Groupe (art. 575(3) C.p.c.), et de la représentation adéquate de la demanderesse (art. 575(4) C.p.c.) sont remplis.

[35] Subsidiairement, elle propose une définition modifiée du Groupe afin de la limiter aux personnes qui ignoraient, au moment d'acheter un Service d'expédition accélérée, que la Garantie de livraison avait été suspendue.

3.1 Apparence de droit (Art. 575(2) C.p.c.)

[36] La question est de savoir si les faits allégués par la demanderesse paraissent justifier les conclusions recherchées. Autrement dit, si la demanderesse établit une cause défendable.

[37] Le Tribunal analysera d'abord du moyen d'irrecevabilité fondé sur l'existence d'une immunité, soumis par la défenderesse. Il traitera ensuite des causes d'action soumises par la demanderesse.

3.1.1 Les faits allégués

[38] En sus des faits allégués et énumérés au paragraphe 12 du présent jugement, la demanderesse allègue ce qui suit quant à son recours individuel contre la défenderesse :

- 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.

²⁷ *Sworn Statement of Carmen Li*, daté du 18 décembre 2020.

- 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;
- [...]
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;

3.1.2 La défense d'immunité d'un mandataire de la Couronne

[39] La défenderesse oppose un moyen d'irrecevabilité au recours envisagé par la demanderesse, fondé sur l'existence d'une immunité protégeant la défenderesse à titre de mandataire de la Couronne, pour les gestes posés dans le cadre de la réalisation de sa mission.

[40] Plus particulièrement, la défenderesse soumet ce qui suit :

- 40.1. L'article 17 de la *Loi d'interprétation*, LRC 1985, c I-21, prévoit que «sauf indication contraire y figurant, nul texte ne lie Sa Majesté ni n'a d'effet sur ses droits et prérogatives», et crée une présomption d'immunité de la Couronne à l'égard des lois;
- 40.2. Cette immunité s'étend à ses mandataires et préposés lorsqu'ils agissent pour les fins de la Couronne, c'est-à-dire dans le cadre de leur mission²⁸;
- 40.3. L'article 91(5) de la *Loi constitutionnelle de 1867*²⁹ stipule que le gouvernement fédéral possède une compétence exclusive en ce qui concerne le service postal. Selon la défenderesse, la *Loi sur la Société canadienne des postes* constitue une législation spécifique et complète concernant le service

²⁸ *R. c. Eldorado Nucléaire Ltée; R. c. Uranium Canada Ltée*, [1983] 2 R.C.S. 551 (**Eldorado**), p. 565.

²⁹ 30 & 31 Victoria, c 3 (R.-U.).

postal;

40.4. Aux termes de l'article 23 de la Loi, la défenderesse est une mandataire de la Couronne pour l'application de la Loi. À ce titre, elle bénéficie des immunités et privilèges de la Couronne lorsqu'elle agit dans le cadre de la mission qu'elle est légalement tenue et autorisée à poursuivre;

40.5. Les Services de livraison accélérée font partie de la mission statutaire de la SCP³⁰, qui inclut notamment :

40.5.1. Créer et exploiter un service postal dans le régime intérieur et international;

40.5.2. Assurer les prestations et la réalisation et fourniture des produits qu'elle estime utiles à son exploitation;

40.6. Dans son argumentation, la demanderesse aurait admis que les services visés par la Demande d'autorisation font partie de la mission de la défenderesse;

40.7. Les activités reliées aux renseignements fournis aux clients en succursale font également partie de la mission de la SCP, ce qui inclut, comme en l'espèce, toute information fournie par le commis à la demanderesse;

40.8. Ainsi, les renseignements fournis par le commis ou l'omission de ce dernier de fournir certains renseignements à la demanderesse ne peuvent être retenus contre la défenderesse;

40.9. Par ailleurs, l'article 40 LSCP prévoit que la SCP n'encourt pas de responsabilité pour les pertes, retards ou erreurs de traitement subis par une chose qui a été postée, ce qui inclut le recours de la demanderesse vu le retard de livraison dont elle se plaint.

[41] De plus, la défenderesse soutient que la LPC ne s'applique pas à elle puisqu'une loi provinciale ne peut lier la Couronne fédérale et ne peut lever l'immunité dont elle bénéficie.

[42] Le Tribunal considère que, bien que l'immunité de la Couronne constitue un argument sérieux en défense à l'action collective envisagée, et qu'il sera peut-être ardu pour la demanderesse d'y faire échec, il s'agit, en l'espèce, d'une question mixte de droit et de fait qui doit être laissée à l'appréciation du juge chargé d'entendre l'affaire au fond, pour les motifs qui suivent.

[43] Bien que le mandataire de la Couronne bénéficie des immunités et privilèges de la Couronne lorsqu'il agit conformément aux fins publiques qu'il est autorisé légalement

³⁰ Voir l'article 5 LSCP.

à poursuivre, «lorsqu'il outrepassé les fins de l'État, il agit personnellement et non pour le compte de l'État, et il ne peut invoquer l'immunité dont bénéficie le mandataire de l'État»³¹.

[44] La jurisprudence³² reconnaît que l'immunité de l'État est généralement une question qui doit être tranchée au fond. Elle pourra toutefois être décidée au stade de l'autorisation³³ lorsque la question à trancher est une pure question de droit ou encore lorsque tous les faits requis pour trancher une question d'interprétation législative sont allégués à la demande et tenus pour avérés.

[45] En l'espèce, la demanderesse allègue avoir acheté un Service d'expédition accélérée, bénéficiant d'une Garantie de livraison. La question mixte de fait et de droit de savoir si les Services d'expédition accélérée sont des services entrant dans la mission de la défenderesse ou encore s'ils constituent un «service postal» ne peut être pleinement répondue à la lumière des faits allégués à la Demande d'autorisation ou de la preuve appropriée autorisée à la défenderesse. Cette question devra faire l'objet d'un débat au fond.

[46] En effet, est-ce qu'en offrant les Services d'expédition accélérée à un coût supérieur, assortis d'une Garantie quant aux délais de livraison, la SCP s'engage dans une aventure commerciale allant au-delà de la mission qu'elle est tenue et autorisée à poursuivre à titre de mandataire de la Couronne? Est-ce qu'en offrant ces services, elle outrepassé les fins de l'État? Il n'appartient pas au Tribunal, à ce stade-ci, d'y répondre.

[47] Quant aux représentations de la demanderesse à l'effet qu'ils font partie de la mission de la défenderesse, le Tribunal constate que des positions plus nuancées ont été exprimées à l'audience et que, à tout événement, il ne s'agit pas d'un fait allégué qu'il doit tenir pour avéré, ni clairement d'une admission judiciaire opposable à la partie.

[48] Enfin, quant à l'application de l'article 40 LSPC, la demanderesse ne réclame plus de dommages-intérêts pour troubles et inconvénients découlant de la conduite de la défenderesse. Elle réclame le prix payé pour une prestation qu'elle considère ne pas avoir reçue. De plus, les Services d'expédition accélérée ont précisément comme attribut de bénéficier de la Garantie de livraison, sans quoi, la défenderesse limite sa responsabilité à un service de remplacement équivalent ou à un crédit correspondant aux frais d'expédition³⁴.

³¹ Eldorado, id., note 28, pages 565 et 566.

³² Voir notamment *Carrier c. Québec (Procureur général)*, 2011 QCCA 1231 (**Carrier**), par. 44 et 45; *Lépine c. Société canadienne des postes*, AZ-50212299;

³³ *Carrier*, id., par. 45; *Pollués de Montréal-Trudeau (LPDMT) c. Aéroports de Montréal (ADM)*, 2021 QCCS 367, par. 90-105 (appel rejeté, 2022 QCCA 1646); *Pilon*, id., note 19, par. 12, 17 et 18; *Benabu*, id., note 19, par. 6 à 8;

³⁴ Pièce P-3.

[49] Ainsi, l'application de l'article 40 LSPC requiert une analyse de la preuve et ne peut être tranchée au stade de l'autorisation en l'espèce. Il appartiendra au juge responsable d'entendre l'affaire au fond de trancher la question de l'application de l'article 40 LSPC.

3.1.3 Applications du droit aux faits

[50] Il y a donc lieu de revoir les causes d'action soumises par la demanderesse à l'encontre de la défenderesse à la lumière des faits allégués afin de déterminer si la demanderesse démontre l'existence d'une cause défendable.

3.1.3.1 Recours suivant la LPC

[51] La demanderesse allègue que la conduite de la défenderesse constitue une faute engageant sa responsabilité en vertu de la LPC notamment en ce qui a trait à ce qui suit :

- 51.1. La défenderesse aurait omis ou négligé de fournir ses Services d'expédition accélérée conformément à la description qu'elle en fait dans son contrat et dans ses représentations, notamment en ce qui a trait à la Garantie de livraison, en violation des articles 40 et 41 de la LPC;
- 51.2. La défenderesse aurait offert et vendu des Services d'expédition accélérée sous des représentations fausses ou trompeuses, notamment :
 - en attribuant faussement à ses Services d'expédition accélérée, l'avantage d'un service rapide et accéléré (art. 219 et 220a) LPC);
 - en laissant croire que le prix de ses Services d'expédition accélérée est avantageux par rapport à celui de son service régulier (art. 219 et 225c) LPC); et ce, en ayant connaissance des délais supplémentaires imposés en contexte de pandémie;
- 51.3. La défenderesse aurait omis de divulguer des faits importants, notamment en ce qui a trait au délai supplémentaire pouvant être imposé aux Services d'expédition accélérée en contexte de pandémie (art. 228 LPC);
- 51.4. La défenderesse aurait agi sans se soucier des conséquences de ces fausses représentations notamment en ce qu'elle:
 - Aurait négligé de former ses représentants à informer ses clients à propos de la suspension de la garantie afférente aux Services d'expédition accélérée;
 - Aurait négligé d'installer des avertissements adéquats concernant la suspension de la garantie directement dans toutes ses succursales;

- Aurait négligé d'ajouter un avertissement en annonçant la suspension de la Garantie de livraison directement sur les pages de son site internet concernant ses Services d'expédition accélérée;
- Savait ou aurait dû savoir que ses clients continueraient à croire que la Garantie de livraison était encore offerte à moins qu'elle ne publie des avis clairs à l'effet contraire et en ne fournissant, de manière générale, qu'un effort minimal en vue d'annoncer la suspension de sa Garantie à ses clients.

[52] La demanderesse soutient également que la défenderesse ne peut se fonder sur l'existence d'un cas de force majeure, soit l'état d'urgence sanitaire décrété le 13 mars 2020, pour justifier que le 9 juin 2020, soit près de trois mois plus tard, elle n'ait pas corrigé la situation, fourni les informations adéquates et cessé de faire les représentations fausses ou trompeuses à ses clients.

3.1.3.1.1 Représentations fausses ou trompeuses suivant l'art. 218 LPC

[53] Pour déterminer si une représentation constitue une pratique interdite, le Tribunal doit procéder à l'analyse en deux étapes fondées sur l'art. 218 LPC³⁵ tel que le précise la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Richard c. Time inc.* :

Ainsi, les tribunaux appelés à évaluer la véracité d'une représentation commerciale devraient procéder, selon l'art. 218 *L.p.c.*, à une analyse en deux étapes, en tenant compte [...] du sens littéral des mots employés par le commerçant : (1) décrire d'abord l'impression générale que la représentation est susceptible de donner chez le consommateur crédule et inexpérimenté; (2) déterminer ensuite si cette impression générale est conforme à la réalité. Dans la mesure où la réponse à cette dernière question est négative, le commerçant aura commis une pratique interdite.

[54] Dans le cas de l'article 227 LPC, la représentation en question devra par ailleurs se rapporter à l'existence, la portée ou la durée d'une garantie.

[55] Le Tribunal constate que les allégations factuelles, complétées par la preuve documentaire soumise³⁶, semblent faire état de messages comportant une certaine confusion ou même une contradiction, notamment à la lumière de ce qui suit :

55.1. La demanderesse n'a pas consulté le site internet de la défenderesse avant de souscrire au service Xpresspost. Par ailleurs, il appert des faits allégués, tenus pour avérés, qu'elle n'a pas été mise au courant de la suspension de la Garantie de livraison malgré le fait qu'elle ait payé le plein tarif pour un service répondant à ses besoins, soit celui qui offrait la livraison le lendemain;

³⁵ *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8 (**Time**), par. 78.

³⁶ Voir notamment les pièces P-2 et P-5.

55.2. Des représentations lui auraient été faites de choisir le service Xpresspost afin que le colis soit effectivement livré le jour suivant, sans aucune mention à l'effet que cette Garantie de livraison était suspendue;

55.3. Quant aux informations publiées sur le site internet de la défenderesse, même en juillet 2020³⁷, on peut y voir que, malgré un communiqué à l'effet que la Garantie de livraison est suspendue, le service est encore affiché comme étant «*guaranteed*».

[56] À la lumière de ces faits, le Tribunal conclut qu'il est possible que la demanderesse établisse au fond qu'un consommateur crédule et inexpérimenté pourrait comprendre que la Garantie de livraison est toujours en vigueur.

[57] De plus, dans le cas de la demanderesse, elle allègue avoir été sous l'impression que le service Xpresspost était assorti d'une Garantie de livraison suivant les informations véhiculées par le commis qui l'a servie, informations qui n'ont jamais été contredites par la défenderesse préalablement à l'achat du Service d'expédition accéléré par la demanderesse.

[58] Or, comme la demanderesse l'a appris subséquemment, la situation serait plutôt à l'effet que la Garantie de livraison était suspendue depuis le 19 mars 2020, tel qu'il appert du communiqué³⁸, et les demandes de remboursement en ligne sont systématiquement refusées depuis.

[59] Par conséquent, le Tribunal conclut que la demanderesse démontre une cause défendable relativement à la cause d'action pour représentations fausses ou trompeuses suivant l'article 218 LPC. De plus, s'agissant de la vente d'une garantie, il y a également lieu de conclure que la demanderesse a démontré, suivant les faits allégués et les pièces à leur soutien, une cause défendable quant à l'existence d'une représentation fausse ou trompeuse au consommateur relative à la Garantie de livraison à temps suivant l'article 227 LPC.

3.1.3.1.2 Omission de divulguer un fait important suivant l'art. 228 LPC

[60] En vertu de ce recours, la demanderesse doit démontrer que la défenderesse a fait des représentations aux consommateurs en passant sous silence un fait important,

³⁷ Pièce P-2.

³⁸ Pièce P-5.

c'est-à-dire un fait déterminant dans le consentement du consommateur susceptible d'influencer son choix éclairé³⁹.

[61] La demanderesse allègue, dans son recours individuel, que le représentant de la défenderesse a omis de communiquer directement et efficacement la suspension de la Garantie de livraison à temps. Aucune information obtenue auprès du commis quant à l'existence et l'applicabilité de la Garantie de livraison à temps, ni aucune affiche en succursale ne permettait à la demanderesse d'être informée du fait important et déterminant de la suspension de la Garantie de livraison.

[62] D'ailleurs, elle allègue que si elle avait été mise au courant de ce fait avant l'achat du service Xpresspost, elle se serait dirigée vers un service de livraison accéléré comme Fedex, afin de s'assurer de la livraison rapide de son colis⁴⁰. En effet, le colis contenait un cadeau pour l'anniversaire de la mère de la demanderesse, devant être célébré incessamment⁴¹.

[63] À la lumière des allégations de la demanderesse, il est possible qu'elle démontre, au fond, l'omission de la défenderesse de divulguer un fait important, donnant ouverture au recours suivant l'article 228 LPC.

[64] Ainsi, la demanderesse satisfait le fardeau de démonstration requis quant à l'existence d'une cause défendable à cet égard.

3.1.3.1.3 Dommages réclamés suivant l'art. 272 LPC

[65] La demanderesse réclame ce qui suit :

65.1. Un remboursement complet des montants payés pour l'achat d'un Service d'expédition accélérée, ou subsidiairement un remboursement équivalent au montant payé en sus du prix du service régulier soit le Colis standard et ce, à titre de réduction des obligations de la défenderesse;

65.2. Le paiement de dommages punitifs d'un montant de 300 \$ pour chacun des membres du Groupe.

[66] En vertu de l'art. 272 LPC, si le vendeur manque à une obligation que lui impose la LPC, le consommateur pourra réclamer le mode de réparation de son choix parmi ceux qui y sont énumérés⁴².

³⁹ *Imperial Tobacco, id.*, note 10, par. 874.

⁴⁰ Voir la Demande modifiée, par. 30.

⁴¹ Voir la Demande modifiée, par. 19.1.

⁴² Voir *Time, id.*, note 35, par. 113.

[67] Dans l'arrêt *Richard c. Time inc.*⁴³, la Cour suprême a précisé ce qui suit quant à l'interprétation à donner de l'article 272 LPC :

[113] La nature des obligations dont la violation peut être sanctionnée par le biais de l'art. 272 L.p.c. est essentiellement de deux ordres. La L.p.c. impose d'abord aux commerçants et aux fabricants un éventail d'obligations contractuelles de source légale. Ces obligations se retrouvent principalement au titre I de la Loi. La preuve d'une violation de l'une de ces règles de fond permet donc, sans exigence additionnelle, au consommateur d'obtenir l'une des mesures de réparation contractuelles prévues à l'article 272 L.p.c. Comme la juge Rousseau-Houle l'a affirmé dans l'arrêt *Beauchamp*, « [l]e législateur présume de façon absolue que le consommateur subit un préjudice par suite d'un manquement par le commerçant ou le fabricant à l'une ou l'autre de ces obligations et donne au consommateur la gamme des recours prévue à l'article 272 ». Le choix de la mesure de réparation appartient au consommateur, mais le tribunal conserve la discrétion de lui en accorder une autre plus appropriée aux circonstances.

[...]

[114] La L.p.c. impose ensuite aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires des obligations énoncées au titre II de la loi. Celles-ci leur incombent indépendamment de l'existence d'un contrat de consommation visé par l'art. 2 de la loi. [...]

[124] L'application de la présomption absolue de préjudice présuppose qu'un lien rationnel existe entre la pratique interdite et la relation contractuelle régie par la loi. Il importe donc de préciser les conditions d'application de cette présomption dans le contexte de la commission d'une pratique interdite: À notre avis, le consommateur qui souhaite bénéficier de cette présomption doit prouver les éléments suivants: (1) la violation par le commerçant ou le fabricant d'une des obligations imposées par le titre II de la loi; (2) la prise de connaissance de la représentation constituant une pratique interdite par le consommateur; (3) la formation, la modification ou l'exécution d'un contrat de consommation subséquente à cette prise de connaissance; et (4) une proximité suffisante entre le contenu de la représentation et le bien ou le service visé par le contrat. Selon ce dernier critère, la pratique interdite doit être susceptible d'influer sur le comportement adopté par le consommateur relativement à la formation, à la modification ou à l'exécution du contrat de consommation. Lorsque ces quatre éléments sont établis, les tribunaux peuvent conclure que la pratique interdite est réputée avoir eu un effet dolosif sur le consommateur. Dans un tel cas, le contrat formé, modifié ou exécuté constitue, en soi, un préjudice subi par le consommateur. L'application de cette présomption lui permet ainsi de demander, selon les mêmes modalités que celles décrites ci-dessus, l'une des mesures de réparation contractuelles prévues à l'article 272 L.p.c..

[68] Quant au recours pour représentations fausses ou trompeuses, il s'agit d'une pratique interdite suivant le Titre II de la LPC. Par conséquent, les quatre conditions élaborées par la Cour suprême dans *Time* trouvent application.

⁴³ *Time*, id., par. 113 et suivants.

[69] L'apparence de droit quant au premier critère de la violation d'une obligation prévue pour le Titre II est remplie pour les motifs détaillés ci-dessus. Quant au second critère de la prise de connaissance de la pratique interdite par le consommateur, il doit être passé outre lorsque la pratique interdite alléguée porte sur l'omission de divulguer un fait important au sens de l'art. 228 LPC.

[70] C'est le cas en l'espèce. Le consommateur « ne peut par définition avoir connaissance de ce qui n'existe pas »⁴⁴. Quant au troisième critère de la formation d'un contrat, elle est alléguée : le choix du service Xpresspost sans que la suspension de la Garantie de livraison et de remboursement des frais ne soit divulguée à la succursale où la demanderesse a contracté.

[71] Enfin, quant au quatrième critère de la proximité suffisante entre l'omission alléguée de divulgation et le choix du service Xpresspost, il est allégué que la demanderesse n'aurait pas acheté ce service et qu'elle aurait plutôt recherché faire affaire avec un service de livraison accélérée tel Fedex si elle avait été informée de la suspension de la Garantie de livraison.

[72] En conséquence, la demanderesse établit une apparence de droit aux conclusions recherchées relativement à la réduction des obligations et aux dommages compensatoires suivant l'article 272 LPC.

[73] Quant à la réclamation pour dommages punitifs, le dommage est octroyé pour réprimander des comportements d'ignorance, d'insouciance et de négligences sérieuses des commerçants, allant à l'encontre des droits des consommateurs⁴⁵.

[74] Une simple violation d'une disposition de la LPC ne suffit pas. Cela dit, à la lumière notamment des allégations quant :

74.1. aux informations confuses, voire contradictoires véhiculées à divers endroits sur le site internet de la défenderesse et celles véhiculées en succursale;

74.2. au fait que le prix du Service d'expédition accéléré soit le même malgré la suspension d'obligations de la défenderesse quant à la Garantie de livraison;

74.3. au fait que la défenderesse aurait pu mais a fait le choix de ne pas appeler des travailleurs en temps supplémentaire⁴⁶ afin d'accélérer le traitement et les délais de livraison;

le Tribunal conclut qu'il existe une possibilité que la demanderesse fasse la démonstration, au fond, de l'insouciance ou de la négligence sérieuse de la

⁴⁴ Imperial Tobacco, id., note 10, par. 909.

⁴⁵ Time, id., note 35, par. 176.

⁴⁶ Pièce P-13.

défenderesse et qu'il existe une apparence de droit suffisante au soutien de cette conclusion.

3.1.3.2 La responsabilité contractuelle suivant l'art. 1458 C.c.Q.

[75] La demanderesse fonde également sa réclamation pour dommages compensatoires sur la responsabilité contractuelle de la défenderesse en vertu de l'article 1458 C.c.Q.

[76] Bien que la demanderesse ne réclame plus pour des troubles et inconvénients depuis sa 3^{ème} modification à la Demande d'autorisation, elle maintient son recours en responsabilité contractuelle comme source du remboursement du prix demandé pour le Service de livraison accélérée pour lequel elle a payé.

[77] Pour avoir gain de cause quant à cette portion du recours, la demanderesse doit démontrer une violation d'une obligation contractuelle de la part de la défenderesse, un dommage et le lien de causalité entre les deux.

[78] À la lumière des conclusions du Tribunal quant à la possibilité que la défenderesse soit tenue contractuellement responsable quant à la Garantie de livraison à temps et au remboursement du coût de livraison accélérée en cas de retard, puisque, suivant les allégations de la Demande modifiée, ces obligations n'auraient pas été valablement exclues au moment où la demanderesse a acheté le service Xpresspost, il existe une cause défendable à ce stade-ci des procédures quant au droit de la demanderesse de réclamer le remboursement du prix payé ou la différence de prix entre le Service d'expédition accéléré et le Colis standard.

3.2 L'existence des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes – art. 575(1) C.p.c.

[79] En l'espèce, la Demande modifiée soulève les questions suivantes que la demanderesse qualifie de communes :

79.1. La défenderesse a-t-elle commis une faute engageant sa responsabilité en vertu de la LPC ou du C.c.Q.?

79.2. 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 de livraison?

79.3. Les membres du Groupe ont-ils droit à des dommages punitifs et le cas échéant, à quelle somme chacun des membres du Groupe a-t-il droit?

[80] La défenderesse conteste l'existence des questions de fait et de droit identiques, similaires ou connexes reliant chacun des membres à la demanderesse puisque, de l'avis

de la défenderesse, la situation vécue par la demanderesse est distincte et la réponse à apporter aux questions telles que formulées ne permet pas de faire progresser le litige de manière appréciable pour les autres membres.

[81] Plus particulièrement, la défenderesse soulève le fait que la demanderesse n'a pas pris connaissance des informations véhiculées sur le site internet de la défenderesse avant de souscrire le service Xpresspost. Elle n'a pas pris non plus connaissance des communiqués de presse ni revu les caractéristiques particulières de l'offre de service ainsi que de la garantie pour chacun des services.

[82] Ainsi, la défenderesse ne voit pas de question commune dans la démonstration du fait qu'un préposé d'un des comptoirs postaux de la défenderesse a pu faire certaines représentations à la demanderesse. Une telle démonstration ne ferait pas progresser le débat pour d'autres membres du Groupe qui, forcément, ont vécu une situation différente.

[83] Le Tribunal réitère que, pour satisfaire le critère de l'article 575(1) LPC, l'existence d'une seule question faisant progresser le débat de manière non négligeable suffit. De plus, il n'est pas requis que le représentant soit dans la même situation que les autres membres. Il doit démontrer qu'il est dans une situation suffisamment similaire, de telle sorte qu'une question commune puisse être identifiée.

[84] En l'espèce, le Tribunal considère que les questions telles que formulées et les représentations ou l'omission de fournir certaines informations de la part de la défenderesse sont susceptibles de faire avancer le débat pour chacun des membres du Groupe.

3.3 La composition du Groupe (art. 575(3) C.p.c.)

[85] Les éléments suivants sont pris en compte dans l'analyse du critère de la composition du Groupe⁴⁷ :

85.1. Le nombre probable de membres du Groupe;

85.2. La situation géographique des membres; et

85.3. Les contraintes pratiques et juridiques inhérentes à l'utilisation du mandat et de la jonction des parties en comparaison avec l'action collective.

[86] La demanderesse allègue ignorer le nombre exact de membres du Groupe et son incapacité à tous les identifier. Elle estime leur nombre par milliers voire des dizaines de milliers de personnes en se fondant sur le nombre de livraisons traitées par la défenderesse et qui a atteint un record durant la pandémie.

⁴⁷ LAUZON, Yves, *Le recours collectif*, Cowansville, Éd. Yvon Blais, 2001, P38; *Brière c. Rogers Communications*, 2012 QCCS 2733, par. 72.

[87] Cette allégation suffit, à ce stade-ci, pour satisfaire le critère de la composition du Groupe.

[88] De plus, en présence d'un nombre important de membres d'un groupe, cela est généralement suffisant pour démontrer qu'il serait difficile ou impraticable d'appliquer les règles sur le mandat d'estimer en justice pour le compte d'autrui, ou la jonction d'instance⁴⁸.

[89] Ainsi, le Tribunal considère que le critère de la composition du Groupe est rempli. Par ailleurs, de manière subsidiaire, la défenderesse avance un argument que la modification de la définition du Groupe proposé afin qu'il soit limité aux personnes n'ayant pas reçu l'information quant à la suspension de la Garantie de livraison à temps, ce à quoi la demanderesse consent.

[90] En conséquence, le Tribunal retient la définition modifiée telle que proposée par la demanderesse qui se lit ainsi :

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, Priorité Mondial, Xpresspost, Xpresspost É.-U., Xpresspost International, Colis accéléré et Boîte à tarif fixe, dont les délais n'ont pas été respectés et ce, sans savoir préalablement que la garantie de livraison à temps était suspendue.

3.4 La représentation adéquate de la demanderesse (art. 575(4))

[91] La Cour d'appel résume les conditions à remplir pour établir une représentation adéquate⁴⁹ :

[30] Pour la Cour suprême, reprenant ainsi les enseignements du professeur Pierre-Claude Lafond dans son ouvrage devenu un classique en la matière, cette condition requiert la démonstration que l'appelant a l'intérêt d'agir, qu'il en a la compétence et, enfin, qu'il n'existe aucun conflit entre celui-ci et les membres du groupe. Ces éléments doivent être interprétés de façon libérale afin qu'aucun représentant ne soit « [...] exclu, à moins que ses intérêts ou sa compétence ne soient tels qu'il serait impossible que l'affaire survive équitablement ». Il s'agit donc là d'un critère « minimaliste », lequel n'implique pas la recherche du représentant parfait, surtout, comme ici, en matière de droit de la consommation.

[92] La défenderesse conteste l'intérêt d'agir de la demanderesse essentiellement au motif que la demanderesse n'a pas rempli son fardeau de démonstration pour son recours personnel, notamment considérant l'argument de l'immunité de la Couronne. Subsidiairement, la défenderesse soutient que la situation vécue par la demanderesse est unique en ce qu'elle n'a pas pris connaissance des informations publiées sur le site internet de la défenderesse et qu'elle a été servie par un préposé dans une seule succursale, ce qui rend sa capacité à représenter le Groupe très limitée.

⁴⁸ *Mihoubi c. Priceline.com*, 2022 QCCS 25, par. 24.

⁴⁹ Tenzer, id., note 14, par. 30.

[93] L'intérêt d'agir doit être apprécié tant sous l'angle de l'intérêt commun du Groupe que du point de vue du représentant⁵⁰. En l'espèce, les reproches visent les communications entre la défenderesse et ses clients membres du Groupe, que ce soit en succursale comme la demanderesse, ou sur son site internet.

[94] À la lumière des conclusions du Tribunal au sujet de l'argument de l'immunité de la Couronne au stade de l'autorisation, quant à l'existence d'une cause défendable pour les recours allégués et quant à la composition du Groupe et considérant que le Tribunal doit interpréter de façon libérale les éléments pertinents à la détermination d'une représentation adéquate, il y a lieu de rejeter la contestation du statut de représentante de la demanderesse.

[95] Par ailleurs, dans la mesure où les reproches formulés à l'encontre de la défenderesse pour violations de la LPC sont communs à tous les membres du Groupe et que certains des éléments de la preuve soumis au dossier de la Demande modifiée font voir des représentations tant en succursale que sur le site internet qui peuvent induire une personne crédule et inexpérimentée, le Tribunal considère que la demanderesse peut agir comme représentante pour les membres du Groupe victimes de fausses déclarations ou omission de divulguer un fait important, même de manière différente de la situation précise vécue par cette dernière.

[96] En conséquence, il y a lieu de conclure que ce critère est rempli en l'espèce.

[97] Enfin, quant au choix du district judiciaire de l'action collective, suivant l'article 576 C.p.c., la demanderesse demande que ce soit le district judiciaire de Montréal, considérant qu'il s'agit du district où la demanderesse a contracté avec une succursale de la défenderesse, plusieurs membres du Groupe s'y trouvent, la demanderesse y réside et le procureur de la demanderesse y exerce sa profession. Le Tribunal considère cette demande fondée et conclut que l'action collective sera exercée dans le district judiciaire de Montréal.

CONCLUSIONS

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[98] **ACCUEILLE** la demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour être représentante, 3ème modification, de la demanderesse;

[99] **AUTORISE** l'exercice d'une action collective sous la forme d'une demande introductive d'instance en dommages-intérêts compensatoires et punitifs;

[100] **ATTRIBUE** à Isabel Corral le statut de représentante aux fins d'exercer une action collective pour le compte de groupe de personnes ci-après décrit :

⁵⁰ Voir Marcotte, id., note 22.

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, Priorité Mondial, Xpresspost, Xpresspost É.-U., Xpresspost International, Colis accéléré et Boîte à tarif fixe, dont les délais n'ont pas été respectés et ce, sans savoir préalablement que la garantie de livraison à temps était suspendue;

[101] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions de fait 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* 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 punitifs et le cas échéant, à quelle somme chacun des membres du Groupe a-t-il droit?

[102] **IDENTIFIE** 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 majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'art. 1619 C.c.Q. 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 300 \$ à titre de dommages punitifs, avec intérêts au taux légal majorés de l'indemnité additionnelle prévue à l'art. 1619 C.c.Q. et calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- d) **CONDAMNER** la défenderesse à payer tous les coûts et frais reliés à la distribution des sommes aux membres du Groupe;
- e) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif;
- f) **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;

- g) **CONDAMNER** la défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- h) **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;

[103] **DÉCLARE** qu'à moins d'exclusion, les membres du Groupe seront liés par tout jugement à intervenir;

[104] **REPORTE** à plus tard le débat et la décision sur : 1) le délai d'exclusion des membres; 2) le contenu et la publication des avis d'autorisation; et 3) le paiement des frais de publication comme frais de justice;

[105] **DÉTERMINE** que l'action collective sera introduite dans le district judiciaire de Montréal;

[106] **LE TOUT**, avec les frais de justice.

MARIE-CHRISTINE HIVON, J.C.S.

Me Jimmy Ernst Jr. Laguë Lambert
Me Benjamin W. Polifort
Me Loran-Antuan King
Lambert Avocats
Avocats de la demanderesse

Me Noah Boudreau
Fasken Martineau, S.E.N.C.R.L., S.R.L.
Avocat de la défenderesse

Date d'audience : 16 octobre 2023.